



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Modernización del estado y gestión de reclamos del personal de  
salud de un hospital, Lima, 2023**

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

**AUTORA:**

Lara Levano, Lizzet Haydee ([orcid.org//0000-0001-5492-9649](https://orcid.org/0000-0001-5492-9649))

**ASESORES:**

Dra. Silva Narvaste, Bertha ([orcid.org//0000-0002-2926-6027](https://orcid.org/0000-0002-2926-6027))

Mtra. Alza Salvatierra, Maria Soledad ([orcid.org//0000-0001-7639-1886](https://orcid.org/0000-0001-7639-1886))

Dr. Godoy Caso, Juan ([orcid.org// 0000-0003-3011-7245](https://orcid.org/0000-0003-3011-7245))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por acompañarme en cada camino y nuevo reto profesional, que me propongo, siempre con la finalidad de alcanzar mis metas y objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad, por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi maestría.

A mis asesores de tesis, por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado las mismas



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SILVA NARVASTE BERTHA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Modernización del Estado y gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023

", cuyo autor es LARA LEVANO LIZZET HAYDEE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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, 01 de Julio del 2023

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>   | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| SILVA NARVASTE BERTHA<br><b>DNI:</b> 45104543<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-2926-6027 | Firmado electrónicamente<br>por: BSILVAN el 03-08-<br>2023 08:22:04 |

Código documento Trilce: TRI - 0562181



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, LARA LEVANO LIZZET HAYDEE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Modernización del Estado y gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 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.

| <b>Nombres y Apellidos</b>   | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| LARA LEVANO LIZZET HAYDEE<br><b>DNI:</b> 40926380<br><b>ORCID:</b> 0000-0001-5492-9649 | Firmado electrónicamente<br>por: LLARAL el 07-09-2023<br>21:19:00 |

Código documento Trilce: INV - 1296267

## 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 figuras                                      | viii |
| Resumen  | ix   |
| Abstract   | x    |
| I. INTRODUCCION  | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO                                      | 5    |
| III. METODOLOGÍA                                       | 13   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación                    | 13   |
| 3.2. Variables y operacionalización                    | 14   |
| 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis | 14   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos   | 15   |
| 3.5. Procedimientos                                    | 15   |
| 3.6. Método de análisis de datos                       | 17   |
| 3.7. Aspectos éticos                                   | 17   |
| IV. RESULTADOS   | 18   |
| V. DISCUSIÓN   | 28   |
| VI. CONCLUSIONES                                       | 34   |
| VII. RECOMENDACIONES                                   | 35   |
| ANEXOS   | 44   |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1</b> Nivel de la modernización del Estado y sus dimensiones .....                      | 18 |
| <b>Tabla 2</b> Nivel de Gestión de reclamos y sus dimensiones .....                              | 20 |
| <b>Tabla 3</b> Prueba de normalidad variable modernización del estado y gestión de reclamos..... | 21 |
| <b>Tabla 4</b> Relación entre modernización del estado y gestión de reclamos.....                | 22 |
| <b>Tabla 5</b> Relación entre los planes estratégicos y gestión de reclamos .....                | 23 |
| <b>Tabla 6</b> Correlación entre la simplificación administrativa y gestión de reclamos          | 24 |
| <b>Tabla 7</b> Relación entre el presupuesto por resultados y gestión de reclamos .....          | 25 |
| <b>Tabla 8</b> Relación entre el servicio civil meritocrático y gestión de reclamos .....        | 26 |
| <b>Tabla 9</b> Relación entre el seguimiento, monitoreo y evaluación y gestión de reclamos.....  | 27 |
| <b>Tabla 10</b> Operacionalización de la modernización del Estado .....                          | 47 |
| <b>Tabla 11</b> <i>Operacionalización de la Gestión de Reclamo</i> .....                         | 48 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1</b> Esquema de investigación correlacional.....               | 13 |
| <b>Figura 2</b> Nivel de modernización del Estado y sus dimensiones ..... | 18 |
| <b>Figura 3</b> Nivel de Gestión de reclamos y sus dimensiones.....       | 20 |

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue establecer la relación entre modernización del Estado y gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023. La estructura metodológica correspondió a un estudio de tipología básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal mediante un alcance correlacional; con una muestra conformada por 80 trabajadores sanitarios que laboraron en una entidad pública de Lima. Se utilizaron 2 cuestionarios validados para medir las respectivas variables. Los principales resultados descriptivos establecieron que, 92,5% de los trabajadores percibió una buena planificación estratégica, por otro lado, respecto a la variable gestión de reclamos, 92,5% indicó un buen nivel en la dimensión enfoque al usuario. El análisis inferencial determinó una relación positiva y significativa entre modernización del estado y gestión de reclamos ( $\rho$  de spearman = 0,894). Asimismo, se evidenció un coeficiente de relación positiva entre las dimensiones de la modernización y la variable gestión de reclamos: siendo, planes estratégicos (,816), simplificación administrativa (,894), presupuesto por resultados (,743), servicio civil meritocrático (,810), seguimiento, monitoreo y evaluación (,816). Se concluyó que un buen funcionamiento de la gestión pública incide positivamente en las estrategias organizacionales.

**Palabras clave:** Modernización del Estado, gestión de reclamos, organización sanitaria.

## ABSTRACT

The objective of this research was to establish the relationship between modernization of the State and claims management of health personnel in a hospital, Lima, 2023. The methodological structure corresponded to a basic typology study, with a quantitative approach, non-experimental design and cross-sectional use of a correlational scope; with a sample made up of 80 health workers who worked in a public entity in Lima. Two validated questionnaires were used to measure the respective variables. The main descriptive results established that 92.5% of the workers perceived good strategic planning, on the other hand, regarding the claims management variable, 92.5% indicated a good level in the user approach dimension. The inferential analysis determined a positive and significant relationship between state modernization and claims management (spearman's rho = 0.894). Likewise, a positive relationship coefficient was evidenced between the dimensions of modernization and the claims management variable: strategic plans (.816), administrative simplification (.894), results-based budgeting (.743), meritocratic civil service (.810), follow-up, monitoring and evaluation (.816). It was concluded that a good functioning of public management has a positive impact on organizational strategies.

*Keywords:* Modernization of the state, claims management, healthcare organization.

## I. INTRODUCCIÓN

Los sistemas de salud se ven empañados por ineficiencias burocráticas, lo que genera problemas tanto para las instituciones públicas como para las privadas. A nivel global, las instituciones públicas, en un esfuerzo por mejorar la experiencia del usuario, han sistematizado sus servicios de atención médica; no obstante, la deficiencia y la falta de adaptación aún son considerados como principales problemas en ciertas entidades burocráticas, los cuales suscitan un aumento del gasto público y menos eficiencia en términos de operatividad y funcionamiento de las entidades (Malheiro, 2021).

En Polonia, los organismos estatales de salud pública carecen de una educación basada en lineamientos de gestión integrada, sistemática y eficiente; esta situación es explicada por la lenta adaptación de los funcionarios públicos y el escaso conocimiento sobre los requerimientos actuales de la sociedad. En un contexto social es evidente el surgimiento de nuevas problemáticas sanitarias, las cuales deben ser atendidas rápidamente garantizando resultados eficientes tanto a nivel organizacional como social. Por lo tanto, como respuesta a tal situación, se ha creado una reforma sanitaria “Ley de red hospitalaria”, la cual está enfocada en reorganizar los criterios de administración mediante la implementación de nuevos sistemas de gestión (Mikula y Kaczmarek, 2019).

De acuerdo con los datos brindados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2020) La desconfianza de la sociedad respecto a la efectividad del liderazgo gubernamental, desde la perspectiva de los ciudadanos, ha llegado a un nivel de más del 60% de insatisfacción de los ciudadanos con la efectividad y calidad del liderazgo gubernamental en varios países, el sistema tradicional. de gobernabilidad y problemas políticos en todos los niveles de gobierno.

En América Latina, las entidades públicas sanitarias han recibido reportes agravados de quejas o reclamos que no han sido solucionadas de manera arbitraria dejando en evidencia bajos índices calidad y problemas asociados con la inadecuada gestión pública (Muñoz, 2020). En comparación con otros países, en Colombia se ha implementado un sistema digital enfocado en recibir y atender los requerimientos de los ciudadanos respecto a la estructura social, política o

sanitaria del país. De esta manera, durante el 2021 se registraron 17,993 denuncias, de las cuales, 52,26% fueron resueltas mediante la plataforma evidenciando un adecuado proceso sistematizado (Alcaldía de Caldas, 2021).

Por otro lado, la estructura interna de un sistema sanitario está enfocada en atender diferentes aspectos de gestión, siendo uno de ellos los requerimientos tanto del personal como de los pacientes y teniendo como responsabilidad la prevención de cualquier evento adverso. Guisao (2021) refirió que uno de los principales problemas en los procesos de modernización sanitaria es la ineficiencia de los trabajadores públicos en el planteamiento de estrategias y procesos sistematizados, debido a una lenta adaptación y conocimiento de marcos regulatorios actualizados.

A nivel nacional, la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud), unidad estructural del Ministerio de Salud (Minsa) notificó, desde la época pandémica hasta el 2022, un total de 11,771 reclamos de los ciudadanos por concepto de violación y transgresiones al derecho a la salud. No obstante, aproximadamente, el 95,7% de las quejas tuvieron pronta solución y seguimiento mediante acciones de mediación, atendiendo los requerimientos y solicitudes de salud de cada uno de ellos (SUSALUD, 2022).

Leiva (2019) también enfatizó los enfoques únicos que ha desarrollado cada institución para atender los reclamos diarios. En Amazonas, se ha destinado la creación de un área denominada Oficina de Preocupaciones del Asegurado, la cual se responsabiliza por atender y detectar las quejas de los pacientes atendidos en el hospital, de manera que busque facilitar la resolución inmediata. y/o la defensa de los derechos de los usuarios vulnerados (EsSalud, 2022).

En otra instancia, mediante un Decreto Supremo se aprobó la Ley N° 27658 “Marco de Modernización de la Gestión Pública”, diseñada considerando todos los lineamientos de gestión para modificar y optimizar el funcionamiento de las estrategias en un contexto normativo y sanitario; todo ello con el objetivo de tener un impacto positivo en la sociedad, además de crear valor público en los servicios públicos (El Peruano, 2022).

A nivel local, el hospital objeto de estudio, no es ajeno a las quejas de los pacientes, ya que muchos expresan molestia por los largos tiempos de espera para las citas y las horas que pasan esperando para ver a un médico o recibir medicamentos. Es importante que los gerentes y administradores del hospital hagan un esfuerzo dedicado para abordar las quejas de los pacientes y, exista, por medio, un compromiso riguroso por parte de la dirección para paliar sus preocupaciones. A pesar de la implementación de un programa para atender las quejas o reclamos, no se han evidenciado mayores beneficios o soluciones que generen un impacto positivo, evidenciando, en su mayoría, el efecto contrario, con un aumento en el número de quejas y reclamos a lo largo del tiempo.

Considerando lo planteado en líneas anteriores, se propuso el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre modernización del Estado y gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023? Los problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre los planes estratégicos y operativos y la gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima 2023? b) ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y la gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023? c) ¿Cuál es la relación entre el presupuesto por resultados y la gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023? d) ¿Cuál es la relación entre el servicio civil meritocrático y la gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023? e) ¿Cuál es la relación entre los procesos de seguimiento, monitoreo y evaluación de la modernización y la gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023?

La investigación se justifica teóricamente porque pretender tener como sustento, enfoques teóricos que optimicen el entendimiento de cómo tratar los temas relacionados a la gestión pública; asimismo, se analizaron las bases de las leyes referentes a la modernización con la finalidad de mejorar el conocimiento sobre la implementación de la nueva gestión de reclamos y el mantenimiento de una atención al usuario de calidad,

La justificación práctica estuvo sustentada en la identificación de las mejores soluciones para el problema identificado a nivel institucional, o en su lugar, diseñar una adecuada estrategia aplicada que ayude a resolverlo,

asimismo, este estudio sirvió como un mecanismo normativo, brindando a las autoridades información confiable para orientar la acción y mejorar la calidad de atención y servicios de salud de los usuarios.

La justificación metodológica se sustenta en la proposición de un nuevo enfoque o estrategia para generar conocimiento válido y confiable mediante la validación de los instrumentos, la cual permitió inferir nuevos hallazgos que fueron adaptados a futuros contextos de investigación, ampliando el alcance de exploración para próximos estudios.

Respecto al objetivo general se planteó como: determinar la relación entre modernización del Estado y gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023. Los objetivos específicos: a) Establecer la relación entre los planes estratégicos y operativos y la gestión de reclamos del personal de salud; b) Comprobar la relación entre la simplificación administrativa y la gestión de reclamos del personal de salud; c) Determinar la relación entre el presupuesto por resultados y la gestión de reclamos del personal de salud; d) Determinar la relación entre el Servicio civil meritocrático y la gestión de reclamos del personal de salud; e) Determinar la relación entre el proceso de seguimiento, monitoreo y evaluación de la modernización y la gestión de reclamos del personal de salud.

Finalmente, la hipótesis general fue: Existe relación entre modernización del Estado y gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023. En cuanto a las hipótesis específicas son: a) Existe relación entre los planes estratégicos y operativos y la gestión de reclamos del personal de salud; b) Existe relación entre la simplificación administrativa y la gestión de reclamos del personal de salud, c) Existe relación entre el presupuesto por resultados y la gestión de reclamos del personal de salud; d) Existe relación entre la relación entre el Servicio civil meritocrático y la gestión de reclamos del personal de salud; e) Existe relación entre el proceso de seguimiento, monitoreo y evaluación de la modernización y la gestión de reclamos del personal de salud.

## II. MARCO TEÓRICO

Para los antecedentes internacionales se consideró, a Salvioli et al. (2021), los autores analizaron la atención que se da a los reclamos dentro de una agencia gubernamental. Sus hallazgos indicaron que la oficina de servicios comunitarios había resuelto con éxito la mayoría de los reclamos, con el 44% de ellos resueltos en la actualidad. Sin embargo, estos resultados positivos han sido temporales, lo que exige la necesidad de un refinamiento continuo en el enfoque y el desarrollo de nuevas tácticas para mejorar las capacidades de gestión más tangible.

En el artículo de Rodríguez et al. (2020) sobre la nueva gestión pública, trabajo el enfoque descriptivo, llegó a la conclusión que, si bien la nueva gestión pública sin duda ha traído consigo una mayor eficiencia en los procesos administrativos a través del uso de la tecnología, la reducción de obstáculos y una mayor flexibilidad y participación ciudadana, aún existen varios desafíos que deben abordarse. Es importante recordar que el papel del Estado es complejo y existe para servir a la sociedad, no para generar excedentes económicos como las entidades privadas. Por lo tanto, se debe tener cuidado para evitar el peligro potencial de privatizar los fondos y la administración pública.

Por su parte, Briones (2019) exploró la correlación positiva entre la modernización de la administración pública y la rendición de cuentas en el Ecuador. Para lograr esto, los investigadores emplearon un marco analítico para el diseño de políticas, que involucró el seguimiento de procesos con lógica bayesiana y el examen del mecanismo causal desde el planteamiento de la agenda política hasta el cambio institucional, lo que finalmente condujo a mejores condiciones de rendición de cuentas. Los hallazgos del estudio confirman, con un alto nivel de confianza (98,8%), que la modernización pública en el país ha conllevado a optimizar las condiciones de rendición de cuentas.

El objetivo de Freire (2019) es analizar la incidencia de la modernización de la administración pública en los escenarios de rendición de cuentas en el Ecuador, mediante un estudio de tipo marco de análisis y diseño de políticas, y un proceso de observación bayesiano y un enfoque de mecanismo causal, este estudio abarca desde el establecimiento de la agenda política hasta la

formulación, coordinación, adaptación y cambio institucional de políticas públicas en las organizaciones existentes para mejorar las condiciones de rendición de cuentas. Así, la validación de los mecanismos causales arroja un nivel de confianza del 98,8% para concluir que, en Ecuador, existe evidencia positiva de que la modernización o renovación de la administración pública contribuye a mejorar las condiciones de rendición de cuentas.

Respecto a los antecedentes nacionales, el estudio realizado por Tapia (2020) tuvo como propósito analizar las conclusiones de diferentes estudios para identificar la principal contribución de los gobiernos locales a la modernización pública y su repercusión en los servicios al ciudadano. Ultimó que los gobiernos locales están desarrollando la gobernanza pública como guía en el marco de su funcionamiento, lo que se refleja en el desarrollo de estrategias de gestión organizacional

Arévalo y Delgado (2020) exploró la modernización del estado a través de la gestión municipal. Encontró que los estudios relacionados con la evaluación de la modernización en la gestión municipal reconocen sus beneficios, ya que requiere compromiso institucional, políticas y condiciones. El impacto de la evaluación en la gestión varía en los diferentes países. Delgado concluyó que el 80% de los estudios coinciden en que la evaluación es crucial para la gestión pública en el contexto de la modernización del Estado. Permite determinar condiciones, funciones, toma de decisiones e intervenciones oportunas para el logro de las metas y objetivos institucionales.

Álamo-Palomino et al. (2020) realizó un estudio de investigación para examinar las afirmaciones de los pacientes y sus familiares en el servicio de emergencia de un hospital. La metodología correspondió a un estudio de tipo descriptivo. El análisis reveló 187 motivos de las reclamaciones, siendo los familiares directos el 47,7% y medicina interna el 43%. El estudio también encontró que el trato descortés y grosero representó el 13,9% de la insatisfacción, mientras que el 12,8% estaba disgustado con la falta de atención rápida y el 10,2% estaba insatisfecho con la atención recibida. La atención directa al paciente fue la categoría con más reclamos de beneficios, pero solo el 60,6% de ellos se resolvieron dentro del plazo establecido.

En un estudio realizado por Panana (2019), el objetivo fue establecer una correlación entre la modernización del estado y la percepción de la burocracia entre el personal administrativo del hospital. La conclusión a la que llegaron los autores fue que la modernización de los estados se basa principalmente en principios sociológicos. Adicionalmente, se determinó que el marco legal para la modernización de las políticas del Estado se basa en la Ley N° 27658. Esta ley establece los lineamientos legales para introducir cambios en la capacidad de los organismos del Estado para servir a la sociedad. El estudio también encontró que existe una relación positiva entre las variables que se estudian.

Ovalle y Parra (2019) realizaron un estudio que evaluó la respuesta del sistema de salud policial colombiano ante solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias. El objetivo principal de la investigación fue analizar los procedimientos del sistema para recibir y procesar dichas solicitudes. La investigación consistió en analizar el tiempo de gestión de reclamos en diferentes regiones del país, siguiendo la guía de atención de reclamos de la institución. Los hallazgos revelaron que había una correlación débil entre la presentación de solicitudes y el tiempo de procesamiento, sin que se estableciera una correlación estadística significativa.

En cuanto a la fundamentación teórica de las variables que intervienen en la modernización del Estado y gestión de reclamos, se consideran teorías pertinentes al objeto de estudio y vinculadas a la administración pública, la cual juega un papel fundamental, es decir, para crear y fortalecer relaciones efectivas entre el gobierno y sus ciudadanos.

La teoría de la burocracia formalista, iniciada por Max Weber fue establecida entre 1900 y 1940 y define un modelo burocrático ideal basado en la estructura y función organizacional. Este modelo enfatiza la división jerárquica del trabajo dentro de las organizaciones, categorizando a los individuos por rango o nivel y asignándoles tareas y responsabilidades específicas. Este sistema jerárquico explica por qué las organizaciones pueden ser burocráticas, con individuos que se adhieren a formas estrictas de sumisión a medida que ascienden de rango. En última instancia, la autoridad es la piedra angular de este

sistema, ya que garantiza que se cumplan las órdenes, alineándose con las políticas administrativas del gobierno (Yilmaz y Telsaç, 2021).

La Teoría de las Organizaciones Públicas Flexibles surge desde la década de 1980 hasta la actualidad. Fue una respuesta al declive del Estado de Bienestar tradicional, que se consideró ineficiente e inadecuado para una economía global en rápida evolución caracterizada por avances sin precedentes en tecnología y comunicación. Esta teoría aboga por la provisión de servicios básicos por parte de empresas del sector privado, reconociendo la condición de clientela de los ciudadanos y reconociendo las limitaciones del Estado para atender las necesidades de todos. Esto representa un cambio de la visión anterior de los servicios básicos como universalmente accesibles (Tenesaca, et al., 2021).

En tal sentido, la variable estuvo sustentada con la teoría de Crosby (2011) quien menciona que la modernización pública está referida al uso de políticas y recursos públicos con el fin de promover el desarrollo y el bienestar de las personas; asimismo, está enfocada en construir caminos para mejorar los asuntos públicos, que eliminen las disposiciones que afectan la vida económica y social de las personas, mejoren las cosas importantes y reemplacen las percepciones antiguas por las moderna, las cuales están orientadas a promover la democracia y reducir la corrupción.

Esta teoría despliega las siguientes dimensiones: i) Planeamiento estratégico y operativo, el cual se basa en tomar en cuenta las prioridades del país y sus gobiernos central, local y regional. Asimismo, se refiere a la forma en que toda organización, sin pensar en promesas políticas y órdenes de programas de gobierno, se muestra claramente sobre el medio ambiente (Surdez y Aguilar, 2011); ii) Simplificación administrativa, considerada como decisión política que requiere la especial atención de las organizaciones en su planificación para reducir los obstáculos, obstáculos y costos que frenan el desarrollo de la salud pública a través de la cooperación de los ciudadanos y los agentes económicos (Dassen, 2013); iii) Presupuesto por resultados, un método de administración pública que permite combinar la asignación de recursos presupuestarios con bienes y servicios (productos) y estos generan el interés de

los ciudadanos, con la característica de determinar la posibilidad de su medición (Ministerio de Economía y Finanzas, s.f.) ; iv) Servicio civil meritocrático, que significa que el gobierno y sus actores deben elegir sus prioridades e intervenir de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos, y por ello, crear funciones y procedimientos administrativos que les permitan utilizar sus recursos y su capacidad existente para responder mejor a estas (Ortiz, 2021); finalmente v) Seguimiento, supervisión y evaluación de la gestión, centra en la medición transparente de la eficiencia de los recursos y la calidad de satisfacción percibida por la ciudadanía. Por lo tanto, esta información permitió obtener información suficiente para continuar mejorando la calidad de los servicios del país a los ciudadanos (Wang, 2019).

Por otro lado, el concepto de la variable modernización del Estado es definida por Casas (2014) define la modernización como un proceso de mejora constante, orientado a satisfacer los requerimientos e intereses de los ciudadanos a través de políticas y acciones de Estado. La modernización del Estado se define como un proceso técnico y político para transformar la gestión, los procesos, el desempeño del trabajo, simplificar los procedimientos y funciones y sistemas administrativos, y asegurar mejores relaciones y estructuras y funciones organizacionales para que las acciones en todos los niveles de gobierno estén alineadas con el Estado (PCM, 2018).

Del mismo modo, Ghiggo et al. (2022) sugieren que la modernización del Estado implica un esfuerzo permanente por incorporar, adaptar y perfeccionar sus procesos y acciones. Diomina y Chernelevsky (2020) explican además que la modernización requiere la reforma y transformación de todos los aspectos socioeconómicos de la sociedad, con un énfasis particular en la política estatal para satisfacer las necesidades individuales y colectivas.

El Consejo Presidencial de Ministros del Perú ha planteado la modernización como una iniciativa política y técnica orientada a la transformación de los sistemas administrativos, procedimientos y desempeños laborales. El objetivo es asegurar que las instituciones de gobierno, independientemente de su nivel, se alineen con los planes estratégicos e

institucionales del Estado, priorizando la participación ciudadana, la descentralización, la eficiencia, la inclusión y la transparencia

En cuanto a la conceptualización de la variable gestión de reclamos, según Ruiz (2020) se refiere al proceso administrativo de recibir, analizar y atender los reclamos de los clientes o usuarios por diversos motivos como falta de orientación, necesidad de información o reclamos. Becerril y Villa (2018) define las reclamaciones como un mecanismo administrativo que permite a los ciudadanos manifestar su insatisfacción o disconformidad con la calidad de un producto o servicio que han recibido. También puede ser una reacción negativa a la profesionalidad del personal de la organización, como la lentitud en el trato, la falta de seguridad o confianza en el trato, la mala resolución de las quejas o la orientación o retroalimentación insuficientes.

La gestión de reclamos no debe consistir en crear malas percepciones o valoraciones sobre el comportamiento de los clientes o usuarios, sino en analizar las causas de las quejas o la insatisfacción resultante para fortalecer la conexión o relación con los clientes o usuarios (Jug et al., 2019).

De igual forma, González-Linares et al. (2020) afirmaron que estas denuncias deben ser atendidas de forma sistemática con el fin de facilitar su recepción, tramitación, análisis, resolución y comunicación con las partes interesadas para que el personal de una empresa o entidad pública pueda controlar las emociones, las actitudes personales y el problema. Habilidad de resolución relevante en situaciones de conflicto puede llamar la atención sobre situaciones de agravio.

El proceso de gestión de reclamos implica múltiples pasos, según varios expertos, Nurcahyanto (2019) señala que el proceso comienza con la recepción del reclamo e incluye un mecanismo de control para asegurar resultados favorables. Morgeson (2020) define la gestión de reclamos como una serie de eventos que tienen como objetivo identificar y resolver los problemas que pueden surgir durante la entrega de bienes o servicios, mejorando así la calidad del servicio.

Tal cual señala Wirtz y McColl (2010) la gestión de reclamos se basa en un comportamiento oportuno durante el servicio, de tal manera se pretende

buscar alternativas potencialmente viables con la finalidad de solventar y ofrecer algún tipo de solución.

Por su parte, Espinoza et al. (2021) sugieren que el proceso de atención de reclamos comienza con la recepción del reclamo en la oficina de atención al paciente, seguido de la derivación a la Auditoría Médica, y concluye con la resolución del reclamo.

Por otro lado, es fundamental establecer la diferencia entre queja y reclamo, para ello el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI, 2022) quien establece una diferencia entre una queja y un reclamo, siendo la primera referente a la disconformidad del usuario con respecto a cualquier asunto que no esté relacionado con las actividades de la empresa, mientras que el reclamo se relaciona con la insatisfacción directa del usuario con el servicio o producto.

Por su parte, Yasifa et al. (2022) sostienen que un buen funcionamiento del sistema de reclamos se basa en diseñar un proceso sistematizado que permita optimizar los procedimientos dentro de un establecimiento público, esto con la finalidad de disminuir los índices de error y problemas burocráticos. Asimismo, de acuerdo a Collie et al. (2019), las prácticas de gestión de reclamos de seguros pueden tener un impacto significativo en la salud y las experiencias de los trabajadores lesionados que reclaman en los sistemas de compensación para trabajadores.

Finalmente, se consideró la teoría propuesta por García (2014), en donde explica la finalidad del seguimiento de quejas, la cual se basa en recuperar rápidamente la confianza del cliente que se sintió insatisfecho con el servicio de la organización o empresa, quien también debe poder implementar el proceso de búsqueda de acciones para evitar que suceda lo mismo. sucede de nuevo y el problema es del cliente o de otra persona en el futuro. En otras palabras, las quejas de los pacientes se asocian con eventos adversos y quejas negativas, pero se utilizan para mejorar la seguridad del paciente (Giardina et al., 2021).

Las dimensiones que abarca esta teoría son las siguientes: i) Procesos, que hacen referencia a la secuencia organizada que comprende los procesos de gestión relacionados con la prestación de servicios a las personas mediante la

creación de valor interno, ya sea externa o internamente dentro de la empresa (Akinradewo, 2019); ii) Enfoque al usuario, que tiene como propósito establecer un valor superior al identificar y atender las necesidades del usuario. Por lo tanto, su verdadero objetivo es ponerse en el lugar del usuario y brindar una solución que tenga en cuenta su punto de vista; iii) calidad del recurso, está determinada por cómo el área directiva y superior interactúa con los demás trabajadores o usuarios intervinientes en el proceso del servicio (Narayan et al., 2021); iv) apoyo asistencial, se entiende como la distribución de servicios por parte de los organismos gubernamentales a los usuarios con el fin de satisfacer las necesidades de los trabajadores o clientes con estándares de calidad y eficiencia en términos de comodidad y satisfacción con el producto o servicio (Landa y Sánchez, 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo básico, según el análisis de Ñaupas et al. (2018), el objetivo fundamental del estudio fue explorar la fundamentación teórica de la variable. El objetivo es describir, relacionar o explicar su comportamiento y así mejorar la comprensión del tema. Con el fin de medir con precisión variables y probar hipótesis, la investigación se lleva a cabo utilizando un método cuantitativo. Este método implica el uso de diferentes herramientas para obtener mediciones y luego procesar los resultados mediante análisis estadístico (Hernández y Mendoza, 2018).

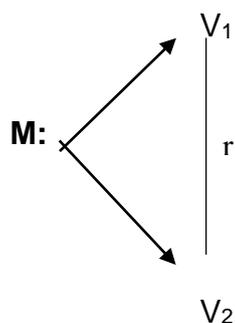
El nivel del estudio fue correlacional, para determinar la relación entre las variables. Acebes et al. (2019) destacan que este nivel de análisis diferencia entre relaciones entre pares. En este caso, las relaciones fueron entre ambas variable y dimensiones. Por otro lado, se realizó bajo un diseño no experimental, transversal, correlacional, con un enfoque en la observación de los elementos en su entorno natural. Este estudio transeccional implica el uso de herramientas para recopilar datos de la muestra una sola vez. El método de investigación también incorpora un enfoque de correlación para examinar las asociaciones entre variables y dimensiones (Hernández et al., 2014).

Para asegurar el cumplimiento de los objetivos se utilizó el método hipotético deductivo. El sistema de supuestos establecidos ha sido verificado para probar su validez (Britannica, 2020).

El diseño de la investigación fue el siguiente:

#### Figura 1

*Esquema de investigación correlacional*



en donde;

M: Muestra (profesionales)

V1: Modernización del Estado

V2: gestión de reclamos

r: Correlación entre las variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

La definición conceptual. La modernización del Estado se define como un proceso técnico y político para transformar la gestión, los procesos, el desempeño del trabajo, simplificar los procedimientos y funciones y sistemas administrativos, y asegurar mejores relaciones y estructuras y funciones organizacionales para que las acciones en todos los niveles de gobierno estén alineadas con el Estado (PCM, 2018).

La definición operacional. La variable es cuantitativa, politómica, ordinal y categórica, estuvo dividida en cinco dimensiones, y la escala de medición irá desde nunca (1) hasta siempre (5), además de tres niveles y rangos [Mala, Regular, Buena].

La definición conceptual: su objetivo es recuperar instantáneamente la confianza de un determinado cliente que no está satisfecho con un servicio prestado por una empresa, organización o agencia; Este, a su vez, debe poder pasar por un proceso donde se busquen acciones para prevenir un problema similar en el futuro con este mismo u otro cliente (PCM, 2020)

La definición operacional: Esta variable se operacionalizó mediante cuatro dimensiones y 12 indicadores. Para medirla, se aplicó un cuestionario compuesto por 18 ítems el cual tuvo opciones de respuesta que va desde nunca (1) a siempre (5), asimismo se tuvo tres niveles de medición Deficiente, regular y bueno.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

El análisis de un evento o de un fenómeno implica la clasificación de sus elementos constitutivos según características comunes. La clasificación de elementos de calidad similar es un aspecto fundamental del proceso

investigativo (Ventura-León, 2017). En el presente estudio para la población se consideró al personal de salud conformado por 100 sujetos, siendo la unidad de análisis un trabajador sanitario.

#### **Criterios de inclusión**

- Todos los trabajadores que tengan contrato vigente en el Hospital durante el periodo 2023
- Todos aquellos que acepten y firmen el consentimiento informado de participación.

#### **Criterios de exclusión**

- Trabajadores de áreas asistenciales o de apoyo que laboren en el hospital
- Trabajadores que no acepten participar en la investigación.

El acto de seleccionar una parte de una población para examinarla y clasificarla en una sola entidad se denomina muestreo. (Otzen y Mantora, 2017). La muestra se determinó mediante la fórmula para poblaciones finitas con un muestreo aleatorio simple, aplicando la fórmula de poblaciones finitas (**Ver anexo 3**). Por lo tanto, la muestra estuvo constituida por 80 trabajadores sanitarios que asisten al establecimiento de salud.

A su vez, se aplicó el muestreo probabilístico simple, el cual se basa en la capacidad del investigador para seleccionar individuos en base a sus conocimientos y criterios, para seleccionar a los participantes más adecuados para el estudio y sus objetivos. Este proceso involucra la experiencia y la racionalidad del investigador para determinar las estimaciones que tienen el mayor peso y significado (Otzen y Mantora, 2017).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica de la encuesta se utiliza para recopilar información de forma organizada para medir una determinada variable, facilitando así el análisis de los datos recopilados (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Como herramienta de investigación, un cuestionario es un conjunto de preguntas o temas clasificados según dimensiones. Su propósito es recoger los puntos de vista de la fuerza laboral (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Para el estudio se aplicaron dos cuestionarios, para la variable modernización del Estado se utilizó el formato elaborado por Soto (2021) conformado por 20 ítems distribuidos en sus dimensiones respectivas y los cuales fueron medidos mediante la escala de Likert. De acuerdo a la baremación según niveles y rangos, se tiene los siguientes datos: Buena (67 – 100), Regular (34 – 66), mala (20 – 33).

Por otro lado, para valorar la variable gestión de reclamos se optó por el modelo de Calle (2022) que agrupa 19 afirmaciones clasificadas en las dimensiones correspondientes. Con respecto a la baremación, se consideraron los siguientes niveles: Deficiente (19-48), Regular (49-71), Bueno (72-95)

Ambos cuestionarios fueron validados mediante un juicio de expertos conformado por 3 profesionales destacados en la rama de estudios, quienes analizaron el grado de relevancia y consistencia interna entre los reactivos considerados en el instrumento. Asimismo, el índice de confiabilidad fue obtenido mediante la aplicación de la prueba piloto dirigido a 10 trabajadores del establecimiento y los datos se analizaron utilizando el alfa de Cronbach. De tal manera se obtuvo un valor de 0,904, determinando un instrumento de alta confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

En cuanto al procedimiento de investigación, fue siguiente: Primero, se solicitó autorización al establecimiento de salud para poder aplicar los instrumentos de investigación a la muestra, además de explicar el propósito de la investigación, y motivar al personal a participar de manera voluntaria. En segundo lugar, la recogida de información se aplicó de forma física, es decir, en contacto directo con el usuario. Tercero, luego de la recolección de datos, estos fueron almacenados en hojas de cálculo de Excel para los respectivos análisis estadísticos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para ilustrar los métodos utilizados en el análisis de datos, es fundamental comprender el proceso de extracción de datos relevantes y valiosos de los conjuntos de información recopilados para lograr los objetivos de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018). En primer lugar, se realizó un consolidado de la data obtenida mediante el programa Microsoft Excel, el cual permitió ordenar y sistematizar las respuestas. Posteriormente, esta información fue exportada al programa SPSS, el cual permitió realizar un análisis descriptivo que implicó el cálculo de medidas simples de composición y distribución variable, del cual se obtuvo resultados expresados en gráficos o tablas. También se utilizó el análisis inferencial, mediante pruebas estadísticas elegidas en función de los resultados de las pruebas de normalidad, que se realizaron mediante SPSS-25.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para realizar el estudio se requiere el consentimiento de las personas seleccionadas para la muestra. Este consentimiento demuestra que son plenamente conscientes de que la información que proporcionan se utilizará únicamente con fines de investigación. Además, se utilizaron los Estándares Internacionales de la Asociación Americana de Psicología (APA), séptima edición. Estos criterios se complementaron o adaptaron según fue necesario para cumplir con las pautas de la UCV. Por lo tanto, las citas, referencias y otros aspectos relevantes se basan en los criterios anteriores. Además, el informe se preparó con ética y no utilizó lenguaje inapropiado que pudiera desacreditar o perjudicar a los involucrados en la investigación. Además, los resultados obtenidos no fueron manipulados y las conclusiones extraídas son un fiel reflejo de los resultados (Miranda-Novales y Villasís-Keever, 2019).

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

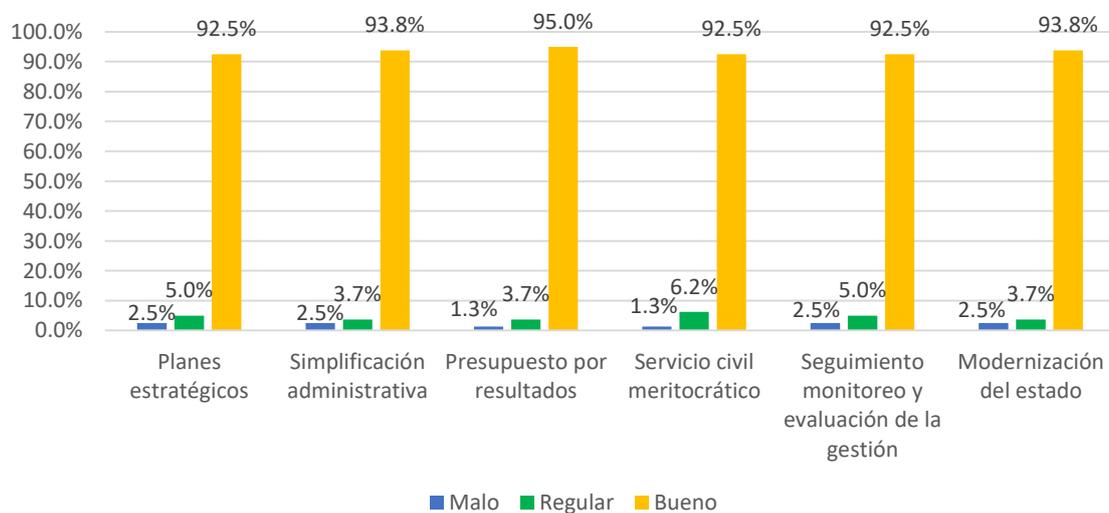
**Tabla 1**

*Nivel de la modernización del Estado y sus dimensiones*

|         | Planes estratégicos |       | Simplificación administrativa |       | Presupuesto por resultados |       | Servicio civil meritocrático |       | Seguimiento monitoreo y evaluación de la gestión |       | Modernización del estado |       |
|---------|---------------------|-------|-------------------------------|-------|----------------------------|-------|------------------------------|-------|--|-------|--------------------------|-------|
|         | fi                  | %     | fi                            | %     | fi                         | %     | fi                           | %     | fi   | %     | fi                       | %     |
| Malo    | 2                   | 2,5%  | 2                             | 2,5%  | 1                          | 1,3%  | 1                            | 1,3%  | 2  | 2,5%  | 2                        | 2,5%  |
| Regular | 4                   | 5,0%  | 3                             | 3,7%  | 3                          | 3,7%  | 5                            | 6,2%  | 4  | 5,0%  | 3                        | 3,7%  |
| Bueno   | 74                  | 92,5% | 75                            | 93,8% | 76                         | 95,0% | 74                           | 92,5% | 74   | 92,5% | 75                       | 93,8% |

**Figura 2**

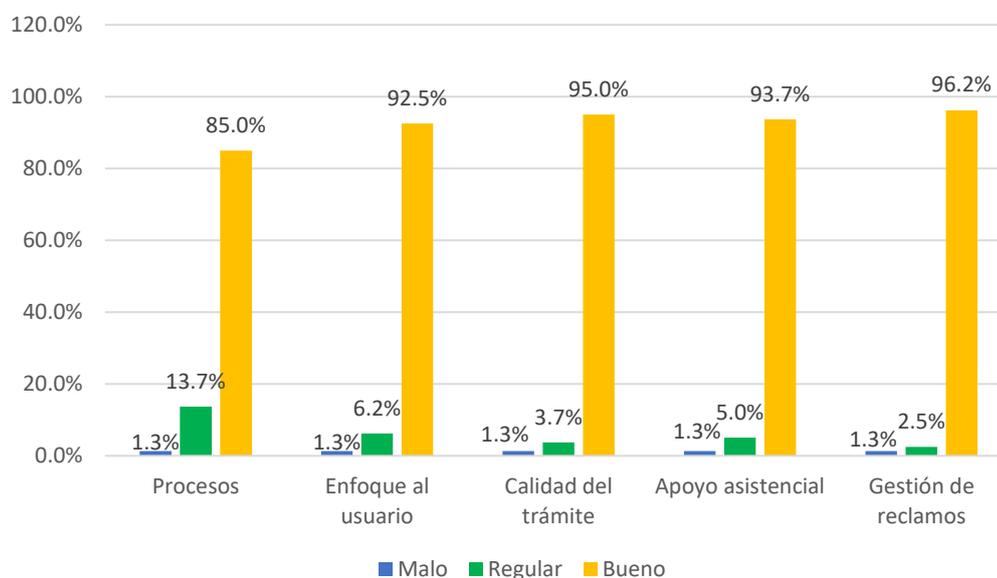
*Nivel de modernización del Estado y sus dimensiones*



En la tabla 1 se observa la modernización del estado en sus dimensiones donde es relevante el nivel bueno, en la dimensión planes estratégicos 92,5% del personal percibe que es bueno, puesto que identifica a su público objetivo, tiene presentes las necesidades de la población y planifica estrategias de atención; en la dimensión simplificación administrativa 93,8% percibe que es bueno pues atiende las necesidades de la población y elimina los costos innecesarios para la sociedad. En la dimensión presupuesto por resultados 95,0% percibe que es bueno esto dada la eficiencia en la distribución de los recursos e indicadores de desempeño. En la dimensión servicio civil meritocrático 92,5% percibe que es bueno pues se toma en cuenta el respeto a los derechos del empleado público. En la dimensión seguimiento monitoreo y evaluación de la gestión 92,5% percibe que es bueno pues hay eficacia en los resultados y evaluación de las expectativas. Esto permite afirmar que la modernización del estado para 93,8% tiene un nivel bueno; para 3,7% del personal es regular y 2,5% del personal es malo.

**Tabla 2***Nivel de Gestión de reclamos y sus dimensiones*

|            | Procesos |       | Enfoque al usuario |       | Calidad del trámite |       | Apoyo asistencial |       | Gestión de reclamos |       |
|------------|----------|-------|--------------------|-------|---------------------|-------|-------------------|-------|---------------------|-------|
|            | fi       | %     | fi                 | %     | fi                  | %     | fi                | %     | fi                  | %     |
| Deficiente | 1        | 1,3%  | 1                  | 1,3%  | 1                   | 1,3%  | 1                 | 1,3%  | 1                   | 1,3%  |
| Regular    | 11       | 13,7% | 5                  | 6,2%  | 4                   | 5,0%  | 2                 | 2,5%  | 3                   | 3,7%  |
| Bueno      | 68       | 85,0% | 74                 | 92,5% | 75                  | 93,7% | 77                | 96,2% | 76                  | 95,0% |

**Figura 3***Nivel de Gestión de reclamos y sus dimensiones*

Se observa la gestión de los reclamos en sus dimensiones donde es relevante el nivel bueno; en la dimensión procesos 85,0% del personal indica que es bueno pues existe facilidad de para registrar los reclamos; dimensión enfoque al usuario 92,5% del personal indica que es bueno, dado que hay personal que orienta al usuario; en la dimensión calidad del trámite 93,7% del personal indica que es bueno, es esto por la confidencialidad del trámite y atención oportuna; en la dimensión apoyo asistencial 96,2% del personal indica que es bueno, esto pues se confía en el personal y en la seguridad en el trámite.

Esto permite sustentar que la gestión de reclamos para 96,0% del personal es bueno; 3,7% del personal es regular y 1,3% del personal es deficiente

### **Análisis inferencial**

#### **Contrastación de Hipótesis General**

##### **Formulación de las hipótesis**

Para dar respuesta a la hipótesis general se proponen los siguientes supuestos:

H1: Existe relación entre modernización del Estado y gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023.

H0: No existe relación entre modernización del Estado y gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023

Para determinar si las variables tienen distribución normal se aplica la prueba de Kolmogorov Smirnov pues se considera una muestra de 80 personas.

##### **Regla de decisión**

- Si valor de significancia  $< 0,05$  los datos no tienen distribución normal.
- Si valor de significancia  $> 0,05$  los datos no tienen distribución normal

#### **Tabla 3**

*Prueba de normalidad variable modernización del estado y gestión de reclamos*

|                          | Kolmogorov-Smirnov |    |      |
|--------------------------|--------------------|----|------|
|                          | Estadístico        | gl | Sig. |
| Modernización del estado | ,533               | 80 | ,000 |
| Gestión de reclamos      | ,535               | 80 | ,000 |

Luego de la aplicación de la prueba de Kolmogorov Smirnov se encuentra un valor de significancia para cada una de las variables de 0,000 menor a 0,05 es así que los datos no tienen distribución normal, luego para medir la relación entre las variables se aplica la prueba Rho de Spearman.

Para dar respuesta a la hipótesis general se proponen los siguientes supuestos:

H1: Existe relación entre modernización del Estado y gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023.

H0: No existe relación entre modernización del Estado y gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023

### **Regla de decisión**

- Si valor de significancia < 0,05 se acepta Ho.
- Si valor de significancia > 0,05 se rechaza Ho.

### **Tabla 4**

*Relación entre modernización del estado y gestión de reclamos*

|                 |                          |                             | Gestión de reclamos |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Modernización del estado | Coefficiente de correlación | ,894                |
|                 |                          | Sig. (bilateral)            | ,000                |
|                 |                          | N                           | 80                  |

Se observa que la variable modernización del estado y la gestión de reclamos presentan una relación directa alta (Rho de Spearman = 0,894; sig. 0,000) además el valor de significancia es menor a 0,05 rechazando Ho; esto indica que mientras la modernización del estado eleva el nivel de sus operaciones del sector público entonces aumentó la confianza de los clientes.

Para dar respuesta al **objetivo específico 1** se proponen los siguientes supuestos:

H1: Existe relación entre los planes estratégicos y la gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023.

H0: No existe relación entre los planes estratégicos y la gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023

Regla de decisión

- Si valor de significancia  $< 0,05$  se acepta Ho.
- Si valor de significancia  $> 0,05$  se rechaza Ho

### Tabla 5

*Relación entre los planes estratégicos y gestión de reclamos*

|                 |                     | Gestión de reclamos         |      |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|------|
| Rho de Spearman | Planes estratégicos | Coefficiente de correlación | ,816 |
|                 |                     | Sig. (bilateral)            | ,000 |
|                 |                     | N                           | 80   |

Se observa que la dimensión planes estratégicos y la gestión de reclamos presentan una relación positiva alta (Rho de Spearman = 0,816; sig. 0,000) además el valor de significancia es menor a 0,05 rechazando Ho; esto indica al mejorar los planes estratégicos entonces se consolida la gestión de reclamos.

Para dar respuesta al objetivo específico 2 se proponen los siguientes supuestos:

H1: Existe relación entre la simplificación administrativa y la gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023.

H0: No existe relación entre la simplificación administrativa y la gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023

Regla de decisión

- Si valor de significancia  $< 0,05$  se acepta Ho.
- Si valor de significancia  $> 0,05$  se rechaza Ho.

### Tabla 6

*Correlación entre la simplificación administrativa y gestión de reclamos*

|                 |                               |                             | Gestión de reclamos |
|-----------------|-------------------------------|-----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Simplificación administrativa | Coefficiente de correlación | ,894                |
|                 |                               | Sig. (bilateral)            | ,000                |
|                 |                               | N                           | 80                  |

Se observa que la dimensión simplificación administrativa y la gestión de reclamos presentan una relación positiva alta (Rho de Spearman = 0,894; sig. 0,000) además el valor de significancia es menor a 0,05 rechazando Ho; afirmando la hipótesis 1.

Para dar respuesta al objetivo específico 3 se proponen los siguientes supuestos:

H1: Existe relación entre el presupuesto por resultados y la gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023.

H0: No existe relación entre el presupuesto por resultados y la gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023

Regla de decisión

- Si valor de significancia  $< 0,05$  se acepta Ho.
- Si valor de significancia  $> 0,05$  se rechaza Ho

**Tabla 7**

*Relación entre el presupuesto por resultados y gestión de reclamos*

|                 |                            |                             | Gestión de reclamos |
|-----------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Presupuesto por resultados | Coefficiente de correlación | ,743                |
|                 |                            | Sig. (bilateral)            | ,000                |
|                 |                            | N                           | 80                  |

Se observa que la dimensión presupuesto por resultados y la gestión de reclamos presentan una relación positiva alta (Rho de Spearman = 0,743; sig. 0,000) además el valor de significancia es menor a 0,05 rechazando Ho; esto indica que, al mejorar el presupuesto por resultados también mejora la gestión de reclamos.

Para dar respuesta al objetivo específico 4 se proponen los siguientes supuestos:

H1: Existe relación entre el servicio civil meritocrático y la gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023.

H0: No existe relación entre el servicio civil meritocrático y la gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023

Regla de decisión

- Si valor de significancia < 0,05 se acepta Ho.
- Si valor de significancia > 0,05 se rechaza Ho

**Tabla 8**

*Relación entre el servicio civil meritocrático y gestión de reclamos*

|                 |                              |                            | Gestión de reclamos |
|-----------------|------------------------------|----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | servicio civil meritocrático | Coeficiente de correlación | ,810                |
|                 |                              | Sig. (bilateral)           | ,000                |
|                 |                              | N                          | 80                  |

Se observa que la dimensión servicio civil meritocrático y la gestión de reclamos presentan una relación positiva alta (Rho de Spearman = 0,810; sig. 0,000) además el valor de significancia es menor a 0,05 rechazando Ho; esto indica que, al mejorar el servicio civil meritocrático también mejora la gestión de reclamos.

Para dar respuesta al **objetivo específico 5** se proponen los siguientes supuestos:

H1: Existe relación entre el seguimiento, monitoreo y evaluación y la gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023.

H0: No existe relación entre el seguimiento, monitoreo y evaluación y la gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023

Regla de decisión

- Si valor de significancia < 0,05 se acepta Ho.
- Si valor de significancia > 0,05 se rechaza Ho

**Tabla 9**

*Relación entre el seguimiento, monitoreo y evaluación y gestión de reclamos*

|                 |                                     |  |                     |
|-----------------|-------------------------------------|--|---------------------|
|                 |                                     |  | Gestión de reclamos |
| Rho de Spearman | Seguimiento, monitoreo y evaluación | Coefficiente de correlación<br>Sig. (bilateral)<br>N | ,816<br>,000<br>80  |

Se observa que la dimensión seguimiento, monitoreo y evaluación y la gestión de reclamos presentan una relación positiva alta (Rho de Spearman = 0,816; sig. 0,000) además el valor de significancia es menor a 0,05 rechazando Ho; esto indica que, al consolidar el seguimiento, monitoreo y evaluación mejorará la gestión de reclamos

## V. DISCUSIÓN

Los criterios de modernización del estado enfrentan diversos retos de diferentes aspectos, en el transcurrir del tiempo especialmente, en lo que respecta al recurso humano, calidad de atención, lineamientos de gasto público en salud y la industria sanitaria propiamente dicha esto basado en que siempre el fin común va hacer satisfacer las necesidades del pueblo. En el contexto de salud pública, el objetivo principal es optimizar los estándares de calidad, desarrollar un desempeño eficiente, lograr satisfacer los requerimientos de los trabajadores y pacientes, y, finalmente, mejorar la gobernanza de la salud, así como promover la equidad y la sostenibilidad en la atención de la salud.

La tabla 4 valoró el nivel de relación entre la modernización del estado y la gestión de reclamos, estableciendo un coeficiente alto y significativo, lo cual hizo referencia a un comportamiento proporcionalmente directo, es decir, ante una mejor implementación de estrategias respecto a la modernización, pues la gestión de reclamos por parte del personal de salud será manejada eficientemente a la vez generando un proceso más ágil y eficiente. Estos resultados se contrastan con lo expuesto por Salvioli et al. (2021), quien en base a los resultados manifiesta que, brindar la asistencia adecuada a los trabajadores y pacientes es considerado como uno de los factores más relevantes para el desarrollo y éxito de las organizaciones de salud, por lo que es necesario implementar métodos que aseguren una buena comunicación en el trabajo y la prestación de servicios para asegurar una solución completa, así como para monitorear, evaluar y alcanzar las metas establecidas por las organizaciones de salud, para brindar servicios completos y lograr la satisfacción del usuario.

Por su parte, de acuerdo al aporte de Malheiro, (2021), las oportunidades y desafíos de la tecnología, la calidad y la gestión han avanzado potencialmente con los años, por esta razón las organizaciones se enfrentan al desafío de mejorar la calidad del servicio que brindan. Hay un cambio acelerado por parte de los actores de la salud para evitar el colapso por sectores económicos, tecnológicos y de alta demanda.

De tal manera Hariguna et al. (2021) sostuvieron que, el proceso de digitalización ha sido sentido cada vez más por todos los elementos, incluido el gobierno, que ha sido alentado a transformar sus actividades de servicio al ciudadano utilizando el gobierno electrónico. Se espera que el proceso de transformación aumente la transparencia, eficiencia y eficacia ciudadana en las instalaciones ciudadanas. A esto se suma el enfoque teórico propuesto por Mikula y Kaczmarek, (2019), quien refiere que, la competencia aumenta ante la calidad de los servicios que brinda, lo que permite revisar la imagen de la institución, permitiéndole mejorar y atraer más usuarios, siempre y cuando esta sea alta y permanente, esto incentivó a las organizaciones a brindar servicios médicos. servicios para implantar sistemas de calidad, que permitan obtener un servicio perfecto para captar más pacientes y fidelizarlos basados en mejoras continuas y sistematizadas.

En la institución se han evidenciado diversas quejas y reclamos relacionados con la actitud del personal, que pueden ser ocasionadas por factores como no contar con el personal suficiente para atender la demanda de atención en el servicio, falta de un ambiente adecuado para atender a la población cuando acude por ayuda para que se le brinde atención médica, sumada a una desorientación del ciudadano y al temperamento de las personas, la falta de cooperación entre las diversas áreas que intervienen para que la atención que se le brinde al ciudadano no redunde en un proceso tan largo, tedioso y una mala coordinación de un flujo que no es dinámico, lo que resulta en mala salud y satisfacción del paciente con la atención que requiere que se le brinde durante su permanencia en la institución de salud a la que acude.

Por otro lado, en la tabla 5 se ha medido la relación entre los planes estratégicos y la gestión de reclamos, evidenciando una relación proporcionalmente directa. Por lo tanto, los resultados corroboran la importancia de un aboramiento único al establecer una normativa o un proceso con un planeamiento estratégico enfocado en resolver las quejas y reclamos a través de identificar el origen del conflicto, de igual forma esto mejorará el ambiente laboral y permitirá realizar cambios para remover o cambiar los motivos que pueden originar este conflicto de

manera provechosa. Ahorrando tiempo valioso. Sus estándares y aplicaciones deben representar una oportunidad para liderar la organización con éxito y de forma positiva. Estos resultados presentan coincidencia con lo expuesto por Ramírez (2017), que en su estudio llegó a concluir que, el propósito de una nueva forma de gestión pública se basa en mejorar el desempeño de las instituciones públicas en base a un marco estratégico, sistematizado basado en objetivos concretos establecidos en un periodo de tiempo preciso. Estos objetivos deben estar alineados con su plan de desarrollo acordado que integre los intereses del área que controlan para el beneficio de todos.

No obstante, de acuerdo a lo hallado por Guisao (2021), los procesos estratégicos u operativos no siempre van de la mano con una buena gestión, pues se evidencian aún deficiencias en el diseño de estrategias o planes institucionales que busquen reforzar la política sanitaria pública; es por tal motivo que, ante una lenta adaptación y bajo conocimiento de marcos regulatorios actualizados, algunas entidades no logran disminuir los índices de reclamos y problemas organizacionales.

En la tabla 6 se analizó la relación entre la simplificación administrativa y la gestión por reclamos, logrando evidenciar una relación positiva y directa entre ambas variables; estos resultados permiten corroborar, entonces, que la iniciativa de simplificar los procesos podría contribuir en la reducción de barreras y deficiencias, manejo de costos y en la eficiencia social que facilita la interacción entre los individuos y entidades económicas garantizando una mejora continua en las actividades de las instituciones sanitarias.

Por su parte, los resultados de Malheiro (2021) explica que las diferentes ineficiencias burocráticas pueden solucionarse a través la creación de plataformas y sistemas para agilizar y optimizar los diferentes tramites y procesos intervinientes en cualquier entidad pública. De igual manera, las cifras obtenidas por la OCDE (2020) reflejan la disconformidad de la población ante la ineficiencia de los entes estatales reguladores, pues manifiestan un inadecuado manejo y ninguna solución a los tentativos problemas. Para este organismo, la simplificación administrativa se establece como uno de los principales pilares del modelo de gestión Pública.

De la misma forma, concuerda dicha investigación con lo investigado por Cubas (2020) quien evidenció que, la simplificación administrativa no se maneja adecuadamente debido a la falta de capacitación al personal, impactando directamente en la productividad de los procesos; asimismo, se contrasta con lo indicado por Maraví (2017) quien indica que fortalecer el proceso de simplificación del sistema significa ordenar y mejorar el proceso interno de la organización a partir del compromiso del sistema de simplificar y fortalecer su funcionamiento.

Desde un enfoque constructivo y de criterio profesional, la simplificación administrativa es un enfoque que forma parte integral de la mejora de la calidad regulatoria, pues al mismo tiempo, reduce las cargas administrativas, optimizando tiempos y distribución de trabajo, de manera tal, que busca productividad en las funciones laborales. Por otro lado, este criterio está relacionado con la gestión de reclamos porque, no solo se vela por la integridad del paciente, también se pretende manejar los procesos de manera ética y transparente.

Siguiendo con la discusión de los resultados, en la tabla 7 se tiene la relación entre el presupuesto por resultados (Ppr) y la gestión por reclamos, obteniendo una relación directa y significativa. Este procedimiento es considerado vital y permite asociar la política de asignación de criterios presupuestales a los servicios de manera que se espera beneficiar a las personas, con la particularidad de permitir que sean posibles de medir. Asimismo, permite tomar decisiones siempre y cuando las acciones ejecutadas den buenos resultados y garanticen servicios de calidad.

Esto puede sustentarse con el aporte teórico de Crosby (2011) quien en su modelo indica que el Ppr es considerado como una de las herramientas de la gestión pública moderna, siendo su principal característica la de generar cambios innovadores en las políticas públicas, y utilizarla como una buena herramienta para la planificación, presupuestación y planificación de políticas, gestión de programas/proyectos y estrategia de mejora, debe hacerse teniendo en cuenta el principio de valores como la eficiencia y la eficacia.

Estos hallazgos se complementan con lo propuesto por Cañari y Hanco (2021), quienes concluyeron afirmando que, el sistema basado en los resultados

está íntimamente relacionado con el éxito del cambio social y el desarrollo de las políticas de modernización, por lo que incide directamente en estos cambios en el sistema actual. Asimismo, de acuerdo a los resultados de Rodríguez et al. (2020), se establece que administrar el presupuesto para promover una gobernanza eficaz y eficiente con la participación de la comunidad, las familias y los ciudadanos de acuerdo con políticas que sean coherentes con el liderazgo más reciente, centrándose en la educación pública y las habilidades y la prestación de servicios de buena salud.

Asimismo, se valoró en la tabla 8, la relación entre el servicio civil meritocrático y la gestión por reclamos, obteniendo una relación positiva y directa. De esta manera, la relación explica que, la meritocracia es un sistema de elección de cargos públicos que se rige por los méritos de los candidatos y no por factores ajenos a su educación, como la influencia o la reputación.

La investigación realizada por Álamo et al. (2020) concluyó que es fundamental implementar estrategias basadas en el servicio civil, esto con la finalidad de servir a la Administración pública bajo criterios de transparencia y calidad. En su hallazgo evidenció un inadecuado desempeño y rol laboral por parte de los profesionales, pues prevaleció el trato descortés, intransigente y grosero afectando la calidad de atención y el ambiente institucional. De esta manera, el índice por reclamos tiende a aumentar potencialmente dejando en evidencia la insatisfacción y disconformidad de los usuarios.

Asimismo, de acuerdo a Ortiz (2021), un programa de servicio civil meritocrático permite establecer procesos de reevaluación de los servidores públicos y sus habilidades se logra a través de la capacitación, educación, evaluación y desarrollo de habilidades dentro del sector especial. Quizás este sea uno de los temas más importantes del marco normativo, que conlleva a que cada uno de los servidores públicos se esfuerce por seguir adquiriendo nuevas habilidades, priorizando su formación profesional y su desempeño en el cargo, a fin de asegurar un alto nivel de trabajo en el sistema-

Finalmente, en la tabla 9 se estableció una relación directa y significativa entre los procesos de seguimiento, monitoreo y evaluación con la gestión de

reclamos. Por lo tanto, debe entenderse que modernizar la gestión pública tiene una gran responsabilidad para la sociedad, por lo que es necesario mantener un sistema de planificación asociado a los requerimientos de los ciudadanos, considerar la planificación como una herramienta de gestión eficaz y debe estar asociada a la ciudadanía. presupuesto; de acuerdo con Akinradewo (2019), sostiene que, su estructura organizativa y sus funciones deben ser eficientes, debidamente diseñadas para los objetivos planteados, claramente orientadas a prestar sus servicios de manera oportuna y responsable, además deben estar conectadas con otros sistemas administrativos, siendo uno de los más frecuentes la división de gobierno, que se caracteriza por el hecho de que sólo quieren llevar a cabo sus funciones y no buscan la aprobación de la satisfacción de la sociedad.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Se determinó la relación estadística entre modernización del estado y gestión de reclamos del personal sanitario en un hospital, mediante el coeficiente rho de Spearman, obteniendo un valor de 0,894, siendo una correlación positiva alta, significativa y positiva entre ambas variables.

**Segunda.** Se comprobó la relación entre la dimensión planes estratégicos y la variable gestión de reclamos con un nivel de significancia de 0,000 y un valor de 0,816 (rho de Spearman), estableciendo un nexo positivo y alto entre las V1 y V2.

**Tercera.** Se estableció una relación positiva alta (rho = 0,894) entre la dimensión planificación operativa y la variable gestión de reclamos, afirmando la hipótesis alterna (sig <0.000).

**Cuarta.** Se comprobó una relación positiva y de alta significancia (rho 0,743) entre la dimensión presupuesto por resultados y gestión de reclamos, permitiendo afirmar la hipótesis alterna.

**Quinta.** Se midió la relación entre la dimensión servicio civil meritocrático y la variable gestión de reclamos (rho de Spearman = 0,810) estableciendo un enlace positivo alto y significativo.

**Sexta.** Se midió la relación entre los procesos de seguimiento, monitoreo y evaluación con la variable gestión de reclamos, obteniendo (rho de Spearman = 0,816) afirmando un vínculo positivo alto.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda a la oficina de gestión de la calidad del hospital en estudio implementar una plataforma de atención al usuario paciente, específicamente dedicada a la atención del reclamo y quejas y a la orientación para el uso correcto del libro de reclamaciones físico y/o virtual.
- Segunda.** Se recomienda a la oficina de planeamiento del hospital en estudio, validar planes relacionados a la atención del paciente: gestión de reclamaciones, planes de mejora continua, planes de satisfacción del usuario paciente entre otros; los cuales están alineados a los procesos de gestión del cambio para la modernización.
- Tercera.** Se recomienda a la oficina de administración del hospital en estudio considerar en el plan operativo anual, los planes de trabajo de la plataforma de atención de reclamos y que se apoye sus actividades de intervención con aquellos trabajadores que tienen mal trato con los pacientes y son constantemente quejados por usuarios que dejan su reclamación.
- Cuarta.** Se recomienda a la oficina de economía del hospital en estudio gestionar presupuesto por PPR y/o asignación económica para la oficina de quejas y reclamos pues lo requiere para la organización de capacitaciones permanentes en habilidades blandas.
- Quinta.** Se recomienda a la oficina de calidad y de recursos humanos definir el perfil de los profesionales que van a interactuar con personas en el área de quejas y reclamaciones pues debe sobresalir habilidades blandas de: empatía, asertividad y escucha activa para idear con pacientes muy reactivos en la reclamación
- Sexta.** Se recomienda a la oficina de gestión de la calidad implementar estrategias de monitoreo y control de las quejas y reclamos, por lo tanto, se debe articular con SUSALUD para mejorar los métodos de control y seguimiento; finalmente es determinante que este organismo regulador se integre y a través de la inclusión de personal a su cargo.

## REFERENCIAS

- Akinradewo, F. O. (2019). Appraisal of construction claims management practices in Nigeria. *Covenant Journal of Research in the Built Environment*, 7(1). <http://dx.doi.org/10.20370/p6g0-q233>
- Álamo, I.; Matzumura, J. & Gutiérrez, H. (2020). Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(2), 246-253. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i2.2916>
- Alcaldía de Caldas (2021). Informe semestral de quejas, sugerencias y reclamos administración municipal de Caldas. Oficina de Control Interno. <https://caldasantioquia.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/informepqrsprimer-semester-de-2021.pdf>
- Arévalo, F. & Delgado, J. (2020). Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 914-935. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.131](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.131)
- Becerril, I., Villa, G. (2018). Reestructuración del sistema de atención a quejas y reclamos. *Revista Ciencia Administrativa*, 2, 65-80. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=f34b7812-2201-4c02-a6c0-230d7773f940%40sdc-vsessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=138598749&db=bth>
- Bedoya, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor TES*, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Briones, M. (2019). Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano. *Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración*, (5), 147-179. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6924>

- Britannica, T. Editors of Encyclopaedia (2020). *Hypothetico-deductive method. Encyclopedia Britannica*.  
<https://www.britannica.com/science/hypothetico-deductive-method>
- Burlacu, S., Patarlageanu, S, Diaconu, A., & Ciobanu, G. (2021). Egovernment in the Era of Globalization and the Health Crisis caused by the Covid-19 Pandemic, between Standards and Innovation. *In SHS Web of Conferences* 92. *EDP Sciences*.  
<https://search.proquest.com/openview/81dd338f64e0869cc04cff0247>
- Calle, K. (2023). *Gestión de reclamos y servicio de atención al paciente en un Hospital de EsSalud de una Provincia de Amazonas* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108192>
- Casas, C. (2014). Marco conceptual sobre reforma y modernización del Estado y de la gestión pública.  
<http://www.cunamas.gob.pe/wpcontent/uploads/2015/02/marcoconceptual-sobre-reforma-y-modernizacin-delestado-19.04.12.pdf>
- Collie, A., Sheehan, L., Lane, T.J. *et al.* (2019). Injured worker experiences of insurance claim processes and return to work: a national, cross-sectional study. *BMC Public Health* **19**, 927. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-7251-x>
- Crosby O. (2011). La administración pública a través de las ciencias sociales. *Fondo de Cultura Económica*.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo – CLAD. (2016). Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto.
- Diomina, M. & Chernelevsky, L. (2020). Modernization of the state tax service on the example of the taxpayer's electronic cabinet. *Economy, management and marketing* 26 (1). <http://dspace.nuft.edu.ua/handle/123456789/32112>
- El Peruano (2022). Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. *Diario Digital El Peruano*.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que->

aprueba-la-politica-nacional-de-moderniz-decreto-supremo-n-103-2022-  
pcm-2097747-1/

- Espinoza, R. Salcedo, X. y San Martín, S. (2021). Reclamos por atención en salud. Experiencia en un centro privado. *Revista Médica Chile* 2021, 149(9), 1311-1316. <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872021000901311>
- EsSalud. (2022). Atención Al Asegurado. La Gerencia Central de Atención Al Asegurado. <http://www.essalud.gob.pe/atencion-al-asegurado/>
- EsSalud. (2022). *Atención Al Asegurado*. La Gerencia Central de Atención Al Asegurado. <http://www.essalud.gob.pe/atencion-al-asegurado/>
- Freire, M. (2019). Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano. *Estudios de la Gestión. Revista Internacional de Administración*, 5(5), 147–179. <https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.6>
- Garcia, E. (2014). Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. *Ediciones Paraninfo*, S.A. <https://books.google.com.pe/books?id=l8cUBQAAQBAJ>
- Ghiggo, F. G. B., Hernández, Y. C. U., Revilla, A. C., & Oxolon, J. M. V. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de ciencias sociales*, 28(5), 290-301. <https://www.redalyc.org/journal/280/28071845024/html/>
- Giardina, T. D., Korukonda, S., Shahid, U., Vaghani, V., Upadhyay, D. K., Burke, G. F., & Singh, H. (2021). Use of patient complaints to identify diagnosis-related safety concerns: a mixed-method evaluation. *BMJ Quality & Safety*, 30(12), 996–1001. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2020-011593>
- González, R.; Arrúe, B., Pérez, M.; Sánchez, E.; Ansótegui, J.& Letona, J. (2003). La gestión de la información sobre quejas y reclamaciones en Osakidetza-Servicio Vasco de Salud. *Revista de Calidad Asistencial*, 18(7), 591-597. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-gestion-informacion-sobre-quejas-S1134282X0377643X>

- Guisao-Álvarez, J. D. (2021). Modernización estatal como necesidad para el futuro. *HiSTOReLo. Revista de Historia Regional y Local*, 14(29), 232–256. <https://doi.org/10.15446/historelo.v14n29.93709>
- Hariguna, T, Athapol, and Sarmini. (2021). Public Behavior as an Output of E-Government Service: The Role of New Technology Integrated in EGovernment and Antecedent of Relationship Quality. *Sustainability* 13 (13): 7464. <https://doi.org/10.3390/su13137464>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-hill.
- INDECOPI. (2022). Libro de Reclamaciones - Código de Protección y Defensa del Consumidor. Indecopi. <https://indecopi.gob.pe/libro-de-reclamaciones>.
- Jug, R., Jiang, X., & Bean, S. (2019). Giving and receiving effective feedback: a review article and how-to guide. *Archives of pathology & laboratory medicine*, 143(2), 244-250. <https://doi.org/10.5858/arpa.2018-0058-ra>
- Kazungu, P. (2021). *Operational factors related to performance of health facilities in implementing national health insurance fund online claims management information system* [Master Thesis, Muhimbili University of Health and Allied Sciences]. <http://dspace.muhas.ac.tz:8080/xmlui/handle/123456789/2883>
- Landa, M. & Sánchez, P. S. (2021). Impacto en la actividad asistencial y la salud de los profesionales de Atención Primaria durante el confinamiento. *Metas de enfermería*, 24(6), 17-23. <https://doi.org/10.35667/MetasEnf.2021.24.1003081780>
- Li, A. Y. L. (2022). Modernización de la gestión pública para democratizar el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 2601-2623. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2783>
- Malheiro, X. (2021). Educational modernization in Spain in a scenario of social change and democratic openness. Conversations with Pedro Caselles Beltrán, General Director of General Basic Education (1976-1982). *Historia y Memoria de la Educación*, (14), 695-745. <https://doi.org/10.5944/hme.14.2021.30053>

- Mikula, L. & Kaczmarek, U. (2019). From marketization to recentralization: the health-care system reforms in Poland and the post-New Public Management concept. *International Review of Administrative Sciences*, 85(1), 28-44. doi:10.1177/0020852318773429
- Ministerio de Economía y Finanzas (01 de julio de 2020). MEF ordena las finanzas públicas y mantiene estrategia efectiva contra el Covid-19. <https://www.mef.gob.pa/2020/07/mef-ordena-las-finanzas-publicas-y-mantiene-estrategia-efectiva-contra-el-covid-19/>
- Ministerio de Economía y Finanzas (s.f). Presupuesto por Resultados. Portal MEF. [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=101162&lang=es-ES&view=article&id=5334](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101162&lang=es-ES&view=article&id=5334)
- Ministerio de Salud. (2019). DECRETO\_SUPREMO\_N\_\_002-2019-SA.pdf. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/260261-002-2019-sa>
- Morgeson, F. V. Hult, T. Mitas, S. Keiningham, T. Fornell, C. (2020). Turning Complaining Customers into Loyal Customers: Moderators of the Complaint Handling–Customer Loyalty Relationship. *Journal of Marketing*, 84(5), 79-99. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=5a882375-2515-44d1-b9c8-c28da196ecd5%40redis>
- Muñoz, P. (2020). La gestión pública de los modelos al territorio. In Universidad Sergio Arboleda (Ed.), *Manual de ciencia política y relaciones internacionales*. Bogotá. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/1457>
- Musyawir, AH (2022). Estudio cualitativo del manejo de las quejas de los pacientes en los servicios de salud en las instalaciones del Hospital Regional de la ciudad de Makassar en 2021. *Hospital Management Studies Journal*, 3 (2), 77-83. <https://doi.org/10.24252/hmsj.v3i2.28762>
- Narayan, S., Tan, H. C., & Jack, L. (2021). Paradigm Shift of Claims Management to Digital Space. In *CIB International Conference on Smart Built Environment 2021*. <https://researchportal.hw.ac.uk/en/publications/paradigm-shift-of-claims-management-to-digital-space>

- Nurchayanto, H. (2019). Mechanisms for Managing Complaints in Kajen Hospital, Pekalongan Regency. Proceedings of the 4th International Conference on Indonesian Social and Political Enquiries, ICISPE, 563-570. <http://dx.doi.org/10.4108/eai.21-10-2019.2294381>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2019). 4.1. El Método científico. *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la 1 tesis*, 29, 171.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico-OCDE, (2019). La contratación pública [trad.] <http://www.oecd.org/gov/publicprocurement/>
- Ortiz, L. (2021). La implementación del servicio civil meritocrático en Perú, un estudio de caso. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas* 13: 213– 214. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8686632.pdf>
- Ovalle, L. y Parra, P. (2019). *Análisis de correlación entre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y factores asociados a la prestación de servicios de salud en el subsistema de la policía nacional* [Tesis de especialidad, Universidad Santo Tomás]. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/21324>
- Panana, J. (2019). *Modernización del estado y percepción de la burocracia según el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37671/Panana\\_GJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37671/Panana_GJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Presidencia del Consejo de Ministro. (2018). LEY No27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Plataforma Digital Única Del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/11051-politica-demodernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021-sera-implementada-por-el-gobierno-central-regional-y-local>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. *Portal PCI* <http://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-dela-gestion-publica-al2021/>

- Rodríguez, G. (2017). El gobierno electrónico para Venezuela y sus implicaciones en el riesgo país. *Actualidad Contable.Faces.*, 20(34), 1- 15.  
<https://www.redalyc.org/journal/257/25749951001/25749951001.pdf>
- Rodríguez, S., Barahona, Z., y Villacreses, S. (2020). La nueva gestión pública: retos y oportunidades. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(9), 371-381.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554406>
- Ruiz, E. (2020). Control de quejas y reclamaciones. *Elearning*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=atnNDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+reclamaciones&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20reclamaciones&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=atnNDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+reclamaciones&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20reclamaciones&f=false)
- Salvioli, M., Matteozzi, P., Arone, J., Marchini, J., Benitez, A. & Viera, P. (2021) Evaluación de la oficina atención a la comunidad del HIGA San Roque de Gonnet. *Revista Hospital El Cruce 2021*, 28(1), 18-29.  
<https://repositorio.hospitalelcruce.org/xmlui/handle/123456789/1101>
- Soto, F. (2021). *Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro, 2020* (Tesis de maestría, Universidad continental).  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10067/1/IV\\_PG\\_MGP\\_TE\\_Soto\\_Cristobal\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10067/1/IV_PG_MGP_TE_Soto_Cristobal_2021.pdf)
- Surdez E.G., Aguilar, N. Gestión estratégica en el sector público y en el sector privado: diferencias y similitudes. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* 2011;17 (47):39-46  
<https://ri.ujat.mx/bitstream/20.500.12107/1896/1/-483-401-A.pdf>
- SUSALUD. (2022). Más de 11 mil denuncias ha recibido Susalud desde el inicio de la pandemia por la COVID-19. *Ministerio de Salud*.  
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/592861-mas-de-11-mildenuncias-ha-recibido-susalud-desde-el-inicio-de-la-pandemia-por-la-covid19>

- SUSALUD. (2022). Más de 11 mil denuncias ha recibido Susalud desde el inicio de la pandemia por la COVID-19. Ministerio de Salud. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/592861-mas-de-11-mildenuncias-ha-recibido-susalud-desde-el-inicio-de-la-pandemia-por-la-covid19>
- Tenesaca, Y., Plaza, L., y Cañarte, L. T. (2021). La administración pública y el manejo de la pandemia por coronavirus en Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 6(3), 1960-1976. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2485>.
- Wang, J. (2019). The Value of Supervision of Administrative Reconsideration Under the Vision of People's Supervision Theory. *Canadian Social Science*, 15(8), 81-87. <http://www.cscanada.net/index.php/css/article/view/11249>
- Wirtz, J., & McColl-Kennedy, J. R. (2010). Opportunistic customer claiming during service recovery. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 38(5), 654–675. <https://doi.org/10.1007/s11747-009-0177-6>
- Yasifa, T. A., Syahidin, Y., & Herfiyanti, L. (2022). Design and Build Information System for Bpjs Polyclinic Claim File Completeness At Muhammadiyah Hospital Bandung. 3(4), 1089–1097. <https://doi.org/doi.org/10.20884/1.jutif.2022.3.4.299>
- Yılmaz, V. y Telsaç, C. (2021). Authority And Bureaucracy From Weber's Perspective. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (3). <https://dergipark.org.tr/en/pub/makusobed/issue/65955/903546>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

| Matriz de consistencia  |  |  |   |   |              |   |   |
|---|--|--|---|---|--------------|---|---|
| Título: Modernización del Estado y gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023   |  |  |   |   |              |   |   |
| Autora: Lizzet Lara Lévano  |  |  |   |   |              |   |   |
| PROBLEMA  | OBJETIVOS  | HIPÓTESIS  | VARIABLES E INDICADORES                     |   |              |   |   |
| <p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre modernización del Estado y gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre los planes estratégicos y operativos y la gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y la gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023?</p> | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre modernización del Estado y gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) Establecer la relación entre los planes estratégicos y operativos y la gestión de reclamos del personal de salud</p> <p>b) Comprobar la relación entre la simplificación administrativa y la gestión de</p> | <p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación entre modernización del Estado y gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>a) Existe relación entre los planes estratégicos y operativos y la gestión de reclamos del personal de salud</p> <p>b) Existe relación entre la simplificación administrativa y la gestión de reclamos del personal de salud</p> | <b>Variable 1: Modernización del Estado</b> |   |              |   |   |
|   |  |  | <b>Dimensiones</b>                          | <b>Indicadores</b>  | <b>Ítems</b> | <b>Escala</b>   | <b>Nivel y rango</b>  |
|   |  |  | Planes estratégicos y operativos            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación del público objetivo</li> <li>- Estudio de las necesidades de la población</li> <li>- Planificación de las estrategias de atención</li> </ul>                   | 1-4          | Ordinal   | B= Buena [67 - 100]<br>R= Regular [34 - 66]<br>M= Mala [20 -33] |
|   |  |  | Simplificación administrativa               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención ágil a las necesidades de la población</li> <li>- Trámites más rápidos y menos burocráticos</li> <li>- Eliminación de costos innecesarios para la sociedad</li> </ul> | 5-8          | Nunca (1)<br>Casi nunca (2)<br>A veces (3)<br>Casi siempre (4)<br>Siempre (5) |   |
|   |  |  | Presupuesto por resultados                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia en la distribución de los recursos</li> <li>- indicadores de desempeño</li> </ul>   | 9 - 12       |   |   |
| Servicio civil meritocrático  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto a los derechos del empleado público</li> <li>- Institucionalización del Sistema de Gestión de</li> </ul>  | 13 - 16  |   |   |              |   |   |

|   |  |   |   |  |              |  |  |  |  |
|---|--|---|---|--|--------------|--|--|--|--|
| <p>c) ¿Cuál es la relación entre el presupuesto por resultados y la gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre el servicio civil meritocrático y la gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023?</p> <p>e) ¿Cuál es la relación entre los procesos de seguimiento, monitoreo y evaluación de la modernización y la gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023?</p> | reclamos del personal de salud   | c) Existe relación entre el presupuesto por resultados y la gestión de reclamos del personal de salud   |   | personas del Estado  |              |  |  |  |  |
|   | c) Determinar la relación entre el presupuesto por resultados y la gestión de reclamos del personal de salud   | d) Existe relación entre la relación entre el Servicio civil meritocrático y la gestión de reclamos del personal de salud                     | Seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión | - Eficacia de los resultados<br>- Evaluación de impacto en relación con las expectativas de los ciudadanos | 17 -20       |  |  |  |  |
|   | d) Determinar la relación entre el Servicio civil meritocrático y la gestión de reclamos del personal de salud                                       | e) Existe relación entre el proceso de seguimiento, monitoreo y evaluación de la modernización y la gestión de reclamos del personal de salud | <b>Variable 2: Gestión de reclamos</b>            |  |              |  |  |  |  |
|   | e) Determinar la relación entre el proceso de seguimiento, monitoreo y evaluación de la modernización y la gestión de reclamos del personal de salud |   | <b>Dimensiones</b>                                | <b>Indicadores</b>   | <b>Ítems</b> | <b>Escalas</b>   | <b>Nivel y rango</b>                               |  |  |
|   |  |   | Procesos  | - Facilidad de registrar reclamo al personal de salud<br>- Solución problema de<br>- Prioridad atención    | 1 – 5        | Ordinal<br><br>Nunca (1)<br>Casi nunca (2)<br>A veces (3)<br>Casi siempre (4)<br>Siempre (5) | Deficiente (19-48), Regular (49-71), Bueno (72-95) |  |  |
|   |  |   | Enfoque al usuario                                | - Orientación eficiente<br>- Orientación eficiente<br>- Canales de comunicación                            | 6 – 10       |  |  |  |  |
|   |  |   | Calidad del tramite                               | - Solución rápida<br>- Confidencialidad del trámite<br>- Atención oportuna                                 | 11 - 15      |  |  |  |  |
|   |  |   | Apoyo asistencial                                 | - Confianza en el personal<br>- Seguridad en el trámite<br>- Comodidad del servicio                        | 16 – 19      |  |  |  |  |

## Anexo 2. Operacionalización de la variable

**Tabla 10**

*Operacionalización de la modernización del Estado*

| Variables   | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones                      | Indicadores  | Ítems  | Escala  | Nivel y rango  |
|---|--|---|----------------------------------|--|--------|---------|--|
| Modernización del Estado                          | Es el progreso de la administración pública se ve como una evolución incesante, con el objetivo de elevar el nivel de las operaciones del sector público y, por lo tanto, crear valor para las masas (PCM, 2018) | La variable por su naturaleza de es de cualitativa, de descompondrá en 2 dimensiones 9 indicadores, el cual será medido mediante un cuestionario. | Planes estratégicos y operativos | Identificación del público objetivo                                      | 1 - 4  | Ordinal | B= Buena [67 - 100]<br>R= Regular [34 - 66]<br>M= Mala [ 20 -33] |
|   |  |   |                                  | Estudio de las necesidades de la población                               |        |         |  |
|   |  |   |                                  | Planificación de las estrategias de atención                             |        |         |  |
|   |  |   | Simplificación administrativa    | Atención ágil a las necesidades de la población                          | 5 - 8  |         |  |
|   |  |   |                                  | Trámites más rápidos y menos burocráticos                                |        |         |  |
|   |  |   | Presupuesto por resultados       | Eliminación de costos innecesarios para la sociedad                      | 9 - 12 |         |  |
|   |  |   |                                  | Eficiencia en la distribución de los recursos                            |        |         |  |
| Servicio civil meritocrático                      | Indicadores de desempeño   | 13 - 16   |                                  |  |        |         |  |
|   | Respeto a los derechos del empleado público  |   |                                  |  |        |         |  |
| Seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión | Institucionalización del Sistema de Gestión de personas del Estado   | 17 - 20   |                                  |  |        |         |  |
|   | Eficacia de los resultados   |   |                                  |  |        |         |  |
|   |  |   |                                  | Evaluación de impacto en relación con las expectativas de los ciudadanos |        |         |  |

Presidencia del Consejo de Ministro. (2018). LEY No27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Plataforma Digital Única Del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/11051-politica-demodernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021sera-implementada-por-elgobierno-central-regional-y-local>

**Tabla 11**

*Operacionalización de la Gestión de Reclamo*

| Variables           | Definición conceptual  | Definición operacional   | Dimensiones         | Indicadores                        | Ítems   | Escala          | Nivel y rango                                      |
|---------------------|--|--|---------------------|------------------------------------|---------|-----------------|--|
| Gestión de reclamos | Está orientado a volver a obtener la confianza inmediata de cierto cliente que resultó insatisfecho a causa del servicio otorgado por una empresa, organización o institución; esto a su vez debe ser capaz de pasar por un proceso donde se busque implementar acciones para prevenir el mismo problema en el futuro con ese mismo cliente o algún otro (PCM, 2020) | Esta variable se operacionalizó mediante 3 dimensiones y 7 indicadores. Para medirla, se aplicó un cuestionario compuesto por 15 ítems | Procesos            | Facilidad de registrar del reclamo | 1 – 5   | Escala ordinal. | Deficiente (19-48), Regular (49-71), Bueno (72-95) |
|                     |  |  |                     | Solución al problema               |         |                 |  |
|                     |  |  |                     | Prioridad de atención              |         |                 |  |
|                     |  |  | Enfoque al usuario  | Orientación eficiente              | 6 – 10  |                 |  |
|                     |  |  |                     | Orientación eficiente              |         |                 |  |
|                     |  |  | Calidad del trámite | Canales de comunicación            | 11 - 15 |                 |  |
|                     |  |  |                     | Solución rápida                    |         |                 |  |
|                     |  |  |                     | Confidencialidad del trámite       |         |                 |  |
|                     |  |  | Apoyo asistencial   | Atención oportuna                  | 11 - 15 |                 |  |
|                     |  |  |                     | Confianza en el personal           |         |                 |  |
|                     | Seguridad en el trámite  |  |                     |                                    |         |                 |  |
|                     | Comodidad del servicio   |  |                     |                                    |         |                 |  |

Presidencia del Consejo de Ministros (2020). Decreto Supremo N°007-2020. Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-establece-disposiciones-para-la-gestion-decreto-supremo-n-007-2020-pcm-1846653-1/>

### Anexo 3. Población

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de  $(1 - \alpha)$

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso ( $Q = 1 - P$ )

e (0,05): Tolerancia al error

N: Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

#### Reemplazando valores:

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$N = 100$$

$$E = 0.05$$

#### Tamaño de muestra:

$$n = 80$$

## Anexo 4. Instrumentos

### Questionario modernización del Estado

Estimado participante:

El presente documento tiene por finalidad recabar datos respecto a su conocimiento y experiencia en la Modernización del Estado por lo que se le pide responder cada una de las proposiciones de acuerdo marcando con una (X) la alternativa que mejor se ajuste a su parecer.

|       |             |         |                |         |
|-------|-------------|---------|----------------|---------|
| 1     | 2           | 3       | 4              | 5       |
| Nunca | Raras Veces | A veces | Frecuentemente | Siempre |

| N°                                     | Ítems   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|---|
| <b>PLANES ESTRATÉGICOS Y OPERATIVO</b> |   |   |   |   |   |   |
| 1                                      | Cuentan con planes estratégicos y operativos que permitan identificar características del público objetivo                                  |   |   |   |   |   |
| 2                                      | Cuentan con planes operativos que permiten cuantificar el bien que le toca producir o entregar  |   |   |   |   |   |
| 3                                      | En el proceso de gestión realizan un estudio actualizado de las necesidades de la población que deben ser atendidas                         |   |   |   |   |   |
| 4                                      | Diseñan estrategias de atención que permita llegar a toda la población beneficiaria   |   |   |   |   |   |
| <b>SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</b>   |   |   |   |   |   |   |
| 5                                      | El proceso de atención a la población está orientado a informar oportunamente para evitar posibles infracciones en el área correspondiente. |   |   |   |   |   |
| 6                                      | Los procesos administrativos previstos contribuyen a eliminar costos innecesarios   |   |   |   |   |   |
| 7                                      | Aplican un proceso de simplificación administrativa que busque realizar trámites más rápidos y menos burocráticos                           |   |   |   |   |   |
| 8                                      | Cuentan con plataformas virtuales al servicio de los usuarios para tramitar la obtención de un bien o servicio.                             |   |   |   |   |   |
| <b>PRESUPUESTO POR RESULTADOS</b>      |   |   |   |   |   |   |
| 9                                      | Se aplica un presupuesto basado en los resultados y metas de atención   |   |   |   |   |   |
| 10                                     | Al elaborar los presupuestos de la gestión se cumple con la disciplina fiscal normada por ley.  |   |   |   |   |   |
| 11                                     | Se aplica la eficiencia en la distribución de los recursos o bienes.  |   |   |   |   |   |
| 12                                     | Se formulan indicadores de desempeño en la gestión del presupuesto.   |   |   |   |   |   |
| <b>SERVICIO CIVIL MERITOCRÁTICO</b>    |   |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 13   | Se cumple con respetar los derechos laborales del empleado público.  |  |  |  |  |  |
| 14   | Se aplica una selección idónea de los empleados públicos de acuerdo a sus funciones en el área laboral al que ingresará      |  |  |  |  |  |
| 15   | Se evalúa el desempeño laboral de acuerdo al logro de objetivos fijados en la gestión pública.                               |  |  |  |  |  |
| 16   | Se capacita al empleado público fortaleciendo sus capacidades de gestión de personas del Estado                              |  |  |  |  |  |
| <b>SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b> |  |  |  |  |  |  |
| 17   | Se evalúa la pertinencia de las acciones realizadas en la gestión.   |  |  |  |  |  |
| 18   | Se evalúa la eficacia de los resultados alcanzados en la gestión.  |  |  |  |  |  |
| 18   | Se evalúa el nivel de satisfacción de los trabajadores.  |  |  |  |  |  |
| 20   | Se busca conocer el impacto de las expectativas alcanzadas en los trabajadores, teniendo en cuenta el libro de reclamaciones |  |  |  |  |  |

***Muchas gracias***

## Cuestionario gestión de reclamos

Estimado participante:

El presente documento tiene por finalidad recabar datos respecto a su conocimiento y experiencia en la gestión de reclamos, por lo que se le pide responder cada una de las proposiciones de acuerdo marcando con una (X) la alternativa que mejor se ajuste a su parecer.

|                            | 1   | 2          | 3       | 4            | 5       |   |   |   |   |   |
|----------------------------|---|------------|---------|--------------|---------|---|---|---|---|---|
|                            | Nunca   | Casi nunca | A veces | Casi siempre | siempre |   |   |   |   |   |
| N°                         | Ítems   |            |         |              |         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>PROCESOS</b>            |   |            |         |              |         |   |   |   |   |   |
| 1                          | Considera que es fácil iniciar el registro del reclamo  |            |         |              |         |   |   |   |   |   |
| 2                          | Considera que es difícil ofrecer servicios adecuados.   |            |         |              |         |   |   |   |   |   |
| 3                          | Considera que la atención ofrecida por el personal es equitativa e imparcial y que no vulneran sus derechos           |            |         |              |         |   |   |   |   |   |
| 4                          | Considera que ante un reclamo en el hospital el personal brinda una solución oportuna                                 |            |         |              |         |   |   |   |   |   |
| 5                          | Considera que priorizan a las personas con alguna discapacidad física para ejercer algún puesto.                      |            |         |              |         |   |   |   |   |   |
| <b>Enfoque al usuario</b>  |   |            |         |              |         |   |   |   |   |   |
| 6                          | Considera que la orientación es eficiente sobre los trámites como las ordenes de análisis en laboratorio y ecografías |            |         |              |         |   |   |   |   |   |
| 7                          | Considera que es prudente el tiempo esperado para atender en el servicio.   |            |         |              |         |   |   |   |   |   |
| 8                          | El personal del hospital se esfuerza por darle una buena atención cuando asiste los servicios de salud.               |            |         |              |         |   |   |   |   |   |
| 9                          | Considera que los canales de comunicación que brinda el hospital son adecuados  |            |         |              |         |   |   |   |   |   |
| 10                         | El personal se identifica al momento de atender en los servicios de salud.  |            |         |              |         |   |   |   |   |   |
| <b>Calidad del trámite</b> |   |            |         |              |         |   |   |   |   |   |
| 11                         | Considera que ha recibido una contestación rápida cuando es requiere alguna solicitud en el hospital.                 |            |         |              |         |   |   |   |   |   |
| 12                         | El personal presenta disposición de mejora para los manejos de reclamos y quejas.                                     |            |         |              |         |   |   |   |   |   |
| 13                         | Considera usted que recibe una atención pertinente sobre la resolución de sus reclamos                                |            |         |              |         |   |   |   |   |   |
| 14                         | Cree que le brindaron otras alternativas o expectativas en cuestión de no haber dado solución a su reclamo.           |            |         |              |         |   |   |   |   |   |
| <b>Apoyo asistencial</b>   |   |            |         |              |         |   |   |   |   |   |
| 16                         | Considera que el personal asistencial está  |            |         |              |         |   |   |   |   |   |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
|    | dispuesto para otorgarle un buen servicio   |  |  |  |  |  |
| 17 | Cree usted que cuando presenta un reclamo, se da una investigación suficiente a su caso.        |  |  |  |  |  |
| 18 | Le informan sobre el estado que se encuentra su trámite que usted está realizando en la IPRESS. |  |  |  |  |  |

**¡¡Gracias!!**

## **ANEXO 05. CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título de la investigación: “Modernización del Estado y gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023”

Investigador (a) (es): Lara Lévano, Lizzet Haydee

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Modernización del Estado y gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la modernización del estado y la gestión de reclamos por parte del personal sanitario. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (posgrado) del programa académico Maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de un establecimiento público de Lima.

### **Describir el impacto del problema de la investigación:**

Problemas de enfoque organizacional en establecimientos públicos.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Modernización del Estado y gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará mediante plataformas digitales. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Lara Lévano, Lizzet Haydee y docente asesor Dra. Silva Navarste, Bertha.

**POSGRADO**

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

Lima, 19 de mayo del 2023

Señor (a):  
Mg. Jorge Seminario Carbonel  
Director General  
HOSPITAL REZOLA CAÑETE

Nº de Carta : 041 - 2023 - UCV - VA - EPG - FOSL03/1  
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación  
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 19 de mayo del 2023



Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: LARA LEVANO LIZZET HAYDEE
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : "MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y GESTIÓN DE RECLAMOS DEL PERSONAL DE SALUD DE UN HOSPITAL, LIMA, 2023"

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

  
Dr. Clemente Cudillo Consuelo Del Pilar  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
César Vallejo Ate



*Handwritten signature and date: 21/05/23*



Carete, 03 de Julio del 2023

**CARTA N° 035 -2023-DIRESA-L-HRC-UADI**

Señor(a)  
Dra. Helga Ruth Majo Marrufo  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate  
Presente.-

De nuestra consideración;

Es grato dirigirme a usted, para darle a conocer que la **Sta. Lizzet Haydee Lara Lévano**, con DNI N° 40926380 y Código de estudiante N° 7002844380, ha procedido a realizar la recolección de datos y la aplicación de su instrumento en nuestra institución del trabajo de Investigación (tesis) con el Título:

**"Modernización del estado y Gestión de reclamos del personal de salud en un hospital de Lima, 2023".**

En ese sentido, se verifico que el instrumento fue ejecutado, en modo cuestionario, fue tomado al personal de salud del Hospital Rezola, por lo cual paso a despedirme

Atentamente,

## ANEXO 06. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

1. **Autora** : Lara Lévano, Lizzet Haydee
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 20 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : profesionales de un hospital público
5. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 20 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

#### 6. Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

$V_i$  = Varianza de cada Ítem

$V_t$  = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,904             | 20             |

## Base de datos Cuestionario de prueba piloto: Modernización del Estado

| E1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1  | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 1  | 5  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 2  | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4  | 5  | 1  | 1  | 4  | 1  | 1  | 5  | 5  | 5  |
| 3  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 4  | 4  | 1  | 5  | 5  | 5  |
| 4  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 5  | 1  | 1  |
| 5  | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 6  | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 7  | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4  | 4  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 8  | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  |
| 9  | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5  | 5  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |

### ALFA DE CRONBACH

|                            |                       |          |               |
|----------------------------|-----------------------|----------|---------------|
| <b><math>\alpha</math></b> | <b>Alfa</b>           | <b>=</b> | <b>0.904</b>  |
| <b>K</b>                   | <b>N.º de items</b>   | <b>=</b> | <b>20</b>     |
| <b>V<sub>i</sub></b>       | <b>Varianza items</b> | <b>=</b> | <b>37.84</b>  |
| <b>V<sub>t</sub></b>       | <b>Varianza Total</b> | <b>=</b> | <b>268.00</b> |

The image shows two overlapping windows from IBM SPSS Statistics. The background window is the 'Editor de datos' (Data Editor) showing a dataset with 20 variables (p1 to p20) and 23 cases. The foreground window is the 'Visor' (Viewer) showing the output of a reliability analysis.

**Visor Output:**

3 p14 p15 p16 p17 p18 p19 p20  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.

**Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

| Casos | Válido                | N     | %     |
|-------|-----------------------|-------|-------|
|       | 10                    | 100,0 |       |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0     | ,0    |
|       | Total                 | 10    | 100,0 |

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

**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,904             | 20             |

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON

23:13 4/06/2023

## CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA GESTIÓN DE RECLAMOS

1. **Autora** : Lara Lévano, Lizzet Haydee
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 20 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : profesionales de un hospital público
5. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 18 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

### 6. Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

$V_i$  = Varianza de cada Ítem

$V_t$  = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,937             | 18             |

## Base de datos Cuestionario de prueba piloto: Gestión de reclamos

|    | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 110 | 111 | 112 | 113 | 114 | 115 | 116 | 117 | 118 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   |
| 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 4  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 1   | 1   | 2   | 3   |
| 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   |
| 6  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4   | 4   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   |
| 7  | 2  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 8  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 1   | 1   | 2   | 3   |
| 9  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   |
| 10 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   |

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface. The main window shows a data editor with a grid of data points. A dialog box titled "Resumen de procesamiento de casos" (Case Processing Summary) is open, showing the following statistics:

| Casos | Válido                | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
|       | Válido                | 80 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 80 | 100,0 |

Below the table, a note states: "a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento." (The listwise deletion is based on all variables in the procedure.)

Under the heading "Estadísticas de fiabilidad" (Reliability Statistics), the following values are shown:

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,937             | 17             |

The interface also shows a variable list on the left and right sides, and a taskbar at the bottom with system information: 22°C, Mayorm, nubla..., 23:27, 7/07/2023.









## ANEXO 08. VALIDACION DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "**Cuestionario para evaluar la Modernización del Estado**". 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 quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|  |  |
|--|--|
| <b>Nombre del juez:</b>                              | Dr. Wong Silva Jean Pierre   |
| <b>Grado profesional:</b>                            | Maestría ( )                      Doctor ( x )   |
| <b>Área de formación académica:</b>                  | Clínica ( )                      Social ( )<br>Educativa ( X )                      Organizacional ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>             | Metodología Estadística  |
| <b>Institución donde labora:</b>                     | Universidad Cesar Vallejo  |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b> | 2 a 4 años ( )<br>Más de 5 años ( x )  |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>    | Trabajo(s) psicométricos realizados  |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario para evaluar la Modernización de la Gestión Pública         |
| <b>Autor(a):</b>             | Felicitas Soto Cristóbal / Adaptado por Lizzet Haydee Lara Lévano (2023) |
| <b>Procedencia:</b>          | Ate, Lima ,Perú  |
| <b>Administración:</b>       | Individual   |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 15 minutos   |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Ámbito de aplicación: | Personal de salud de un hospital  |
| Significación:        | Compuesto por 20 reactivos cuyo objetivo es recoger las percepciones de los trabajadores encuestados e identificar los niveles de mejora alcanzados en la variable. Cada ítem contiene 5 opciones de respuesta y se califica en una escala de cinco puntos que suman un total de 20 puntos por cada dimensión y 100 puntos en la sumatoria de la variable en general. |

#### 4. Soporte teórico

la modernización del estado estará sustentada con la teoría de crosby (2011), quien menciona que la modernización publica está referida al uso de políticas y recursos públicos con el fin de promover el desarrollo y el bienestar de las personas; asimismo, está enfocada en construir caminos para mejorar los asuntos públicos, que afectan la vida económica y social de las personas, mejoren las cosas importantes y reemplacen las percepciones antiguas por las moderna ,las cuales están orientadas a promover la democracia y reducir corrupción.

| Escala | Dimensiones   | Definición   |
|--------|---|--|
| LIKER  | Planes estratégicos y operativos                    | Se refiere a la forma en que toda organización, sin pensar en promesas políticas y órdenes de programas de gobierno, se muestra claramente sobre el medio ambiente (Surdez y Aguilar,2011)   |
|        | Gestión por procesos, simplificación administrativa | Es la decisión política que requiere la especial atención de las organizaciones en su planificación para reducir los obstáculos, obstáculos y costos que frenan el desarrollo de la salud pública a través de la cooperación de los ciudadanos y los agentes económicos (Dassen, 2013).            |
|        | Presupuesto por resultados                          | Es un método de administración pública que permite combinar la asignación de recursos presupuestarios con bienes y servicios (productos) y estos generan el interés de los ciudadanos, con la característica de determinar la posibilidad de su medición (Ministerio de Economía y Finanzas, s.f.) |
|        | Servicio civil meritocrático                        | Se basa en como el gobierno y sus actores deben elegir sus prioridades e intervenir de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos, y por ello, crear funciones y procedimientos administrativos que les   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | permitan utilizar sus recursos y su capacidad existente para responder mejor a estas (Ortiz, 2021)   |
|  | Seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión | centra en la medición transparente de la eficiencia de los recursos y la calidad de satisfacción percibida por la ciudadanía( Presidencia del Consejo de Ministros, 2020). |

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para evaluar la Modernización de la Gestión Pública elaborado por Felicitas Soto Cristóbal y adaptado por Lizzet Haydee Lara Lévano en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 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.  |
| <b>COHERENCIA</b><br><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 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.  |
| <b>RELEVANCIA</b><br><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 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 del instrumento: Cuestionario para evaluar la Modernización del Estado

- Primera dimensión: Planeamiento estratégico y operativo
- Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre los planes estratégicos y operativos y la gestión de reclamos del personal de salud, 2023.

| Indicadores                                    | Ítem   | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|  |  | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| • Identificación del público objetivo.         | 1. Cuentan con planes estratégicos y operativos que permitan identificar características del público objetivo          |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
| • Estudio de las necesidades de la población.  | 2. Cuentan con planes operativos que permiten cuantificar el bien que le toca producir o entregar                      |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 3. En el proceso de gestión realizan un estudio actualizado de las necesidades de la población que deben ser atendidas |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
| • Planificación de las estrategias de atención | 4. Diseñan estrategias de atención que permita llegar a toda la población beneficiaria                                 |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |

- Segunda dimensión: Simplificación administrativo

- Objetivos de la Dimensión: Comprobar la relación entre la simplificación administrativa y la gestión de reclamos del personal de salud

| Indicadores   | Ítem   | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|   |  | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención ágil a las necesidades de la población.</li> <li>• Trámites más rápidos y menos burocráticos.</li> <li>• Eliminación de costos innecesarios para la sociedad</li> </ul> | 5. El proceso de atención a la población está orientada a informar oportunamente para evitar posibles infracciones en el área correspondiente. |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 6. Los procesos administrativos previstos contribuyen a eliminar costos innecesarios.  |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 7. Aplican un proceso de simplificación administrativa que busque realizar trámites más rápidos y menos burocráticos.                          |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 8. Cuentan con plataformas virtuales al servicio de los usuarios para tramitar la obtención de un bien o servicio.                             |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |

- Tercera dimensión: presupuesto por resultados
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre el presupuesto por resultados y la gestión de reclamos del personal de salud

| Indicadores  | Ítem  | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|  |   | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia en la distribución de los recursos.</li> <li>• Indicadores de desempeño</li> </ul> | 9. Se aplica un presupuesto basado en los resultados y metas de atención.                             |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 10. Al elaborar los presupuestos de la gestión se cumple con la disciplina fiscal normada por la ley. |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 11. Se aplica la eficiencia en la distribución de los recursos o bienes.                              |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 12. Se formulan indicadores de desempeño en la gestión de presupuesto.                                |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |

- Cuarta dimensión: Servicio civil meritocrático
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre el Servicio civil meritocrático y la gestión de reclamos del personal de salud

| Indicadores   | Ítem   | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|   |  | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto a los derechos del empleado público.</li> <li>• Institucionalización del Sistema de Gestión de personas del Estado.</li> </ul> | 13. Se cumple con respetar los derechos laborales del empleado público.  |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 14. Se aplica una selección idónea de los empleados públicos de acuerdo a sus funciones en el área laboral al que ingresara. |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 15. Se evalúa el desempeño laboral de acuerdo al logro de objetivos fijados en la gestión pública.                           |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 16. Se capacita al empleado público fortaleciendo sus capacidades de gestión de personas del estado                          |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |

- Quinta dimensión: procesos de seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión
- Objetivos de la dimensión: Determinar la relación entre el proceso de seguimiento, monitoreo y evaluación de la modernización y la gestión de reclamos del personal de salud

| Indicadores  | Ítem   | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|  |  | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia de los resultados</li> <li>• Evaluación de impacto en relación con las expectativas de los ciudadanos</li> </ul> | 17. Se evalúa la pertinencia de las acciones realizadas en la gestión.   |          |   |   | x |            |   |   |   |            |   |   | x |                                   |
|  | 18. Se evalúa la eficacia de los resultados alcanzados en la gestión.  |          |   |   | x |            |   |   |   |            |   |   | x |                                   |
|  | 19. Se evalúa el nivel de satisfacción de los trabajadores.  |          |   |   | x |            |   |   |   |            |   |   | x |                                   |
|  | 20. Se busca conocer el impacto de las expectativas alcanzadas en los trabajadores, teniendo en cuenta el libro de reclamaciones |          |   |   | x |            |   |   |   |            |   |   | x |                                   |



Dr. Wong Silva Jean Pierre

DNI 70304870

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Validación 1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“Cuestionario para medir la Gestión de reclamos”**. 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 quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

|  |  |
|--|--|
| <b>Nombre del juez:</b>                              | Dr. Wong Silva Jean Pierre                                   |
| <b>Grado profesional:</b>                            | Maestría ( ) Doctor ( x )                                    |
| <b>Área de formación académica:</b>                  | Clínica ( ) Social ( )<br>Educativa ( x ) Organizacional ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>             | Metodología Estadística                                      |
| <b>Institución donde labora:</b>                     | Universidad Cesar Vallejo                                    |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b> | 2 a 4 años ( )<br>Más de 5 años ( x )                        |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>    | Trabajo(s) psicométricos realizados                          |

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Nombre de la Prueba:</b> | Cuestionario para medir la Gestión de reclamos                           |
| <b>Autor (a):</b>           | Calle Flores, Karol Josef/ Adaptado por Lizzet Haydee Lara Lévano (2023) |
| <b>Procedencia:</b>         | Lima ,Perú   |
| <b>Administración:</b>      | Individual   |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos  |
| Ámbito de aplicación: | Personal de salud en un Hospital  |
| Significación:        | El cuestionario se incluyó 18 interrogantes distribuidas en 4 dimensiones los 2 primeros de 5 ítems y las 2 últimas de 4 ítems. Con una escala ordinal: 1 Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. |

#### 4. Soporte teórico

García (2014), en donde explica la finalidad del seguimiento de quejas, la cual se basa en recuperar rápidamente la confianza del cliente que se sintió insatisfecho con el servicio de la organización o empresa, quien también debe poder implementar el proceso de búsqueda de acciones para evitar que suceda lo mismo.

| Escala | Dimensiones         | Definición   |
|--------|---------------------|--|
| LIKER  | Procesos            | Es la secuencia organizada que comprende los procesos de gestión relacionados con la atención o prestación de servicios a los usuarios, creando valor interno para los usuarios, ya sea externa o internamente dentro de la empresa (Akinradewo, 2019) |
|        | Enfoque al usuario  | tiene como finalidad crear un valor superior al identificar y comprender las necesidades del usuario. Por lo tanto, su verdadero objetivo es ponerse en el lugar del usuario y brindar una solución que tenga en cuenta su punto de vista              |
|        | Calidad del trámite | Está determinada por cómo el área directiva y superior interactúa con los demás trabajadores o usuarios intervinientes en el proceso del   |

|  |                   |  |
|--|-------------------|--|
|  |                   | servicio (Narayan et al., 2021)  |
|  | Apoyo asistencial | Es la distribución de servicios por parte de los organismos gubernamentales a los usuarios con el fin de satisfacer las necesidades de los trabajadores o clientes con estándares de calidad y eficiencia en términos de comodidad y satisfacción con el producto o servicio (Landa y Sánchez, 2021) |

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la gestión de reclamos elaborado por Calle Flores, Karol Josef / Adaptado por Lizzet Haydee Lara Lévano (2023). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación                 | Indicador   |
|--|------------------------------|---|
| <b>CLARIDAD</b><br><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 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><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p> | 1. totalmente en desacuerdo (nocumple 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><b>RELEVANCIA</b></p> <p>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 del instrumento:** Cuestionario para medir la Gestión de reclamos

- Primera dimensión: Procesos
- Objetivos de la Dimensión: Analizar el nivel de procesos utilizados para medir la gestión de reclamos.

| Indicadores   | Ítem  | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|   |   | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad de registrar reclamo.</li> </ul> | 1. Considera que es fácil iniciar el registro del reclamo.  |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 2. Considera que es difícil ofrecer servicios adecuados.  |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución al problema.</li> </ul>           | 3. Considera que la atención ofrecida por el personal es equitativa e imparcial y que no vulneran sus derechos. |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioridad de atención.</li> </ul>          | 4. Considera que ante un reclamo en el hospital el personal brinda una solución oportuna.                       |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 5. Considera que priorizan a las personas mayores, embarazadas o discapacitadas en la atención.                 |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |

- Segunda dimensión: Enfoque al usuario
- Objetivos de la Dimensión: Analizar el enfoque al usuario durante el proceso de gestión de reclamos

| Indicadores               | Ítem  | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------------|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|                           |   | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| • Orientación eficiente.  | 6. Considera que la orientación es eficiente sobre los trámites como las ordenes de análisis en laboratorio y ecografías. |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|                           | 7. Considera que es prudente el tiempo esperado para atender en el servicio.  |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
| • Canales de comunicación | 8. El personal del hospital se esfuerza por darle una buena atención cuando asiste los servicios de salud.                |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|                           | 9. Considera que los canales de comunicación que brinda el hospital son adecuados   |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|                           | 10. El personal se identifica al momento de atender en los servicios de salud.  |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |

- Tercera dimensión: Calidad del recurso
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la calidad de recurso durante el proceso de gestión de reclamos.

| Indicadores  | Ítem  | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|  |   | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución rápida.</li> <li>• Confidencialidad del trámite.</li> <li>• Atención oportuna</li> </ul> | 11. Considera que ha recibido una contestación rápida cuando es requiere alguna solicitud en el hospital.       |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 12. El personal presenta disposición de mejora para los manejos de reclamos y quejas.                           |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 13. Considera usted que recibe una atención pertinente sobre la resolución de sus reclamos                      |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 14. Cree que le brindaron otras alternativas o expectativas en cuestión de no haber dado solución a su reclamo. |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |

- Cuarta dimensión: Apoyo asistencial
- Objetivos de la Dimensión: Analizar el nivel de apoyo asistencial durante el proceso de gestión de reclamos

| Indicadores  | Ítem  | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|  |   | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza en el personal.</li> <li>• Seguridad en el trámite.</li> <li>• Comodidad del servicio.</li> </ul> | 15. Considera que el personal asistencial está dispuesto para otorgarle un buen servicio            |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 16. Cree usted que cuando presenta un reclamo, se da una investigación suficiente a su caso.        |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 17. Le informan sobre el estado que se encuentra su trámite que usted está realizando en la IPRESS. |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 18. Considera que el personal asistencial está dispuesto para otorgarle un buen servicio            |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |



Dr. Wong Silva Jean Pierre

DNI 70304870

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Validación 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para evaluar la Modernización del estado**”. 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 quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

|  |                                     |                    |
|--|-------------------------------------|--------------------|
| <b>Nombre del juez:</b>                              | Maestro Silva Narvaste Adolfo       |                    |
| <b>Grado profesional:</b>                            | Maestría ( x )                      | Doctor ( )         |
| <b>Área de formación académica:</b>                  | Clínica ( )                         | Social ( )         |
|  | Educativa ( x )                     | Organizacional ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>             | Estadística Investigación           |                    |
| <b>Institución donde labora:</b>                     | Universidad Cesar Vallejo           |                    |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b> | 2 a 4 años ( )                      |                    |
|  | Más de 5 años ( x )                 |                    |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>    | Trabajo(s) psicométricos realizados |                    |

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario para evaluar la Modernización de la Gestión Pública         |
| Autor(a):             | Felicitas Soto Cristóbal / Adaptado por Lizzet Haydee Lara Lévano (2023) |
| Procedencia:          | Ate, Lima ,Perú  |
| Administración:       | Individual   |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos   |
| Ámbito de aplicación: | Personal de salud de un hospital   |

|                |   |
|----------------|---|
| Significación: | Compuesto por 20 reactivos cuyo objetivo es recoger las percepciones de los trabajadores encuestados e identificar los niveles de mejora alcanzados en la variable. Cada ítem contiene 5 opciones de respuesta y se califica en una escala de cinco puntos que suman un total de 20 puntos por cada dimensión y 100 puntos en la sumatoria de la variable en general. |
|----------------|---|

#### 4. Soporte teórico

la modernización del estado estará sustentada con la teoría de crosby (2011), quien menciona que la modernización publica está referida al uso de políticas y recursos públicos con el fin de promover el desarrollo y el bienestar de las personas; asimismo, está enfocada en construir caminos para mejorar los asuntos públicos, que afectan la vida económica y social de las personas, mejoren las cosas importantes y reemplacen las percepciones antiguas por las moderna ,las cuales están orientadas a promover la democracia y reducir corrupción.

| Escala | Dimensiones   | Definición  |
|--------|---|---|
| LIKER  | Planes estratégicos y operativos                    | Se refiere a la forma en que toda organización, sin pensar en promesas políticas y órdenes de programas de gobierno, se muestra claramente sobre el medio ambiente (Surdez y Aguilar,2011)  |
|        | Gestión por procesos, simplificación administrativa | Es la decisión política que requiere la especial atención de las organizaciones en su planificación para reducir los obstáculos, obstáculos y costos que frenan el desarrollo de la salud pública a través de la cooperación de los ciudadanos y los agentes económicos (Dassen, 2013).                     |
|        | Presupuesto por resultados                          | Es un método de administración pública que permite combinar la asignación de recursos presupuestarios con bienes y servicios (productos) y estos generan el interés de los ciudadanos, con la característica de determinar la posibilidad de su medición (Ministerio de Economía y Finanzas, s.f.)          |
|        | Servicio civil meritocrático                        | Se basa en como el gobierno y sus actores deben elegir sus prioridades e intervenir de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos, y por ello, crear funciones y procedimientos administrativos que les permitan utilizar sus recursos y su capacidad existente para responder mejor a estas (Ortiz, 2021) |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | Seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión | centra en la medición transparente de la eficiencia de los recursos y la calidad de satisfacción percibida por la ciudadanía( Presidencia del Consejo de Ministros, 2020). |
|--|---|--|

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para evaluar la Modernización de la Gestión Pública elaborado por Felicitas Soto Cristóbal y adaptado por Lizzet Haydee Lara Lévano en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 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.  |
| <b>COHERENCIA</b><br><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 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.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 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 del instrumento: Cuestionario para evaluar la Modernización del Estado

- Primera dimensión: Planeamiento estratégico y operativo
- Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre los planes estratégicos y operativos y la gestión de reclamos del personal de salud, 2023.

| Indicadores   | Ítem   | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|   |  | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación del público objetivo.</li> </ul>        | 1. Cuentan con planes estratégicos y operativos que permitan identificar características del público objetivo          |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 2. Cuentan con planes operativos que permiten cuantificar el bien que le toca producir o entregar                      |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de las necesidades de la población.</li> </ul> | 3. En el proceso de gestión realizan un estudio actualizado de las necesidades de la población que deben ser atendidas |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 4. Diseñan estrategias de atención que permita llegar a toda la población beneficiaria                                 |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |

- Segunda dimensión: Simplificación administrativo
- Objetivos de la Dimensión: Comprobar la relación entre la simplificación administrativa y la gestión de reclamos del personal de salud

| Indicadores   | Ítem   | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|   |  | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención ágil a las necesidades de la población.</li> <li>• Trámites más rápidos y menos burocráticos.</li> <li>• Eliminación de costos innecesarios para la sociedad</li> </ul> | 5. El proceso de atención a la población está orientada a informar oportunamente para evitar posibles infracciones en el área correspondiente. |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 6. Los procesos administrativos previstos contribuyen a eliminar costos innecesarios.  |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 7. Aplican un proceso de simplificación administrativa que busque realizar trámites más rápidos y menos burocráticos.                          |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 8. Cuentan con plataformas virtuales al servicio de los usuarios para tramitar la obtención de un bien o servicio.                             |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |

- Tercera dimensión: presupuesto por resultados
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre el presupuesto por resultados y la gestión de reclamos del personal de salud

| Indicadores  | Ítem  | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|  |   | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia en la distribución de los recursos.</li> <li>• Indicadores de desempeño</li> </ul> | 9. Se aplica un presupuesto basado en los resultados y metas de atención.                             |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 10. Al elaborar los presupuestos de la gestión se cumple con la disciplina fiscal normada por la ley. |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 11. Se aplica la eficiencia en la distribución de los recursos o bienes.                              |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 12. Se formulan indicadores de desempeño en la gestión de presupuesto.                                |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |



- Quinta dimensión: procesos de seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión
- Objetivos de la dimensión: Determinar la relación entre el proceso de seguimiento, monitoreo y evaluación de la modernización y la gestión de reclamos del personal de salud

| Indicadores   | Ítem   | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |  |
|---|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|--|
|   |  | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia de los resultados.</li> <li>• Evaluación de impacto en relación con las expectativas de los ciudadanos</li> </ul> | 17. Se evalúa la pertinencia de las acciones realizadas en la gestión.   |          |   |   | x |            |   |   |   | x          |   |   |   |                                   |  |
|   | 18. Se evalúa la eficacia de los resultados alcanzados en la gestión.  |          |   |   | x |            |   |   |   | x          |   |   |   |                                   |  |
|   | 19. Se evalúa el nivel de satisfacción de los trabajadores.  |          |   |   | x |            |   |   |   | x          |   |   |   |                                   |  |
|   | 20. Se busca conocer el impacto de las expectativas alcanzadas en los trabajadores, teniendo en cuenta el libro de reclamaciones |          |   |   | x |            |   |   |   | x          |   |   |   |                                   |  |



Mg. Silva Narvaste Adolfo

DNI: 10041560

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Validación 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“Cuestionario para medir la Gestión de reclamos”**. 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 quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

|  |  |
|--|--|
| <b>Nombre del juez:</b>                              | Maestro Silva Narvaste Adolfo  |
| <b>Grado profesional:</b>                            | Maestría ( x )      Doctor( x )  |
| <b>Área de formación académica:</b>                  | Clínica (   )      Social (   )<br>Educativa ( x )      Organizacional (   ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>             | Estadística Investigacion  |
| <b>Institución donde labora:</b>                     | Universidad Cesar Vallejo  |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b> | 2 a 4 años (   )<br>Más de 5 años ( x )                                      |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>    | Trabajo(s) psicométricos   |

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario para medir la Gestión de reclamos                           |
| <b>Autor (a):</b>            | Calle Flores, Karol Josef/ Adaptado por Lizzet Haydee Lara Lévano (2023) |
| <b>Procedencia:</b>          | Lima ,Perú   |
| <b>Administración:</b>       | Individual   |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 15 minutos   |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Ambito de aplicación:</b> | Personal de salud en un Hospital  |
| <b>Significación:</b>        | El cuestionario se incluyó 18 interrogantes distribuidas en 4 dimensiones los 2 primeros de 5 ítems y las 2 últimas de 4 ítems. Con una escala ordinal: 1 Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. |

#### 4. Soporte teórico

García (2014), en donde explica la finalidad del seguimiento de quejas, la cual se basa en recuperar rápidamente la confianza del cliente que se sintió insatisfecho con el servicio de la organización o empresa, quien también debe poder implementar el proceso de búsqueda de acciones para evitar que suceda lo mismo.

| Escala | Dimensiones         | Definición   |
|--------|---------------------|--|
| LIKER  | Procesos            | Es la secuencia organizada que comprende los procesos de gestión relacionados con la atención o prestación de servicios a los usuarios, creando valor interno para los usuarios, ya sea externa o internamente dentro de la empresa (Akinradewo, 2019)   |
|        | Enfoque al usuario  | tiene como finalidad crear un valor superior al identificar y comprender las necesidades del usuario. Por lo tanto, su verdadero objetivo es ponerse en el lugar del usuario y brindar una solución que tenga en cuenta su punto de vista  |
|        | Calidad del trámite | Está determinada por cómo el área directiva y superior interactúa con los demás trabajadores o usuarios intervinientes en el proceso del servicio (Narayan et al., 2021)   |
|        | Apoyo asistencial   | Es la distribución de servicios por parte de los organismos gubernamentales a los usuarios con el fin de satisfacer las necesidades de los trabajadores o clientes con estándares de calidad y eficiencia en términos de comodidad y satisfacción con el producto o servicio (Landa y Sánchez, 2021) |

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la gestión de reclamos elaborado por Calle Flores, Karol Josef / Adaptado por Lizzet Haydee Lara Lévano (2023). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| <b>Categoría</b>   | <b>Calificación</b>                                     | <b>Indicador</b>  |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 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.  |
| <b>COHERENCIA</b><br><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 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                                | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que  |

|  |                              |  |
|--|------------------------------|--|
|  | (altonivel)                  | está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 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 del instrumento:** Cuestionario para medir la Gestión de reclamos

- Primera dimensión: Procesos
- Objetivos de la Dimensión: Analizar el nivel de procesos utilizados para medir la gestión de reclamos.

| Indicadores  | Ítem  | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|  |   | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad de registrar reclamo.</li> <li>• Solución al problema.</li> <li>• Prioridad de atención.</li> </ul> | 1. Considera que es fácil iniciar el registro del reclamo.  |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 2. Considera que es difícil ofrecer servicios adecuados.  |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 3. Considera que la atención ofrecida por el personal es equitativa e imparcial y que no vulneran sus derechos. |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 4. Considera que ante un reclamo en el hospital el personal brinda una solución oportuna.                       |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 5. Considera que priorizan a las personas mayores, embarazadas o discapacitadas en la atención.                 |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |

- Segunda dimensión: Enfoque al usuario
- Objetivos de la Dimensión: Analizar el enfoque al usuario durante el proceso de gestión de reclamos

| Indicadores   | Ítem  | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|   |   | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación eficiente.</li> <li>• Orientación eficiente.</li> <li>• Canales de comunicación</li> </ul> | 6. Considera que la orientación es eficiente sobre los trámites como las ordenes de análisis en laboratorio y ecografías. |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 7. Considera que es prudente el tiempo esperado para atender en el servicio.  |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 8. El personal del hospital se esfuerza por darle una buena atención cuando asiste los servicios de salud.                |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 9. Considera que los canales de comunicación que brinda el hospital son adecuados   |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 10. El personal se identifica al momento de atender en los servicios de salud.  |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |

- Tercera dimensión: Calidad del recurso
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la calidad de recurso durante el proceso de gestión de reclamos.

| Indicadores  | Ítem  | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|  |   | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución rápida.</li> <li>• Confidencialidad del trámite.</li> <li>• Atención oportuna</li> </ul> | 11. Considera que ha recibido una contestación rápida cuando es requiere alguna solicitud en el hospital.       |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 12. El personal presenta disposición de mejora para los manejos de reclamos y quejas.                           |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 13. Considera usted que recibe una atención pertinente sobre la resolución de sus reclamos                      |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 14. Cree que le brindaron otras alternativas o expectativas en cuestión de no haber dado solución a su reclamo. |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |

- Cuarta dimensión: Apoyo asistencial
- Objetivos de la Dimensión: Analizar el nivel de apoyo asistencial durante el proceso de gestión de reclamos

| Indicadores  | Ítem  | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|  |   | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza en el personal.</li> <li>• Seguridad en el trámite.</li> <li>• Comodidad del servicio.</li> </ul> | 15. Considera que el personal asistencial está dispuesto para otorgarle un buen servicio            |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 16. Cree usted que cuando presenta un reclamo, se da una investigación suficiente a su caso.        |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 17. Le informan sobre el estado que se encuentra su trámite que usted está realizando en la IPRESS. |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 18. Considera que el personal asistencial está dispuesto para otorgarle un buen servicio            |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |



Mg. Silva Narvaste Adolfo

DNI: 10041560

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Validación 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para evaluar la Modernización del estado**”. 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 quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 6. Datos generales del juez

|  |   |
|--|---|
| <b>Nombre del juez:</b>                              | Maestra Becerra Castillo Zoila Paola                    |
| <b>Grado profesional:</b>                            | Maestría ( x )                      Doctor ( )          |
| <b>Área de formación académica:</b>                  | Clínica ( x )                      Social ( )           |
|  | Educativa ( x )                      Organizacional ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>             | Asistencial, Directiva, Docencia e Investigación        |
| <b>Institución donde labora:</b>                     | Universidad Cesar Vallejo                               |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b> | 2 a 4 años ( )  |
|  | Más de 5 años ( x )                                     |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>    | Responsabilidad social frente a los conflictos sociales |

#### 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 8. Datos de la escala

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario para evaluar la Modernización de la Gestión Pública         |
| Autor(a):             | Felicitas Soto Cristóbal / Adaptado por Lizzet Haydee Lara Lévano (2023) |
| Procedencia:          | Ate, Lima ,Perú  |
| Administración:       | Individual   |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos   |
| Ámbito de aplicación: | Personal de salud de un hospital   |

|                |   |
|----------------|---|
| Significación: | Compuesto por 20 reactivos cuyo objetivo es recoger las percepciones de los trabajadores encuestados e identificar los niveles de mejora alcanzados en la variable. Cada ítem contiene 5 opciones de respuesta y se califica en una escala de cinco puntos que suman un total de 20 puntos por cada dimensión y 100 puntos en la sumatoria de la variable en general. |
|----------------|---|

## 9. Soporte teórico

la modernización del estado estará sustentada con la teoría de crosby (2011), quien menciona que la modernización publica está referida al uso de políticas y recursos públicos con el fin de promover el desarrollo y el bienestar de las personas; asimismo, está enfocada en construir caminos para mejorar los asuntos públicos, que afectan la vida económica y social de las personas, mejoren las cosas importantes y reemplacen las percepciones antiguas por las moderna ,las cuales están orientadas a promover la democracia y reducir corrupción.

| Escala | Dimensiones   | Definición  |
|--------|---|---|
| LIKER  | Planes estratégicos y operativos                    | Se refiere a la forma en que toda organización, sin pensar en promesas políticas y órdenes de programas de gobierno, se muestra claramente sobre el medio ambiente (Surdez y Aguilar,2011)  |
|        | Gestión por procesos, simplificación administrativa | Es la decisión política que requiere la especial atención de las organizaciones en su planificación para reducir los obstáculos, obstáculos y costos que frenan el desarrollo de la salud pública a través de la cooperación de los ciudadanos y los agentes económicos (Dassen, 2013).                     |
|        | Presupuesto por resultados                          | Es un método de administración pública que permite combinar la asignación de recursos presupuestarios con bienes y servicios (productos) y estos generan el interés de los ciudadanos, con la característica de determinar la posibilidad de su medición (Ministerio de Economía y Finanzas, s.f.)          |
|        | Servicio civil meritocrático                        | Se basa en como el gobierno y sus actores deben elegir sus prioridades e intervenir de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos, y por ello, crear funciones y procedimientos administrativos que les permitan utilizar sus recursos y su capacidad existente para responder mejor a estas (Ortiz, 2021) |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | Seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión | centra en la medición transparente de la eficiencia de los recursos y la calidad de satisfacción percibida por la ciudadanía( Presidencia del Consejo de Ministros, 2020). |
|--|---|--|

### 10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para evaluar la Modernización de la Gestión Pública elaborado por Felicitas Soto Cristóbal y adaptado por Lizzet Haydee Lara Lévano en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 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.  |
| <b>COHERENCIA</b><br><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 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.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 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 del instrumento: Cuestionario para evaluar la Modernización del Estado

- Primera dimensión: Planeamiento estratégico y operativo
- Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre los planes estratégicos y operativos y la gestión de reclamos del personal de salud, 2023.

| Indicadores   | Ítem   | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|   |  | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación del público objetivo.</li> <li>• Estudio de las necesidades de la población.</li> </ul> | 1. Cuentan con planes estratégicos y operativos que permitan identificar características del público objetivo          |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 2. Cuentan con planes operativos que permiten cuantificar el bien que le toca producir o entregar                      |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de las estrategias de atención</li> </ul>  | 3. En el proceso de gestión realizan un estudio actualizado de las necesidades de la población que deben ser atendidas |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 4. Diseñan estrategias de atención que permita llegar a toda la población beneficiaria                                 |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |

- Segunda dimensión: Simplificación administrativo
- Objetivos de la Dimensión: Comprobar la relación entre la simplificación administrativa y la gestión de reclamos del personal de salud

| Indicadores   | Ítem   | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|   |  | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención ágil a las necesidades de la población.</li> <li>• Trámites más rápidos y menos burocráticos.</li> <li>• Eliminación de costos innecesarios para la sociedad</li> </ul> | 5. El proceso de atención a la población está orientada a informar oportunamente para evitar posibles infracciones en el área correspondiente. |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 6. Los procesos administrativos previstos contribuyen a eliminar costos innecesarios.  |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 7. Aplican un proceso de simplificación administrativa que busque realizar trámites más rápidos y menos burocráticos.                          |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 8. Cuentan con plataformas virtuales al servicio de los usuarios para tramitar la obtención de un bien o servicio.                             |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |

- Tercera dimensión: presupuesto por resultados
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre el presupuesto por resultados y la gestión de reclamos del personal de salud

| Indicadores  | Ítem  | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|  |   | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia en la distribución de los recursos.</li> <li>• Indicadores de desempeño</li> </ul> | 9. Se aplica un presupuesto basado en los resultados y metas de atención.                             |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 10. Al elaborar los presupuestos de la gestión se cumple con la disciplina fiscal normada por la ley. |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 11. Se aplica la eficiencia en la distribución de los recursos o bienes.                              |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 12. Se formulan indicadores de desempeño en la gestión de presupuesto.                                |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |

- Cuarta dimensión: Servicio civil meritocrático
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre el Servicio civil meritocrático y la gestión de reclamos del personal de salud

| Indicadores   | Ítem   | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|   |  | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| • Respeto a los derechos del empleado público.                        | 13. Se cumple con respetar los derechos laborales del empleado público.  |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 14. Se aplica una selección idónea de los empleados públicos de acuerdo a sus funciones en el área laboral al que ingresara. |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
| • Institucionalización del Sistema de Gestión de personas del Estado. | 15. Se evalúa el desempeño laboral de acuerdo al logro de objetivos fijados en la gestión pública.                           |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 16. Se capacita al empleado público fortaleciendo sus capacidades de gestión de personas del estado                          |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |

- Quinta dimensión: procesos de seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión
- Objetivos de la dimensión: Determinar la relación entre el proceso de seguimiento, monitoreo y evaluación de la modernización y la gestión de reclamos del personal de salud

| Indicadores   | Ítem   | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|   |  | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia de los resultados.</li> <li>• Evaluación de impacto en relación con las expectativas de los ciudadanos</li> </ul> | 17. Se evalúa la pertinencia de las acciones realizadas en la gestión.   |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 18. Se evalúa la eficacia de los resultados alcanzados en la gestión.  |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 19. Se evalúa el nivel de satisfacción de los trabajadores.  |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|   | 20. Se busca conocer el impacto de las expectativas alcanzadas en los trabajadores, teniendo en cuenta el libro de reclamaciones |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |



Mg. Becerra Castillo Zoila Paola

DNI 40144875

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Validación 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“Cuestionario para medir la Gestión de reclamos”**. 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 quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 6. Datos generales del juez

|  |  |
|--|--|
| <b>Nombre del juez:</b>                              | Maestra Becerra Castillo Zoila Paola                                     |
| <b>Grado profesional:</b>                            | Maestría ( x )      Doctor( )  |
| <b>Área de formación académica:</b>                  | Clínica ( x )      Social ( )<br>Educativa ( x )      Organizacional ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>             | Asistencial, Directiva, Docencia e Investigación                         |
| <b>Institución donde labora:</b>                     | Universidad Cesar Vallejo  |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b> | 2 a 4 años ( )<br>Más de 5 años ( x )                                    |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>    | Responsabilidad social frente a los conflictos sociales                  |

#### 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 8. Datos de la escala

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario para medir la Gestión de reclamos                           |
| <b>Autor (a):</b>            | Calle Flores, Karol Josef/ Adaptado por Lizzet Haydee Lara Lévano (2023) |
| <b>Procedencia:</b>          | Lima ,Perú   |
| <b>Administración:</b>       | Individual   |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 15 minutos   |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Ambito de aplicación:</b> | Personal de salud en un Hospital  |
| <b>Significación:</b>        | El cuestionario se incluyó 18 interrogantes distribuidas en 4 dimensiones los 2 primeros de 5 ítems y las 2 últimas de 4 ítems. Con una escala ordinal: 1 Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. |

## 9. Soporte teórico

García (2014), en donde explica la finalidad del seguimiento de quejas, la cual se basa en recuperar rápidamente la confianza del cliente que se sintió insatisfecho con el servicio de la organización o empresa, quien también debe poder implementar el proceso de búsqueda de acciones para evitar que suceda lo mismo.

| <b>Escala</b> | <b>Dimensiones</b>  | <b>Definición</b>  |
|---------------|---------------------|--|
| LIKER         | Procesos            | Es la secuencia organizada que comprende los procesos de gestión relacionados con la atención o prestación de servicios a los usuarios, creando valor interno para los usuarios, ya sea externa o internamente dentro de la empresa (Akinradewo, 2019)   |
|               | Enfoque al usuario  | tiene como finalidad crear un valor superior al identificar y comprender las necesidades del usuario. Por lo tanto, su verdadero objetivo es ponerse en el lugar del usuario y brindar una solución que tenga en cuenta su punto de vista  |
|               | Calidad del trámite | Está determinada por cómo el área directiva y superior interactúa con los demás trabajadores o usuarios intervinientes en el proceso del servicio (Narayan et al., 2021)   |
|               | Apoyo asistencial   | Es la distribución de servicios por parte de los organismos gubernamentales a los usuarios con el fin de satisfacer las necesidades de los trabajadores o clientes con estándares de calidad y eficiencia en términos de comodidad y satisfacción con el producto o servicio (Landa y Sánchez, 2021) |

## 10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la gestión de reclamos elaborado por Calle Flores, Karol Josef / Adaptado por Lizzet Haydee Lara Lévano (2023). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| <b>Categoría</b>   | <b>Calificación</b>                                     | <b>Indicador</b>  |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 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.  |
| <b>COHERENCIA</b><br><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 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                                | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que  |

|  |                              |  |
|--|------------------------------|--|
|  | (altonivel)                  | está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 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 del instrumento:** Cuestionario para medir la Gestión de reclamos

- Primera dimensión: Procesos
- Objetivos de la Dimensión: Analizar el nivel de procesos utilizados para medir la gestión de reclamos.

| Indicadores  | Ítem  | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|  |   | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad de registrar reclamo.</li> <li>• Solución al problema.</li> <li>• Prioridad de atención.</li> </ul> | 1. Considera que es fácil iniciar el registro del reclamo.  |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 2. Considera que es difícil ofrecer servicios adecuados.  |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 3. Considera que la atención ofrecida por el personal es equitativa e imparcial y que no vulneran sus derechos. |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 4. Considera que ante un reclamo en el hospital el personal brinda una solución oportuna.                       |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 5. Considera que priorizan a las personas mayores, embarazadas o discapacitadas en la atención.                 |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |

- Segunda dimensión: Enfoque al usuario
- Objetivos de la Dimensión: Analizar el enfoque al usuario durante el proceso de gestión de reclamos

| Indicadores               | Ítem  | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------------|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|                           |   | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| • Orientación eficiente.  | 6. Considera que la orientación es eficiente sobre los trámites como las ordenes de análisis en laboratorio y ecografías. |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|                           | 7. Considera que es prudente el tiempo esperado para atender en el servicio.  |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
| • Canales de comunicación | 8. El personal del hospital se esfuerza por darle una buena atención cuando asiste los servicios de salud.                |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|                           | 9. Considera que los canales de comunicación que brinda el hospital son adecuados   |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|                           | 10. El personal se identifica al momento de atender en los servicios de salud.  |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |

- Tercera dimensión: Calidad del recurso
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la calidad de recurso durante el proceso de gestión de reclamos.

| Indicadores  | Ítem  | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|  |   | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución rápida.</li> <li>• Confidencialidad del trámite.</li> <li>• Atención oportuna</li> </ul> | 11. Considera que ha recibido una contestación rápida cuando es requiere alguna solicitud en el hospital.       |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 12. El personal presenta disposición de mejora para los manejos de reclamos y quejas.                           |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 13. Considera usted que recibe una atención pertinente sobre la resolución de sus reclamos                      |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 14. Cree que le brindaron otras alternativas o expectativas en cuestión de no haber dado solución a su reclamo. |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |

- Cuarta dimensión: Apoyo asistencial
- Objetivos de la Dimensión: Analizar el nivel de apoyo asistencial durante el proceso de gestión de reclamos

| Indicadores  | Ítem  | Claridad |   |   |   | Coherencia |   |   |   | Relevancia |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|  |   | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza en el personal.</li> <li>• Seguridad en el trámite.</li> <li>• Comodidad del servicio.</li> </ul> | 15. Considera que el personal asistencial está dispuesto para otorgarle un buen servicio            |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 16. Cree usted que cuando presenta un reclamo, se da una investigación suficiente a su caso.        |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 17. Le informan sobre el estado que se encuentra su trámite que usted está realizando en la IPRESS. |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |
|  | 18. Considera que el personal asistencial está dispuesto para otorgarle un buen servicio            |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |                                   |



Mg. Becerra Castillo Zoila Paola

DNI 40144875



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SILVA NARVASTE BERTHA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Modernización del Estado y gestión de reclamos del personal de salud de un hospital, Lima, 2023

", cuyo autor es LARA LEVANO LIZZET HAYDEE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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, 01 de Julio del 2023

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>   | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| SILVA NARVASTE BERTHA<br><b>DNI:</b> 45104543<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-2926-6027 | Firmado electrónicamente<br>por: BSILVAN el 03-08-<br>2023 08:22:04 |

Código documento Trilce: TRI - 0562181