



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Relación entre el presupuesto y la calidad de atención en el Hospital Santa Gema–
Yurimaguas, 2013

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Pickman Rojas, Wilber (ORCID: 0000-0002-2623-7677)

ASESOR:

Dra. Contreras Julián, Rosa Mabel (ORCID: 0000-3332-0196-1351)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Planificación y Control Financiero

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por ser mi guía espiritual, compañero inseparable en los años más difíciles de mi vida académica y familiar, y por brindarme paz y calor fraternal para soportar los avatares que me presenta la vida.

Wilber

Agradecimiento

A mi familia en especial a mi madre la Sra.:
Antonieta Rojas Mendoza, por su apoyo
constante en mi desarrollo profesional, así
como a las instituciones y personas que
colaboraron en la ejecución del presente trabajo
de investigación.

El autor

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Wilber Pickman Rojas, estudiante de la Escuela de Posgrado del Programa de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulado: *“Relación Entre el Presupuesto y Calidad de Atención en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas”*, presentado, en 64 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

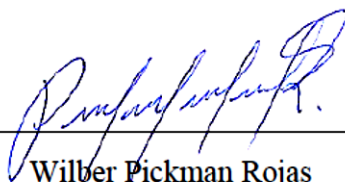
No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 25 de agosto de 2019



Wilber Pickman Rojas

DNI: 40566429

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice	vi
Índice de Tablas.....	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	17
2.1 Tipo y Diseño	17
2.2 Variables, Operacionalización.....	17
2.3 Población y muestra.....	18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
2.5 Métodos de análisis de datos	20
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	36
Matriz de Consistencia	37
Instrumento de recolección de datos	38
Validación de instrumentos	42
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	48
Base de datos estadísticos.....	49
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....	51
Acta de aprobación de originalidad	52
Autorización final del trabajo de investigación.....	54

Índice de Tablas

Tabla 1. Relación entre el Presupuesto y la Calidad de la Atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas.....	21
Tabla 2. Relación entre el Presupuesto y la Calidad de la Atención en su dimensión Tangibilidad en el Hospital Santa Gema– Yurimaguas.....	22
Tabla 3. Relación entre el Presupuesto y la Calidad de la Atención en su Dimensión Confiabilidad en el Hospital Santa Gema.....	23
Tabla 4. Relación entre el Presupuesto y la Calidad de la Atención en su Dimensión Capacidad de Respuesta en el Hospital Santa Gema.....	24
Tabla 5. Relación entre el Presupuesto y la Calidad de la Atención en su Dimensión Seguridad en el Hospital Santa Gema.....	25
Tabla 6. Relación entre el Presupuesto y la Calidad de la Atención en su Dimensión Empatía en el Hospital Santa Gema.....	26
Tabla 7. Nivel de Uso del Presupuesto del Hospital Santa Gema Yurimaguas.....	26
Tabla 8. Nivel de la Calidad de Atención en el Hospital Santa Gema Yurimaguas.....	27

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de Uso del Presupuesto del Hospital Santa Gema Yurimaguas.....	27
Figura 2. Nivel de la calidad de atención en el Hospital Santa Gema Yurimaguas.....	28

RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Relación entre presupuesto y calidad de atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, 2013” tiene como objetivo general determinar la relación entre el presupuesto y la calidad de atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013. La recopilación de datos se realizó dentro del marco del diseño descriptivo correlacional, en cuanto a la recopilación de los datos se utilizó la técnica del fichaje y el cuestionario tanto para la variable presupuesto como para la variable calidad de atención respectivamente, la población estuvo constituida por los Estados Financieros y los pacientes que se atienden en el hospital Santa Gema Yurimaguas, que al día se tiene 200; para el caso de los pacientes la muestra fue de 96. Las principales conclusiones son: La relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013, es baja, directa y positiva, con coeficiente de correlación de Spearman es de 0,250, y p - valor = 0,035; Ahora respecto al nivel de uso del presupuesto del Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013, es medio calificado por el 51.0% de los encuestados, seguido del nivel inadecuado (32.3% de los encuestados), y finalmente el nivel adecuado (16.7% de los encuestados); y finalmente el nivel de la calidad de atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013, es medio calificado por el 63.50% de los encuestados, seguido del nivel bajo (26.0% de los encuestados), y finalmente el nivel alto (10.5% de los encuestados).

Palabras claves: Presupuesto, calidad de atención, recursos financieros, tangibilidad

ABSTRACT

The present research work "Relationship between budget and attention quality in the Hospital Santa Gema - Yurimaguas, 2013" has as a general objective to determine the relationship between the budget and the attention quality in the Hospital Santa Gema - Yurimaguas, year 2013. The data collection was done within the framework of the correlational descriptive design, in terms of the data collection the technique of the signing and the questionnaire was used both for the variable budget and for the attention quality variable respectively, the population was constituted by the Financial Statements and the patients who are treated at the Santa Gema Yurimaguas hospital, which currently has 200; in the case of patients, the sample was 96. The main conclusions are: The relationship between the budget and the attention quality at the Hospital Santa Gema - Yurimaguas, year 2013, is low, direct and positive, with a Spearman correlation coefficient of 0.250, and p - value = 0.035; Now regarding the level of use of the budget of Santa Gema - Yurimaguas Hospital, year 2013, it is half qualified by 51.0% of the respondents, followed by the inadequate level (32.3% of the respondents), and finally the appropriate level (16.7% of the respondents); and finally the level of attention quality in the Hospital Santa Gema - Yurimaguas, year 2013, is average qualified by 63.50% of the respondents, followed by the low level (26.0% of respondents), and finally the high level (10.5% of respondents).

Keywords: Budget, quality of care, financial resources, tangibility

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los principales destinos de la organización abierta es garantizar que el Estado pueda brindar, de manera exitosa, efectiva y equitativa, los productos y empresas requeridos por los residentes. En ese sentido, el plan de gasto abierto establece un instrumento de administración abierta y programación presupuestaria y monetaria fundamental para avanzar en la mejora financiera y social de la nación.

Sea como fuere, el debilitamiento de las condiciones de vida y las altas tasas de necesidad en la localidad de Loreto hacen que sea importante tener arreglos para esta población.

Últimamente, las naciones han tenido cambios significativos en la asociación de sus Sistemas Nacionales de Salud, que han incluido la naturaleza de la atención como uno de los principales pilares de la disposición de las administraciones de bienestar. De ello se deduce que la naturaleza de la atención es una necesidad importante, planificada para dar seguridad a los clientes, cumplir sus deseos de servicios humanos y limitar los peligros en la disposición de las administraciones; lo que provoca la necesidad de ejecutar un marco de administración de calidad en todas las organizaciones que ofrecen el marco, que puede evaluarse de manera consistente, para lograr mejoras dinámicas en la calidad.

Nivel de quejas resueltas por la asociación, Alcance de los clientes externos que reciben un tratamiento satisfactorio por parte de la organización especializada en la disposición del bienestar, Nivel de clientes externos revelado agradablemente, Nivel de costos regulatorios. Nivel de administraciones que tienen hardware MCC. Nivel de soluciones avalado por el SIS completamente distribuido. Consolidación de un objetivo de calidad en el PEI. Ejercicios de consolidación de valor en el PDI. Tasa de segmento cesárea. Tasa o nivel de la enfermedad clínica principal elegida por la clínica de emergencia. El motivo de este examen es evaluar la ejecución del gasto y la naturaleza de la atención en la clínica de emergencias de Santa Gema, 2013.

Los trabajos previos a nivel internacional, Gancino, A. I. (2010), *Organización de gastos y su efecto en los datos presupuestarios de la Fundación Pastaza en 2009*. (Tesis de pregrado). Ambato, Ecuador. El presente trabajo de investigación dependió de la variedad de marcos presupuestarios, de contabilidad y de control, a través de

algunas estrategias, por ejemplo, percepción y descripciones generales; similares que se pulieron a toda la facultad, en este momento se puede completar una evaluación previa de los datos relacionados con el dinero, para caracterizar zonas básicas y que se puede hacer una evaluación interesante que permita ofrecer respuestas pragmáticas e ideales para la asociación. Los resultados muestran que la asociación de costos en cada una de las divisiones de la Fundación Pastaza no está organizada adecuadamente, mucho más en el Departamento Administrativo como Contador, lo que hace que los datos relacionados con el dinero de la organización no reflejen la realidad. En este sentido, la ejecución de un marco de control para preparar los planes de gastos de la Fundación Pastaza se ha propuesto como una propuesta y de esta manera se suma al control de la administración autorizada, dando fin y propuestas que permiten la mejora monetaria y social de establecimiento.

Zúñiga, A. (2015). *Examen de las Directrices y Sistemas para la elaboración y detalle de las formas de gasto en los elementos de la división abierta del Ecuador*. (Tesis de maestría). Guayaquil, Ecuador. El examen es similar lógico, Ecuador aplica el procedimiento metodológico para la organización de planes de gastos conocidos como "Planes de gastos para resultados" a pesar de unirse a "Administración por resultados" para disminuir la naturaleza inflexible en la preparación de los planes de gastos, alentando el procedimiento de Intercambio de presupuesto entre los diversos personajes en pantalla que lo componen, manteniendo una distancia estratégica de los recortes en los planes de gastos institucionales, recibiendo una visión expansiva y de largo alcance, y permitiendo la mejor dinámica de responsabilidad. Al desglosar el camino hacia la preparación de planes de gastos abiertos en Chile, se establece que se aplica el procedimiento "Plan de costos para resultados", su horizonte presupuestario es a mediano plazo (3 años), los programas informáticos de redacción presupuestaria plurianual no son necesarios para sus instituciones públicas, ya que el simple montaje mecánico es el Presupuesto anual, modifica las estructuras de asociación, organización y evaluación, evalúa la cuota utilizando la Metodología de Balance Estructural o el Balance Ajustado Cíclicamente y los costos deben preverse sintiendo que el Gasto Fiscal debe estar immaculado con el excedente esencial del 0.5% del PIB, manteniendo la prudencia entre salarios y gastos. Utiliza tipos de ayuda y respaldo para el proceso del plan de gastos, a pesar de tener dispositivos mecánicos para alentar la sección de datos a las instituciones públicas. Chile es visto como una referencia extraordinaria en

todo el mundo debido a su procedimiento refinado en la preparación de los planes de gastos abiertos y sus elevados niveles de evaluación, control y franqueza social.

Droguett, F. J. (2012), *Calidad y cumplimiento en la atención al cliente en el negocio del automóvil: examen de los factores principales que influyen en la evaluación del cliente*. (Tesis de pregrado). Santiago, Chile. En un entorno donde la rivalidad dentro del negocio del automóvil se está volviendo cada vez más difícil, los encuentros administrativos y, por lo tanto, las evaluaciones que los clientes hacen de ellos, se vuelven excepcionalmente aplicables. Los clientes no solo eligen comprar de una marca específica por la naturaleza de sus vehículos, sino también por la naturaleza de las conexiones que se pueden construir con ellos. A partir de esto, surge la necesidad de reconocer qué variables son las que tienen más peso en la evaluación que los clientes hacen sobre los encuentros de administración que tienen en este momento. A través de una revisión teórica de puntos relacionados, una evaluación fundamental de la autorización de confiabilidad del comprador de esta industria que depende de un examen de las 5 marcas de manejo y la utilización de instrumentos cuantificables en una base de datos de respuestas a un cliente general genuino soñado de esta industria; pasa a un peso total de las estructuras de la organización relacionadas con el mundo del automóvil, a la prueba inequívoca del principal impulsor de la frustración en el negocio y a mostrar cuáles son los componentes que tienen más peso en la evaluación que los clientes hacen de su experiencia de organización.

A nivel nacional, Montes, K. Y. (2016), *Impacto de la asignación monetaria por la administración relacionada con el dinero presupuestario de la legislatura territorial de Huancavelica 2015*. (Tesis de maestría). Huancayo, Perú. El presente examen desglosa la opinión de las autoridades debido al Presupuesto para Resultados en la administración relacionada con el dinero presupuestario del Gobierno Regional de Huancavelica en 2015 por métodos para factores de gasto del plan; preparación y prueba reconocible de trabajadores responsables de las etapas de gasto; interés de los residentes en la dinámica presupuestaria y el control del gasto que impacta la administración monetaria presupuestaria. Para esto, se completó una descripción general de los trabajadores de la zona de gastos del Gobierno Regional de Huancavelica utilizando la escala Likert aislada en cinco clasificaciones. Se concluye de los resultados que la conexión entre los planes y el plan de gastos, la preparación y la prueba reconocible de los trabajadores responsables de las etapas presupuestarias,

el interés de los residentes en la dinámica presupuestaria y el control del gasto, en caso de que afecten la administración de Gobierno Regional de Huancavelica en 2015.

Neyra, M. A. (2012). *Organizar y abrir el plan de gastos y su efecto en la administración abierta. Instancia del defensor del pueblo, plazo 2000-2010*". (Tesis de maestría). Lima, Perú. La propuesta se centra en la investigación de la organización y la apertura de los marcos de gastos, aceptando la Defensoría del Pueblo como un caso particular, desde el período de administración 2000-2010; en el que el tema del presente marco abierto se desglosa y cómo la organización de los activos influye en el logro de los objetivos de un establecimiento y, por lo tanto, en los destinos nacionales. La conducta de los factores de la organización, el plan de gastos abiertos y la consideración de los casos exhibidos por la población a la Oficina del Defensor del Pueblo se analizan, según los datos objetivo recopilados de fuentes auxiliares. Del mismo modo, los instrumentos que han permitido realizar los formularios mencionados anteriormente han sido auditados y se ha realizado un examen cuantitativo de un acuerdo de período de 2000 a 2010, que ha tenido en cuenta los resultados de la postulación. Los datos de los factores se han manejado a través de una red de información que utiliza el programa de PC Econometric Views (Eviews), a través del cual se ha realizado una investigación cuantificable de la información, cuyas consecuencias muestran que estos factores influyen en la efectividad y la productividad de la administración abierta.

Chiang, C. F. (2015), *Naturaleza del servicio al cliente en ESSALUD, San Miguel 2015*. (Tesis de maestría). Lima, Perú. El objetivo fue decidir el grado de naturaleza de la atención de los clientes en el Hospital I Octavio Mongrut Muñoz, San Miguel 2015. La exploración se realizó bajo una estructura de aclaración, con una metodología cuantitativa, donde el ejemplo estaba compuesto por 60 asegurados. Administración de crisis del Hospital I Octavio Mongrut Muñoz, San Miguel 2015. Para mejorar el límite de reacción, los instrumentos fueron aprobados recientemente y se ilustraron la legitimidad y la calidad inquebrantable, utilizando el método de conclusión maestra y el alfa de Cronbach; El sistema utilizado fue un estudio y el instrumento de la encuesta se graduó en la escala Likert para investigar la variable.

Caballero, A. R. (2016), *Calidad de la Administración y Satisfacción del Usuario del Distrito Municipalidad de El Porvenir, Trujillo año 2016*. (Tesis de pregrado).

Trujillo. Perú. Se aplicó un estudio tipo Likert a los habitantes del territorio, al igual que para el examen y la planificación de los resultados utilizando la programación cuantificable SPSS y Excel, con un caso de 385 clientes. Se estableció que existe una asociación rápida entre las variables, la naturaleza de la organización y la consistencia del cliente se encuentra en un nivel ordinario, con una extensión de 57.40%, mientras que con un nivel significativo solo 36.62% de forma independiente. En este sentido, en lo que respecta a la contratación de la especulación propuesta, existe una conexión inmediata entre la naturaleza de la administración y el cumplimiento del cliente de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo 2016, se expresa que si existe una conexión inmediata entre los factores bajo examen, utilizando la relación de Spearman, con un grado de criticidad del 5% arroja una estimación de 0.906; en otras palabras, cuanto mayor sea la naturaleza de la administración dada por la Municipalidad Distrital de El Porvenir, más prominente será el cumplimiento hacia el cliente, en cualquier caso, si la región brindó una asistencia de menor calidad, menor será el cumplimiento del equivalente.

A nivel regional y local, Castillo, R. N. (2016), *Relación de la administración del respaldo financiero por resultados con el uso metropolitano de la localidad de Morales - 2015*. (Tesis de maestría). Tarapoto, Perú. Esta circunstancia se contempló al examinar el tema que lo acompaña: ¿Cuál es la conexión entre el límite financiero para resultados y la ciudad? consumo del local de Morales 2015? La presente investigación depende del plan correlacional, se completaron muchos ejercicios utilizando las ideas hipotéticas esenciales del Presupuesto para Resultados y Gastos Municipales, un ejemplo de 20 trabajadores autorizados del Municipio Morales de 2015, a quienes se les dio el método de estudio. recopilar información. Los resultados obtenidos demuestran que existe una conexión notable entre los factores de investigación Presupuesto para resultados y el gasto municipal con un coeficiente de correlación de Pearson de (0.913 **), siendo una relación positiva sólida entre estos dos factores y de hecho enorme. Posteriormente, la teoría inválida fue descartada y se reconoció la especulación del examen.

Hidalgo, G. J. (2019), *Naturaleza de la administración y su relación con la lealtad del consumidor del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018*. (Tesis de maestría). Tarapoto, Perú. A pesar de la especulación general: existe una conexión entre la naturaleza de la administración y la lealtad del consumidor del Centro

Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018. Por otra parte, en lo que respecta a la técnica de examen, el tipo no fue exploratorio y con una estructura correlacional, el ejemplo también fue controlado por una inspección medible a la luz del hecho de que la cantidad de población era un gran número por dirección. En el examen, se resolvió que el ejemplo estaba compuesto por 134 clientes a los que se les aplicó una encuesta por cada factor para conocer su observación. A partir de esto, era concebible distinguir los grados de calidad de la administración y la lealtad del consumidor donde los resultados demostraron que la naturaleza de la administración es evaluada como baja por el 53% de los clientes que fueron estudiados, de todos modos el 33% demostró que es mediana y solo 14 El% de los clientes declara que es alto, mientras que el 58% de los encuestados evalúa la lealtad del consumidor como baja, a pesar del hecho de que adicionalmente se observa que el 24% tiene un cumplimiento normal y el 18% restante muestra un alto cumplimiento. Por fin, la estimación de sig. Respectivo fue equivalente a 0,000. Hacia el final del examen, se reconoce la teoría de exploración a la que se hace referencia en líneas pasadas.

Pinedo, P. N. (2016), *La naturaleza de la administración de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A., además, su impacto en el cumplimiento de los clientes de la parte superior del área de Morales, período de enero a junio de 2016*. (Tesis de maestría). Tarapoto, Perú. Su objetivo general era establecer cómo la naturaleza de la administración de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN SA impacta el cumplimiento de los clientes en la parte superior del área de Morales, de enero a junio de 2016. Se aplicó un plan gráfico en el examen, transversal, que decidió la población que estaría compuesta por clientes de la parte superior de la localidad de Morales, que tienen la administración de agua potable, por esta razón se aplicaron instrumentos de surtido de información que se realizó mediante una revisión de los dos factores, en La última vez que apareció fue por lo que la naturaleza de la administración con una calificación más alta fue un 52% baja, mientras que la satisfacción del cliente fue baja en un 61%, solo el 32% se destacó como normal y teniendo en cuenta que solo un 7% de alto. Para que se pueda ver que en el caso de que haya una conexión positiva entre los dos factores, en ese punto la respectiva estima "sig" adquirida (0.000) está por debajo de 0.050. De la misma manera, dado que el coeficiente de conexión ("r" estima) es 0.631, la capacidad para dicha relación es impresionantemente positiva.

Las teorías relacionadas al Presupuesto, para Paredes, (2006), El respaldo financiero es una forma de visualizar y elegir la creación que se completará en un período determinado, así como para distribuir oficialmente los activos que esa creación requiere en el acto de la fundación. Esta naturaleza viable particular del respaldo financiero sugiere se debe tener en cuenta como un marco que surge en ciclos: definición, conversación y aprobación, ejecución, control y evaluación. Bajo este origen, la asignación monetaria debe cumplir con los requisitos esenciales que la acompañan:

Para comenzar, el respaldo financiero debe comunicar la organización de la creación en la que cada elemento se adapta y, simultáneamente, condiciona diferentes elementos en el sistema, de esta manera existen ciertas conexiones de inteligibilidad entre las diferentes creaciones que se planifican.

En segundo lugar, el respaldo financiero debe sumarse y acumularse en los enfoques en curso, donde el resultado de cada medio debe ser restrictivo de algún otro resultado de algún otro lugar de creación, en una zona similar. Algo más, la distribución absoluta de los activos que comunica el grado de uso presupuestario no tendría importancia e incluiría la duplicación y el desorden.

En tercer lugar, las conexiones entre los activos distribuidos y los artículos que surgen debido a esa asignación deben caracterizarse de manera impecable, no puede haber incertidumbre sobre el artículo buscado con una designación específica de activos y un activo similar o parte parcial del mismo no puede ser un prerequisite presupuestario de al menos dos partidas.

Cuarto, la distribución de activos para adquirir artículos que requieren directamente los destinos de las aproximaciones (artículos terminales), además, requiere la asignación de activos para lograr diferentes artículos que permiten o refuerzan la creación de artículos terminales (en el medio de los artículos de la carretera). Por lo tanto, una parte de la creación comunicada en el respaldo financiero es un prerequisite inmediato de los enfoques y otra parte es solo una necesidad indirecta de tales arreglos. (págs. 54-55)

Presupuesto Público, para Paredes, (2006), el presupuesto público es: La asignación monetaria es un dispositivo que permite que la sustancia abierta siga la creación de

mercancías y empresas para el cumplimiento de los requisitos de la población según el trabajo asignado al Estado en la economía.

En este momento, el plan actual de gastos abiertos tiene dos componentes clave: uno, identificado con las metas y resultados anticipados y, el otro, para la programación y distribución de los activos fundamentales para la satisfacción de dichos destinos. (p. 37).

Ministerio de Economía y Finanzas (2013): A través de la disposición de las administraciones y el logro de objetivos de inclusión con valor, viabilidad y productividad por parte de las entidades públicas. Establece los puntos de confinamiento de costos durante el ejercicio, para cada una de las Entidades del Sector Público y el pago que las contabiliza, según la accesibilidad de los Fondos Públicos, para mantener la igualdad monetaria.

Acción Presupuestaria, según Paredes, (2006), la acción presupuestaria es: Es una colección o combinación de actividades operativas cuyos activos y artículos son espléndidamente perceptibles y selectivos con respecto a otras conexiones de rendimiento de información.

La especificación y la combinación de actividades operativas deben comunicarse en un grado similar de administración rentable, de modo que todo el universo de actividades realizadas por una organización pueda separarse en partes, y que ninguna de las partes se reúna con otras. (p. 52).

Asignaciones Presupuestarias que no Resultan en Productos, Paredes, (2006): La idea de actividad presupuestaria infiere la designación de activos para entregar productos o administraciones, bajo la obligación o dentro del grado o sustancia del segmento abierto. Es decir, la asignación de activos relacionados con el dinero y el rentable proceso de administración están inseparablemente conectados. En cualquier caso, la administración autorizada de una organización no requiere que generalmente produzca mercancías o administraciones. (pp. 53 – 54).

Presupuesto por Programas, para Paredes, (2006), el presupuesto por programas: El cambio de los marcos presupuestarios en América Latina se completó todo el tiempo con la base de los marcos de organización; El procedimiento utilizado fue el siguiente: Use el plan de gastos del programa en cuerpos abiertos piloto y, confiando en los

resultados, extiéndalo a toda la división abierta. Aplicar el plan de gastos del programa relacionado con el plan de gastos convencional hasta que todo esté bien para su uso con la nueva metodología. Comenzó a exhibirse ante la Legislatura en su estructura habitual, junto con una extensión sustancial al plan de gastos del programa.

Una parte habló con una ubicación, y en ese nivel se abrió un programa; una división, un subprograma y un segmento una acción. En este sentido, organizar el sistema de clases automáticas fue un impedimento sólido para completar el cambio presupuestario de nuestras naciones, a la luz del hecho de que, como se sabe, una cosa es la estructura jerárquica y otra la automática; La última surge con el argumento de que las fundaciones producen mercancías terminales y empresas que sirven para lograr enfoques, por lo que la estructura automática debe analizarse cada año. (p. 46)

Programa Presupuestal, Ministerio de Economía y Finanzas (2013): Unidad de programación para actividades estatales que se realizan de acuerdo con las capacidades dotadas para la sociedad. Está legitimado por la urgencia de alcanzar resultados que beneficien a la comunidad, según los destinos vitales de la estrategia estatal detallados por el Centro Nacional de Planificación Estratégica (CEPLAN).

Categorías Programáticas, para Paredes, (2006): Las actividades presupuestarias, que son unidades de programación de activos según elementos, se formalizan en el límite de gasto en clases automáticas. La capacidad de la clasificación automática es clasificar y delimitar el alcance de las diferentes actividades presupuestarias con el objetivo de que se comunique de manera confiable, no solo la innovación de creación institucional y las de sus hábitats de administración rentables, sino además el nivel de adaptabilidad y el deber. en la distribución y utilización de activos para adquirir los artículos. (p. 56).

Tipos de Categorías Programáticas, para Paredes, (2006), están compuestos de los siguientes conceptos: Programa. Es una clasificación automática cuya creación es terminal del sistema de actividades presupuestarias de una fundación. Tiene las cualidades que lo acompañan: es la clasificación automática de nivel más importante en el campo de la creación de terminales. Comunica el compromiso con el cumplimiento de al menos un acuerdo, ya que refleja una razón fundamental en el sistema de actividades que cuentan con presupuestos para desarrollar acciones en buen de una organización a través de la creación de terminales. Al ser una creación terminal,

estructuran los últimos centros del sistema de clases automático del órgano o sustancia individual. Se componen del conglomerado de clases automáticas de nivel inferior, que se reúnen para la realización de la creación, a excepción del programa que inicia algunos elementos terminales, en el que está más allá del ámbito de la imaginación esperar distinguir la creación que el tablero coloca para cada lugar. uno de los elementos terminales que componen.

Subprograma. Es una clase automática cuyas conexiones de moldeo son de élite con un programa. Cada subprograma, sin nadie más, genera una creación de terminal.

Actividad. Es una clase automática cuya creación está en el medio del camino y, de esta manera, es un estado de al menos un terminal o elementos de transición. Su creación puede ser una contribución para otro ítem, debido a la innovación en la creación de procedimientos institucionales. La acción es la actividad presupuestaria de nivel básico, e irrompible por los motivos de la designación adecuada de los activos.

Actividad específica. Es una clasificación automática cuya creación es el estado seleccionado de una creación de terminal y es una pieza fundamental del programa, subprograma o tarea que la comunica. A causa de una tarea, sus ejercicios particulares aluden a las actividades de los ejecutivos, organización, control y revisión de trabajos., etc.

Actividad central. Es una clasificación automática cuya creación condiciona la terminal aberrante y la creación a medio camino de una base.

Actividad común. Tiene todos los atributos de un movimiento focal, por otra parte, en realidad condiciona al menos dos proyectos, sin embargo, no todos los proyectos de la fundación.

Proyecto. La clase del programa se considera una tarea que comunica la creación, extensión o mejora de un recurso de capital de una fundación, incluidas las administraciones capitalizables.

Tarea o trabajo. Es la actividad operativa de alto nivel unida dentro del alcance de las actividades no presupuestarias. No cumple con el requisito previo de ser un enfoque convencional de designación de activos, ya que no cumple con los estados de plausibilidad y pertinencia de las actividades presupuestarias. Es esencial para el

cálculo de las contribuciones de un movimiento o trabajo, que comprende el núcleo básico para la definición del plan de gastos del programa. (pp. 56 – 62)

Dimensiones del Presupuesto. Las dimensiones a tener en cuenta en la presente investigación son las siguientes: Recursos Financieros. "Disposición de gastos de activos abiertos, planificada para acumular recursos como lo demuestran los segmentos típicos de cada tipo de beneficio. Su agrupación y definición se describen en el clasificador de fuente de financiación para cada actividad.". (Servicio de Economía y Finanzas, 2013).

"Los activos monetarios controlados por las fundaciones para satisfacer las necesidades genuinas de la población que se une, desde un punto de vista, a los activos del Tesoro Público y, de nuevo, al salario de reclamo que recaudan entre otros pagos"

Evaluación Presupuestal. "El plan de juego de los métodos de examen para elegir confiablemente después de algún tiempo, los avances físicos y relacionados con el efectivo se obtuvieron en un momento dado, y su evaluación con el Presupuesto Institucional Modificado (PIM), de manera similar a su impacto en el logro de los objetivos institucionales"

Toma de Decisiones Presupuestarias. La naturaleza del gasto abierto está compuesta por la manera en que se beneficia la población y no por la medida de los activos que gasta la fundación, con el objetivo de que los marcadores actuales de la evaluación presupuestaria solo decidan qué cantidad se gasta, sin embargo, no mide el ventaja para la población Las opciones de gasto público no solo dependen de los especialistas principales de los establecimientos, sino que todas (Autoridades, representantes abiertos y población receptora) deben tomar dichas decisiones, ya que la evaluación de la dinámica en relación con el gasto debe ser efectiva. (Paredes, 2006, p. 98).

Calidad del Servicio. Camisón, Cruz y Gonzales (2007), "La naturaleza de la administración viene dada por la cercanía entre la ayuda normal y la aparente asistencia. La naturaleza de la administración cuantifica cuánto él ve las necesidades que el cliente ve después de que se produce una impresión de la administración". (p.193).

Para Hoffman, y Bateson, (2011): Es como la grandeza y la élite, no considera las distinciones inclinaciones, gustos y necesidades de los clientes que utilizan una

asistencia. La naturaleza de la administración se identifica con el cumplimiento ya que, al dar una naturaleza productiva de la administración, el cliente se sentirá contento con las administraciones obtenidas. (p. 125).

También para Camisón, Cruz y Gonzales (2007): La calidad se limita al grado del valor del acuerdo, que es el primer elemento decisivo en la decisión del comprador, por lo que se eliminan los sistemas centrados en la búsqueda de la grandeza a cualquier costo. Esta idea de valor en ese momento nos impulsa a unirnos al cumplimiento de las necesidades del cliente con la mejora de la productividad, intentando lograr los registros de calidad / costos más ideales, buscando la calidad más ideal a un costo dado. Worth es un indicador de la visión de la calidad del artículo por parte del mercado. La elección de compra del comprador se haría al observar la proporción de calidad / valor entre los artículos en competencia en el mercado. (p. 194).

Para los autores Parasuraman, Berry, & Zeithaml, (1985): “La naturaleza de la administración depende de la cosmovisión de contradicción. Donde la naturaleza de la administración resulta del contraste entre la administración que los clientes esperan obtener y su impresión de ella”. (p.174).

Moyano, Bruque, Martínez y Maqueira (2011) manifiestan que la calidad del servicio: Aclare dónde una administración decente o administrativa necesita satisfacer las necesidades del cliente. (Refiriéndose a Buzzel y Gale 1987) La calidad en un decente o administración es la energía del cliente sobre estos. El negocio prepara al gran u ofrece el soporte que es invitado por el cliente, quien tiene su propia visión de la naturaleza del gran o la administración adquirida (p.180).

Calidad de la Atención Médica. Ministerio de Salud (2009): Aclare dónde una administración decente o administrativa necesita satisfacer las necesidades del cliente. (Refiriéndose a Buzzel y Gale 1987) La calidad en un decente o administración es la energía del cliente sobre estos. El negocio prepara al gran u ofrece el soporte que es invitado por el cliente, quien tiene su propia visión de la naturaleza del gran o la administración adquirida (p.11).

Dimensiones de la Calidad de Servicio. Según Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1985) Para cuantificar la naturaleza de la administración, utiliza la escala de estimación SERVQUAL, que depende de cinco componentes de calidad de administración y son

los: Elementos Tangibles, Cada uno de esos componentes físicos que cada organización que entrega artículos y administraciones tiene, es decir, el equipo, el personal y los materiales de correspondencia.

Los componentes inconfundibles son cada uno de esos elementos que cada organización necesita para ofrecer una asistencia que los clientes utilizarán más adelante para verificar si la calidad dada en dicha base fue cierta o negativa.

Fiabilidad, Límite del personal para ofrecer una asistencia adecuada garantizada de manera total y legítima.

Las asociaciones que ofrecen grandes tipos de ayuda demuestran que pueden mantener las certificaciones y si se cumplen esas garantías, el cliente volverá.

El cliente es constantemente lo básico para una organización, por lo tanto, los representantes de las organizaciones deben acudir a ellos de manera consistente y rápida, hacer que el proceso de retención antes de cualquier pregunta o garantía sea lo más breve posible, a la luz del hecho. de esa manera gana tanto al cliente como a la organización.

Seguridad, Información y consideración comunicada por representantes que muestran las aptitudes que necesitan para motivar la credibilidad, la confianza y la naturaleza hacia el cliente.

Las organizaciones deben centrarse constantemente en garantizar que la administración otorgada sea de alto calibre, ofreciendo continuamente ayuda a los clientes, indicando interés.

Empatía, Consideración particular dada por asociaciones u organizaciones a sus clientes. (pp. 155 – 156).

Evaluación de la Calidad de Servicio. Vargas y Quiñonez (2015) mencionan que: La evaluación de la naturaleza de la administración se realiza a través del Modelo de Calidad de Servicio SERVQUAL que fue establecido por Zeithaml, Parasuraman y Berry en (1988) cuya explicación detrás de la existencia es mejorar la idea de la organización ofrecida por una afiliación. Utiliza un tipo de visión general que evalúa la idea de la organización a través de cinco estimaciones: calidad inquebrantable, capacidad de respuesta, seguridad, compasión y componentes inconfundibles. (p. 37).

Llegando a formular el problema general: ¿Cuál es la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013?; así como los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión tangibilidad en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013?, ¿Cuál es la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión confiabilidad en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013?, ¿Cuál es la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión capacidad de respuesta en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013?, ¿Cuál es la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión seguridad en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013?, ¿Cuál es la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión empatía en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013?, ¿Cuál es el nivel de percepción del uso del presupuesto del Hospital Santa Gema – Yurimaguas, del año 2013?, ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013?

Este trabajo se tiene las siguientes justificaciones, Teórica. La empresa debe cerrar sus elecciones para mejorar la administración relacionada con el dinero, en vista de la evaluación sobre bases genuinas, todas las cosas consideradas estas alternativas se pueden unir a las reglas generales diseñadas por los sistemas de bienestar de Loreto Región. Justificación Metodológica. En el avance de este emprendimiento se aplicará la metodología subjetiva que retratará las realidades encontradas a través del examen regulador y las reuniones que permitirán evaluar la opinión de la naturaleza de la consideración en el nosocomio. Justificación Práctica. La mejora del trabajo de exploración es plausible debido a que, hasta ahora, se considera un problema inactivo en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas, ya que ocupa la consideración de los trabajadores y, posteriormente, tiene la inclinación de los responsables de permitir el surtido de información de campo, que servirá para lograr los objetivos propuestos. Además, la sustancia del punto de investigación se puede ejecutar dentro de los tiempos límite establecidos.

Las consecuencias de este examen pueden ser un instrumento administrativo significativo para ayudar a la organización del Hospital Santa Gema - Yurimaguas, que es un tema delicado para los habitantes en general, para la Región y en este sentido para la nación. Hasta este punto, el gobierno focal, a través de los organismos administrativos que controlan la ejecución del gasto, no se ha preocupado por hacer

una evaluación de la naturaleza de la atención en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas. La Dirección Regional de Salud de Loreto, muestra un problema en la supervisión de los activos abiertos, estos temas aún no han sido investigados por los organismos de control. En consecuencia, la ejecución de esta empresa de exploración ayudará a los organismos de control a aplicar las medidas correctivas. No hay pruebas de una exploración en la Región planeada para investigar el estado situacional del Hospital Santa Gema-Yurimaguas, por lo tanto, la tarea actual es la primera clase en mucho tiempo cuya ejecución no puede diferirse, razón por la cual se considera valioso para lograr la productividad y la viabilidad de proyectos y emprendimientos para mantener una mejora constante que permita el avance de la región de Loreto.

Los resultados obtenidos de esta exploración serán útiles para una investigación más profunda, en explicación directa de que la nueva información obtenida, se concentra metodológicamente como propensa a convertirse en información pasada o como una etapa inicial, para la coherencia del examen lógico. Justificación Social. La investigación completada, habla del uso de la información obtenida a través de la mejora académica competente, que sirve para mostrar la capacidad obtenida hacia todo el consuelo de la Provincia del Alto Amazonas, esta red espera la organización efectiva del Hospital Santa Gema-Yurimaguas.

Se determinó como objetivo general, determinar la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013. Del mismo modo, los objetivos específicos. (i) Determinar la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión tangibilidad. (ii) Determinar la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión confiabilidad. (iii) Determinar la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión capacidad de respuesta. (iv) Determinar la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión seguridad. (v) Determinar la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión empatía. (vi) Determinar el nivel de percepción de uso del presupuesto del Hospital Santa Gema – Yurimaguas, del año 2013. (vii) Determinar el nivel de la calidad de atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013.

Para dar respuesta a los objetivos se formularon la hipótesis general: H_1 : Existe relación positiva y directa entre el presupuesto y la calidad de la atención en el Hospital

Santa Gema – Yurimaguas, año 2013. De igual manera, las hipótesis específicas: (H₁) Existe relación positiva y directa entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión tangibilidad en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013. (H₂) Existe relación positiva y directa entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión confiabilidad en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013. (H₃) Existe relación positiva y directa entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión capacidad de respuesta en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013. (H₄) Existe relación positiva y directa entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión seguridad en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013. (H₅) Existe relación positiva y directa entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión empatía en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013. (H₆) El nivel de percepción del uso del presupuesto del Hospital Santa Gema – Yurimaguas, del año 2013. Es inadecuado. (H₇) El nivel de la calidad de atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013, es medio.

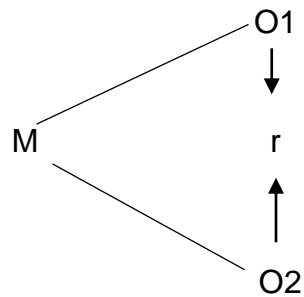
II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño

Hernández, R. (1999) señala que el diseño de investigación es no experimental, transeccional, descriptivo, porque se medirá y recogerá información de manera independiente sobre las variables: presupuesto y calidad de la atención en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas, año 2013.

En este contexto, el diseño descriptivo correlacional con el objeto de observar las relaciones y describir las características de las variables en estudio.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra.

O₁ = Variable 1

O₂ = Variable 2.

r = Relación de las variables de estudio.

2.2 Variables, Operacionalización

Variables:

Variable 1: Presupuesto

Variable 2: Calidad de Atención.

Operacionalización

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Presupuesto	El Presupuesto Público es un instrumento del estado oficial para el logro de resultados para la población, a través del comportamiento de las organizaciones y el logro de destinos de consideración con valor, viabilidad y rentabilidad por sustancias abiertas. (2013) www.mef.gob.pe	Para la evaluación del gasto, se aplicarán revisiones a los trabajadores del Hospital Santa Gema que dependan de los ángulos que lo acompañan: activos financieros, evaluación del gasto y dinámica.	Recursos Financieros Evaluación presupuestal Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Captación de Ingresos propios. • Transferencias Recibidas del Tesoro Público. • Nivel de eficiencia. • Nivel de eficacia • Individuales • Participativas 	Nominal
Calidad de atención	“La calidad de servicio depende de la cosmovisión de la contradicción. Donde la naturaleza de la administración resulta del contraste entre la administración que los clientes esperan obtener y la observación que tienen al respecto”. (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1985, p.174).	Se aplicará un estudio a los clientes de la administración de la clínica de emergencias Santa Gema Yurimaguas para los ángulos que lo acompañan: tangibilidad, calidad inquebrantable, límite de reacción, seguridad y simpatía.	Tangibilidad Confiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones • Empleados • Materiales • Promesa • Eficiencia • Eficacia • Confianza • Cortesía • Habilidad • Comunicación • Agilidad • Disposición • Atención • Necesidades • Compresión 	Nominal

2.3 Población y muestra

La población y muestra estará conformada por los 102 trabajadores del Hospital Santa Gema y los 200 pacientes que se atienden por día en el hospital Santa Gema Yurimaguas.

La muestra de los trabajadores se tomó 96 Trabajadores, para poder emparejar con los de los pacientes y se pueda realizar la correlación, además 96 trabajadores de 102 es estadísticamente representativa.

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

Donde:

(N) Población = 200/ día

(Z) Nivel de confianza = 1.96 = 95 %

(E) Margen de error posible = 0.05 = 5 %

(P) Probabilidad = 0.50 = 50 %

Q = (1 - p) = 0.50

$$n = \frac{Z^2 p q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q} = 96$$

Es decir, nuestra muestra son 96 personas encuestadas en un día cualquiera.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica	Instrumentos	Alcance	Informantes
Encuesta	Cuestionario	Recopilar datos importantes para construir la variable Presupuesto	Empleados
Encuesta	Cuestionario	Recopilar información necesaria para desarrollar la variable Calidad de atención.	Pacientes atendidos

Validación y confiabilidad del instrumento

Validación

La aprobación se completó marcando a tres especialistas en Gestión Pública, similares que evaluaron las consultas, asegurando que se ajustan a los requisitos de examen para los dos factores.

Confiabilidad

La calidad inquebrantable se realizó utilizando la prueba Alpha de Cronbach, para lo cual la medición se aplicó a la encuesta para cuantificar la naturaleza de la atención.

2.5 Métodos de análisis de datos

Este examen se realizó utilizando tablas y diagramas de recurrencia con sus desgloses y entendimientos comparativos.

Tablas de recurrencia: los datos mostrados se desglosaron en frecuencias.

Diagramas: Permitirá de manera directa y rápida que se observen las cualidades de la información o los factores.

Analistas Distribución de frecuencia

La verificación de la teoría se realizó utilizando una prueba de coeficiente de relación directa de Spearman.

La conversación sobre los resultados se completó desafiándolos con los acabados de las Tesis mencionadas en los "fundamentos" y con los enfoques del "sistema hipotético".

Los fines se definieron teniendo en cuenta los objetivos establecidos y los resultados adquiridos.

III. RESULTADOS

3.1. Relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013.

Tabla 1

Relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas

			Presupuest o	Calidad de atención
Rho de Spearman	Presupuesto	Coefficiente de correlación	1,000	,250
		Sig. (bilateral)	.	,035
		N	96	96
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,250	1,000
		Sig. (bilateral)	,035	.
		N	96	96

Fuente: Preparado por el autor

Interpretación

El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,250, una correlación baja y directa porque es un valor positivo pero cercano a cero (0); además la significación bilateral tiene como valor: $p = 0,035 < 0,05$; por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1), por lo tanto, afirmamos que existe relación directa entre el presupuesto y la calidad de atención.

3.2. Relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión tangibilidad en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013.

Tabla 2

Relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión tangibilidad en el Hospital Santa Gema– Yurimaguas

			Presupuesto	Dimensión Tangible
Rho de Spearman	Presupuesto	Coefficiente de correlación	1,000	,480
		Sig. (bilateral)	.	,030
		N	96	96
	Dimensión Tangible	Coefficiente de correlación	,480	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	96	96

Fuente: Preparado por el autor

Interpretación.

El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,480, una correlación media y directa porque es un valor positivo pero cercano a 0.5; además la significación bilateral tiene como valor: $p = 0,030 < 0,05$; por tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1), por lo tanto afirmamos que existe relación directa entre el presupuesto y la dimensión Tangible de la calidad de atención.

3.3. Relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión confiabilidad en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013.

Tabla 3

Relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión confiabilidad en el Hospital Santa Gema

		Presupuesto	Dimensión confiabilidad
	Coefficiente de correlación	1,000	,127
	Sig. (bilateral)	.	,048
Rho de Spearman	N	96	96
	Coefficiente de correlación	,127	1,000
	Sig. (bilateral)	,048	.
	N	96	96

Fuente: Preparado por el autor

Interpretación.

El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,127, una correlación baja y directa porque es un valor positivo pero cercano a 0; además la significación bilateral tiene como valor: $p = 0,048 < 0,05$; por tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_i), por lo tanto afirmamos que existe relación directa entre el presupuesto y la dimensión confiabilidad.

- 3.4. Relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión capacidad de respuesta en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013.

Tabla 4

Relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión capacidad de respuesta en el Hospital Santa Gema

			Presupuesto	Dimensión capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Presupuesto	Coeficiente de correlación	1,000	,103
		Sig. (bilateral)	.	,039
		N	96	96
	Dimensión capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,103	1,000
		Sig. (bilateral)	,039	.
		N	96	96

Fuente: Preparado por el autor

Interpretación.

El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,103, una correlación muy baja y directa porque es un valor positivo pero cercano a 0; además la significación bilateral tiene como valor: $p = 0,039 < 0,05$; por tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1), por lo tanto afirmamos que existe relación directa entre el presupuesto y la dimensión capacidad de respuesta.

3.5. Relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión seguridad en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013.

Tabla 5

Relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión seguridad en el Hospital Santa Gema

			Presupuesto	Dimensión seguridad
Rho de Spearman	Presupuesto	Coefficiente de correlación	1,000	,119
		Sig. (bilateral)	.	,051
		N	96	96
	Dimensión seguridad	Coefficiente de correlación	,119	1,000
		Sig. (bilateral)	,051	.
		N	96	96

Fuente: Preparado por el autor

Interpretación.

El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,119, la significación bilateral tiene como valor: $p = 0,051 > 0,05$; por tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis de investigación (H_1), por lo tanto, afirmamos que no existe relación entre el presupuesto y la dimensión seguridad.

- 3.6. Relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión empatía en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013.

Tabla 6

Relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión empatía en el Hospital Santa Gema

		Presupuesto	Dimensión empatía	
Rho de Spearman	Presupuesto	Coefficiente de correlación	1,000	,543
		Sig. (bilateral)	.	,059
		N	96	96
	Dimensión empatía	Coefficiente de correlación	,543	1,000
		Sig. (bilateral)	,059	.
		N	96	96

Fuente: Preparado por el autor

Interpretación

El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,059, un valor medio y porque es un valor positivo pero cercano a 0.5; además la significación bilateral tiene como valor: $p = 0,059 > 0,05$; por tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis de investigación (H_1), por lo tanto, afirmamos que no existe relación entre el presupuesto y la dimensión empatía.

- 3.7. Determinar el nivel del uso del presupuesto del Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013.

Tabla 7

Nivel de uso del presupuesto del Hospital Santa Gema Yurimaguas

Nivel de calidad de atención	Puntaje	Número	Porcentaje
Inadecuado	18 a 42	31	32.3%
Medio	43 a 66	49	51.0%
Adecuado	67 a 90	16	16.7%
		96	100%

Fuente: base de datos elaborado por el autor

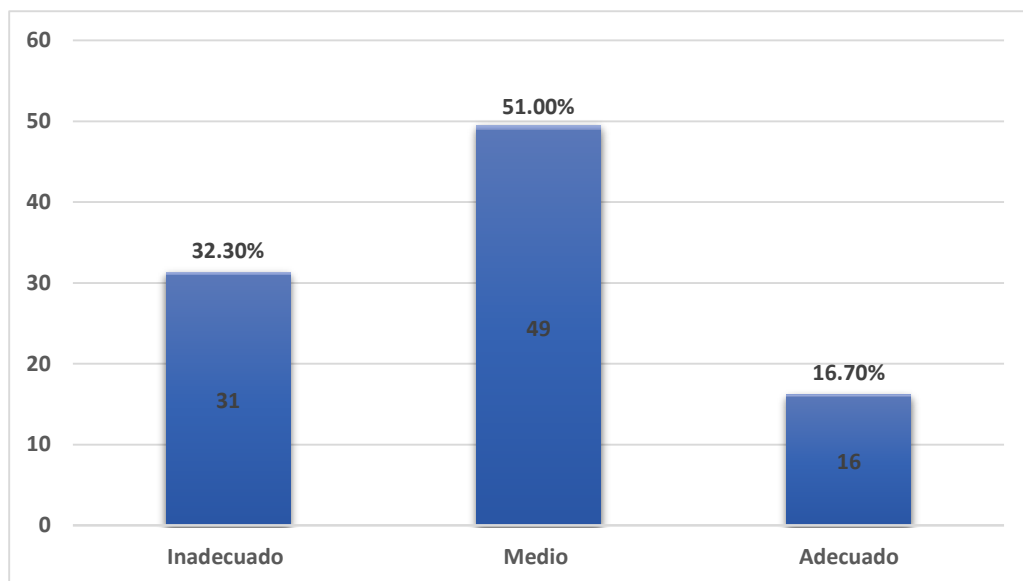


Figura 1. Nivel de uso del presupuesto del Hospital Santa Gema Yurimaguas

Fuente: base de datos elaborado por el autor

Interpretación.

Se observa que de los 96 encuestados de la muestra 49 (que equivale al 51.0%), manifiestan que la calidad de atención, es medio, seguido de 31 encuestados (que equivale a 32.3%), que manifiestan que es de nivel inadecuado y solo 16 encuestados (que equivalen al 16.7%), manifiestan que la calidad de atención es adecuada.

- 3.8. Determinar el nivel de la calidad de atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013.

Tabla 8

Nivel de la calidad de atención en el Hospital Santa Gema Yurimaguas

Nivel de calidad de atención	Puntaje	Número	Porcentaje
Bajo	15 a 35	25	26.0%
Medio	36 a 55	61	63.5%
Alto	56 a 75	10	10.5%
		96	100%

Fuente: base de datos elaborado por el autor

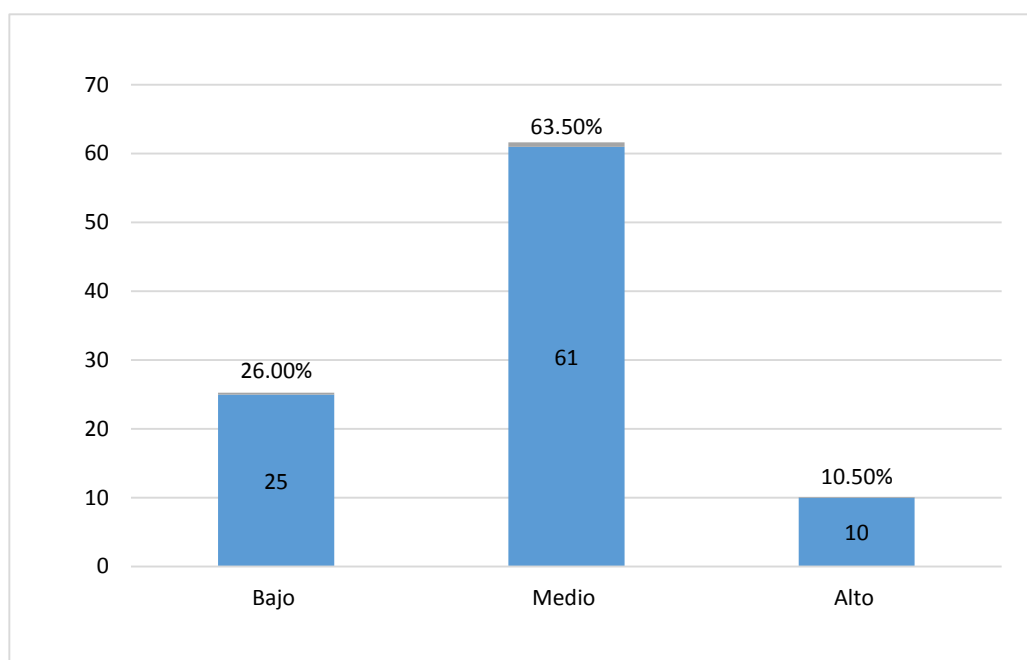


Figura 2. Nivel de la calidad de atención en el Hospital Santa Gema Yurimaguas

Fuente: base de datos elaborado por el autor

Interpretación.

En la tabla 8 y grafico 1, se observa que de los 96 encuestados de la muestra 61 (que equivale al 63.50%), manifiestan que la calidad de atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013, es de nivel medio, seguido de 25 encuestados (que equivale a 26.0%), que manifiestan que es de nivel bajo y solo 10 encuestados (que equivalen al 10.5%), manifiestan que la calidad de atención es alta.

IV. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general, el coeficiente de conexión de Spearman es 0.250, una relación baja y directa, la importancia bilateral tiene un valor: $p = 0.035 < 0.05$; Por lo tanto, insistimos en que existe una conexión inmediata entre el límite de gasto y la naturaleza, este resultado es similar al encontrado por la analista Neyra M. A. (2012). Quien razona que la Planificación Integrada y el Presupuesto Público impactan enfáticamente en la administración abierta de la Oficina del Defensor del Pueblo, actualmente en lo que respecta al analista Montes K. Y. (2016). El impacto del límite de gasto para la administración relacionada con el dinero presupuestario de la legislatura local de Huancavelica 2015, igualmente con un objetivo particular en mente corresponde ya que su examen infiere esa dinámica presupuestaria y control de gastos, en caso de que afecten la administración monetaria presupuestaria del Gobierno Regional de Huancavelica en 2015.

En cuanto a la meta 1, certificamos que existe una conexión inmediata entre el límite financiero y el elemento tangible. El coeficiente de relación de Spearman es 0.480, una conexión media y directa, la respectiva la notabilidad tiene el valor: $p = 0.030 < 0.05$.

Para el objetivo explícito 2, certificamos que existe una conexión inmediata entre el límite financiero y la medición de la confiabilidad de la naturaleza, el coeficiente de relación de Spearman es 0.127, una conexión baja y directa. la criticidad de dos lados tiene un valor: $p = 0.048 < 0.05$.

Para el objetivo explícito 3, certificamos que existe una conexión inmediata entre el límite de gasto y la medición del límite de reacción de la naturaleza. El coeficiente de relación de Spearman es 0.103, una conexión extremadamente baja y directa, la centralidad de dos lados tiene el valor: $p = 0.039 < 0.05$.

Para el objetivo específico 4, afirmamos que no existe relación entre el presupuesto y la dimensión seguridad. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,119, la significación bilateral tiene como valor: $p = 0,051 > 0,05$.

Para el objetivo específico 5, afirmamos que no existe relación entre el presupuesto y la dimensión empatía. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,059, un valor medio, la significación bilateral tiene como valor: $p = 0,059 > 0,05$. Los resultados en la mayoría de las dimensiones concuerdan con el investigador Castillo R. N. (2016),

cuyos resultados indican que Existe una conexión crítica entre los factores del plan de gastos de investigación por resultados y el cumplimiento civil con un coeficiente de relación de Pearson de (0.913 **), siendo una conexión positiva sólida entre estos dos factores y de hecho excepcionalmente enorme.

Ahora respecto al uso del presupuesto, se observa que de los 96 encuestados de la muestra 49 (que equivale al 51.0%), manifiestan que la calidad de atención, es medio, seguido de 31 encuestados (que equivale a 32.3%), que manifiestan que es de nivel inadecuado y solo 16 encuestados (que equivalen al 16.7%), manifiestan que la calidad de atención es adecuada. Esta investigación concuerda con Gancino A. I. (2010). "La organización presupuestaria y su efecto sobre los datos relacionados con el dinero de la Fundación Pastaza en el período 2009 ", en su trabajo presume que, La organización presupuestaria observacional utilizada por el establecimiento no permite que las distintas divisiones desarrollen sus ejercicios adecuadamente, esto se refleja en las revisiones realizadas a los socios de la organización, quienes consideran que el 61.70% de los activos asignados se transportan a tiempo, en cualquier caso, no abordan los problemas ya que no se distribuyen adecuadamente. de manera que las tasas de circulación asignadas por la organización a las distintas divisiones no tienen una investigación previa de los requisitos previos, lo que causa desilusión en los clientes internos y externos de la Fundación Pastaza; dado que los ejercicios no pueden completarse de manera ordinaria, ya que lo esencial financiero y de recursos humanos no son accesibles. La división con más desafíos para la designación de los planes de gasto, es el Contador con el 60.87% de respuestas; dado que estos activos no permiten el cruce auspicioso de las cosas a los extraños.

Para el último objetivo, 61 (que equivale al 63.50%), manifiestan que la calidad, es de nivel medio, seguido de 25 encuestados (que equivale a 26.0%), que manifiestan que es de nivel bajo y solo 10 encuestados (que equivalen al 10.5%), manifiestan que la calidad de atención es alta. Este resultado prácticamente coincide con el investigador Hidalgo G. J. (2019). concluye que la calidad del servicio El 53% de los clientes que fueron estudiados lo consideran bajo, de todos modos el 33% dijo que era normal y solo el 14% de los clientes dijo que era alto; así como para el especialista Pinedo PN (2016), en su propuesta "La naturaleza de la administración de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN SA además, su impacto en el cumplimiento de los clientes de la parte alta de la región de Morales, período enero a junio de 2016 ". El presente

examen no puede ayudar a contradecir al analista mencionado anteriormente, ya que su examen presume que la naturaleza de la administración con una calificación más alta fue un 52% baja, mientras que el cumplimiento del cliente fue bajo en un 61%, solo un 32% separado en general y manteniendo cuenta que solitario 7% un alto.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. La relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013, es baja, directa y positiva, con coeficiente de correlación de Spearman es de 0,250, y p - valor = 0,035.
- 5.2. La relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión tangibilidad, es media, directa y positiva.
- 5.3. La relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión confiabilidad, es baja, directa y positiva.
- 5.4. La relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión capacidad de respuesta, es muy baja, directa y positiva.
- 5.5. No existe relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión seguridad. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,119 y p - valor = 0,051.
- 5.6. No existe relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión empatía. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,543 y p - valor = 0,059.
- 5.7. El nivel de uso del presupuesto del Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013, es medio calificado por el 51.0% de los encuestados, seguido del nivel inadecuado (32.3% de los encuestados), y finalmente el nivel adecuado (16.7% de los encuestados).
- 5.8. El nivel de la calidad de atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013, es medio calificado por el 63.50% de los encuestados, seguido del nivel bajo (26.0% de los encuestados), y finalmente el nivel alto (10.5% de los encuestados).

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** A la dirección del Hospital Santa Gema, que realice trabajos comparativos entre los establecimientos de salud que conforman la Dirección Regional de Loreto para comparar el desempeño financiero entre hospitales regionales.
- 6.2.** A la dirección del Hospital Santa Gema de Yurimaguas que realice Exámenes subjetivos sobre el cumplimiento del cliente externo para ver de manera más completa la verdad de los procedimientos que se crean en la administración relacionada con el dinero.
- 6.3.** A la gerencia de presupuesto del Hospital Santa Gema de Yurimaguas debe solicitar el aumento del presupuesto pues este es insuficiente para atender a la gran población de la población de la Provincia de Alto Amazonas. Evaluar el presupuesto con respecto de su indicador eficiencia.
- 6.4.** A la gerencia de Planificación deben formular un plan de gestión de mejora de la calidad que fortalezca los ángulos identificados con el elemento lógico especializado de la naturaleza de los servicios humanos en el centro ambulatorio del hospital.

REFERENCIAS

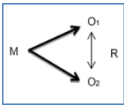
- Droguett, F. J. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*. (Tesis de pregrado). Santiago, Chile. Recuperado de: repositorio.uchile.cl
- Chiang, C. F. (2015). *Calidad de Atención de los Usuarios en ESSALUD, San Miguel 2015*. (Tesis de maestría). Lima, Perú. Recuperado de: repositorio.ucv.edu.pe
- Caballero, A. R. (2016). *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016*. (Tesis de pregrado). Trujillo. Perú. Recuperado de: repositorio.ucv.edu.pe
- Camisón, C., Cruz, S., y Gonzales, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson educación SA.
- Gancino, A. I. (2010). *La planificación presupuestaria y su incidencia en la información financiera de la Fundación Pastaza en el período 2009*. (Tesis de pregrado). Ambato, Ecuador. Recuperado de: repositorio.uta.edu.ec
- Hidalgo, G. J. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018*. (Tesis de maestría). Tarapoto, Perú. Recuperado de: repositorio.ucv.edu.pe
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2012). *Marketing de Servicios y Estrategias*. (4ª Ed). Mexico: Edit. Artgraph
- Ministerio de Economía y Finanzas (2013). <https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-publico-sp-18162>
- Ministerio de Salud (2009). *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*
- Moyano, J. Bruque, S. Martínez, P. & Maqueira, J. (2011). *Gestión de la calidad en empresas tecnológicas de TQM a ITIL*. (1º ed.). Ediciones starbook.
- Montes, K. Y. (2016). *Influencia del presupuesto por resultados en la gestión financiera presupuestal del gobierno regional de Huancavelica 2015*. (Tesis de maestría). Huancayo, Perú. Recuperado de: repositorio.uncp.edu.pe
- Neyra M. A. (2012). *El planeamiento y el presupuesto público y su influencia en la gestión pública. Caso defensoría del pueblo, periodo 2000-2010*. (Tesis de maestría). Lima, Perú. Recuperado de: cybertesis.uni.edu.pe
- Nicolás, R. N. (2016). *Relación de la gestión del presupuesto por resultados con el gasto municipal del distrito de Morales – 2015*. (Tesis de maestría). Tarapoto, Perú. Recuperado de: repositorio.ucv.edu.pe

- Parasuraman, A., Berry, & Zeithaml. (1985). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Paredes, F. (2006). *El presupuesto público: aspectos teóricos y prácticos*. (1era Ed.). Universidad de los Andes. Edición G. Venezuela.
- Pinedo, P. N. (2016). *La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016*. (Tesis de maestría). Tarapoto, Perú. Recuperado de: repositorio.ucv.edu.pe
- Vargas, M.E. y Quiñonez, L.A. (2015). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. (3ª ed.) Bogotá – Colombia. ED: ECOE.
- Zúñiga, A. (2015). *Análisis de los Lineamientos y Mecanismos para la elaboración y formulación de las Proformas Presupuestarias en las Entidades del Sector Público del Ecuador*. (Tesis de maestría). Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: repositorio.ug.edu.ec

ANEXOS

Matriz de Consistencia

Título: Relación entre el presupuesto y la calidad y de atención en el Hospital Santa Gema–Yurimaguas, 2013

Problema	Hipótesis	Objetivo general	Escala de medición												
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión tangibilidad en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013? 2. ¿Cuál es la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión confiabilidad en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013? 3. ¿Cuál es la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión capacidad de respuesta en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013? 4. ¿Cuál es la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión seguridad en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013? 5. ¿Cuál es la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión empatía en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013? 6. ¿Cuál es el nivel de percepción del uso del presupuesto del Hospital Santa Gema – Yurimaguas, del año 2013?? 7. ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013? 	<p>Hipótesis General H1: Existe relación positiva y directa entre el presupuesto y la calidad de la atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013.</p> <p>Hipótesis específicas H2: Existe relación positiva y directa entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión tangibilidad en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013. H3: Existe relación positiva y directa entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión confiabilidad en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013. H4: Existe relación positiva y directa entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión capacidad de respuesta en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013. H5: Existe relación positiva y directa entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión seguridad en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013. H6: Existe relación positiva y directa entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión empatía en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013. H7. ¿El nivel de percepción del uso del presupuesto del Hospital Santa Gema – Yurimaguas, del año 2013? Es inadecuado. H8.El nivel de la calidad de atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013, es medio.</p>	<p>Objetivo general. Determinar la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión tangibilidad en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013. 2. Determinar la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión confiabilidad en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013. 3. Determinar la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión capacidad de respuesta en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013. 4. Determinar la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión seguridad en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013. 5. Determinar la relación entre el presupuesto y la calidad de la atención en su dimensión empatía en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013. 6. ¿Determinar el nivel de percepción del uso del presupuesto del Hospital Santa Gema – Yurimaguas, del año 2013? 7. Determinar el nivel de la calidad de atención en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas, año 2013. 	<p>Para la variables presupuesto será: Nominal</p> <p>Para la variables calidad de atención será: NOMINAL</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>Descriptiva y correlacional, el esquema es el siguiente:</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> O2 </pre> </div> <p>Donde:</p> <p>M: Pacientes del Hospital Santa Gema y Documentación sobre presupuesto V1: Presupuesto V2: Calidad de atención r: Relación</p>	<p>Población: La población para la presente investigación está constituida por los trabajadores del Hospital Santa Gema que son en total 102, y los pacientes atendidos en un día cualquiera, 200 en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas.</p> <p>Muestra: Constituida por los 96 trabajadores del Hospital y 96 pacientes atendidos en un día cualquiera en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Presupuesto</td> <td style="text-align: center;">Recursos Financieros</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Evaluación presupuestal</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Toma de decisiones</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de atención</td> <td style="text-align: center;">Tangibilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacidad de Respuesta</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Seguridad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Empatía</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Presupuesto	Recursos Financieros	Evaluación presupuestal	Toma de decisiones	Calidad de atención	Tangibilidad	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Variables	Dimensiones														
Presupuesto	Recursos Financieros														
	Evaluación presupuestal														
	Toma de decisiones														
Calidad de atención	Tangibilidad														
	Confiabilidad														
	Capacidad de Respuesta														
	Seguridad														
	Empatía														

Instrumento de recolección de datos

Encuesta sobre Presupuesto

Señores usuarios del Hospital Santa Gema, les solicito por favor contestar las siguientes preguntas en referencia al presupuesto

Marcar con una X en el cuadro que corresponde, según su sentir, considerando la escala valorativa siguiente:

Donde

1. Estoy en total desacuerdo (TD)
2. Estoy en desacuerdo (D)
3. Indiferente (I)
4. Estoy de acuerdo (A)
5. Estoy totalmente de acuerdo (TA)

Nº	DIMENSIONES					
RECURSOS FINANCIEROS		TD	D	I	A	TA
1	¿Es buena la captación de ingresos propios que se realizó en el periodo 2013, en el Hospital Santa Gema?					
2	¿Es suficiente las transferencias presupuestal del tesoro público que se realizó en el periodo 2013 al Hospital Santa Gema?					
3	¿Es suficiente el Fondo de Compensación Municipal realizado en el periodo 2013, en el Hospital Santa Gema?					
4	¿Es suficiente los recursos ordinarios que se recaudaron en el periodo 2013 en el Hospital Santa Gema?					
5	¿Es suficiente el Canon y sobrecanon, regalías, renta de aduanas y participaciones recibidas en el periodo 2013 en el Hospital Santa Gema?					
6	¿Considera que la captación de otros ingresos diferentes a su operación (alquileres de maquinarias, tecnologías, vehículos, etc) fue suficiente en el periodo 2013 en el Hospital Santa Gema?					
EVALUACIÓN PRESUPUESTAL						
7	¿Fue evaluado la ejecución del gasto en el Hospital Santa Gema con el Presupuesto Institucional Modificado durante el periodo 2013?					
8	¿Se logró la eficacia en la ejecución del gasto en el Hospital Santa Gema con el Presupuesto Institucional de Modificado durante el periodo 2013?					
9	¿Considera que el nivel de eficiencia en la ejecución del gasto en el Hospital Santa Gema, fue buena el año 2013?					
10	¿Generalmente la medición de la eficiencia del gasto en el Hospital Santa Gema, es buena metodológicamente?					
11	¿Se trabajó en función al logro de eficiencia y eficacia del gasto en el Hospital Santa Gema en el periodo 2013?					
12	¿Se logró con éxito la ejecución del gasto periodo 2013, en el Hospital Santa Gema					
TOMA DE DECISIONES						
13	¿Se realizó la toma de decisiones de manera concertada en el periodo 2013, en el Hospital Santa Gema?					
14	¿Se realizó la toma de decisiones basadas solo en las autoridades, en el periodo 2013, en el Hospital Santa Gema?					
15	¿La toma de decisiones fue flexible y adaptable a los cambios en el periodo 2013, en el Hospital Santa Gema?					

16	¿Se evaluó la toma de decisiones de su municipalidad con respecto al gasto en el Hospital Santa Gema, periodo 2013?					
17	¿Se priorizó quiénes deberían decidir los gastos que realiza el Hospital Santa Gema periodo 2013?					
18	¿Se responsabilizó los resultados a los decisores respecto a la ejecución del gasto que realizo el Hospital Santa Gema, periodo 2013?					

Nivel de uso del presupuesto	Puntaje
Inadecuado	18 a 42
Indiferente	43 a 66
Adecuado	67 a 90

Encuesta sobre la calidad

Señores usuarios del Hospital Santa Gema, les solicito por favor contestar las siguientes preguntas en referencia a la calidad del servicio.

Marcar con una X en el cuadro que corresponde, según su sentir, considerando la escala valorativa siguiente:

Donde

1. Estoy en total desacuerdo (TD)
2. Estoy en desacuerdo (D)
3. Indiferente (I)
4. Estoy de acuerdo (A)
5. Estoy totalmente de acuerdo (TA)

Nº	DIMENSIONES	TD	D	I	A	TA
Elementos Tangibles						
1	¿Las instalaciones del Hospital Santa Gema son confortables?					
2	¿Los profesionales de la del Hospital Santa Gema presentan buen aspecto, se ven aseados?					
3	¿Está usted conforme con la infraestructura y equipos que tiene el Hospital Santa Gema para la atención a sus pacientes?					
Fiabilidad						
4	¿Cómo considera Uds. que el Hospital Santa Gema registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?					
5	¿El personal del Hospital Santa Gema realiza bien su trabajo desde la primera vez?					
6	¿Los profesionales del Hospital Santa Gema responden a mis preguntas ante cualquier duda que presente?					
Capacidad de Respuesta						
7	¿El personal del Hospital Santa Gema me informa con precisión cuando concluirá el servicio ofrecido?					
8	¿Los profesionales del Hospital Santa Gema se encuentran a disposición para atenderme?					
9	¿Considera que los trámites en el Hospital Santa Gema son rápido y sencillo?					
Seguridad						
10	¿El comportamiento de los profesionales del Hospital Santa Gema me inspira confianza?					
11	¿El personal del Hospital Santa Gema está totalmente calificado para las tareas que realiza?					
12	¿Los profesionales del Hospital Santa Gema recogen de forma adecuada mis quejas y sugerencias como paciente?					
Empatía						

13	¿El personal del Hospital Santa Gema me ha dado un trato personalizado?					
14	¿El Hospital Santa Gema tiene horarios que satisfacen mis necesidades como paciente?					
15	¿Los profesionales del Hospital Santa Gema comprenden cuáles son mis necesidades como paciente?					

Nivel de calidad de atención	Puntaje
Bajo	15 a 35
Medio	36 a 55
Alto	56 a 75

Validación de instrumentos

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: *SANCHEZ DAVILA Kellen*
 Institución donde labora : *UCV-T*
 Grado académico : *MAESTRA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS*
 Instrumento : *Cuestionario: Uso de presupuesto*
 Autor del instrumento : *Br. Wilber Pickman Rojas*

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables					
Subtotal					4	40
TOTAL			44			

III.- Opinión de aplicabilidad
 Apto para ser aplicado

IV.- Promedio de valoración: 4.4



 Mg. Kellen Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO
 DNI: 41947504

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

V. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: *SANCHEZ DAVILA Kellen*
 Institución donde labora : *UCV-T*
 Grado académico : *MAESTRO EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS*
 Instrumento : *Cuestionario: Uso de presupuesto*
 Autor del instrumento : *Br. Wilber Pickman Rojas*

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables					
Subtotal					4	40
TOTAL			44			

III.- Opinión de aplicabilidad
Apto para ser aplicado

IV.- Promedio de valoración: 4.4



 Mg. Kellen Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO
 DNI: 41993504

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

V. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: **Ramirez GARCIA GUSTAVO**
 Institución donde labora : **UCV-T**
 Grado académico : **DOCTOR**
 Instrumento : **Cuestionario: Uso de presupuesto**
 Autor del instrumento : **Br. Wilber Pickman Rojas**

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables					X
Subtotal					8	35
TOTAL					43	

III.- Opinión de aplicabilidad
Apto para ser aplicado

IV.- Promedio de valoración: 4.3


Dr. Gustavo Ramirez Garcia
 DNI. 01109463
 DNI CPPe. 0348647

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: López Rengifo, Enrique
 Institución donde labora : UCV - Posgrado
 Grado académico : MBA.
 Instrumento : Cuestionario: **Calidad de atención**
 Autor del instrumento : Br. Wilber Pickman Rojas

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables					X
Subtotal					8	40
TOTAL			48			

III.- Opinión de aplicabilidad

Apto para ser aplicado

IV 4.8 medio de valoración:


 Mg. Enrique López Rengifo
 DOCENTE

DNI: 18102482

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

III. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: **RAMIREZ GARCIA GUSTAVO**
 Institución donde labora : **UCV-T**
 Grado académico : **DOCTOR**
 Instrumento : **Cuestionario: Calidad de atención**
 Autor del instrumento : **Br. Wilber Pickman Rojas**

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables					
Subtotal					8	35
TOTAL					43	

III.- Opinión de aplicabilidad
Apto para ser aplicado

IV.- Promedio de valoración: 4.3


Dr. Gustavo Ramirez Garcia
 DNI. 01109463
 CPPe. 0348647

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

V. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: López Rengifo, Enrique
 Institución donde labora : UCV - Posgrado
 Grado académico : MBA.
 Instrumento : Cuestionario: **Uso de presupuesto**
 Autor del instrumento : Br. Wilber Pickman Rojas

vi. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables					X
Subtotal					4	45
TOTAL			49			

III.- Opinión de aplicabilidad


Apto para ser aplicado

IV 4.9 medio de valoración:


Mg. Enrique López Rengifo
 DOCENTE

DNI: 18102482

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

	GORE LORETO	DIRECCION REGIONAL DE SALUD DE LORETO HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS	UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION
---	------------------------	--	--

- "Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Yurimaguas, 10 de Octubre del 2019

CARTA N° 012-2019/GRL/DRSL/30.37.16.01


A: SR. WILBER PICKMAN ROJAS

ASUNTO: Concede Permiso para realizar Trabajo de Investigación .

REFERENCIA: Solicitud de Permiso

En atención al documento de la referencia, la Dirección General del Hospital Santa Gema de Yurimaguas concede el permiso respectivo para realizar el trabajo de investigación, a fin de que el estudiante de la Universidad Cesar Vallejo de San Martín –Tarapoto, pueda sustentar su tesis titulada **"RELACIÓN ENTRE EL PRESUPUESTO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS"**, para poder optar el Título Profesional de Magister en Gestión Pública, así mismo se le comunica que al término de la investigación 01 ejemplar de su Tesis entregará a la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación para formar parte de la Biblioteca.

Atentamente,



**Gobierno Regional de Loreto
DIRECCION REGIONAL DE SALUD - LORETO
HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS**

MG. ANDRES ANILFO ALVAREZ ANTONIO
C.M.P. 24715
DIRECTOR EJECUTIVO H.S.G.Y

C.C
Archivo
AAAA/EBE/risb.

www.hsgy.gob.pe

**Calle Progreso N° 305 - Yurimaguas
Telf. 065 - 356 125
Cel. 999427402
E-mail: dirgensec@hsgy.gob.pe**

Base de datos estadísticos

PRUEBAS DE CONFIABILIDAD: Presupuesto

Resumen del procesamiento de los casos

Caso	Válidos	N	%
s	Excluidos ^a	96	100,0
		0	,0
Total		96	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	18

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Items1	51,83	423,623	,831	,983
Items2	51,75	419,848	,847	,983
Items3	51,96	413,694	,870	,983
Items4	52,04	416,563	,856	,983
Items5	52,00	419,652	,851	,983
Items6	51,88	417,332	,869	,983
Items7	51,92	422,601	,897	,982
Items8	52,00	425,130	,838	,983
Items9	52,08	417,819	,864	,983
Items10	52,13	420,723	,866	,983
Items11	51,75	419,848	,847	,983
Items12	51,92	422,601	,897	,982
Items13	52,04	416,563	,856	,983
Items14	52,00	419,652	,851	,983
Items15	52,00	425,130	,838	,983
Items16	52,00	419,652	,851	,983
Items17	52,00	425,130	,838	,983
Items18	52,08	417,819	,864	,983

PRUEBAS DE CONFIABILIDAD: Calidad de atención

Resumen del procesamiento de los casos

Caso	Válidos	N	%
s	Excluidos ^a	96	100,0
		0	,0
Total		96	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	15

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Items1	51,83	423,623	,831	,983
Items2	51,75	419,848	,847	,983
Items3	51,96	413,694	,870	,983
Items4	52,04	416,563	,856	,983
Items5	52,00	419,652	,851	,983
Items6	51,88	417,332	,869	,983
Items7	51,92	422,601	,897	,982
Items8	52,00	425,130	,838	,983
Items9	52,08	417,819	,864	,983
Items10	52,13	420,723	,866	,983
Items11	51,75	419,848	,847	,983
Items12	51,96	413,694	,870	,983
Items13	52,04	416,563	,856	,983
Items14	52,00	419,652	,851	,983
Items15	51,88	417,332	,869	,983