



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Gestión innovado para mejorar la calidad de atención en centros de salud de la
Provincia de San Martín, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Mg. Tafur Ynga, Felicita Isabel (ORCID: 0000-0001-5650-0643)

ASESOR:

Dr. Ramírez García, Gustavo (ORCID: 0000-0003-0035-7080)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por iluminarme cada día en este caminar, Por las sendas del saber.

A mis padres por ser los que impulsaron, para lograr un peldaño más en mi superación profesional y personal.

Felicita

Agradecimiento

Mi sincero agradecimiento a las personas, docentes que hicieron posible el desarrollo de este trabajo.

A la escuela de Posgrado de la UCV. Por ser la promotora en la superación profesional.

A mis docentes, en especial al Dr. José Manuel Delgado Bardales, quienes con su vasta experiencia lograron que pueda cumplir esta anhelada meta.

El autor

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Mg. **Tafur Ynga, Felicita Isabel**, estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; presento mi trabajo académico titulado: *gestión innovado para mejorar la calidad de atención en centros de salud de la Provincia de San Martín, 2018*, en 92 folios para la obtención del grado académico de doctorado en gestión pública y gobernabilidad, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionartodas 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, enero del 2020.



Mg. Felicita Isabel Tafur Ynga,

DNI N° 46684797

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	11
2.1. Tipo y Diseño de investigación	11
2.2. Variables, Operacionalización.....	11
2.3. Población y muestra.....	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15
2.5. Procedimientos	17
2.6. Métodos de análisis de datos	18
2.7. Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
VII. PROPUESTA.....	35
REFERENCIAS	42
Anexos	46
Matriz de consistencia	47
Instrumentos de recolección de datos	48
Validación de instrumentos	51
Índice de confiabilidad	61
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	63
Validación de la propuesta	64

Autorización de publicación de tesis al repositorio	79
Acta de aprobación de originalidad	80
Informe de originalidad	81
Autorización final del trabajo de investigación	82

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	12
Tabla 2: Determinación de la población.....	14
Tabla 3: Escala de medición variable 1	15
Tabla 4: Escala de medición variable 2	16
Tabla 5: Determinación de la validez	16
Tabla 6: Nivel de gestión.....	19
Tabla 7: Recursos humanos	20
Tabla 8: Equipos para la atención.....	21
Tabla 9: Infraestructura	21
Tabla 10: Nivel de calidad de atención	22
Tabla 11: Fiabilidad.....	23
Tabla 12: Capacidad de respuesta	24
Tabla 13: Seguridad.....	24
Tabla 14: Empatía.....	25
Tabla 15: Aspectos tangibles.....	26
Tabla 18:Matriz de actividades y evaluación para la implementación de la propuesta.	41

Índice de figuras

Figura 9: Representación gráfica de los procesos	35
--	----

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar gestión innovado para mejorar la calidad de atención en centros de salud de la provincia de San Martín, 2018. Asimismo, se empleó teorías o fundamentos del trabajo relacionados a variables. El tipo de investigación fue aplicada, nivel descriptivo – propositivo y el diseño no experimental; la población estuvo conformada por 1500 usuarios de los centros de salud, cuya muestra estuvo constituida por 62 usuarios pertenecientes a los centros de salud de la provincia de San Martín. La técnica utilizada fue una encuesta, teniendo como instrumento a un cuestionario. Llegando a concluir que: la calidad de atención a los usuarios en los centros de salud de la provincia de San Martín, presenta un nivel medio en un 45%; asimismo con respecto a la fiabilidad presenta un nivel medio de 50%; la capacidad de respuesta se ha considerado que cuenta en un nivel medio de 45%, en cuanto a la seguridad presenta un nivel medio con un 47%, la empatía se encuentra en un nivel bajo de un 52% y por último en relación a los aspectos tangible se ha considerado que se encuentra en un nivel medio con un 44%. Por otro lado, con respecto a los componentes del modelo de gestión de salud, se ha considerado que los recursos humanos con 56%, equipos para la atención con 52% y la infraestructura con 50%, son los factores de vital importancia a tener en cuenta en una propuesta.

Palabras clave: Gestión, calidad de atención, salud

Abstract

The objective of this research was to determine a management to improve the quality of care in health centers in the province of San Martín, 2018. Likewise, theories or fundamentals of work related to variables were used. The type of research was applied, descriptive level - propositive and non-experimental design; The population was made up of 1500 users of the health centers, whose sample consisted of 62 users belonging to the health centers of the province of San Martín. The technique used was a survey, with a questionnaire as an instrument. Coming to a conclusion that: the quality of care for users in health centers in the province of San Martín, presents an average level of 45%; specifically with respect to the complicated presentation at an average level of 50%; The response capacity has been considered to have an average level of 45%, in terms of the presentation of security at a medium level with 47%, empathy is at a low level of 52% and finally in relation The tangible aspects have been considered to be at an average level with 44%. On the other hand, with regard to the components of the health management model, it has been considered that human resources with 56%, equipment for care with 52% and infrastructure with 50%, are the vital factors to have in Account in a proposal.

Keywords: Management, quality of care, health.

I. INTRODUCCIÓN

Asegurar una buena calidad en la atención brindada por los centros de salud es fundamental dentro del servicio entregado por enfermeros y médico, ya que repercutirá en la satisfacción que ésta puede generar en el usuario. Para el Ministerio de Salud, (2013) este término hace referencia al grado de satisfacción que debe presentar el usuario del servicio con respecto al trato que recibe por parte de los médicos, asimismo comprende las capacidad y aptitudes que estos deben poseer para poder aliviar los padecimientos de los pacientes (p.34).

En Argentina, La Revista Nación (2017) muestra un análisis en su investigación que la opinión de los usuarios de las instituciones de salud no está conforme con la calidad del sistema de salud, una gran cantidad tienen una opinión regular o mala, y la menor parte menciona que la calidad decayó en los últimos tiempos. El alza de los precios, pésima infraestructura, pocos profesionales médicos y la falta de leyes de salud para las prioridades de los usuarios. (p.54).

El Ministerio de Salud del Perú (2017) reportó que en el ejercicio 2014 existieron 124 mil pacientes que presentaron alguna queja o reclamo con respecto a los retrasos de sus citas, entrega de medicinas y otros aspectos que involucra este servicio, en donde más de 6,877 de estos pacientes presentaron quejas por presunta negligencia médica en los centros hospitalarios ubicados en la ciudad de Lima.

En el contexto nacional, diariamente se atienden 342 quejas por diversos problemas que frecuentan en los centros de salud que forman parte del Seguro Social del país. El año pasado, estos problemas se reportaron 124 mil 980 veces. El tiempo para obtener una cita o solicitar una intervención quirúrgica, la mala atención hacia los pacientes y la carencia de equipos médicos y medicinas genera que los hospitales no obtengan un alto nivel de prestigio frente a la población.

Ríos, M. (2017) hace hincapié donde los beneficiarios se sienten desprotegidos ante constantes negligencias, a pesar de tener instituciones creadas para defender al paciente. “Un paciente deja de ir en el sector privado si recibe un maltrato, opción que no hay en el sector público”.

A nivel local, en la región San Martín, según lo comentado por los diferentes usuarios de los centros asistenciales Tarapoto, Morales y Banda de Shilcayo, la realidad del servicio de salud se presta a muchos comentarios negativos y quejas, todos los inconvenientes evidenciados reflejan la falta de calidad de atención en salud. Por otro lado, los usuarios manifiestan que los profesionales no utilizan un lenguaje sencillo al público, así también reconocen la falta de capacidad de escucha que tienen los profesionales, en algunas ocasiones califican insatisfactoria la relación del médico a paciente, llegando a la conclusión de los profesionales no se interesan o preocupan por ellos, ya que no son corteses, ni amables.

Con respecto al servicio de emergencia, las deficiencias son numerosas pues no existen adecuadas infraestructuras en las salas de atención ni se cuenta con el equipamiento adecuado para su pronta atención, esto puede generar que el tiempo de atención se prolongue lo cual produce el riesgo de que la situación del paciente empeore, sumando la cantidad de quejas sobre el servicio de emergencia.

Asimismo, la falta de una gestión de innovación adecuada hace que persistan los problemas y la insatisfacción del usuario, es así que esta investigación pretende realizar una nueva propuesta de un modelo de gestión en cuanto a la calidad de atención brindado en los centros asistenciales Tarapoto, Morales y Banda de Shilcayo, lo cual se basará en el mejoramiento de la problemática evidenciada.

Con el propósito de sostener la investigación, se ha visto importante mostrar estudios ya realizados en relación a las dos variables, considerando en un contexto internacional a la investigación de Gonzales, R. (2018), *Gestión integrada de seguridad del paciente y calidad de servicio de salud*. (Artículo científico). Scielo. Vol. 17 (2). Cuba. El tipo de investigación fue aplicada a nivel descriptivo – propositivo, diseño experimental; la muestra estuvo conformada por 134 usuarios, la técnica fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. Ha concluido que la gestión de riesgos es de mucha importancia para mejorar la calidad de la atención médica proporcionada, que está inmersa la seguridad del paciente.

Así también está la investigación de Cerda, L. (2017), *Indicadores para mejorar la atención a pacientes en el hospital Gustavo Frické*. (Artículo científico). Revista Gerencia y políticas de Salud. Vol. 17 (35). Chile. El tipo de investigación fue aplicada,

el nivel fue descriptivo – propositivo, el diseño fue experimental. La muestra fue integral; la técnica fue la encuesta, su instrumento el cuestionario. Ha concluido que los indicadores muestran que el 54% de los usuarios están insatisfechos de los servicios que brinda el hospital, dado que muestran deficiencias que les dificulta que cuenten con un nivel de calidad de servicio.

Del mismo modo se da en la investigación de Ramos, T. (2016), *Mejoras en la calidad y eficiencia hospitalaria mediante un modelo integral de gestión de flujo de pacientes*. (Artículo científico). Cluster Salud. Vol. 13 (4). El tipo de investigación fue aplicada, así también el nivel fue descriptivo – propositivo, el nivel fue no experimental. La técnica fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. Llegó a concluir que varios pueden ser con un grado de importancia alto como fundamentales en la obtención de los resultados, lo cual se evidenciaron que el 32% de los usuarios están poco satisfechos con la gestión de salud, brinda consideran que no brindan en su totalidad efectivos servicios, demostrando que la calidad de atención manifiesta que es de un 45% poco satisfechos.

El autor Ayuso, D. y Begoña, A. (2015), *Gestión de la calidad de cuidados en enfermería: seguridad del paciente*. (Artículo científico). Díaz de Santos. Vol. 7 (1). La investigación fue aplicada, nivel descriptivo – correlacional – propositivo. La técnica fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. Llegó a concluir que la calidad asistencial es una pieza clave a desarrollar por el funcionario y sanitarios, con el objetivo de una mejora continua la práctica asistencial que realizamos y conseguir la mayor satisfacción del paciente y su familia.

Vargas, V. (2016), *Calidad en la prestación servicios de salud parámetros de medición*. (Artículo científico). Revista ciencias sociales. Vol. 19 (4). Madrid. El tipo de investigación fue aplicada, nivel descriptivo, fue no experimental; la muestra estuvo por 119 pacientes, la técnica fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. Concluyó que es importante monitorear a través de indicadores de gestión la calidad en los servicios de salud y sobre la importante del establecimiento de un sistema de garantía de calidad, incluir primordialmente su planeación, control, aseguramiento y evaluación dentro de un programa de gestión debidamente planificado, a fin de satisfacer a los usuarios.

Barrios, M. (2015), *Modelo de gestión en el sector salud basado en la calidad de servicios*. (Artículo científico). Revista ingeniería UC. Vol. 18. (1). El tipo de investigación fue aplicada, nivel descriptivo, fue no experimental; la muestra por 170 usuarios; la técnica fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. Llegó a concluir que se dio el primer paso con las dimensiones de calidad de atención, se realizaron seguimiento, entrevistas semiestructuradas, se aplicó un Benchmarking con cuatro de los mejores centros de salud de la región y se ha desarrollado el cuadro de mando integral de la organización, la cual se pudo plantea indicadores mediante estrategias por lo cual permita plantear un modelo de gestión.

Además, Molina, J. (2016), *Gestión de la calidad de los ciudadanos de enfermería hospitalaria basada en la evidencia científica*. (Artículo científico). Vol. 25 (3). España. El tipo de investigación fue aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental; la muestra estuvo constituida por 120 pacientes, además, la técnica utilizada fue la encuesta donde su respectivo instrumento fue el cuestionario. Llegando a concluir que existe poca participación de la enfermera en los asuntos del hospital, poco apoyo por parte de los gestores e inadecuada dotación de plantilla.

Asimismo, Ruelas, E. (2014), *Calidad y seguridad hacia la salud de poblaciones*. (Artículo científico). Conacyt. Vol. 9 (4). España. El tipo de investigación fue aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental; la muestra estuvo conformada por 110 usuarios; la técnica fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. Llegó a concluir que es importante nuevos paradigmas para mejorar la calidad de atención médica, el acceso y los costos, orientando estrategias que asuman los determinantes de la salud desde la perspectiva de las poblaciones, no solo intervenciones dentro de las paredes de los hospitales, sino la misión y visión de todo un sistema de salud en todos sus niveles.

Y por último a la investigación de Repullo, J. (2016), *Implementando estrategias para mejorar el gobierno institucional del Sistema Nacional de Salud*. (Artículo científico). Vol. 4 (2). El tipo de investigación fue aplicado, nivel descriptivo; la muestra estuvo conformada por 90 pacientes, la técnica fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. Concluye que la definición de un gobierno modelo y sanitario de toda la información se extrajo propuestas de reformas, dimensiones-retos estratégicos, para

definir un trabajo permisivo a niveles y ámbitos institucionales, en donde se identificó otras maneras de ayudar de forma diversa para su cambio de radicalismo selectivo, donde facilitaría mejor las inercias y alianzas de bloqueo.

En un contexto nacional está la investigación Messarina, P. (2016) en su investigación titulada: *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del hospital de alta complejidad Trujillo, 2015*. (Artículo científico). Scientia. Vol. 8 (2). El tipo de investigación fue aplicada, nivel descriptivo, fue no experimental. La muestra por 224 pacientes. La técnica fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. Llegó a concluir que se estableció un parámetro de relación con la satisfacción del usuario que hace uso de la resonancia magnética con la dimensión de fiabilidad, donde se determina una alta correlación estadística.

Así también tiene la investigación de Polo, O. (2018), *Experiencia en la implementación del modelo de atención integral de Salud basado en familia y comunidad desde la estrategia sanitaria Nacional de Salud familiar*. (Artículo científico) Vol. 64 (3). Lima, Perú. El tipo de investigación fue aplicado, diseño no experimental; la técnica fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. Llegó a concluir que la intervención de 244 649 hogares a octubre del 2015, constituyendo el 11,6% de hogares vulnerables del Perú. Asimismo, se desarrollaron 17 250 sesiones educativas donde se priorizó temas de promoción de la salud.

Inga, F. y Rodríguez, C. (2018), *Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención*. (Artículo científico) Scielo. Vol. 36 (2). El tipo de investigación fue aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental. La técnica fue la encuesta con el instrumento de un cuestionario. Llegó a concluir que existen avances en el campo del desarrollo y la gestión de los RHUS en los últimos años en Perú, que van desde la mejora en la distribución de los RHUS, el cumplimiento de metas regionales, el fortalecimiento de competencias y capacidades, hasta el establecimiento de una nueva Política de RHUS.

Del mismo modo se considera la investigación de Infantes, F. (2017), *Calidad asistencial y el nivel de satisfacción de los pacientes de consultas externas en el centro médico del Hospital III de Iquitos – periodo 2016* (Artículo científico). Revista Peruana

de Medición integrativa. La investigación fue de tipo No experimental – Descriptiva, la muestra constituida por 305 usuarios del servicio asistencial, aplicándose como instrumentos los cuestionarios. Concluye que: El nivel de satisfacción de los pacientes de consultas externas en aspectos generales fue de 72,9%, reflejando un mayor nivel de satisfacción con respecto al grado de seguridad que brinda el centro médico, siendo expresado en un 77.1% pues se cuenta con ambientes y espacios seguros; de igual manera reflejó que la confiabilidad es donde los usuarios presentan menores niveles de satisfacción, siendo expresado en un 31.3%.

En un entorno regional, esta Ruiz, R. (2017), *Evaluación de la calidad asistencial brindada a los pacientes y su influencia en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital ESSALUD II, Distrito de Tarapoto, periodo 2016* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Tarapoto. La investigación fue de tipo No experimental, Descriptivo – Correccional, la muestra estuvo constituida por 377 usuarios, aplicándose como instrumentos los cuestionarios. Concluyo que: la calidad asistencial brindada a los pacientes es alta en un 33% y regular en un 67%, puesto que los productos o servicios recibidos no siempre están acorde a los precios señalados, así también la información brindada a cerca del padecimiento de los pacientes debe ser la adecuada y suficiente de tal manera que este pueda conocer sus síntomas.

Así también se considera a la investigación de Tuesta, Z. (2015), *Calidad asistencial y el nivel de satisfacción de los usuarios externos de los servicios de urgencias en el Hospital II, Moyobamba, Junio – Agosto 2013* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Tarapoto. La investigación fue de tipo descriptiva, la muestra estuvo constituida por 362 usuarios del servicio de urgencias, aplicándose como instrumentos las encuestas. En conclusión, la calidad asistencial del equipo médico del Hospital II es medio en un 86.2%, alta en un 9.9% y baja en un 3.9%, mientras que el nivel de satisfacción es óptimo en un 9.1%, buena en un 71.5% y mala en un 19.3% (p.54)

Del mismo modo se ha considerado la fundamentación teórica expuestas por autores que describen las caracterizas para cada variable. En cuanto a la variable **Gestión** se ha empleado la teoría de Tobar (2002) quien señala que La gestión es una ciencia, arte, así como también la gestión implica la conducción de personas, que a su vez esto conlleva a la conducción de sincronización de voluntades.

El autor Maciá (2015) señala que es la gestión incluye la gestión de centros asistenciales en los niveles de gerencia, administración y dirección, además, de guías de procedimientos y protocolos. Con la finalidad de evaluar del modelo de gestión se ha tendido en cuenta 3 factores imprescindibles para la elaborar un modelo de gestión que sea capaz de cubrir las necesidades de los pacientes; en cuanto a la dimensión recursos humanos; es hablar de la unidad operativa que funciona dentro de un centro asistencial, es decir el talento humano encargado de la gestión de atención del servicio médico, como son los ginecólogos, enfermeras, obstetras, odontólogos, pediatras, que, a su vez, ellos se encargan de los procesos que se desarrollan y se incorporan continuamente.

Como segunda dimensión son los equipos para la atención, que se refiere al termino equipos para la atención se direcciona a las tecnologías que se utilizan para la atención médica, teniendo en cuenta las intervenciones, procedimientos, actividades, insumos, instrumentos y medicamentos innovadores que se utilizan para incentivar la salud; tanto como curar y la ves prevenir, la enfermedad, así como lograr la rehabilitación y cuidado a largo plazo las secuelas que pudieran tener, cuyas dimensiones son intervenciones, procedimientos, las actividades, insumos, instrumentos y medicamentos.

Como la tercera dimensión se tiene a la Infraestructura que se define como la presencia de una buena infraestructura contribuye al incremento de la eficiencia y eficacia logrando una óptima productividad debido a que disminuye los costos de producción, ayudando a la variedad de la producción, y generando mayor empleo a través de la demanda de bienes y servicios utilizados, cuyos indicadores son la accesibilidad, seguridad y las instalaciones.

Con respecto a la **Calidad de atención**, se consideró las bases teóricas expuestas por Wensing y Elwyn, (2010) quien indica que es la realización de acciones direccionadas a asegurar que los servicios de atención en los centros de salud puedan tener fácil acceso y sean equitativos, así también que se cuente con profesionales competentes y equipos y medicamentos suficientes que puedan satisfacer las necesidades de los pacientes y aliviar sus padecimientos.

Con la finalidad de evaluar esta variable se emplearon dimensiones con sus respectivos indicadores. En la primera dimensión se tiene a la Fiabilidad, que es la facilidad con la que se puede brindar el servicio de manera óptima, asimismo es la habilidad que poseen el personal médico para prestar sus servicios de manera adecuada, cuyos indicadores son los tramites, y las atenciones.

En la siguiente dimensión se tiene a la capacidad de respuesta, que es la disponibilidad del personal médico para atender a los pacientes y suministrarle servicios de calidad de manera rápida y oportuna, teniendo como indicadores a la agilidad en el trabajo, la resolución de problemas, personal calificado, medidas de seguridad.

En la dimensión seguridad: se tiene en cuenta el nivel de cordialidad y confianza que transmite el personal médico, reflejando así sus capacidades y nivel de preparación, al momento de atender a los pacientes, sus indicadores son credibilidad, confianza entregada por el personal, orientaciones brindadas al usuario.

En la dimensión empatía: Es la facilidad con la que una persona se pone en lugar de otra, de tal manera que pueda comprender la situación o realidad de los demás, sus indicadores son: Orientaciones brindadas al usuario, comprensión de las necesidades del usuario, amabilidad en el trato.

Y con respecto a la dimensión aspectos tangibles: Es la parte física que los pacientes o usuarios perciben sobre la institución, estos aspectos están estrechamente vinculados con el entorno o ambiente que presenta la institución respecto a su infraestructura, equipamiento, limpieza y bienestar de las instalaciones que lo conforman, sus indicadores son: Vestimenta, instalaciones, muebles o equipos, limpieza general.

En la investigación se formuló el **problema general**: ¿En qué medida el modelo de gestión mejorará la calidad de atención en centros de salud de la provincia de San Martín, 2018?,

Así mismo como problemas específicos se plantearon:

P1: ¿Cuál es el nivel de gestión en los centros de salud de la provincia de San Martín, 2018? P2: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en centros de salud de la provincia de San Martín, 2018?

P3.¿Cuál es la validación del modelo de gestión para mejorar la calidad de atención en centros de salud de la provincia de San Martín, 2018?

Por otra parte, la investigación cuenta con la justificación del estudio, donde en primer lugar se considera por conveniencia, pues los resultados de la investigación permitirán plantear estrategias de mejora con respecto a los procedimientos realizados por el personal médico, los cuales no están efectuándose de manera adecuada según los usuarios. Es importante porque es un aporte científico para los profesionales de salud, autoridades del nosocomio y comunidad en general.

Así también se tiene a la relevancia social, para la toma de decisiones fundamentales e implementar planes de mejora a las deficiencias detectadas en el presente trabajo de investigación, de tal manera que los usuarios se encuentren satisfechos con los servicios de calidad proporcionados.

Asimismo, los resultados sirvieron mejorar la toma de decisiones de las profesionales de los diferentes centros de salud del departamento de San Martín. En cuanto a las implicancias prácticas, se aplicaron medidas a los usuarios del servicio y personal médico, asimismo el uso de materiales e instrumentos permitieron el desarrollo de la misma, las cuales fueron pertinentes para la investigación. El valor teórico, pues se hizo uso de teorías existentes entre ellos tenemos a Narro (2017) quien ayudó en la evaluación de la variable (Gestión innovado) asimismo se consideró a (MINSA, 2013) para la evaluación de la variable (calidad de atención), de ese modo poder llevarlas a la realidad y determinar la problemática de la presente investigación. Por otra parte, la realización de la investigación permitió la obtención de nuevos conocimientos que fueron empleados en el desarrollo de la misma. Y por último a la utilidad metodológica que se procedió a elaborar los instrumentas para cada variable (Gestión innovado y calidad de atención).

Así también como **objetivo general** se tiene: Determinar un modelo de gestión para mejorar la calidad de atención en centros de la provincia de San Martín, 2018.

Y como específicos se plantearon: O1. Conocer el nivel de gestión en los centros de salud de la provincia de San Martín, año 2018. O2. Analizar el nivel de calidad de atención al usuario en los centros de salud de la provincia de San Martín, 2018. O3.

Validar el modelo de gestión para mejorar la calidad de atención en centros de la provincia de San Martín, 2018. Y, como **hipótesis general** considera a: H_i: El modelo de gestión mejorará de manera significativa la calidad de atención en centros de salud de la provincia de San Martín, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

Tipo de investigación

Según Carrasco (2010) menciona que la investigación es aplicada, cuando el problema está determinado y conocido por el investigador. (p. 55)

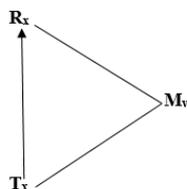
En ese sentido, el nivel de investigación fue Descriptivo - Propositivo. Palomino (2016) menciona que, que en este tipo de investigación se conoce, identifica y describe las características del fenómeno en estudio,

Propositivo, porque se desarrolla un diagnóstico y culminan con una determinada propuesta específica. (p.73)

Diseño de investigación

Según el autor Hernández, Fernández y Baptista (2016) mencionan que la investigación es diseño no experimental, pues no se manipula deliberadamente variables. Se basan en la observación de fenómenos. (68)

En ese sentido se plantea el siguiente esquema:



Tx: Teorías de gestión y calidad de atención

Rx: Realidad diagnóstica

Pv= Propuesta validada

2.2. Variables, Operacionalización

Variable I: Gestión de la salud

Variable II: Calidad de atención en salud

Tabla 1.*Operacionalización de variables.*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de la salud	Osorio (2011) indica que: La gestión de salud es un proceso dinámico, integral, sistemático y participativo orientado a que las estrategias, procedimientos e intervenciones de salud pública se realicen de manera coordinadas y organizada entre los diferentes actores, con la finalidad de alcanzar resultados en la salud (p.7).	La gestión fue evaluada por medio de cuestionario, las cuales se tendrá en cuenta la percepción de los usuarios asistentes.	Recursos humanos Equipos para la atención Infraestructura	- Gestión de desarrollo de capacidades - Aplicación de gestión por procesos - Gestión adecuada de tecnologías - Intervenciones - Procedimientos - Actividades, Insumos, instrumentos y medicamentos - Accesibilidad - Seguridad - Instalaciones - Tramites - Atención	Ordinal
Calidad de atención en salud	“La calidad de atención es la realización de acciones orientadas a asegurar que los servicios de atención en los centros de salud puedan tener fácil acceso y sean equitativos, así también que se cuente con profesionales competentes y equipos y medicamentos suficientes que puedan satisfacer las necesidades de los pacientes y aliviar sus padecimientos.(Wensing y Elwyn, 2010; p.111).	Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad	Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	- Agilidad en el trabajo - Resolución de problemas - Personal calificado - Medidas de seguridad - Credibilidad - Confianza entregada por el personal - Orientaciones brindadas al usuario - Comprensión de las necesidades del usuario - Amabilidad en el trato - Vestimenta	Ordinal

Aspectos tangibles	- Instalaciones - Muebles o equipos - Limpieza general
--------------------	--

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Población

La población estuvo constituida por todos los usuarios de los centros de salud Morales, la Banda de Shilcayo y Tarapoto, de la provincia de San Martín. En ese sentido, la población asciende a 1500 usuarios.

Tabla 2
Determinación de la población

Provincias	N° Usuarios
Morales	505
Tarapoto	481
Banda de Shilcayo	514
Total	1500

Fuente: Elaboración propia

Muestra

Debido a que la población es demasiado amplia, fue necesario aplicar la siguiente fórmula estadística proporcionada por el autor Valderrama (2016) que a continuación se muestra:

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

<i>N</i>	Tamaño de la población.	1500
<i>n</i>	Tamaño de la muestra.	Tamaño de la muestra.
<i>Z</i>	Desviación normal, límite de confianza (90%)	1.94
<i>p</i>	Probabilidad de éxito en obtener la información.	0.6
<i>q</i>	1-p; Probabilidad de fracaso en obtener la información.	0.4
<i>E</i>	Margen de error que se está dispuesto a aceptar = 10%	0.1

Remplazando en la fórmula se tiene:

$$n = \frac{(1.64)^2(0.6)(0.4)(1500)}{(0.1)^2(1500-1) + (1.64)^2(0.6)(0.4)}$$

$$n = \frac{968.256}{15.64}$$

$$n = 62$$

$$n = 62$$

$$n = 62$$

De acuerdo a la fórmula planteada se muestra lo siguientes; 62 usuarios

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

El autor Abanto (2014) menciona que se tuvo como técnica la encuesta, por lo tanto, permitirá evaluar las variables en estudios (Gestión y calidad de atención en salud), cuyo fin de resolver los objetivos propuestos en la investigación.

En ese sentido, se empleó como instrumento un cuestionario de preguntas que serán dirigidos por 62 usuarios, lo cual comprenden 3 ítems, los mismos que están valorados en la escala de Likert. Para la primera variable van desde 1 “Inadecuado” hasta 3 “Adecuado”; de igual manera para la segunda variable las escalas van desde 1 “No satisfecho” hasta 3 “Muy satisfecho”.

Con respecto a la primera variable, el cuestionario fue constituido por 18 ítems de escalas de medición de la variable segundo el instrumento aplicado, conforme a lo detallado a continuación:

Tabla 3

Escala de medición variable 1

Escala de medición variable		Escala de medición instrumento
Bajo (18 -29)	=	Inadecuado
Medio (30-41)	=	Regular
Alta (42 – 54)	=	Adecuado

Así también, en la segunda variable, el cuestionario estuvo conformado por 24 ítems de escalas de medición de la variable según el instrumento aplicado, conforme a lo detallado a continuación:

Tabla 4*Escala de medición variable 2*

Escala de medición	=	Escala de medición variable
Bajo (24 -39)	=	No satisfecho
Medio (40-55)	=	Poco satisfecho
Alta (56 – 72)	=	Muy satisfecho

Validez

La validación de los instrumentos se hizo por medio de juicio de expertos, que están categorizados y cuentan conocimientos necesarios del tema, para empezar con la ejecución de la investigación. A continuación, se detalle el nombre de los expertos:

Tabla 5*Determinación de la validez*

Variables	Experto	Especialidad	Promedio	Opinión del experto
Gestión de los centros de salud	Dr. Gustavo Ramírez García	Administración de la educación	50	Aplicable
	Dr. Nilber Vílchez Vargas	Educación	49	Aplicable
	Dr. Sixto Alejandro Morey Trigozo	Ciencia política y gobierno	49	Aplicable
	Dr. Wilter Aro Fasanando	Administración educativa	41	Aplicable
	Dr. José Manuel Delgado Bardales	Gestión Universitaria	49	Aplicable
Calidad de atención	Dr. Gustavo Ramírez García	Administración de la educación	50	Aplicable
	Dr. Nilber Vílchez Vargas	Educación	49	Aplicable
	Dr. Sixto Alejandro Morey Trigozo	Ciencia política y gobierno	49	Aplicable
	Dr. Wilter Aro Fasanando	Administración educativa	41	Aplicable
	Dr. José Manuel Delgado Bardales	Gestión Universitaria	49	Aplicable

Confiabilidad

Los instrumentos utilizados en la investigación serán confiabilizados a través de una encuesta; aplicando la prueba de alfa de Crombach para determinar el nivel de confiabilidad de ambos instrumentos:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

K: Número de ítems

S_i : Sumatoria de Varianzas de todos los Ítems de cada sujeto

S_t : Varianza de la suma de los Ítems de todos los sujetos

α : Coeficiente de Alfa de Crombach.

Teniendo de este modo que la confiabilidad obtenida en los resultados procesados y obtenidos para la primera variable fue de 0.980 de los 18 ítems y para la segunda variable fue de 0.983 de los 24 ítems.

2.5. Procedimientos

Fase diagnóstica: Cuyo fin de conocer los resultados en cuanto al nivel de gestión, el nivel de calidad de atención y la relación existente entre las variables en estudio, primero se procedió a realizar el diagnóstico del estado situacional sobre las variables en estudio, mediante la aplicación de cuestionarios, los mismos que fueron dirigidos a los colaboradores de las municipalidades que conforman la muestra de la investigación, a fin de identificar, describir y analizar los puntos críticos del estudio, seguidamente, tras haber realizado la recolección de los datos mediante la aplicación de los instrumentos, se procederá a realizar el análisis de los datos en el programa estadístico SPSS V23, permitiendo de esta manera determinar la relación existente entre las variables en estudio, el mismo que se detalló en los resultados de la investigación mediante tablas, permitiendo de este modo su mejor entendimiento.

Fase propositiva: Tras haber conocido las deficiencias presentadas en la gestión municipal se procedió a diseñar una propuesta de modelo de gestión con la finalidad de erradicar las deficiencias evidenciadas y mejorar la calidad de atención de los centros de salud.

2.6. Métodos de análisis de datos

La obtención de los datos recolectados a través de la aplicación de los instrumentos se dio la utilización mediante una planilla en el programa de Excel, así también se utilizó el software estadístico SPSS V. 23

2.7. Aspectos éticos

En la presente investigación el autor Arbaiza (2019) manifestó que se realizó por decisión propia del investigador, las mismas que sirvieron para enriquecer el estudio, siendo estas detalladas en las referencias bibliográficas, asimismo, la investigación está basado a través de principios que fundamenta la importancia de las misma, las cuales son:

Confidencialidad: Se guardó reserva de la base de datos, nadie a excepción del investigador tuvo acceso a la misma. No se difundió parcial o totalmente la información obtenida por medio alguno.

Veracidad: Toda información será verdadera, cuidando la confidencialidad de las personas y las organizaciones públicas.

Objetividad: El análisis de la situación investigadas se basan en criterios técnicas e imparcialidad.

III. RESULTADOS

Objetivo específico 1. El nivel de gestión en los centros de salud de la provincia de San Martín, año 2018.

Tabla 6
Nivel de gestión

Nivel	Desde	Hasta	f	%
Bajo	18	29	16	26%
Medio	20	41	29	47%
Alto	42	54	17	27%
Total			62	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de los centros de salud Morales, La Banda de Shilcayo y Tarapoto.

Interpretación.

Según la tabla 6, muestran los resultados, donde 16 usuarios que representan el 26% de los 62 encuestados, señalaron que el nivel de gestión es inadecuado, además 29 usuarios que conforman el 47% mencionaron que es regular, por otro lado 17 usuarios que representan el 27%, lo que deduce que el nivel de gestión es adecuado. Todo esto es debido a que no se están identificando sus fortalezas y debilidades en cuanto a sus diversas áreas de la organización, las cuales no les permiten conocer las falencias o tomar decisiones asertivas, quizás se debe a que no existe compromiso de parte de los colaboradores, las mismos que impiden que brinden un buen servicio a cada uno de los usuarios.

Luego de conocer la variable de manera general, así también hemos visto importante conocer cada uno de sus dimensiones, las cuales se describirán a continuación:

Tabla 7

Recursos humanos

Nivel	Desde	Hasta	f	%
Bajo	5	7	23	37%
Medio	8	10	35	56%
Alto	11	15	4	6%
Total			62	100%

Fuente: Test a los usuarios de los centros de salud Morales, La Banda de Shilcayo y Tarapoto.

Interpretación

Se muestran resultados de la dimensión recursos humanos en los centros de salud de la provincia de San Martín, 2018, se llegó a conocer que 35 usuarios de los 62, representan un 56% señalan que se encuentra en nivel medio por lo que se considera regular; asimismo el 37% equivalente a 23 usuarios manifestaron que es de nivel bajo; es decir, inadecuado y solo el 6% equivalente a 4 usuarios indicaron que es de nivel alto considerándolo como adecuado. Todo ello es debido a la falta de control, inspección o verificación del personal que labora en cada uno de los centros de salud, quizás no están cumpliendo eficientemente cada una de las actividades designadas, así también, quizás se deba a la falta de personal capacitado, así como especialistas, licenciados o técnicos en salud, impidiendo brindar una buena atención, lo cual provoca que el mayor número de usuarios consideren que la gestión en dichos centros de salud es regular.

Tabla 8*Equipos para la atención*

Nivel	Desde	Hasta	f	%
Bajo	7	11	25	40%
Medio	12	16	32	52%
Alto	17	21	5	8%
Total			62	100%

Fuente: Prueba a los usuarios de los centros de salud Morales, La Banda de Shilcayo y Tarapoto.

Interpretación.

Mediante los resultados obtenidos de la dimensión equipos para la atención en los centros de salud de la provincia de San Martín, 2018, donde se conoció que de 62 encuestados 32 de ellos en un 52% señalaron que es un nivel medio por lo que se considera regular; así también, el 40% equivalente a 25 usuarios indicaron que es de nivel bajo; es decir inadecuada y finalmente el 8% equivalente a 5 usuarios manifestaron que es de nivel alto, por lo que se considera inadecuado. Todo ello se debe a que los recursos que estén designados para atender a cada uno de los usuarios son deficientes, quizás sea porque no hay la cantidad suficiente, los equipos son antiguos o están malogrados, el personal no está capacitado para el manejo adecuado de dichos equipos, entre otros. Por tales motivos dichos usuarios llegaron a considerar que es regular.

Tabla 9*Infraestructura*

Nivel	Desde	Hasta	f	%
Bajo	6	9	15	24%
Medio	10	13	31	50%
Alto	14	18	16	26%
Total			62	100%

Fuente: Test a los usuarios de los centros de salud Morales, La Banda de Shilcayo y Tarapoto.

Interpretación

Se muestran los resultados obtenidos de la dimensión infraestructura de la variable gestión en los centros de salud en la provincia de San Martín, 2018, donde se conoció que de 62 usuarios 31 de ellos en un 50% indicaron que es de nivel medio; es decir, regular. Asimismo, el 24% equivalente a 15 usuarios señalaron que es de nivel bajo, por lo que se considera inadecuado y finalmente el 26% que representan a 16 usuarios manifestaron que es de nivel alto; es decir; adecuado. Todo ello es debido a que los centros de salud de la provincia de San Martín no manifiestan seguridad a los usuarios, pues en ocasiones no hay señalizaciones de zonas seguras en caso de sismos, además, las entradas de dichos centros.

Objetivo específico 2. El nivel de calidad de atención al usuario en los centros de salud de la provincia de San Martín, año 2018.

Tabla 10

Nivel de calidad de atención

Nivel	Desde	Hasta	f	%
Bajo	24	39	16	26%
Medio	40	55	28	45%
Alto	56	72	18	29%
Total			62	100%

Fuente: Examen a los usuarios de los centros de salud Morales, La Banda de Shilcayo y Tarapoto.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, 28 usuarios de los 62 encuestados, mencionaron estar poco satisfechos, lo cual representa el 45%, lo que deduce que el nivel de calidad de atención en los centros de salud, de la provincia de San Martín es medio. Por otro lado, el 26% de los usuarios señalan estar no satisfechos, es por ello que la calidad de atención es baja, mientras el 29% de los usuarios señalan estar muy satisfechos, lo que representa un nivel alto. Todo ello es debido a que la atención por parte de los colaboradores en dichos centros de salud no es adecuada, pues muestran apatía al momento de responder las dudas, no muestran un interés por la situación del usuario (en el caso que necesita ser atendido por emergencia), demasiado tiempo de espera, entre otros.

Luego de conocer la variable de manera general, así también hemos visto importante conocer cada uno de sus dimensiones, las cuales se describirán a continuación:

Tabla 11

Fiabilidad

Nivel	Desde	Hasta	f	%
Bajo	2	2	18	29%
Medio	3	3	31	50%
Alto	4	6	13	21%
Total			62	100%

Fuente: Prueba a usuarios de los centros de salud Morales, La Banda de Shilcayo y Tarapoto.

Interpretación:

Nos muestra que los resultados obtenidos de la fiabilidad, encuestados a los 62 usuarios de los centros de salud del departamento de San Martín, 2018, donde se encuentra en un nivel medio de 50% que representan a 31 usuarios poco satisfechos; el 29% que se encuentra en un nivel bajo, quien representa a 18 usuarios no satisfechos, y el 21% consideran que ésta se encuentra en un nivel alto, lo cual equivale a 13 usuarios muy satisfechos. El gran número de usuarios insatisfechos con la atención en los centros de salud, se debe a que en su mayoría en dichos centros no hay una atención inmediata, así como: al momento de realizar los trámites de un paciente los procesos son muy extensos, pues los colaboradores la mayor parte del tiempo tienden a atender más rápido a las que tienen una relación amical o familiar, situación preocupante para el usuario.

Tabla 12*Capacidad de respuesta*

Nivel	Desde	Hasta	f	%
Bajo	6	9	22	36%
Medio	10	13	28	45%
Alto	14	18	12	19%
Total:			62	100%

Fuente: Prueba a los usuarios de los centros de salud Morales, La Banda de Shilcayo y Tarapoto.

Interpretación:

Los resultados obtenidos de la capacidad de respuesta, encuestados a un total de 62 usuarios de los centros de salud del departamento de San Martín, 2018. Donde se considera en un nivel medio al 45% equivalente a 28 usuarios poco satisfechos; el 36% que se encuentra en un nivel bajo, quien representa a 22 usuarios no satisfechos y el 19% que representa a un nivel alto donde equivale a 12 usuarios muy satisfechos. Todo ello es debido a que el tiempo no es suficiente para que el personal responda las dudas del usuario y además la atención brindada por parte del centro asistencial no es de una manera inmediata y oportuna.

Tabla 13*Seguridad*

Escala de medición variable	Desde	Hasta	f	%
Bajo	5	7	15	24%
Medio	8	10	29	47%
Alto	11	15	18	29%
Total			62	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de los centros de salud Morales, La Banda de Shilcayo y Tarapoto.

Interpretación:

Según, los resultados obtenidos de la seguridad; encuestados a un total de 62 usuarios de los centros de salud del departamento de San Martín, 2018. En el cual se considera que se encuentra en un nivel medio al 47% equivalentes a 29 usuarios poco satisfechos,

así también se encuentra en un nivel alto al 29% que representa a 18 usuarios muy satisfechos y el 24% que representa a un nivel bajo, donde 15 usuarios no están satisfechos. Todo ello es debido a que en su mayoría el personal no tiene los conocimientos suficientes para atender a los usuarios por ser practicantes, además, los colaboradores no brindan en su totalidad las medidas de seguridad que un paciente necesite al momento de su atención, quizás se deba a que no hay responsabilidad por parte de los mismos.

Tabla 14

Empatía

Nivel	Desde	Hasta	f	%
Bajo	5	7	32	52%
Medio	8	10	21	34%
Alto	11	15	9	15%
Total			62	100%

Fuente: Test a los usuarios de los centros de salud Morales, La Banda de Shilcayo y Tarapoto.

Interpretación:

Nos muestra que los resultados obtenidos de la seguridad; encuestados a un total de 62 usuarios de los centros de salud de la provincia de San Martín, 2018. En el cual se ha considerado que ésta se encuentra en un nivel bajo de 52% que representa a 32 usuarios no satisfechos, el 34% que muestra un nivel medio, en el cual se considera a 21 usuarios a poco satisfechos, y al 15% donde muestra un nivel alto, que representa a 9 usuarios muy satisfechos. Esto se debe a que los colaboradores de los centros de salud al momento de atender a los usuarios no muestran amabilidad, buen trato, respeto y paciencia por los mismos. Además, la mayor parte del tiempo no comprenden las necesidades del usuario por ser atendidos con urgencia, lo cual se considera importante para la calidad de atención.

Tabla 15*Aspectos tangibles*

Nivel	Desde	Hasta	f	%
Bajo	6	9	12	19%
Medio	10	13	27	44%
Alto	14	18	23	37%
Total			62	100%

Fuente: Usuarios de los centros de salud Morales, La Banda de Shilcayo y Tarapoto.

Interpretación:

Nos muestra que los resultados obtenidos de los aspectos tangibles; encuestados a un total de 62 usuarios de los centros de salud de la provincia de San Martín, 2018. Donde se ha considerado que ésta se encuentra en un nivel medio al 44% lo cual representan 27 usuarios poco satisfechos, el 37% que muestra un nivel alto, lo cual representan a 23 usuarios muy satisfechos, y el 19% muestra un nivel bajo en el cual representa a 12 usuarios no satisfechos. Todo es debido a que en los centros de salud no brindan una comodidad adecuada a los usuarios, tales como se conoció que existen inmobiliarios insuficientes, falta de equipos y materiales necesarios y limpieza adecuada, quienes a través de ello el centro asistencial, da una imagen poco satisfecha a los usuarios.

Objetivo específico 3. Validar el modelo de gestión para mejorar la calidad de atención en centros de la provincia de San Martín, 2018

En la investigación el modelo de gestión para mejorar la calidad de atención en centros de la provincia de San Martín, 2018, fue validada a través de la firma de cinco expertos, las cuales fueron:

Propuesta	Experto	Especialidad	Promedio	Opinión del experto
Modelo de Gestión de los centros de salud	Dr. Gustavo Ramírez García	Administración de la educación	8	Aplicable
	Dr. Nilber Vílchez Vargas	Educación	8	Aplicable
	Dr. Sixto Alejandro Morey Trigozo	Ciencia política y gobierno	8	Aplicable
	Dr. Wilter Aro Fasanando	Administración educativa	8	Aplicable
	Dr. José Manuel Delgado Bardales	Gestión Universitaria	8	Aplicable

En ese sentido, dieron por aplicable dicho modelo, brindando puntajes mayores a 70.

IV. DISCUSIÓN

Con la finalidad de conocer el nivel gestión en los centros de salud de la provincia de San Martín, año 2018, según los resultados obtenidos se conoció lo siguiente: 16 usuarios que representa el 26 % de los 62 encuestados, el 26% señalaron que el nivel de gestión es inadecuado. Asimismo, el 47% mencionaron que es regular, por otro lado, el 27% deduce que el nivel de gestión es adecuado. Todo esto es debido a que no se están identificando sus fortalezas y debilidades en cuanto a sus diversas áreas de la organización, las cuales no les permiten conocer las falencias o tomar decisiones asertivas, quizás se debe a que no existe compromiso de parte de los colaboradores, los mismos que impiden que brinden un buen servicio a cada uno de los usuarios. Así también, se conoció las variables por medio de cada una de sus dimensiones; en cuando a la dimensión recursos humanos en los centros de salud de la provincia de San Martín, 2018, se llegó a conocer que 35 usuarios de los 62, representan un 56% señalan que se encuentra en nivel medio por lo que se considera regular; asimismo el 37% equivalente a 23 usuarios manifestaron que es de nivel bajo; es decir, inadecuado y solo el 6% equivalente a 4 usuarios indicaron que es de nivel alto considerándolo como adecuado.

Todo ello es debido a la falta de control, inspección o verificación del personal que labora en cada uno de los centros de salud, quizás no están cumpliendo eficientemente cada una de las actividades designadas, así también, quizás se deba a la falta de personal capacitado, así como especialistas, licenciados o técnicos en salud, impidiendo brindar una buena atención, lo cual provoca que el mayor número de usuarios consideren que la gestión en dichos centros de salud es regular. En la dimensión equipos para la atención en los centros de salud de la provincia de San Martín, 2018, donde se conoció que de 62 encuestados 32 de ellos en un 52% señalaron que es un nivel medio por lo que se considera regular; así también, el 40% equivalente a 25 usuarios indicaron que es de nivel bajo; es decir inadecuada y finalmente el 8% equivalente a 5 usuarios manifestaron que es de nivel alto, por lo que se considera inadecuado. Todo ello se debe a que los recursos que estén designados para atender a cada uno de los usuarios son deficientes, quizás sea porque no hay la cantidad suficiente, los equipos son antiguos o están malogrados, el personal no está capacitado para el manejo adecuado de dichos equipos, entre otros. Por tales motivos dichos usuarios llegaron a considerar que es regular.

Finalmente, en la dimensión infraestructura de la variable gestión en los centros de salud en la provincia de San Martín, 2018, donde se conoció que de 62 usuarios 31 de ellos en un 50% indicaron que es de nivel medio; es decir, regular. Asimismo, el 24% equivalente a 15 usuarios señalaron que es de nivel bajo, por lo que se considera inadecuado y finalmente el 26% que representan a 16 usuarios manifestaron que es de nivel alto; es decir; adecuado. Todo ello es debido a que los centros de salud de la provincia de San Martín no manifiestan seguridad a los usuarios, pues en ocasiones no hay señalizaciones de zonas seguras en caso de sismos, además, las entradas de dichos centros. Dichos resultados obtenidos mantienen una relación cercana con la investigación del autor Ayuso y Begoña (2015) quien llegó a concluir que la gestión es uno de las piezas claves para desarrollar por los equipos directivos y profesionales sanitarios, con el fin de una mejora continua la práctica asistencial que realizamos y conseguir la mayor satisfacción del paciente y su familia. La gestión del conocimiento, la calidad y la seguridad del paciente entre otros temas, constituirán algunas de las líneas que permitirán gestionar instituciones sanitarias con criterios de equidad, eficiencia, racionalidad y calidad asistencial.

Así también dichos resultados mantienen una relación con la teoría tal y como lo menciona Osorio (2011) explica que la gestión de salud es un proceso dinámico, integral, sistemático y participativo orientado a que las estrategias, procedimientos de salud pública se realicen de manera coordinadas y organizada entre los diferentes actores, con la finalidad de obtener resultados en la salud. Finalmente, Inga y Rodríguez (2018) en su investigación llegaron a concluir que existen avances en el campo del desarrollo y la gestión de los RHUS en los últimos años, que van desde la mejora en la distribución de los RHUS, cumplimiento de metas locales, el fortalecimiento de competencias y capacidades, hasta el establecimiento de una nueva Política de RHUS.

En cuanto al nivel de calidad de atención al usuario en los centros de salud de la provincia de San Martín; los resultados obtenidos en la investigación, el 45% califica a la variable calidad de atención con un nivel medio, el 29% considera que la calidad de atención es alta y el 26% señala que ésta se encuentra en un nivel bajo. Todo ello es debido a que la atención por parte de los colaboradores en dichos centros de salud no es adecuada, pues muestran apatía al momento de responder las dudas, no muestran

un interés por la situación del usuario (en el caso que necesita ser atendido por emergencia), demasiado tiempo de espera, entre otros. En cuanto a sus dimensiones en la fiabilidad, encuestados a los 62 usuarios de los centros de salud del departamento de San Martín, 2018, donde se encuentra en un nivel medio de 50% que representan a 31 usuarios poco satisfechos; el 29% que se encuentra en un nivel bajo, quien representa a 18 usuarios no satisfechos, y el 21% consideran que ésta se encuentra en un nivel alto, lo cual equivale a 13 usuarios muy satisfechos.

El gran número de usuarios poco satisfechos con la atención en los centros de salud, se debe a que en su mayoría en dichos centros no hay una atención inmediata, así como: al momento de realizar los trámites de un paciente los procesos son muy extensos, pues los colaboradores la mayor parte del tiempo tienden a atender más rápido a las que tienen una relación amical o familiar, situación preocupante para el usuario. En la dimensión capacidad de respuesta, encuestados a un total de 62 usuarios de los centros de salud del departamento de San Martín, 2018. Donde se considera en un nivel medio al 45% equivalente a 28 usuarios poco satisfechos; el 36% que se encuentra en un nivel bajo, quien representa a 22 usuarios no satisfechos y el 19% que representa a un nivel alto donde equivale a 12 usuarios muy satisfechos. Todo ello es debido a que el tiempo no es suficiente para que el personal responda las dudas del usuario y además la atención brindada por parte del centro asistencial no es de una manera inmediata y oportuna.

En la dimensión seguridad; encuestados a un total de 62 usuarios de los centros de salud del departamento de San Martín, 2018. En el cual se considera que se encuentra en un nivel medio al 47% equivalentes a 29 usuarios poco satisfechos, así también se encuentra en un nivel alto al 29% que representa a 18 usuarios muy satisfechos y el 24% que representa a un nivel bajo, donde 15 usuarios no están satisfechos. Todo ello es debido a que en su mayoría el personal no tiene los conocimientos suficientes para atender a los usuarios por ser practicantes, además, los colaboradores no brindan en su totalidad las medidas de seguridad que un paciente necesite al momento de su atención, quizás se deba a que no hay responsabilidad por parte de los mismos. En la dimensión seguridad; encuestados a un total de 62 usuarios de los centros de salud de la provincia de San Martín, 2018. En el cual se ha considerado que ésta se encuentra en un nivel bajo de 52% que representa a 32 usuarios no satisfechos, el 34% que muestra un nivel

medio, en el cual se considera a 21 usuarios a poco satisfechos, y al 15% donde muestra un nivel alto, que representa a 9 usuarios muy satisfechos.

Esto se debe a que los colaboradores de los centros de salud al momento de atender a los usuarios no muestran amabilidad, buen trato, respeto y paciencia por los mismos. Además, la mayor parte del tiempo no comprenden las necesidades del usuario por ser atendidos con urgencia, lo cual se considera importante para la calidad de atención. Finalmente, en la dimensión aspectos tangibles; encuestados a un total de 62 usuarios de los centros de salud de la provincia de San Martín, 2018. Donde se ha considerado que ésta se encuentra en un nivel medio al 44% lo cual representan 27 usuarios poco satisfechos, el 37% que muestra un nivel alto, lo cual representan a 23 usuarios muy satisfechos, y el 19% muestra un nivel bajo en el cual representa a 12 usuarios no satisfechos. Todo es debido a que en los centros de salud no brindan una comodidad adecuada a los usuarios, tales como se conoció que existen inmobiliarios insuficientes, falta de equipos y materiales necesarios y limpieza adecuada, quienes a través de ello el centro asistencial, da una imagen poco satisfecha a los usuarios.

Dichos resultados guardan relación con la investigación de Cerda (2017) quien concluyó que los indicadores muestran que el 54% de los usuarios están poco satisfechos de los servicios que brinda el hospital, dado que muestran deficiencias que les dificulta que cuenten con un nivel de calidad de servicio. Asimismo, tal y como lo menciona Wensing y Elwyn (2010) quien señaló que la calidad de atención es la realización de diferentes actividades direccionadas a proteger los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales intensamente buenos y teniendo en cuenta los medios para conseguir la satisfacción del beneficiario con la atención recibida.

Del mismo modo los resultados mantienen relación con la investigación del autor Ramos (2016) quien llegó concluir que varios pueden ser destacados como fundamentales en la obtención de los resultados, lo cual se evidenciaron que el 32% de los usuarios están poco satisfechos con la gestión de salud, brinda consideran que no brindan en su totalidad efectivos servicios, demostrando que la calidad de atención manifiesta que es de un 45% poco satisfechos.

Frente a estos datos que se ha obtenido en cada uno de los resultados, el investigador ha tenido en consideración plantear o diseñar un modelo de gestión con la finalidad de

mejorar la calidad de atención en centros de salud de la Provincia de San Martín, año 2018, las mismas que se detallaran de una manera adecuada.

V. CONCLUSIONES

Después de haber conocido los resultados, se llegó a las siguientes conclusiones:

- 5.1.** La propuesta de un modelo de gestión innovado con la finalidad de mejorar la calidad de atención en centros de salud de la Provincia de San Marín, 2018, se dio debido a que se evidenciaron deficiencias en cuando a los recursos humanos, los equipos de atención y la infraestructura, las mismas que deberían brindar una confianza y seguridad a cada uno de sus usuarios.
- 5.2.** El nivel de gestión en los centros de salud de la provincia de San Martin, según los resultados obtenidos, 16 usuarios que representa el 26 % de los 62 encuestados, señalaron que el nivel de gestión es inadecuado, asimismo, el 47% mencionaron que es regular, por otro lado, el 27% deduce que el nivel de gestión es adecuado.
- 5.3.** La calidad de atención a los usuarios en los centros salud de la provincia de San Martin, 2018. Presenta un nivel medio en un 45%; por lo cual se debe a la inadecuada atención por parte de los colaboradores a sus clientes. por otro el 26% de los usuarios indican que es de un nivel bajo, considerando que se sientes afectados de tal manera la satisfacción de los usuarios a través de quejas y reclamos, puesto que no reciben la atención inmediata, y el 29% de los usuarios señalan que ésta se encuentra en un nivel alto, puesto que consideran que reciben una excelente atención por parte de los colaboradores.
- 5.4.** En la investigación el modelo de gestión para mejorar la calidad de atención en centros de la provincia de San Martin, 2018, fue validada a través de la firma de cinco expertos, las cuales dieron por aplicable dicho modelo, brindando puntajes mayores a 41. (Ver anexo: validación de instrumentos)

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** A los centros de salud de la provincia de San Martín, analizar la propuesta del modelo de gestión innovado, las cuales les permitan tomar decisiones asertivas, las mismas que les permitan mejorar la calidad de atención a cada uno de sus usuarios, con la finalidad de subsanar los errores cometidos con anterioridad.

- 6.2.** A los centros de salud; incentivar una gestión por resultados en base a una focalización global del problema, evaluación a través de controles de cumplimiento de metas y autonomía del uso de los recursos. A partir de ello se hará un análisis de las capacidades de cada entidad con el fin de medir resultados esperados y los obtenidos monitoreando cualquier tipo de acontecimiento.

- 6.3.** A los centros de salud; enfatizar un análisis detallado del FODA, así como una investigación periódica semestral de la calidad de atención a través de un cuestionario, con el fin de aumentar los niveles de calidad y satisfacción.

- 6.4.** Al gobierno regional de San Martín promover la evaluación, análisis y verificación de la calidad brindada por los trabajadores que laboran en los centros de salud, con la finalidad que puedan mejorar el nivel de satisfacción por parte de sus usuarios.

VII. PROPUESTA

MODELO GESTIÓN INNOVADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN MARTIN.

1. Representación gráfica

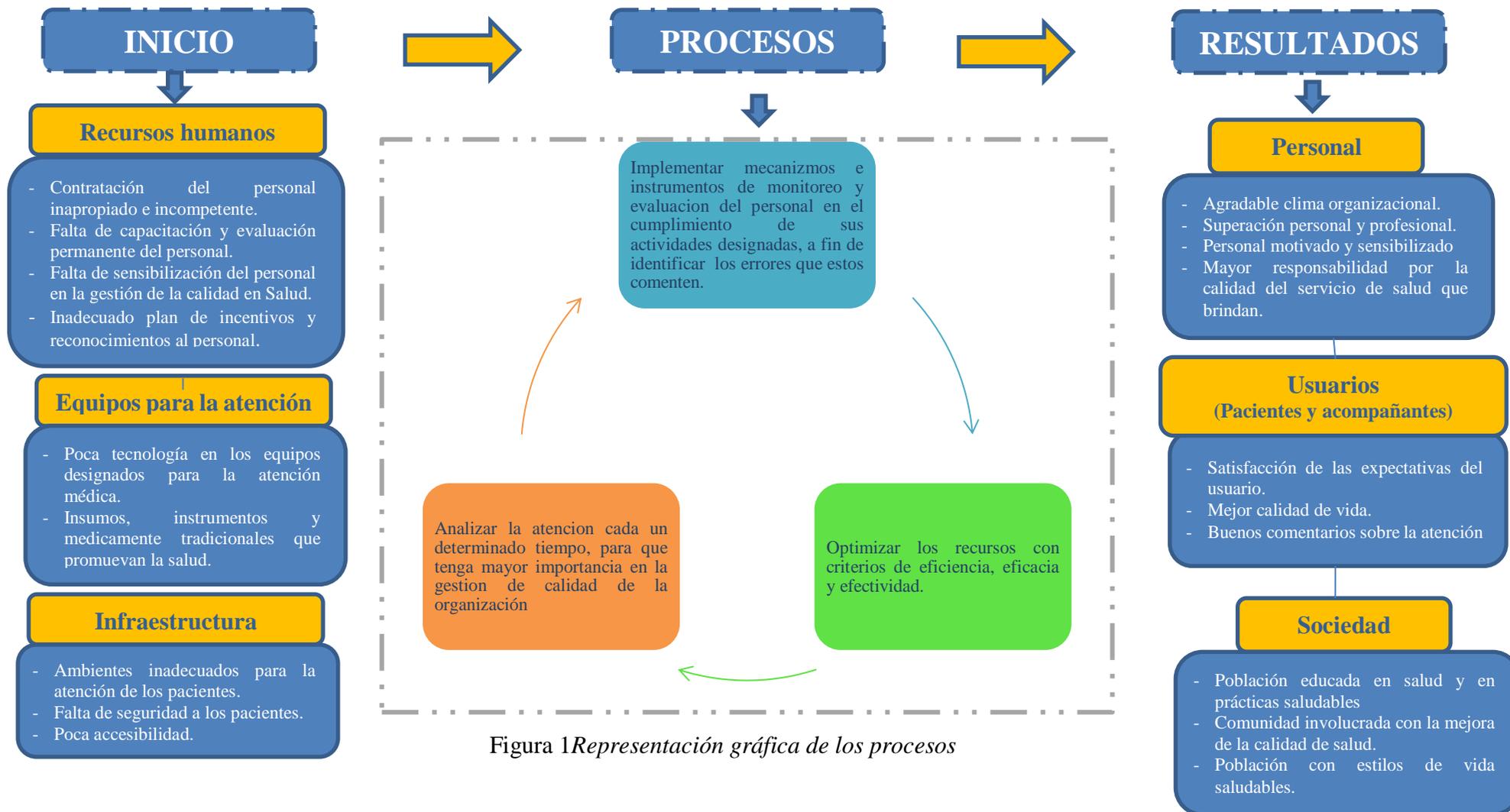


Figura 1 Representación gráfica de los procesos

2. Introducción

En el presente proyecto de investigación se da a conocer el objetivo de un modelo de gestión para mejorar la calidad de atención en centros de salud de la provincia de San Martín. Por lo cual incluye:

En primer lugar, conocer los puntos importantes para la propuesta de modelo de gestión, por lo cual involucra:

- Recursos humanos
- Calidad para la atención
- Infraestructura

Asimismo, se pretende conocer los niveles de la situación actual de calidad de atención de los centros de salud, por lo cual implica:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles.

3. Objetivo

Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención en centros de salud de la provincia de San Martín.

4. Teorías

Calidad de atención

Según, Wensing y Elwyn (2010) señala que la calidad de atención son actividades direccionadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales de alto nivel y teniendo en cuenta los recursos que se disponen para lograr la satisfacción del usuario con la atención recibida (p. 111).

Principios de calidad de atención

Wensing y Elwyn (2010) describe los principios de calidad de atención, que pueden resumirse de la siguiente manera:

- El cliente es quien opina sobre la calidad de servicio.
- El cliente impone que nivel de excelencia debe alcanzar la atención
- El centro de salud tiene que trazar metas para lograr sus objetivos, obtener beneficios y poder destacarse.
- Los centros de salud pueden designar normas precisas para lograr la calidad de atención a los usuarios (p. 114).

Responsabilidades que tiene el estado para garantizar la calidad de atención

Wensing y Elwyn (2010) señala que, dentro de las funciones fundamentales de la salud pública, el estado tiene la responsabilidad de garantizar la calidad de atención mediante:

- a) Crear un sistema para que los resultados de las evaluaciones efectuadas con ellos puedan evaluar continuamente.
- b) Establecer normas que deban tener los sistemas de garantía de calidad y garantizar cumplimiento por parte de los proveedores de los servicios.
- c) Fomentar un sistema de evaluación de tecnologías de salud que participen en la toma de decisiones de todo el sistema de salud.
- d) Utilizar la metodología científica para evaluar intervenciones de salud de diverso grado de complejidad.
- e) Usar el sistema para mejorar la calidad de provisión directa de los servicios de salud (p. 116).

Medición de la calidad de atención

Wensing y Elwyn (2010) da a conocer que cuenta con las siguientes dimensiones:

Fiabilidad

Es el que cuenta con la capacidad para cumplir con éxito la atención solicitada por el usuario, así como también es la habilidad de brindar una atención de manera precisa (MINSAL, 2013; p.51).

Capacidad de respuesta

Es la que se refiere a la disposición de brindar el servicio a los usuarios de una manera rápida y oportuna frente a una demanda con una respuesta amable y en un tiempo aceptable (MINSAL, 2013; p.52).

Seguridad

Se basa en la evaluación e la confianza que genera la actitud del personal que brinda la atención, demostrando de esa manera conocimiento, cortesía, habilidad para poder comunicarse (MINSa, 2013; p.52)

Empatía

Es la capacidad que tiene el colaborador para ponerse en el lugar del usuario y así atender adecuadamente las necesidades del otro (MINSa, 2013; p.52)

Aspectos tangibles

Se refiere a los aspectos físicos que tienen los centros de salud en las que perciben los usuarios con respecto a las instalaciones, equipos, materiales de comunicación, limpieza y así también el personal (MINSa, 2013; p.52).

5. Fundamentación

a. Filosófica

La propuesta filosófica se refiere es la relación entre empleados que realizan un proceso, para que otros empleados puedan añadir valor al trabajo. Para conseguirse que el recurso humano de la empresa se involucre más en los resultados.

b. Sociológica

La propuesta fundamenta sociológicamente, puesto va generará procedimientos de estudio entre el personal de salud, en la cual les permitirá comprometerse en la gestión para el mejoramiento de la calidad de atención en los centros de salud de la Región San Martín. Asimismo, garantizar el bienestar común de la población por medio de los resultados en la gestión

c. Pedagogía

Un fundamento vital de la propuesta es lo pedagógico, dado que es una estrategia innovadora, la cual busca articular acciones de seguimiento/monitoreo y evaluación para el cumplimiento efectivo de los roles, las mismas que permitirán que la gestión se desarrolle de una manera adecuada.

d. Axiológica

Para mejorar el nivel de calidad en los centros de salud pertenecientes de la provincia de San Martín, con el fin de alcanzar los objetivos planteados, pesar de ello que existe un bajo nivel de calidad de atención en las mismas. Puesto que la propuesta tiene como intención de dar solución a las falencias presentadas, para de esa manera pueda mejorar el nivel de calidad, brindando total satisfacción y al mismo tiempo entendiendo sus necesidades de los usuarios.

6. Pilares

Integración

El conjunto de elementos que interactúan y permiten establecer y lograr la estrategia y los objetivos de una institución, en lo que se refiere a calidad, medio ambiente, seguridad y salud, u otras disciplinas de gestión.

Participación

El personal de todos los niveles es parte clave para institución, por tanto, su responsabilidad el uso de sus habilidades y conocimientos es de gran beneficio de la calidad

7. Principios

Enfoque al usuario

Toda institución es dependientemente de los usuarios; por lo tanto, se entiende que sus necesidades presentes y futuras, satisfagan sus demandas específicas y esforzarse en sobresalir sus expectativas.

Equidad de oportunidades y de género

Tanto como mujeres y hombres están en igualdad de circunstancias para realizar completamente sus derechos y su potencial para ofrecer un servicio, prestar al progreso sanitario y beneficiarse de los resultados.

Liderazgo

El cumplimiento de los objetivos de la calidad, requiere de profesional líder que direccionen a sus centros a la mejora continua.

8. Contenido

En la propuesta de gestión se da a conocer que es de elaboración propia, en el cual se tomó en cuenta describirlo de la siguiente manera:

Identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios

Se tiene de intención de promover el trabajo en equipo entre los colaboradores, a través de confraternidades que motiven a los trabajadores al desarrollo eficiente de sus actividades

Capacitación continua a los colaboradores de los centros médicos

Incentivar procesos de aprendizaje constante a los que conforman las comisiones establecidas y por su conducto crear un resultado multiplicador hacia las diferentes Unidades funcionales del hospital

Instalación de mecanismos de información para el usuario

Formar programas que promuevan el ejercicio de una adecuada atención hacia los usuarios correspondientes a los centros de salud de la provincia de San Martín.

9. Evaluación

La propuesta será validada por 5 expertos; es decir, jueces en la materia, dado que a través de su experiencia darán su veredicto si la gestión es viable o no.

La propuesta como tal, proporcionara ayuda a resolver los problemas evidenciados a fin de buscar alternativas de solución para su mejoramiento.

Asimismo, para ello se va visto fundamental describir la matriz de actividades y la evaluación de la propuesta.

Tabla 16 Matriz de actividades y evaluación para la implementación de la propuesta.

Actividades	Objetivos	Estrategias	Medio de verificación	Cronograma	Recursos
Implementación de mecanismos e instrumentos de monitoreo y evaluación del personal en el cumplimiento de sus actividades designadas.	Identificar los errores que estos comenten	Realizar entrevistas personales , así también involucrar métodos que efectivizan esta actividad	Ficha de observación para medir la participación	1 vez al mes	1 laptop Internet Fichas de registro Proyector multimedia
Optimización de los recursos con criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.	Brindar nuevos conocimientos a los colaboradores a fin de mejorar en cada punto débil.	Capacitaciones que ayuden a los colaboradores a mejorar para punto débil que tenga, mejorando así su productividad.	Uso de Registro de participación	1 vez al mes	Registro de participación
Analizar la atención cada un determinado tiempo, para que tenga mayor importancia en la gestión de calidad de la organización	Proporcionar información de una manera ordenada	Procesos que permitan brindan información al usuario de un modo ordenado, a fin de brindar una atención de calidad	Lista de verificación	1 vez por semana	Registro de participación

10. Vigencia

La presente propuesta será aplicada durante un periodo de tiempo de 2 años, según su alcanza, puesto que las evaluaciones serán de una forma continua, con el propósito de identificar las mejoras y las deficiencias para así ir subsanando cada una de ellas.

11. Retos

En la propuesta se tiene como reto determinar la aplicación de propuesta de gestión, dado que serán dirigidos hacia los colaboradores de los centros de salud de la provincia de San Martín, con el deseo de mostrar la eficiencia en el desarrollo de sus actividades.

REFERENCIAS

- Abanto, W. (2014) *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación: Guía del aprendizaje*. (43° ed.). Perú: Universidad Cesar Trujillo.
- Aíbar, C. (2016) *Calidad asistencial y seguridad del: Conceptos esenciales*. Universidad de Zaragoza. España. Recuperado de: <https://cursos.seguridadelpaciente.es/courses/cur002/01/01-contenidos.pdf>
- Arbaiza, L. (2019) *Como elaborar una tesis de grado*. (1° ed.) Colombia: Esan Ediciones.
- Ayuso, D. y Begoña, A. (2015). *Gestión de la calidad de cuidados en enfermería: seguridad del paciente*.(Artículo científico). Díaz de Santos. Vol. 7 (1). Recuperado de: <https://www.editediazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788499698830.pdf>
- Barrios, M. (2015) en su investigación titulada: *Modelo de gestión en el sector salud basado en la calidad de servicios*. (Artículo científico). Revista ingeniería UC. Vol. 18. (1). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/707/70723245010.pdf>
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación* (3° ed.) Colombia: Pearson Carrasco, S. (2010) *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima – Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Cerda, L. (2017). *Indicadores para mejorar la atención a pacientes en el hospital Gustavo Fricke*. (Artículo científico). Revista Gerencia y políticas de Salud. Vol. 17 (35). Chile. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v17n35/1657-7027-rgps-17-35-174.pdf>
- Congreso Internacional de Administración (2015). *El modelo de gestión estratégica en salud, enfoques del Nuevo paradigma de gestión en la provincia de santa cruz*. Buenos Aires: Congreso Internacional.
- Estela, Y. y Amaya, R. (2011). *Evaluación de la calidad de atención en salud* (2ª ed.) Editorial Techonomia.
- García, E. (2012). *Modelos de gestión en salud*. Argentina: Capacita salud.
- Gonzales, R. (2018). *Gestión integrada de seguridad del paciente y calidad de servicio de salud*.(Artículo científico). Scielo. Vol. 17 (2). Cuba. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2018000200016
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2016). *Metodología de la investigación*. (5° ed.) México: Mc Graw Hill.

- Infantes, F. (2017). *Calidad asistencial y el nivel de satisfacción de los pacientes de consultas externas en el centro médico del Hospital III de Iquitos – periodo 2016* (Artículo científico). *Revista Peruana de Medicina integrativa*. Vol. 2 (2). Perú. Recuperado de: http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf
- Inga, F. y Rodríguez, C. (2018) en su investigación titulada: *Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención*. (Artículo científico) Scielo. Vol. 36 (2). Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200021&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Maciá, L. (2015) *Meso gestión en atención primaria y especializada. Gestión intermedia. Funciones de coordinación. Modelos organizativos en unidades asistenciales. Distribución de actividades de enfermería*. (Artículo científico). *Gestión y administración de servicios de enfermería*. Vol. 14 (5). España. Recuperado de: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/51533/1/Gestion-Administracion-Servicios-Enfermeria-Tema4.pdf>
- Messarina, P. (2016). *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del hospital de alta complejidad Trujillo, 2015*. (Artículo científico). *Scientia*. Vol. 8 (2). Pp.pp
- Ministerio de Salud (2013). *Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados*. Lima. Perú
- Ministerio de Salud (2017). *Al mes hay 10 mil quejas por mala atención en el Seguro Social*. Lima. Perú. Recuperado de: <https://larepublica.pe/sociedad/852087-al-mes-hay-10-mil-quejas-por-mala-atencion-en-el-seguro-social>
- Molina, J. (2016) en su investigación titulada: *Gestión de la calidad de los ciudadanos de enfermería hospitalaria basada en la evidencia científica*. (Artículo científico). Vol. 25 (3). España. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000200006
- Morin, M. (2012). *Gestión de la calidad, del conocimiento y de la innovación*. Recuperado de; https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/33498/1/Tesis_Morim.pdf ón en salud. Publicado por la Universidad de Alicante. Recuperado de:
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Oxford University Press.

- Narro, J. (2017). *Modelo de gestión de calidad en Salud*. México: Secretaria de Salud.
- Organización panamericana de la Salud (2011) (2ª ed.). Editorial Susana Ramírez Hita. Bolivia. Recuperado de: https://www.paho.org/bol/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=publications&alias=33-calidad-de-atencion-en-salud&Itemid=1094
- Osorio, E. (2011). *Modelo de gestión de la salud pública y plan de salud pública de intervenciones colectivas*. Colombia: MinSalud
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G. (2016). *Metodología de la investigación: Guía para elaborar un proyecto en salud y educación*. Perú: San Marcos
- Polo, O. (2018) *Experiencia en la implementación del modelo de atención integral de Salud basado en familia y comunidad desde la estrategia sanitaria Nacional de Salud familiar*. (Artículo científico) Vol. 64 (3). Lima, Perú. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-51322018000300010&lng=es&nrm=iso
- Ramos, T. (2016). *Mejoras en la calidad y eficiencia hospitalaria mediante un modelo integral de gestión de flujo de pacientes*. Cluster Salud.(Artículo científico). Vol. 13 (4). Recuperado de: <https://clustersalud.americaeconomia.com/mejoras-la-calidad-eficiencia-hospitalaria-mediante-modelo-integral-gestion-flujo-pacientes>
- Repullo, J. (2016) *Implementando estrategias para mejorar el gobierno institucional del Sistema Nacional de Salud*. (Artículo científico). Vol. 4 (2). Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911116300620>
- Revista Nación (2017). *La mayoría, con mala opinión de la calidad de la salud pública*. Argentina. Recuperado de: <https://www.lanacion.com.ar/1518525-la-mayoria-con-mala-opinion-de-la-calidad-de-la-salud-publica>
- Ríos, M. (2017). *Peruanos desaprueban atención en hospitales del Minsa y Essalud*. Lima. Perú. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/lima/peruanos-desaprueban-atencion-hospitales-minsa-essalud-302343>
- Rodríguez, I. (2011). *El modelo de futuro de Gestión de la Salud*. España: Fundación Bamberg.
- Ruelas, E. (2014) *Calidad y seguridad hacia la salud de poblaciones*. (Artículo científico). Conacyt. Vol. 9 (4). España. Recuperado: <https://www.anmm.org.mx/publicaciones/CAnivANM150/L18-calidad-seguridad-Hacia-la-salud-de-poblaciones.pdf>

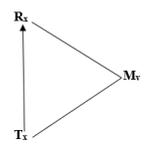
- Ruiz, R. (2017). *Evaluación de la calidad asistencial brindada a los pacientes y su influencia en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital ESSALUD II, Distrito de Tarapoto, periodo 2016* (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1
- Superintendencia de Salud - SUSALUD. (2015). Curso de categorizadores nacionales.
- Tobar, F. (2002). *Modelos de Gestión en Salud*. Buenos Aires: Salud colectiva.
- Tuesta, Z. (2015). *Calidad asistencial y el nivel de satisfacción de los usuarios externos de los servicios de urgencias en el Hospital II, Moyobamba, Junio – Agosto 2013* (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1832/tuesta_az.pdf?sequence=1
- Valderrama, S. (2016). *Metodología de investigación*. (9na Reimpresión). Lima, Perú. Editorial San Marcos
- Vargas, V. (2016) *Calidad en la prestación servicios de salud parámetros de medición*. (Artículo científico). Revista ciencias sociales. Vol. 19 (4). Madrid. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
- Wensing, M., Elwyn, G., (2010). *Methods for incorporating patient's views in health care*. BJM.Educación.

Anexos

Matriz de consistencia

Tema: “Gestión innovado para mejorar la calidad de atención en centros de salud de la provincia de San Martín, 2018”

Autor: Br. Tafur Ynga, Felicita Isabel

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿En qué medida la gestión innovado mejora la calidad de atención en centros de salud de la provincia de San Martín, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de gestión en los centros de salud de la provincia de San Martín, 2018? • ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en centros de salud de la provincia de San Martín, 2018? • ¿Cuál es la validación del modelo de gestión para mejorar la calidad de atención en centros de salud de la provincia de San Martín, 2018? 	<p>Objetivo general Determinar la gestión innovado para mejorar la calidad de atención en centros de la provincia de San Martín, 2018</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el nivel de gestión en los centros de salud de la provincia de San Martín, 2018. • Analizar el nivel de calidad de atención al usuario en los centros de salud de la provincia de San Martín, 2018. • Validar el modelo de gestión para mejorar la calidad de atención en centros de la provincia de San Martín, 2018. 	<p>Hipótesis general Hi: El modelo de gestión mejorara de manera significativa en la calidad de atención en centros de salud de la provincia de San Martín, 2018.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Variables y dimensiones		Población y muestra
<p>Descriptivo, Propositivo</p>  <p>Tx: Teorías de gestión y calidad de atención Rx: Realidad diagnóstica Pv= Propuesta validada</p>	Variable	Dimensiones	<p>Población La población estará constituida por todos los usuarios de los centros asistenciales de Morales, la Banda de Shilcayo y Tarapoto de la provincia de San Martín. En ese sentido, la población asciende a 1500 usuarios.</p> <p>Muestra 62 usuarios de los centros asistenciales de Morales, la Banda de Shilcayo y Tarapoto de la de San Martín.</p>
	Modelo de Gestión innovado	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos Equipos para la atención Infraestructura 	
	Calidad de atención	<ul style="list-style-type: none"> Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles 	

Fuente: Elaboración propia

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Gestion innovado

Como estudiante de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, hago presente el siguiente cuestionario, que tiene como objetivo permitirá determinar un modelo de gestión innovado para el mejoramiento de la calidad de atención al usuario en los centros asistenciales de la provincia de San Martin, año 2018, para ello se hará uso de un cuestionario. En donde se le pide que conteste de manera verídica, y cierta marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

Inadecuado	(1)
Regular	(2)
Adecuado	(3)

N°	Gestión innovado	Escala		
		1	2	3
D1	Recursos humanos			
1	¿Cómo califica la laboral del personal en el centro asistencial?			
2	¿Cómo califica las capacidades con el que cuenta el personal por el cual ha sido atendido en el centro asistencial?			
3	¿Cómo califica los procesos de atención que se brinda a los pacientes en el centro asistencial?			
4	¿Cómo califica la utilización de la tecnología para la atención medica en el centro asistencial?			
5	¿Cómo calificas la representación el diseño de las actividades que realizan en el centro asistencial?			
D2	Equipos para la atención			
6	¿Cómo califica la tecnología utilizadas en las intervenciones quirúrgicas en los centros asistenciales?			
7	¿Cómo califica los procedimientos y materiales utilizados por los que laboran en los centros asistenciales?			
8	¿Cómo califica el uso de la tecnología en el desarrollo de cada una de las actividades de los colaboradores del centro asistencial?			
9	¿Cómo califica la innovación en medicamento en los centros asistenciales?			
10	¿Cómo califica el uso de las tecnologías en enfermedades terminales en los centros asistenciales?			
11	¿Cómo califica la accesibilidad de medicamentos e insumos en los centros asistenciales?			
12	¿Cómo califica la disponibilidad de medicamentos e insumos en los centros asistenciales?			
D3	Infraestructura			
13	¿Considera que la infraestructura con el que cuenta el centro asistencial facilita la mejora de calidad de vida de los pacientes?			
14	¿Cómo califica en entorno físico para el acceso al centro asistencial?			
15	¿Cómo califica los horarios de funcionamiento de los centros asistenciales?			
16	¿Cómo califica la implementación de señalización en los centros asistenciales?			
17	¿Cómo califica el tamaño con el que cuenta el centro asistencial?			
18	¿Cómo califica las divisiones de las especialidades con el que cuenta los centros asistenciales?			

Cuestionario Calidad de Atención

Como estudiante de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, hago presente el siguiente cuestionario, que tiene como objetivo conocer la calidad de atención al usuario en los centros asistenciales de la provincia de San Martín, año 2018, para ello se hará uso de un cuestionario. En donde se le pide que conteste de manera verídica, y cierta marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

No satisfecho	(1)
Poco satisfecho	(2)
Muy satisfecho	(3)

N°	Calidad de servicio	Escala		
		1	2	3
D1	Fiabilidad	1	2	3
1	¿Qué tan satisfecho está con la atención inmediatamente del centro asistencial, sin importar su condición socioeconómica?			
2	¿Cómo se siente con la orientación y explicación sobre los pasos o trámites brindada durante la atención?			
D2	Capacidad de respuesta	1	2	3
3	¿Cuán satisfecho está con la comunicación que imparte el personal del centro asistencial?			
4	¿Cuán satisfecho está con el personal que lo atendió, le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?			
5	¿Cuán satisfecho está con la comprensión de los procedimientos o análisis que debe realizar?			
6	¿Qué tan satisfecho está con la atención que usted recibió en el servicio, fue rápida y oportuna?			
7	¿Qué tan satisfecho está con la explicación que le brindó el personal sobre su problema de salud y la condición de su enfermedad y/o malestar?			
8	¿Qué tan satisfecho está con la atención impartida por los diferentes módulos?			
D3	Seguridad	1	2	3
9	¿Qué tan satisfecho está con los avisos, señalizaciones y flujogramas de que orienten adecuadamente a los pacientes y familiares?			
10	¿Cuál es su nivel de satisfacción con los profesionales especializados en la materia?			
11	¿Qué tan satisfecho está con la seguridad al momento de su atención o en algún procedimiento que usted recibió de parte del personal?			
12	¿Qué tan satisfecho está con la privacidad en la atención o en algún procedimiento que usted recibió de parte del personal?			
13	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la confianza que le inspira el personal?			
D4	Empatía	1	2	3
14	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el trato, amabilidad y respeto recibido por el personal?			
15	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la paciencia recibido de todo el personal que labora en el centro asistencial?			
16	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la programación y el orden que imparte el personal?			
17	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al cumplimiento del horario programado inicialmente por personal?			
18	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al interés que muestra el personal en solucionar el problema de salud que presenta?			

D5	Aspectos tangibles			
19	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la sala de espera, es decir cuenta con el mobiliario suficiente para albergar a los pacientes y familiares que se encuentran a la espera de una atención?			
20	¿Qué tan satisfecho está con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			
21	¿Qué tan satisfecho está con la limpieza e iluminación del centro asistencial?			
22	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la limpieza de los materiales que son utilizados?			
23	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al estado de las instalaciones?			
24	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al atuendo que utiliza el personal al momento de que es atendido?			

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INFORME DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ramírez García, Gustavo.
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Tarapoto
 Especialidad : Doctor en Administración de la Educación.
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Opinión para Conocer la Gestión de los centros de salud de la provincia de San Martín.
 Autor del instrumento : Mg. Felicita Isabel Tafur Ynga.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento Valido para su Aplicacion.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 02/08/2019



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INFORME DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ramírez García, Gustavo.
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Tarapoto.
 Especialidad : Doctor en Administración de la Educación.
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Opinión para Conocer la Calidad de Atención al Usuario de los centros de salud de la provincia de San Martín.
 Autor del instrumento : Mg. Felicita Isabel Tafur Ynga.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento Valido Para Sus Aplicacion

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, *02 / 08 / 2019*



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INFORME DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Vilchez Vargas, Nilber.
 Institución donde labora : Ugel San Martín/ Acompañante Pedagógico .
 Especialidad : Doctor en Educación.
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Opinión para Conocer la Gestión de los centros de salud de la provincia de San Martín.
 Autor del instrumento : Mg. Felicita Isabel Tafur Ynga.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

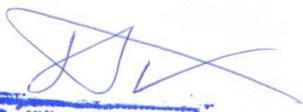
(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento Valido para su Aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, *02/08/2019*



Dr. Nilber Vilchez Vargas
CPPe. 0353043

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INFORME DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Vílchez Vargas, Nilber.
 Institución donde labora : Ugel San Martín/ Acompañante Pedagógico .
 Especialidad : Doctor en Educación.
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Opinión para Conocer la Calidad de Atención al Usuario de los centros de salud de la provincia de San Martín.
 Autor del instrumento : Mg. Felicita Isabel Tafur Ynga.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento Válido Para su Aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, 02/...02/ 2019


Dr. Nilber Vílchez Vargas
 CPPe. 0353943

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INFORME DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Morey Trigozo, Sixto Alejandro.
 Institución donde labora : Proyecto Geopolítico Bioceánico Perú-Brasil-Ferripeb.
 Especialidad : Doctor en Ciencia Política y Gobierno.
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Opinión para Conocer la Gestión de los centros de salud de la provincia de San Martín.
 Autor del instrumento : Mg. Felicita Isabel Tafur Ynga.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento Valido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, 02.10.2019



.....
Sixto Alejandro Morey Trigozo, Ph.D.
DOCTOR EN CIENCIA POLÍTICA Y GOBIERNO

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INFORME DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Morey Trigozo, Sixto Alejandro.
 Institución donde labora : Proyecto Geopolítico Bioceánico Perú-Brasil-Ferripeb.
 Especialidad : Doctor en Ciencia Política y Gobierno.
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Opinión para Conocer la Calidad de Atención al Usuario de los centros de salud de la provincia de San Martín.
 Autor del instrumento : Mg. Felicita Isabel Tafur Ynga.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento Valido para su Aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49.

Tarapoto, 02.10.2019



Sixto Alejandro Morey Trigozo, Ph.D.
DOCTOR EN CIENCIA POLÍTICA Y GOBIERNO

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INFORME DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Aro Fasanando, Wilter.
 Institución donde labora : Director en I.E. Juan Miguel Perez Rengifo.
 Especialidad : Doctor en Administración Educativa
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Opinión para Conocer la Gestión de los centros de salud de la provincia de San Martín.
 Autor del instrumento : Mg. Felicita Isabel Tafur Ynga.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.			X		

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable por cuanto reúne las condiciones requeridas para el propósito investigativo. Se recomienda mejorar la redacción de los ítems.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.1**

Tarapoto, 02/08/19..



Lic. Dr. Wilter Aro Fasanando
 CPPe. R.N° 0351721

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INFORME DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Aro Fasanando, Wilter.
 Institución donde labora : Director en I.E. Juan Miguel Perez Rengifo.
 Especialidad : Doctor en Administración Educativa.
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Opinión para Conocer la Calidad de Atención al Usuario de los centros de salud de la provincia de San Martín.
 Autor del instrumento : Mg. Felicita Isabel Tafur Ynga.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.			X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	

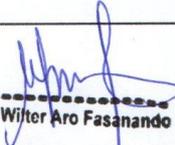
(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable por cuanto tiene las características de objetividad y confiabilidad. Se recomienda mejorar la redacción en algunos ítems y la pertinencia metodológica.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 41

Tarapoto, 09/08./19...



Lic. Dr. Wilter Aro Fasanando
 CPPE R. N° UJ517

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INFORME DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Delgado Bardales, José Manuel.
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/Universidad César Vallejo.
 Especialidad : Doctorado en Gestión Universitaria.
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Opinión para Conocer la Gestión de los centros de salud de la provincia de San Martín.
 Autor del instrumento : Mg. Felicita Isabel Tafur Ynga.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

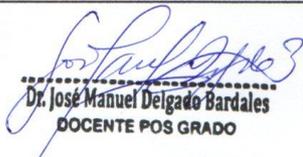
(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento valido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, 02.08.2019



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INFORME DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Delgado Bardales, José Manuel.
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/Universidad César Vallejo.
 Especialidad : Doctorado en Gestión Universitaria.
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Opinión para Conocer la Calidad de Atención al Usuario de los centros de salud de la provincia de San Martín.
 Autor del instrumento : Mg. Felicita Isabel Tafur Ynga.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están relacionados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento Valido para su Aplicacion.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, 02/08/2019



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

Índice de confiabilidad

“Variable I. Gestión”

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	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
Ítems1	35,80	201,167	,869	,980
Ítems2	35,80	196,750	,877	,980
Ítems3	36,08	194,743	,911	,979
Ítems4	35,88	191,027	,919	,979
Ítems5	35,76	190,190	,932	,979
Ítems6	36,04	195,707	,897	,980
Ítems7	36,00	193,917	,897	,980
Ítems8	35,84	197,057	,895	,980
Ítems9	35,72	194,377	,897	,980
Ítems10	35,92	195,077	,873	,980
Ítems11	36,00	196,667	,884	,980
Ítems12	35,92	194,660	,885	,980
Ítems13	35,92	194,660	,885	,978
Ítems14	36,04	195,707	,897	,980
Ítems15	36,00	193,917	,897	,980
Ítems16	35,84	197,057	,895	,980
Ítems17	35,72	194,377	,897	,980
Ítems18	35,84	197,057	,895	,980

Variable II. Calidad de atención

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a		0,0
Total		20	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	24

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
Ítems1	108,4500	346,997	,592	,932
Ítems2	108,1000	341,147	,805	,929
Ítems3	107,7500	356,197	,370	,934
Ítems4	108,2500	350,934	,509	,933
Ítems5	107,9500	348,155	,606	,932
Ítems6	108,3000	359,274	,421	,933
Ítems7	108,2500	357,145	,375	,934
Ítems8	108,2000	348,379	,525	,932
Ítems9	108,3000	362,221	,246	,935
Ítems10	108,2500	352,618	,553	,932
Ítems11	107,8000	354,589	,532	,932
Ítems12	108,1500	347,924	,537	,932
Ítems13	108,4000	356,779	,439	,933
Ítems14	108,8500	337,503	,649	,931
Ítems15	108,3500	353,713	,442	,933
Ítems16	108,3000	354,537	,498	,933
Ítems17	108,1500	344,029	,722	,930
Ítems18	107,8500	353,397	,594	,932
Ítems19	108,3000	347,274	,710	,931
Ítems20	108,3000	340,537	,635	,931
Ítems21	107,9000	352,937	,465	,933
Ítems22	108,7000	350,326	,716	,931
Ítems23	108,3500	348,976	,590	,932
Ítems24	108,2500	343,355	,701	,930

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN

RED DE SALUD SAN MARTÍN

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

CONSTANCIA

El Jefe De Personal del Puesto de Salud Huayco-Tarapoto de la Provincia de San Martín,

HACE CONSTAR:

Que la estudiante Mg. Felicita Isabel Tafur Ynga del programa del Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, de la universidad Cesar Vallejo, tiene autorización para realizar la investigación de su tesis titulada “Gestión Innovado para mejorar la Calidad de Atención en Centros de Salud de la Provincia de San Martín, brindándole para ello las facilidades para el acopio de la información que requiera para cumplir los objetivos y fines de dicha investigación

Se expide la presente constancia, a solicitud de la interesada para los fines que se crean convenientes

Tarapoto, 11 de diciembre de 2019



MINISTERIO DE SALUD
RED DE SERVICIOS DE SALUD S.M.
PUESTO DE SALUD HUAYCO

Felicita
.....
Silvia M. Tuglama Grández
Tec Enfermería

Validación de la propuesta

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA “MODELO DE GESTIÓN INNOVADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN MARTIN”

Estimado experto (a): Ramírez García, Gustavo.

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta La propuesta de “MODELO DE GESTIÓN INNOVADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN MARTIN”, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la Propuesta de “MODELO DE GESTIÓN INNOVADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN MARTIN”:

C1 = 5	C2 = 4	C3 = 3	C4 = 2	C5 = 1
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas	X				
2	Importancia de los componentes	X				
3	Fundamentación de cada componente		X			
4	Argumentos de la organización	X				
5	Relevancia del componente teórico	X				
6	Coherencia entre los componentes	X				
7	Importancia de la normatividad	X				
8	Importancia de los contenidos	X				

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos de la propuesta de “MODELO DE GESTIÓN INNOVADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN MARTÍN”, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en la propuesta, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica de la Propuesta de “Modelo de Gestión Innovado Para Mejorar La Calidad De Atención En Centros De Salud De La Provincia De San Martín ” refleja los principios teóricos que la sustentan.									X
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.								X	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									X
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la Propuesta de “Modelo de Gestión Innovado Para Mejorar La Calidad De Atención En Centros De Salud De La Provincia De San Martín”									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la Propuesta de “Modelo de Gestión Innovado Para Mejorar La Calidad De Atención En Centros De Salud De La Provincia De San Martín”, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza la Propuesta de “Modelo de Gestión Innovado Para Mejorar La Calidad De Atención En Centros De Salud De La Provincia De San Martín” a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza la propuesta al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

Propuesta adecuado para su aplicación.

Fecha: 30/08/2019

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

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA “MODELO DE GESTIÓN INNOVADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN MARTIN”

Estimado experto (a): Vílchez Vargas, Nilber.

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta La propuesta de “MODELO DE GESTIÓN INNOVADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN MARTIN”, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la Propuesta de “MODELO DE GESTIÓN INNOVADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN MARTIN”:

C1 = 5	C2 = 4	C3 = 3	C4 = 2	C5 = 1
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas		X			
2	Importancia de los componentes	X				
3	Fundamentación de cada componente	X				
4	Argumentos de la organización	X				
5	Relevancia del componente teórico	X				
6	Coherencia entre los componentes	X				
7	Importancia de la normatividad	X				
8	Importancia de los contenidos	X				

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos de la propuesta de “MODELO DE GESTIÓN INNOVADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN MARTIN”, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en la propuesta, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica de la Propuesta de “Modelo de Gestión Innovado Para Mejorar La Calidad De Atencion En Centros De Salud De La Provincia De San Martin ” refleja los principios teóricos que la sustentan.								X	
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.									X
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									X
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la Propuesta de “Modelo de Gestión Innovado Para Mejorar La Calidad De Atencion En Centros De Salud De La Provincia De San Martin”									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la Propuesta de “Modelo de Gestión Innovado Para Mejorar La Calidad De Atencion En Centros De Salud De La Provincia De San Martin”, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza la Propuesta de “Modelo de Gestión Innovado Para Mejorar La Calidad De Atencion En Centros De Salud De La Provincia De San Martin” a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza la propuesta al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

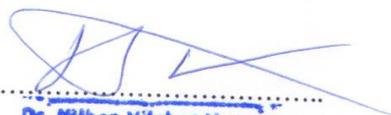
Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

Propuesta adecuada para su Aplicación

Fecha: 31/08/2019


 Dr. Milber Vilchez Vargas,
 CPPs. 0383042

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA “MODELO DE GESTIÓN INNOVADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN MARTIN”

Estimado experto (a): Morey Trigozo, Sixto Alejandro.

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta La propuesta de “MODELO DE GESTIÓN INNOVADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN MARTIN”, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la Propuesta de “MODELO DE GESTIÓN INNOVADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN MARTIN”:

	C1 = 5	C2 = 4	C3 = 3	C4 = 2	C5 = 1
	Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado
N°	Aspectos a valorar del Modelo				
1	Definición de premisas	X			
2	Importancia de los componentes	X			
3	Fundamentación de cada componente	X			
4	Argumentos de la organización			X	
5	Relevancia del componente teórico	X			
6	Coherencia entre los componentes	X			
7	Importancia de la normatividad	X			
8	Importancia de los contenidos	X			

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos de la propuesta de “MODELO DE GESTIÓN INNOVADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN MARTIN”, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en la propuesta, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica de la Propuesta de “Modelo de Gestión Innovado Para Mejorar La Calidad De Atencion En Centros De Salud De La Provincia De San Martin ” refleja los principios teóricos que la sustentan.									X
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.								X	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									X
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la Propuesta de “Modelo de Gestión Innovado Para Mejorar La Calidad De Atencion En Centros De Salud De La Provincia De San Martin”									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la Propuesta de “Modelo de Gestión Innovado Para Mejorar La Calidad De Atencion En Centros De Salud De La Provincia De San Martin”, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza la Propuesta de “Modelo de Gestión Innovado Para Mejorar La Calidad De Atencion En Centros De Salud De La Provincia De San Martin” a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza la propuesta al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto:
Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

Propuesto Adecuado para su Aplicación

Fecha: 31/08/2019



 Simón Alejandro Moroy Triguero, Ph.D.
 DOCTOR EN CIENCIA POLÍTICA Y GOBIERNO ...

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA “MODELO DE GESTIÓN INNOVADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN MARTIN”

Estimado experto (a): Aro Fasanando, Wilter.

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta La propuesta de “MODELO DE GESTIÓN INNOVADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN MARTIN”, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la Propuesta de “MODELO DE GESTIÓN INNOVADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN MARTIN”:

C1 = 5	C2 = 4	C3 = 3	C4 = 2	C5 = 1
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas				X	
2	Importancia de los componentes					X
3	Fundamentación de cada componente					X
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad					X
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos de la propuesta de “MODELO DE GESTIÓN INNOVADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN MARTIN”, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en la propuesta, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica de la Propuesta de “Modelo de Gestión Innovado Para Mejorar La Calidad De Atencion En Centros De Salud De La Provincia De San Martin ” refleja los principios teóricos que la sustentan.								X	
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.									X
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									X
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la Propuesta de “Modelo de Gestión Innovado Para Mejorar La Calidad De Atencion En Centros De Salud De La Provincia De San Martin”									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la Propuesta de “Modelo de Gestión Innovado Para Mejorar La Calidad De Atencion En Centros De Salud De La Provincia De San Martin”, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza la Propuesta de “Modelo de Gestión Innovado Para Mejorar La Calidad De Atencion En Centros De Salud De La Provincia De San Martin” a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza la propuesta al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

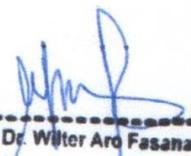
Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

Propuesta Adecuada Para su Aplicación.

Fecha: 30/08/2019



 Lic. Dr. Wilter Aro Fasanando
 CPPe. R.N° 0351721

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA “MODELO DE GESTIÓN INNOVADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN MARTIN”

Estimado experto (a): Delgado Bardales, José Manuel.

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta La propuesta de “MODELO DE GESTIÓN INNOVADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN MARTIN”, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la Propuesta de “MODELO DE GESTIÓN INNOVADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN MARTIN”:

C1 = 5	C2 = 4	C3 = 3	C4 = 2	C5 = 1
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas					X
2	Importancia de los componentes					X
3	Fundamentación de cada componente				X	
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad					X
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos de la propuesta de “MODELO DE GESTIÓN INNOVADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN MARTIN”, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en la propuesta, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica de la Propuesta de “Modelo de Gestión Innovado Para Mejorar La Calidad De Atencion En Centros De Salud De La Provincia De San Martin ” refleja los principios teóricos que la sustentan.									X
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.									X
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.								X	
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la Propuesta de “Modelo de Gestión Innovado Para Mejorar La Calidad De Atencion En Centros De Salud De La Provincia De San Martin”									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la Propuesta de “Modelo de Gestión Innovado Para Mejorar La Calidad De Atencion En Centros De Salud De La Provincia De San Martin”, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza la Propuesta de “Modelo de Gestión Innovado Para Mejorar La Calidad De Atencion En Centros De Salud De La Provincia De San Martin” a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza la propuesta al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

Propuesta Adecuada para su Aplicación.

Fecha: 30/08/2019


 Dr. José Manuel Delgado Bardales
 DOCENTE POS GRADO