



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

**Factores limitantes y gestión de los servicios de salud en el  
Hospital Daniel Alcides Carrión ESSALUD  
de Tacna, 2020**

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

**AUTOR:**

Br. Javier Alexander, Morón Gómez (ORCID: 0000-0002-2204-822x)

**ASESOR:**

Mgtr. Víctor Abdel Rojas Santillán (ORCID: 0000-0001-9406-0829)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA — PERÚ, 2021**

## **Dedicatoria**

A mis padres por todo su amor, paciencia y sus enseñanzas, a mis hermanos que siempre me acompañan, gracias por toda su comprensión y apoyo permanente. Dios siempre me los bendiga.

A Dios por darme fuerzas para continuar ante la adversidad, a mis docentes a quienes debo gran parte de mis conocimientos, a la academia de salud del Perú y al Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud de Tacna por su apoyo en la culminación de esta investigación

## Índice

|  |      |
|--|------|
| Dedicatoria.....   | ii   |
| Índice de tablas.....  | vi   |
| Índice de figuras.....   | vii  |
| Resumen .....  | viii |
| Abstract.....  | ix   |
| I.INTRODUCCIÓN .....   | 1    |
| II.MARCO TEÓRICO .....   | 4    |
| III.METODOLOGÍA .....  | 12   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....  | 12   |
| 3.2. Variables y operacionalización .....  | 12   |
| 3.4. Población y muestra.....  | 13   |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 14   |
| 3.6. Procedimientos .....  | 15   |
| 3.7. Método de análisis de datos.....  | 16   |
| 3.8. Aspectos éticos .....   | 16   |
| IV.RESULTADOS .....  | 18   |
| V.DISCUSIÓN.....   | 23   |
| VI.CONCLUSIONES .....  | 29   |
| VII.RECOMENDACIONES.....   | 30   |
| REFERENCIAS .....  | 31   |
| ANEXOS .....   | 39   |
| Anexo 1. Declaratoria de autenticidad (autores).....                               | 40   |

|  |    |
|--|----|
| Anexo 2. Autorización para aplicación de cuestionarios.....      | 41 |
| Anexo 2. Autorización para aplicación de cuestionar .....        | 41 |
| Anexo 3: Matriz de Consistencia .....                            | 42 |
| Anexo 4. Operacionalización de las variables .....               | 45 |
| Anexo 5. Base de datos .....                                     | 46 |
| Anexo 6: Cuestionario Factores limitantes .....                  | 50 |
| Anexo 7: Cuestionario de gestión de los servicios de salud ..... | 52 |
| Anexo 8 : Validación de expertos .....                           | 54 |
| Anexo 9 : Ficha técnica de los instrumentos de recolección.....  | 60 |
| Anexo 10. Información complementaria .....                       | 61 |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Juicio de expertos .....   | 14 |
| Tabla 2. $\alpha$ de Cronbach.....  | 15 |
| Tabla 3. Factores limitantes y dimensiones tangibles y no tangibles.....  | 18 |
| Tabla 4. Nivel de gestión de los servicios de salud y dimensiones, intrasectorial y<br>extrasectorial.....      | 19 |
| Tabla 5. Prueba de normalidad .....   | 20 |
| Tabla 6. Correlación de los factores limitantes y dimensiones con la gestión de los<br>servicios de salud ..... | 21 |
| Tabla 7. Características demográficas y laborales de los encuestados, 2020 .....                                | 61 |

## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Rectoría de la autoridad sanitaria nacional ..... | 8  |
| Figura 2. Factores limitantes .....                         | 18 |
| Figura 3. Gestión de los servicios de salud .....           | 19 |

## Resumen

El objetivo del estudio se centró en determinar la relación entre los factores limitantes y la gestión de los servicios de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud de Tacna según la percepción de los profesionales de salud del cuerpo médico en 2020.

El tipo de estudio fue básico, de diseño no experimental y transversal correlacional. La población de estudio comprendió a 164 profesionales y la muestra se estimó en 115. Se utilizaron dos cuestionarios estructurados para medir las variables de 20 y 24 ítems respectivamente.

Los principales resultados revelan que desde la perspectiva de los encuestados, el nivel de presencia predominante de los factores limitantes fue moderado (53%) y el nivel de la gestión de los servicios de salud en general fue regular (77,4%). Conclusión: existe una correlación significativa entre los factores limitantes y la gestión de los servicios de salud [  $\rho$  (rho) de 0,777;  $p$  0,001) con una fuerte correlación según la percepción de los profesionales de salud del cuerpo médico en 2020.

Palabras clave: factores, limitantes, gestión, servicios, hospital

## **Abstract**

The objective of the study focused on determining the relationship between the limiting factors and the management of the health services of the Daniel Alcides Carrión EsSalud Hospital in Tacna according to the perception of health professionals in the medical body in 2020.

The type of study was basic, non-experimental and cross-correlational design. The study population comprised 164 professionals and the sample was estimated at 115. Two structured questionnaires were used to measure the variables of 20 and 24 items respectively.

The main findings reveal that the level of predominant presence of the limiting factors was moderate (53%) and the level of health services management in general was regular (77.4%) from the perspective of the respondents. Conclusion: there is a significant correlation between the limiting factors and the management of health services [ $\rho$  (rho) of 0.777;  $p$  0.001) with a strong correlation according to the perception of health professionals of the medical body in 2020.

Keywords: factors, limitations, management, services, hospital



## I.INTRODUCCIÓN

A nivel del mundo, la necesidad de optimizar la gestión de los servicios de salud es relevante. En el ámbito internacional, Unger et al ( 2020) afirma que existe deficiencias de conocimientos de gestión sanitaria que menoscaban la eficiencia y generan brechas. En Asia, Kosherbayeva *et al.* ( 2020) reporta que algunos factores tecnológicos, políticos, legales y sanitarios, constituyen limitantes de la gestión de salud; similarmente en Brasil Almeida Botega et al. (2020) hallaron un elevado nivel de ineficiencia de manejo financiero en hospitales públicos y Masefield *et al.* ( 2020) en Malawi, manifiesta que la gobernanza o gestión pública no idónea, puede constituir una barrera que limita la eficacia del sistema de salud de su país.

En el Perú, hace 80 años se creó la seguridad social, que estableció que el trabajo formal con una planilla, “genera el derecho a una atención en salud” (Velásquez et al., 2015) o cobertura. Y hace diez años, se estableció la política del Aseguramiento Universal en Salud en el que ESSALUD forma parte como un subsistema, para la aproximación a los servicios de salud mediante la intermediación financiera de seguros de salud, a partir de un programa de beneficios, financiamiento, énfasis de subsidios y prestación de servicios. (Jumpa-Armas, 2019), que aunada a una gestión eficiente y eficaz, promoviera mejores resultados de acceso a los servicios de salud, disminución de la morbilidad y mortalidad, así como de discapacidad en la población peruana. Sin embargo, se observan factores limitantes de gestión en el sistema subsidiado del Ministerio de Salud y contributivo con EsSalud que representa el 30% del gasto en salud , que genera ineficiencia, presumiblemente por desfinanciamiento (Velásquez et al., 2015), limitantes culturales y de organización, de gestión inadecuada, bajo apego a la normatividad hospitalaria y otros limitantes externos. (Martínez Ramírez et al., 2009).

Se observó una situación similar en el Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud de Tacna en 2020, en el que, a pesar de los esfuerzos de aplicación de estrategias para optimizar la calidad de servicios de salud, la concurrencia de factores inhibidores constituye trabas o limitantes. En este contexto, es indispensable investigar los

factores limitantes que podrían influir negativamente en la gestión de los servicios de sanidad, desde la perspectiva del personal médico en el ámbito de estudio, para establecer un marco de referencia que posibilite una mejor comprensión del fenómeno de estudio.

En base a la situación problemática expuesta, se formulan la pregunta general: ¿Cuál es la vinculación entre los factores limitantes y la gestión de los servicios de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud de Tacna en 2020? Subsecuentemente, se formulan los problemas específicos (a) ¿Cuáles son los factores limitantes y el nivel de gestión de los servicios de salud? , (b) ¿Cuál es la relación entre los factores limitantes no tangibles y la gestión de los servicios del hospital DAC EsSalud de Tacna en 2020? y (b) ¿Cuál es la relación entre los factores limitantes tangibles y la gestión del hospital DAC EsSalud de Tacna en 2020?

El estudio se justifica teóricamente, porque se presenta una base teórica actualizada que aporta al estado del arte de las variables y llena un vacío en el conocimiento de los probables limitantes de la gestión de los servicios de salud para su interpretación. La justificación práctica, se fundamenta en que los resultados pueden ser de amplia utilidad para diseñar e identificar estrategias de mejora de la gestión de los servicios sanitarios y generar un cambio u optimización de prácticas de gobernanza del establecimiento hospitalario DAC EsSalud, con base en los hallazgos empíricos de los limitantes intrasectorial y extrasectorial y centrado en la integración de las funciones del sistema de salud existente. Y la justificación metodológica, se basa en el aporte de dos cuestionarios estructurados para obtener datos de los factores limitantes y la gestión de los servicios de salud y ofrecer una explicación integral de la percepción de las variables de estudio, respaldada por un cuerpo de evidencia empírica.

Para responder a las preguntas de investigación, se plantea el objetivo general: determinar la relación entre los factores limitantes y la gestión de los servicios de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud de Tacna en 2020. Asimismo, se formulan objetivos específicos, para (a) Establecer los factores factores limitantes y el nivel

de gestión de los servicios de salud, (b) Identificar la relación entre los factores limitantes no tangibles y la gestión de los servicios del hospital DAC EsSalud de Tacna en 2020 e (c) Identificar la relación entre los factores limitantes tangibles y la gestión del hospital DAC EsSalud de Tacna en 2020.

A partir de la observación de la realidad, se plantea la hipótesis general : Existe una relación significativa entre los factores limitantes y la gestión de los servicios de salud del hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud de Tacna en 2020 y las subsecuentes hipótesis específicas : (a) Existe una relación significativa entre los factores limitantes no tangibles y la gestión de los servicios del hospital DAC EsSalud de Tacna en 2020 y (b) Existe una relación significativa entre los factores limitantes tangibles y la gestión del hospital DAC EsSalud de Tacna en 2020.

## II.MARCO TEÓRICO

En relación con las variables de estudio, factores limitantes y gestión de los servicios de salud, se identificaron los **antecedentes internacionales**: Unger et al ( 2020) investigaron sobre *integrar el conocimiento clínico y de salud pública en apoyo de la práctica médica conjunta*. Resultados: en el ámbito público sanitario, se ha producido conocimiento eminentemente relacionado con la salud enfermedad (morbilidad y mortalidad), pero la mayoría de los médicos carecen de conocimientos sobre la gestión para organizar trabajo en equipo, liderazgo de la investigación acción, uso de métodos para mejorar la práctica médica y la prestación de servicios de salud, uso de técnicas para descentralizar las tecnologías médicas lejos de los hospitales hacia servicios de primera línea o viceversa, factores no que contribuyen a la eficiencia y accesibilidad de la atención y que propenden a generar brechas en la gestión.

En la investigación realizada por Kosherbayeva *et al.* ( 2020), estudiaron la forma de *Repensar las prioridades en la gestión hospitalaria: un caso de Asia Central*. Entre los principales resultados, se hallaron factores que afectaron la estrategia de la gestión en los establecimientos de salud, siendo los de mayor importancia para los encuestados los tecnológicos (nuevos productos y técnicas = media 2,47), epidemiológicos (nivel de morbilidad y cambios en el comportamiento de salud = media 2,31) y políticos y legales (variabilidad de las fuerzas políticas y volatilidad de las regulaciones y normas legales sanitarias = media 2,23).

Asimismo, de Almeida Botega et al. (2020), investigaron sobre *El desempeño de los hospitales brasileños: una evaluación del Sistema Único de Salud*. Los hallazgos revelan un alto nivel de ineficiencia económica hospitalaria en varios hospitales de Brasil; los que podrían incrementar la producción y decrecer los insumos para lograr estándares de eficiencia más altos. Desde la creación del SUS, el sistema de salud brasileño ha experimentado varios cambios, mejoras y desafíos, los que podrían constituir limitantes a la gestión óptima del servicio de salud, como un desequilibrio entre ingresos y gastos, la falta de recursos humanos especializados en la gestión hospitalaria y el aumento de costos en función de los cambios tecnológicos,

demográficos y epidemiológicos. La ineficiencia hospitalaria surge principalmente de las barreras para lograr escala e implementar las mejores prácticas de gestión.

De otro lado, Masefield *et al.* (2020), en su estudio referente a los *Desafíos para una gobernanza eficaz en un sistema de salud de bajos ingresos: un estudio cualitativo de las percepciones de las partes interesadas en Malawi*, que afronta la escasez de recursos como un obstáculo para el acceso a un sistema de salud de calidad y más equitativo. Resultados: Las partes interesadas ven los desafíos de la gobernanza como una barrera importante para lograr un sistema de salud más eficaz y equitativo. Se identificaron tres categorías que limitan la gestión de los servicios de salud: rendición de cuentas (exigibilidad; responsabilidad; iniciativas dirigidas por las partes interesadas); gestión de recursos y servicios sanitarios (financiación sanitaria; suministro de medicamentos); influencia en la toma de decisiones (poder desigual; participación de las partes interesadas).

En el mismo sentido, Karemere *et al.* (2020) realizaron un estudio sobre *Análisis del desempeño hospitalario desde el ángulo de las normas sanitarias: estudio del Hospital General de Referencia de Bagira en la República Democrática del Congo*. Resultados: gestión de la información sanitaria hospitalaria, recursos humanos, recursos materiales y finanzas, tiene limitaciones por personal poco capacitado en operaciones de NHIS, casi el 40% de los equipos y materiales previstos requeridos no están disponibles o están incompletos en cada servicio, el presupuesto no se ejecuta según lo planificado. El pago de los cuidados por parte de la población es la principal fuente de financiación del hospital (78%). la asignación presupuestaria del Estado es muy baja, la recuperación de costos es del 63% debido principalmente a la pobreza de la población del Congo. En el hospital de Bagira se aplica una tarifa plana, lo que representa una ventaja de acceso a la atención para los más pobres y una desventaja para que los administradores midan el costo real de los actos de atención. Conclusión: los elementos logísticos, de presupuesto y sociales son limitantes o interfieren negativamente con la calidad de la atención brindada.

Stewart & Wolvaardt ( 2019) , investigaron sobre *Gestión hospitalaria y política sanitaria: una perspectiva sudafricana*. Actualmente, la brecha entre los dos sectores sigue siendo enorme, en términos de instalaciones físicas, equipamiento y calidad de servicio. Resultados: la evidencia demuestra que los hospitales del sector público albergan la mayoría (90%) de las camas hospitalarias del país, pero están mal administrados y presentan dificultades para cumplir con los criterios estandarizados de calidad , lo que evidencia un puntaje bajo en el dominio de liderazgo y gestión (gobernanza) de los servicios de salud, lo que exige la necesidad de crear un entorno dentro del sector público para mejorar la gestión, para lo cual se requiere minimizar los factores limitantes, otorgando mayor autonomía a la gestión hospitalaria, especialmente en la administración de presupuestos, retención de ingresos generados, la gestión hospitalaria debe profesionalizarse (competencia gerencial) y eliminar la interferencia política en los nombramientos, rendición de cuentas de los resultados del servicio que se administra.

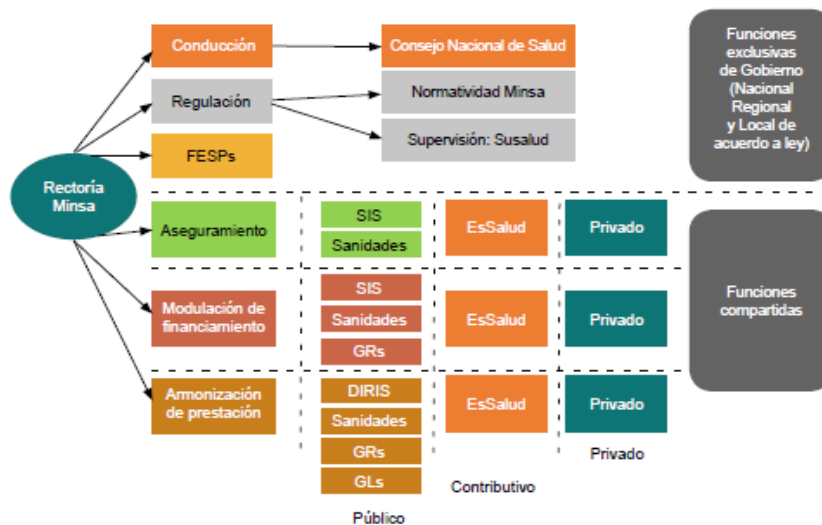
Y como **antecedentes nacionales**, Vílchez (2020), investigó sobre los *Factores limitativos para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad de un servicio en un hospital público Nivel III-1 en 2019*. Resultados: la gestión con liderazgo y el componente logístico de infraestructura y equipamiento influyeron en la implantación de un sistema de gestión en un servicio hospitalario de patología de un establecimiento hospitalario público peruano ( $p= 0,0014$ ).

En el mismo sentido, Sánchez (2018) , realizó la tesis *Factores limitantes en la gestión de las atenciones del primer nivel de salud en un municipio local de Huaraz* . Resultados: entre los elementos que limitan la gestión sanitaria de atención primaria según la percepción de 39 encuestados, se evidenció el mecanismo de articulación (76,9%); la gestión administrativa (69,2%), la política de gestión (69,2%) y la participación de los actores (71,8%). Del análisis bivariado se halló que el 33,3% considera que el mecanismo de articulación es un factor limitante y la gestión primaria de salud es regular; el 38,5% considera que la gestión de los servicios es regular y que la gestión administrativa es una limitante; igualmente un 35,9% percibe que la gestión sanitaria de la atención primaria es mala y la política de gestión es una limitante y un

41% que la gestión de salud es mala y la participación del personal de salud es una limitante.

Respecto a la **base teórica sobre los factores limitantes**, se asienta en la Teoría de la Homeostasis y de los Sistemas, siendo una característica las propiedades morfogénicas, que no buscan un equilibrio permanente, sino una transformación estructural permanente, aunado a “procesos de autorregulación” (Billman, 2020,p.2) de la gestión de los servicios de salud. Desde esta perspectiva, se considera que ante la presencia de los factores limitantes y la implicancia de éstos en la gestión de los servicios de salud, se produce una dinámica de búsqueda de equilibrio a base de procesos sociales de transformación constante que se expresan en acciones por parte de los gestores de autorregulación. Entre los factores limitantes, se consideran dos dimensiones: **Los intangibles o no tangibles**, que en su acepción primigenia, se definen como aquellos elementos que conducen a un “aumento en el valor de las organizaciones”(Oprean-Stan et al., 2020,p.1) y que se traducen en la rectoría en salud, la prestación de los servicios y la ética en el desempeño público.

En este sentido, la **rectoría** en el derecho a los servicios de la salud, le corresponde a la autoridad sanitaria, que según la Organización Panamericana de la Salud, citado por Ugarte ( 2019, p. 302) “ es el custodio del bien público y su objetivo primordial es la protección y la promoción de la salud de la población”, a través del ejercicio de competencias y responsabilidades de la política en salud pública, dentro del marco de las relaciones entre el gobierno y la sociedad. Dentro de este sistema, EsSalud ejerce el aseguramiento, la modulación del financiamiento y la armonización de la prestación de salud. (Figura 1)



**Figura 1.** Rectoría de la autoridad sanitaria nacional

Fuente: Ugarte ( 2019, p. 302)

La **rectoría sanitaria** comprende seis aristas de responsabilidades y competencias , que son la conducción del sector, regulación, la modulación del financiamiento, la garantía del aseguramiento de la salud, la armonización de la provisión y la ejecución de las funciones de la salud pública (Figura 1). La **prestación de los servicios de salud**, es una función que le compete al Ministerio de Salud como órgano rector, pero que es compartida con EsSalud, las sanidades de la Policía Nacional del Perú y de las Fuerzas Armadas y los establecimientos de salud del sector privado (Ugarte, 2019). En tal sentido, la gestión en los establecimientos de EsSalud, se rige por la política y normatividad específica del MINSA y las disposiciones y normativas internas de EsSalud. Asimismo, la **ética en el desempeño público**, alude al cumplimiento de reglas y procedimientos claros y una cadena formal de responsabilidad. El cumplimiento de estándares de comportamiento ético, previenen la corrupción y el fenómeno de mala conducta.(Organization for Economic Cooperation and Development, 2020)

La **dimensión de factores tangibles**, comprenden el **financiamiento y recaudación**, que tiene relación con el gasto en salud y los presupuestos públicos , que generalmente son ajustados , por lo que muchos países buscan formas de



mejorar el desempeño de las organizaciones de salud. En la mayoría de los países, se cree que los hospitales en particular tienen un enorme potencial para mejorar su desempeño y cada vez se les hace más responsables de tales mejoras.(Schreyögg, 2019). Las prestaciones de EsSalud, como organismo público descentralizado, se financian con las aportaciones de los empleadores (régimen contributivo directo).(Alcalde et al., 2019)

Otro factor tangible, es la **logística**, comprende los medios indispensables para atender “necesidades, requerimientos y soluciones”(García & Cano-Rodríguez, 2018,p.6) en pos de llevar a cabo un fin determinado de los procesos hospitalarios . La **infraestructura hospitalaria**, es la base para planificar, entregar, evaluar y mejorar la salud pública y comprende las estructuras físicas (edificios); los sistemas y servicios de apoyo (como energía y electricidad, agua y saneamiento, telecomunicaciones) que constituyen la plataforma operativa fundamental necesaria para brindar atención (World Health Organization, 2018). Otros consideran, además que incluye una fuerza laboral capacitada y calificada, sistemas de de información y datos actualizados y agencias capaces de evaluar y responder a las necesidades de salud pública.(Healthy People.gov, 2020)

De otro lado, la **base teórica de la variable gestión de los servicios de salud** según las teorías el modelo de atención que representa en el plano teórico una realidad compleja del entorno en el que funciona el establecimiento de salud y que comprende las modalidades de atención ambulatoria y hospitalaria y que determina la respuesta organizacional según las características demográfico - epidemiológico, y acondicionado al nivel de desarrollo tecnológico y social de su entorno.(Lemus et al., 2019,p.27) . La gestión de los servicios de salud se define como la implementación de las ideas de gestión en servicios públicos en el ámbito de la prestación ( por ejemplo, financiación pública de la atención sanitaria) y la producción ( hospitales públicos o privados que prestan servicios sanitarios).(Lapiente & Van de Walle, 2020); teniendo en cuenta que un servicio de salud se provee para satisfacer una necesidad y demanda social sanitaria. En tal sentido, la provisión de servicios de salud, implica una interrelación de diversos elementos organizativos, de financiación, administración,

planificación, entre otros, que culminan con el suministro de una atención sanitaria o servicio.

En relación a la **gestión de los servicios de salud**, se desarrolla dentro del marco de la modernización de la gestión pública, orientada al logro de resultados con un impacto positivo en el bienestar de la población y el desarrollo del país. (CEPLAN, 2018) .El propósito de optimizar la gestión de los servicios de salud, es conseguir que los centros hospitalarios sean más ágiles en su adaptación a las necesidades y problemas de salud emergentes, más eficiente en el uso de los recursos públicos para generar un mayor nivel de productividad y mejora de la salud pública (Villalobos, 2007). De otro lado, la salud constituye una necesidad primaria de los humanos, por lo que aquella persona que no posee salud, constituye dentro del marco de la gestión pública una unidad de consumo o pacientes que “acuden a los servicios de salud, prestatarios de los cuidados sanitarios, indefectiblemente asociados a unos recursos limitados, al riesgo y a la incertidumbre” (Val-Pardo & Carnicero, 2020, p.19).

La gestión de los servicios de salud, comprende una **dimensión intrasectorial** con el **sistema nacional de salud**, que en el Perú es coordinado y descentralizado de Salud basado en redes integradas, y que orienta sus acciones según la política para el aseguramiento universal en salud y acciones intersectoriales sobre los determinantes sociales (Ministerio de Salud del Perú, 2020) ;y la **gobernanza de salud**, basada en el fortalecimiento de la capacidad de los gobiernos y gestores para desarrollar e implementar estrategias para lograr la cobertura universal de salud para 2030.(World Health Organization, 2020)

De otro lado, la dimensión **extrasectorial** que involucra las **políticas de estado** que sustentan la acción pública (CEPLAN, 2018) y la **globalización** que describe la creciente dependencia recíproca de las economías, culturas y poblaciones del orbe, que tienen su punto de inicio en las transacciones comerciales transfronterizas de los bienes y los servicios, tecnología y tráfico de inversiones, personas e información (Peterson Institute for International Economics, 2019); y la **gestión presupuestal** que se basa en éstos sean asignados con orientación a resultados. (CEPLAN, 2018)

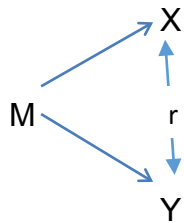
Esta perspectiva teórica funcional de un hospital ha cambiado a través del tiempo, ya que Villalobos (2007,p. 88) afirma que el hospital se concibe hoy en día a partir de tres nociones: a) la de edificio hospitalario o conjunto de recintos físicos donde se desarrollan las acciones de asistencia sanitaria y que requieren de diferentes grados de especialización, ya sea por la tecnología o por las características de circulación y espacio para su funcionalidad; b) la de organización hospitalaria con un gremio de profesionales que ofertan servicios de diferentes disciplinas y c) la de servicio hospitalario, en la que un hospital es una cartera de servicios destinados a la atención de problemas de salud complejos por sus particularidad, gravedad o campo de las ramas médicas al que le incumbe.

En este sentido, se considera importante, asumir una noción de hospital desde estas tres perspectivas, para encuadrar el estudio de la gestión de los servicios de salud y sus posibles limitantes. Asimismo, en la gestión de los servicios de salud hospitalarios, existen tres líneas de cambio que demandan nuevas fórmulas de organización y gobernanza: introducción de formas jurídicas que se traducen en políticas y leyes aplicables a las administraciones públicas, búsquedas de marcos colaborativos entre el ámbito público y el privado y la reorganización hospitalaria sobre la base de los procesos asistenciales, para resolver aspectos débiles u obsoletos, o de otro lado, fortalecer otros. Cabe precisar que los hospitales son un elemento esencial de la Cobertura Universal de Salud (CSU) y serán fundamentales para alcanzar los ODS.(World Health Organization, 2020)

### III.METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Se optó por un tipo de estudio fue básico ya que se busca obtener conocimiento para conocer mejor las relaciones entre las variables, sin que sea el interés. (Rodríguez, 2011). El diseño no experimental porque no se realiza la manipulación de variables y transversal porque se realiza en un momento determinado para analizar un fenómeno que ocurre en el presente. (Sanchez et al., 2018). El nivel fue correlacional, ya que se pretendió descubrir relaciones existentes entre las variables.(Rodríguez, 2011)



Dónde:

M: Muestra

X : Variable: factores limitantes

Y : Variable: gestión de los servicios de salud

r : Correlación

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Definición conceptual de factores limitantes

Factores que influyen negativamente sobre la capacidad de las organizaciones de brindar calidad en el servicio”(Martínez Ramírez et al., 2009)

### **Definición operacional de factores limitantes**

Se consideró el resultado de un cuestionario cerrado denominado factores limitantes con dos dimensiones no tangibles y tangibles y 20 ítems. (Anexo)

### **Definición conceptual de gestión de los servicios de salud**

Conjunto de procesos y acciones mediante los cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, a través de la gestión de políticas, recursos y programas (Escuela de Posgrado UTP, 2018) de salud.

### **Definición operacional de gestión de los servicios de salud**

Se consideró como el resultado de un cuestionario estructurado denominado gestión de los servicios de salud con dos dimensiones intrasectorial y extrasectorial con 24 ítems y categoría de respuesta tipo Likert.

## **3.4. Población y muestra**

La población de estudio comprendió a 164 profesionales de la salud según categorización de profesión médica (médicos cirujanos, químicos farmacéuticos y cirujanos dentistas) del hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud de Tacna, ubicado en el distrito de Calana de la Región Tacna.

En relación a los criterios de inclusión, se consideró a los profesionales de la rama médica médico cirujano, cirujano dentista y químico farmacéutico miembros del cuerpo médico, nombrado o contratado de ambos sexos, que laboran en los turnos de mañana, tarde, noche o que realicen o no labor administrativa y además que expresen su consentimiento expreso consignado en el cuestionario. Por otra parte, en los criterios de exclusión, se estableció aquellos participantes que cumplen con los

criterios de inclusión pero que afronta un proceso de responsabilidad legal por ejercicio de cargo directivo, que puede afectar o sesgar las respuestas.

El tamaño de la muestra o “subconjunto de elementos de la población”(Gutiérrez et al., 2020, p. 17) , se estimó para un nivel de confianza del 95%, un error de 5%, probabilidad de éxito 50% y de fracaso de 50%. Se utilizó la ecuación de Cochran (Memon et al., 2020 ;Adam, 2020) para estimar el tamaño de la muestra que quedó conformado con 115 participantes.

$$\begin{aligned}
 & \text{Hallamos } \rightarrow n \rightarrow \text{para } 95\% \\
 n &= \frac{Z^2(p)(q)(N)}{N(e^2) + Z^2(p)(q)} \\
 n &= \frac{1.96^2(0,5)(0,5)(164)}{164(0,05^2) + 1,96^2(0,5)(0,5)} = 115
 \end{aligned}$$

El tipo de muestreo fue aleatorio simple. La unidad de análisis fue un profesional de la rama médica médico cirujano, químico farmacéutico y cirujano dentista. Los criterios selectivos de las unidades , se basaron en la práctica estándar de establecer características clave de la población objetivo y su relación con la validez externa del estudio (Patino & Ferreira, 2018 ; University, 2020).

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica usada fue la encuesta y el instrumento de recolección el cuestionario (Kabir, 2016) online que son grupo de preguntas escritas a las que se pide a los participantes que respondan por escrito.

La validez de los instrumentos se determinó por prueba de los expertos docentes de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna:

**Tabla 1**

*Juicio de expertos*

|           | Denominación            | Opinión   |
|-----------|-------------------------|-----------|
| Experto 1 | Dr. Mario Galvez M.     | Aplicable |
| Experto 2 | Dra. Victoria Martos M. | Aplicable |

El propósito de la validación fue establecer un consenso del contenido de los cuestionarios (Fink *et al.*, 2019).

También se estimó la fiabilidad de los cuestionarios (cantidad sin sesgo o libre de errores y medición consistente a lo largo del tiempo y en los diversos elementos del instrumento) (Jilcha, 2019) mediante el estadístico *Alfa de Cronbach*. Se obtuvo en este estudio, una  $\alpha$  de Cronbach para el cuestionario de factores limitantes y el de Gestión de los Servicios de Salud que fue de 0,820 (elevada confiabilidad) y de 0,748 (moderada confiabilidad) respectivamente (Anexo 5)

## Tabla 2

### *$\alpha$ de Cronbach*

|   | $\alpha$ de Cronbach |
|---|----------------------|
| Cuestionario Factores limitantes        | 0,820                |
| Cuestionario gestión servicios de salud | 0,748                |

### 3.6. Procedimientos

Para ejecutar la fase de campo, se solicitó al Gerente del Hospital DAC EsSalud, la autorización para remitir los cuestionarios a los participantes. Se explicó el objetivo del estudio y el compromiso de compartir los resultados. Se optó por remitir los cuestionarios por correo digital, como opción válida para recoger datos de investigación (Ebert *et al.*, 2018). Se procedió según los componentes metodológicos establecidos por (Regmi *et al.*, 2016): a) el diseño fue simple y fácil de usar b) se evitaron respuestas múltiples, c) se verificó la gestión de los datos, d) se consideró un apartado específico para las consideraciones éticas y e) se realizó un pilotaje permanente de las respuestas recibidas.

### 3.7. Método de análisis de datos

Los métodos de análisis de la información, incluyeron la descripción y el análisis “del comportamiento de variables (...) para la toma de decisiones bajo incertidumbre” (Pérez et al., 2020, p. 129).

El procesamiento de los datos comprendió la:

**Codificación:** de la información para organizar una base de datos en el programa SPSS v.25, de la información de las unidades de análisis mediante el proceso de “carga de datos”(Yuni & Urbano, 2020, p. 208).

**Análisis descriptivo:** Concluida esta fase se procedió con el análisis de los datos mediante un *análisis descriptivo* para “resumir con la menor pérdida de información posible las características de una población”(Torres, 2019, pp. 46–47) de estudio mediante la utilización de métodos numéricos (medidas de centralización y dispersión) y gráficos ( Gráfico de barras) (Torres, 2019), que se inició con la tabla resumen de las características basales de la muestra de estudio (Ou et al., 2020).

**Análisis inferencial:** como proceso para realizar generalizaciones a partir de una muestra representativa mediante la prueba de hipótesis inductivas (Ramos & Guerra, 2019, p. 7) o procedimiento estadístico (Obando & Arango, 2019) de prueba de hipótesis “que conduce a la aceptación o rechazo de hipótesis estadísticas”(Díaz, 2019, p. 155), para probar la correlación de las variables aleatorias factores limitantes y gestión de los servicios de salud con el estadístico de Rho de Spearman.

### 3.8. Aspectos éticos

Los principios básicos de la bioética (Sospedra & Gené, 2016; Veatch, 2020) se han considerado en el presente estudio debido a que involucra la participación directa de sujetos humanos. El cumplimiento del principio de respeto a la persona o autonomía se garantizó mediante la evaluación del procedimiento de consentimiento informado,



participación voluntaria (Barrow et al., 2019) y las medidas de protección de la confidencialidad de los datos de los participantes del proyecto. El respeto de los principios de beneficencia y no maleficencia, se concretaron esencialmente a través de la evaluación de la competencia del equipo de investigación ya que el procedimiento de recolección y tratamiento de los datos, se realizó según los criterios éticos establecidos a priori y el riesgo-beneficio de la participación. El acatamiento del principio de justicia se garantizó mediante la evaluación de los criterios de elegibilidad de las unidades de análisis (inclusión y exclusión).

## IV.RESULTADOS

– Resultados descriptivos

**Tabla 3**

*Factores limitantes y dimensiones tangibles y no tangibles*

|   | N° =115 | %=100 |
|---|---------|-------|
| <i>Factores limitantes</i>              |         |       |
| Moderada presencia                      | 61      | 53,0  |
| Alta presencia                          | 54      | 47,0  |
| <i>Factores limitantes no tangibles</i> |         |       |
| Moderada presencia                      | 3       | 2,6   |
| Alta presencia                          | 112     | 97,4  |
| <i>Factores limitantes tangibles</i>    |         |       |
| Baja presencia                          | 10      | 8,7   |
| Moderada presencia                      | 86      | 74,8  |
| Alta presencia                          | 19      | 16,5  |

Fuente: cuestionario



*Figura 2. Factores limitantes*

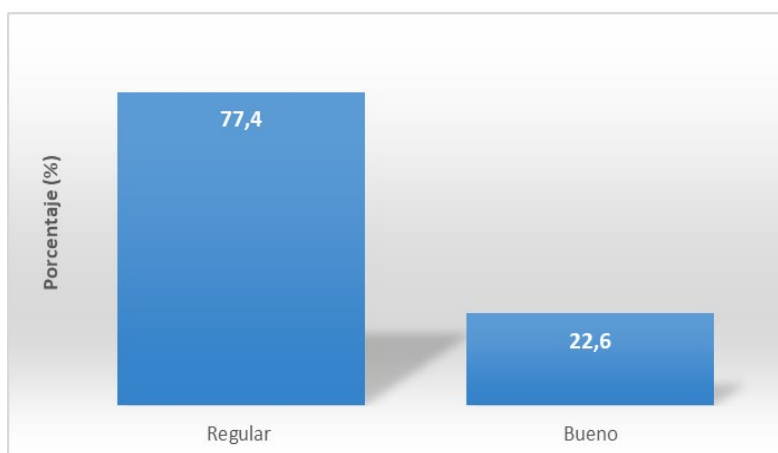
De acuerdo a los resultados se percibe que el 53%, percibe que los factores limitantes tangibles y no tangibles tienen una moderada presencia, la diferencia, indica que es alta la presencia de factores limitantes tangibles y no tangibles y el 47% afirman que tiene una alta presencia. En cuanto a los *factores limitantes no tangibles* (rectoría de salud, la prestación del servicio de salud y la ética en el desempeño público sanitario), el 97,4% afirma que tienen una alta presencia, y un 2,6% dice que es moderada. Respecto, a los *factores limitantes tangibles* (financiamiento y recaudación, sistemas logísticos e infraestructura), mayormente un 74,8%, percibe una moderada presencia, una 16,5% afirma que tiene una alta presencia y un 8,7% baja presencia

**Tabla 4**

*Nivel de gestión de los servicios de salud y dimensiones intrasectorial y extrasectorial*

|   | N°=115 | %=100 |
|---|--------|-------|
| <i>Nivel de gestión de los servicios de salud</i> |        |       |
| Regular   | 89     | 77,4  |
| Bueno   | 26     | 22,6  |
| <i>Nivel de gestión intrasectorial</i>            |        |       |
| Regular   | 69     | 60,0  |
| Bueno   | 46     | 40,0  |
| <i>Nivel de gestión extrasectorial</i>            |        |       |
| Regular   | 90     | 78,3  |
| Bueno   | 25     | 21,7  |

Fuente: cuestionario



*Figura 3. Gestión de los servicios de salud*

De acuerdo a los resultados, se halló que el 77,4% de los encuestados manifiestan que el nivel de gestión de los servicios de salud fue regular; el 22,6% considera que es bueno. En la dimensión nivel de gestión intrasectorial el 60% la califica de regular y el 40% considera que es buena; y en la dimensión extrasectorial, el 78,3% manifiesta que es regular y el 21,7% que es buena.

– Resultados inferenciales :prueba de hipótesis general y específicas

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad*

|                                  | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |       |
|----------------------------------|---------------------------------|-----|-------|
|                                  | Estadístico                     | gl  | Sig.  |
| Gestión servicios de salud       | 0,073                           | 115 | 0,180 |
| Factores limitantes              | 0,091                           | 115 | 0,020 |
| Fact limitantes tangibles        | 0,091                           | 115 | 0,020 |
| Factores limitantes no tangibles | 0,101                           | 115 | 0,006 |

Fuente: base de datos

La evaluación de la normalidad de los datos es un requisito previo como supuesto subyacente de la prueba paramétrica (Mishra *et al.*, 2019; Tomšik, 2019) de correlación de Pearson (Miot, 2017), por lo que se utilizó el método numérico de *Kolmogorov –Smirnov* (KS) para establecer si los “datos observados se ajustan o no a una distribución normal”(Ubillos *et al.*, 2019, p. 61), verificándose que la distribución de los datos no sigue la normalidad (  $p$  valor  $<$  para un nivel alfa de 0,05) (Kwak & Park, 2019). Se optó por el “coeficiente de correlación de rango de Spearman”(De Winter *et al.*, 2016,p.273) para establecer la correlación de las variables. (Tabla 5)

**Tabla 6**

*Correlación de los factores limitantes y dimensiones con la gestión de los servicios de salud*

|                 |                                   | Correlaciones              |                     |                       |                    |                                   |
|-----------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------------|
| Rho de Spearman | Factores limitantes               | Coeficiente de correlación | Factores limitantes | Factores no tangibles | Factores tangibles | Gestión de los servicios de salud |
|                 |                                   |                            |                     |                       | 1,000              | ,803**                            |
|                 |                                   | Sig. (bilateral)           | .                   | ,000                  | ,000               | ,000                              |
|                 |                                   | N                          | 115                 | 115                   | 115                | 115                               |
|                 | Factores no tangibles             | Coeficiente de correlación | ,803**              | 1,000                 | ,527**             | ,551**                            |
|                 |                                   | Sig. (bilateral)           | ,000                | .                     | ,000               | ,000                              |
|                 |                                   | N                          | 115                 | 115                   | 115                | 115                               |
|                 | Factores tangibles                | Coeficiente de correlación | ,922**              | ,527**                | 1,000              | ,761**                            |
|                 |                                   | Sig. (bilateral)           | ,000                | ,000                  | .                  | ,000                              |
|                 |                                   | N                          | 115                 | 115                   | 115                | 115                               |
|                 | Gestión de los servicios de salud | Coeficiente de correlación | ,777**              | ,551**                | ,761**             | 1,000                             |
|                 |                                   | Sig. (bilateral)           | ,000                | ,000                  | ,000               | .                                 |
|                 |                                   | N                          | 115                 | 115                   | 115                | 115                               |

Fuente: data

Los resultados del contraste de la hipótesis general, según la prueba  $\rho$  (*rho*) de correlación entre los factores limitantes y la gestión de los servicios de salud es de 0,777 ( $p$  valor  $<0,001$ ), que indica una correlación positiva alta, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. La fuerza de la correlación que se valora como un valor absoluto  $0 \leq |r_{xy}| \leq 1$  es de 0,77, que se ubica entre 0,70 y 0,89, lo cual se interpreta como una “fuerte correlación” (Schober & Schwarte, 2018, p.1765).

Para la hipótesis específica 1, que afirma una relación entre los factores limitantes no tangibles y la gestión de los servicios de salud, se demuestra una

relación significativa con el valor de  $\rho$  (rho) 0,551 (p valor 0,001) lo cual evidencia una correlación moderada; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Para la hipótesis específica 2, que afirma una relación entre los factores limitantes tangibles y la gestión de los servicios de salud, se demuestra una relación significativa con el valor de  $\rho$  (rho) 0,7611 (p valor 0,001) lo cual evidencia una correlación fuerte; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

## V.DISCUSIÓN

Los principales resultados sobre las características de la muestra, indican que la edad promedio de 42,31 (DS 10,74) corresponde a un adulto , siendo la categoría predominante las edades de 30 a 59 años , que mayormente tiene una experiencia laboral que oscila entre 1 a 10 (54%) y la diferencia entre 11 a 21 o más años ( 46%) y con un predominio de varones (54,8%); es decir, que la percepción corresponde en su mayoría a la cohorte demográfica de los *xennials* y *baby boomers*, que tienen características, expectativas e intereses presumiblemente disímiles. Los factores limitantes según los encuestados tienen una moderada presencia (53%). De los factores limitantes no tangibles, se encontró que los encuestados consideran que tienen una alta presencia (97,4%) en el ámbito de estudio y de los factores limitantes tangibles predominó el nivel de moderada presencia (74,8%). Es importante destacar, en general el nivel de gestión se consideró regular (77,4%). Los resultados sugieren que los factores limitantes no tangibles se perciben con una preponderancia más elevada que los tangibles y que podrían afectar la gestión de los servicios de salud. (Tabla 7)

Para la hipótesis general, se evidenció una correlación fuerte entre los factores limitantes y la gestión de los servicios de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud de Tacna [  $\rho$  (rho) de 0,777;  $p$  0,001]; sin embargo, debe considerarse que la gestión de la provisión de los servicios sanitarios y sus resultados, en varios aspectos no tienen un alto grado de certeza y acuerdo, por diversas situaciones de salud, de coyuntura, de percepción, etcétera, ya que se desenvuelve en condiciones disruptivas, especialmente en el marco de la nombrada nueva normalidad. En lo que alude a los *factores limitantes* en general (no tangibles y tangibles), los respondientes percibieron que su presencia es moderada (53%), mientras que una proporción no menos importante (47%) considera que su presencia es alta. Entre los factores o elementos no tangibles que pueden implicar la gestión de los servicios de salud se ha considerado *la rectoría de salud del MINSA y EsSalud*, el desempeño ético y la prestación de los

servicios de salud. Cabe subrayar, la perspectiva de los respondientes es que su presencia es alta (97,4%), en este sentido, si una organización hospitalaria se comporta como un sistema abierto, que intenta permanentemente procurar mantener un equilibrio con las influencias del entorno y a la vez con las necesidades y exigencias internas, se presume una relación con el nivel de gestión de los servicios de salud en el plano intra y extrasectorial. Por un lado, la rectoría vinculada al liderazgo y gobernanza para otorgar a la población los servicios y recursos para tener recuperar su salud o mantenerla, mediante una gestión eficiente y eficaz de los servicios públicos. En esta dimensión, se subraya que a pesar de que los mecanismos y estructuras estatales y organizativas son disímiles en otros países, los resultados encontrados son similares a los de Kosherbayeva *et al.* ( 2020) en Asia, ya que se informa que se perciben factores que afectan la estrategia de la gestión sanitaria, hallándose entre ellos a los factores políticos y legales, semejante a la rectoría de salud en nuestro país, especialmente en lo que concierne a la variabilidad de la regulación legal sanitaria. Igualmente, los resultados encontrados en el presente estudio, son coincidentes con los de Sánchez (2018), quien investigó la percepción sobre la gestión de la atención sanitaria en un municipio local del Perú, sobre la cual evidencia resultados de que la articulación (76,9%), aparte de la política de gestión (69,2%) son mecanismos limitantes de la gestión.

En esta investigación para la hipótesis específica 1, se verificó que los factores limitantes no tangibles presentaron una correlación significativa con la gestión de los servicios de salud ( $\rho 0,5511$ ;  $p$  valor  $0,001$ ) según la percepción de los encuestados. Entre los factores no tangibles, resalta el *comportamiento ético* en el ámbito público, en lo pertinente a la rendición de los fondos públicos, y en la evitación de los actos de corrupción por ejemplo, para evitar el manejo de los recursos para intereses o fines personales, que le resta credibilidad; y una *prestación de los servicios de salud*, bajo principios de equidad e integralidad. Los hallazgos son concordantes con los resultados de investigación de Masefield *et al.* ( 2020) quienes descubren en un estudio realizado en establecimientos de salud de Malawi, que uno de los



obstáculos limitantes de la gestión de los servicios de salud, es la falta de rendición de cuentas, que se considera como un *presupuesto ético* y un factor crítico de éxito en la implementación de nuevas responsabilidades de la gestión pública de los servicios de la salud.

En el mismo sentido, para la hipótesis específica 2, se halló una correlación de Spearman intensa entre los *factores limitantes tangibles* y la gestión de los servicios de salud en el hospital DAC EsSalud de Calana en Tacna ( $\rho 0,761$ ;  $p$  valor  $0,001$ ). En lo atinente a los *factores limitantes tangibles*, están dirigidos al *financiamiento, logística e infraestructura*, la mayoría de los encuestados consideró que su presencia es eminentemente moderada (74,8%) y de alta presencia (16,5%). En el primero, la percepción sobre el financiamiento, se debería a que EsSalud tiene dificultades de sostenibilidad financiera, a pesar de que en 2019 se dispuso de 12 122 millones de soles, que significa que cada afiliado dispone S/. 1202 que es 13,4 veces más al monto que se dispone por cada afiliado a la aseguradora pública SIS. (El Comercio, 2020). Los hallazgos en el presente estudio, sobre el factor limitante tangible financiamiento es consecuente con los de Almeida Botega *et al.* (2020), quienes encontraron ineficiencia económica en el manejo financiero en diferentes hospitales de Brasil, lo que no solo menoscaba la eficiencia sino que afirman que constituye una limitante a la gestión óptima de los servicios sanitarios.

Asimismo, se halló que el indicador de logística, forma parte de los factores limitantes tangibles calificada como de presencia moderada a alta. Los resultados tendrían una relación con la realidad sanitaria de la logística que debe atender la dirección de EsSalud, para una red de 394 establecimientos establecidos en el territorio nacional, siendo la cobertura de cuatro establecimientos por cada 100 000 afiliados (El Comercio, 2020). Los resultados encontrados, se alinean en el mismo sentido, con los de Karemere *et al.* (2020) que reporta que en un hospital general del Congo, la logística, además de las finanzas y factores sociales, son limitantes e interfieren con los servicios de salud que se prestan. En suma, se halló que las percepciones de los profesionales de la salud sobre los factores limitantes no tangibles y tangibles varían, ya que le otorgan una presencia preponderante a los primeros.

Respecto, a los resultados de la percepción sobre la *gestión de los servicios de salud*, se concreta una percepción mayoritaria de calificarla como regular (77,4 %). Sin embargo, si se decanta el nivel de gestión intra y extrasectorial, la primera tiene mejor aceptación, ya que el 40% la categoriza en un nivel bueno, a diferencia de la segunda en la que solo una quinta parte con un 21,7% dice que su nivel es bueno. Estos hallazgos son disímiles con los Stewart & Wolvaardt (2019), quienes en su estudio encuentran que son los hospitales públicos los que tienen el mayor número de camas, pero que existen deficiencias en su administración y cumplimiento de estándares de calidad, siendo la percepción de gestión calificada como baja; y coincidente con los hallazgos de Sánchez (2018) quien encontró que el 35% encuestados calificaron de regular. Desde el punto de vista gnoseológico, los resultados obtenidos coinciden con los de Unger et al (2020) quienes hallaron que los profesionales de la salud han producido conocimiento especialmente relacionado con la salud y la enfermedad, más no con la gestión de las organizaciones sanitarias, lo que afecta la eficiencia y genera *gaps*.

Estos hallazgos se apoyan en la Teoría de la Homeostasis y de los Sistemas ya que las organizaciones grandes y multifacéticas, como las instituciones sanitarias, se comportan con frecuencia como sistemas complejos y, como tales, pueden beneficiarse de estrategias de gestión alternativas, informadas por la teoría de la complejidad.(Tuffin, 2016)

En sentido epistemológico, la *relevancia de los hallazgos con el contexto científico* se sitúan en la teoría de la complejidad (Plsek & Greenhalgh, 2001), en el sentido de los factores limitantes de la gestión de los servicios sanitarios, se explican dentro un sistema complejo que interactúa con otros sistemas, lo que genera tensión y paradojas, que en muchas ocasiones no logran resolverse cabalmente. La organización hospitalaria EsSalud, según la teoría de la complejidad, se comporta como un sistema adaptativo complejo, ya que se compone de un conjunto de agentes individuales en el ámbito clínico y de gestión, con márgenes de discrecionalidad para actuar de formas que no siempre son predecibles, y cuyas acciones están conectadas entre sí, de modo que las acciones de un agente cambian el contexto para otros.(Plsek

& Greenhalgh, 2001) Un ejemplo de este sistema complejo, es el sistema inmunológico, el bursátil, la dinámica familiar o un equipo sanitario de un establecimiento de salud, entre otros; y en el que los límites son difusos en lugar de rígidos, lo que puede complejizar la toma de decisiones y la resolución de problemas. Dentro de la teoría de los sistemas, una característica relevante es la homeostasis como “equilibrio dinámico que se expresa a través de la adaptabilidad de las fuerzas del ambiente”, (Silva Murillo, 2009) en el proceso de búsqueda de funcionar eficazmente, en este caso, es la gestión que intenta mantenerse estable a pesar de los cambios que se producen en los factores limitantes tangibles y no tangibles que se producen en su entorno.

Una de las características de la teoría de sistemas, es la homeostasis, en la que la significación teórica que tienen los resultados, se explican porque el sistema hospitalario de EsSalud, como cualquier otro sistema u organización, intenta lograr la homeostasis, a pesar de que fuerzas o elementos limitantes produzcan la ruptura del sistema, por lo que aparecen fuerzas del mismo sistema que intentarán restaurarla, en este caso, una de las fuerzas se centraría en la gestión de los servicios de la salud.

La relación entre las variables factores limitantes y gestión de los servicios de salud desde las perspectiva de los profesionales de la salud del cuerpo médico, se interpretaría en el plano teórico en que los encuestados consideran que la gestión de los servicios de salud opera dentro de un situación de permanente incertidumbre, y la forma de enfrentar estos desafíos, la adopción de un punto de vista del reconocimiento de factores limitantes y la posibilidad de actuar a partir de puntos de vista alternativos, suponen un pensamiento y percepción que corresponde a la teoría de la complejidad, que puede permitir que surjan soluciones más productivas. Esta posición, se aleja del modelo de gestión tradicional o newtoniana (universo mecánico), en la que las organizaciones semejan una máquina que puede ser ajustada por separado para mejorar el desempeño de la organización, por lo que las decisiones en este modelo son siempre verticales de arriba hacia abajo.

La fortaleza de la metodología se asienta en que se ha seguido los procedimientos estandarizados para construir una perspectiva empírica y teórica, en base a la búsqueda genérica con términos MeSH y lenguaje libre, que se adecuó para las diferentes fuentes de información requerida. La alternativa metodológica para la participación de los encuestados, fue mediante encuesta, además de que se considera como una robustez del estudio, la integración sistemática de los resultados de revisiones de la literatura previamente revisada y complementada con la actualización a partir de la búsqueda principalmente de artículos originales y de revisión, con énfasis en la base de datos PUBMED y Science direct, y el seguimiento de cuatro acciones claves: pasos definidos de los procesos a seguir

, técnicas formales de participación, criterios explícitos de priorización y métodos de análisis de resultados (Fuentes et al., 2017) cuantitativos.

Las debilidades se plasman en dos aristas, la primera en considerar el instrumento de recolección de datos con un contenido sin distinción de los enfoques en el ámbito de la gestión según la generación de *xennials* y *baby boomers*, que sin duda, tienen perspectivas diferentes enfoques de gestión y de los factores limitantes; y de la obviedad de comprender indicadores para la dimensión factores limitantes tangibles, los indicadores de la logística fuera del contexto de la industria 4.0, teniendo en cuenta que el presente horizonte temporal ya determinó un avance de las TICs en el funcionamiento y prestación de los servicios sanitarios, sino que, la pandemia de la COVID-19 ha provocado una disrupción súbita del funcionamiento de los servicios sanitarios, que ha evidenciado la utilidad de las TICs en situaciones extremas, emergentes.

## VI.CONCLUSIONES

**Primera:** Los factores limitantes en general se relacionan significativamente con la gestión de los servicios de salud ( $r= 0,777$ ;  $p$  valor  $0,001$ ) del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud de Tacna en 2020, siendo considerados en general los factores limitantes con una presencia moderada (53%) y un nivel de gestión regular (77,4%) de los servicios de salud.

**Segunda:** Los factores limitantes no tangibles se relacionan significativamente con la gestión de los servicios [ $\rho$  (rho) de  $0,551$ ;  $p$   $0,001$ ] del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud de Tacna en 2020. Los profesionales de salud médico en general, percibieron que los factores limitantes no tangibles tienen una alta presencia (97,4%).

**Tercera:** Los factores limitantes tangibles se relacionan significativamente con la gestión de los servicios [ $\rho$  (rho) de  $0,761$ ;  $p$   $0,001$ ] del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud de Tacna en 2020. Los profesionales de salud médico en general, percibieron que los factores limitantes tangibles tienen una moderada presencia (74,8%).

## VII.RECOMENDACIONES

**Primera:** Se sugiere a los gestores sanitarios, considerar los factores limitantes que pueden afectar la gestión de los servicios de salud, dentro del marco de los contextos VUCA, o situaciones con características de volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad, en los procesos de planificación y gestión de los servicios sanitarios, para mejorar la capacidad de adaptabilidad con una visión sistémica.

**Segunda:** Se sugiere a los Directivos de Recursos Humanos, implementar la capacitación permanente de buenas prácticas de gestión y prestación de servicios, sin dejar de lado, la relevancia de la formación ética del gestor público, a fin de enervar la posible influencia de los factores limitantes no tangibles.

**Tercera:** A los directivos de hospital DAC EsSalud de Tacna, se recomienda desarrollar y desplegar competencias analíticas de finanzas y logística especialmente para aplicar una gestión basada en el conocimiento que le permita retroalimentar los procesos de gestión y liderazgo a partir de las lecciones aprendidas, según la lógica de la articulación en redes verticales y horizontales, para encontrar soluciones innovadoras, creativas y eficaces, por cuanto se asume los problemas como una fuente de acción, y no como situaciones o factores limitantes tangibles.

**Cuarta:** Se recomienda a los directivos, incorporar en la gestión pública la actualización permanente del personal en general, y establecer políticas de gestión de los tangibles según la política estatal de obtención de resultados que sean favorables para los usuarios y los no tangibles como suficiencia ética, rectoría y prestación de servicios óptimos basado en la formación e integridad probada para quienes ejerzan los cargos directivos.

## REFERENCIAS

- Adam, A. M. (2020). Sample Size Determination in Survey Research. *Journal of Scientific Research and Reports*, June, 90–97. <https://doi.org/10.9734/jsrr/2020/v26i530263>
- Alcalde, J., Lazo, O., Macias, N., Contreras, C., & Espinoza, O. (2019). Sistema de salud en el Perú: Situación actual, desafíos y perspectivas. *Rev Int Salud Materno Fetal*, 4(3), 8–18.
- Barrow, J., Brannan, G., & Khandhar, P. (2019). *Research Ethics*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK459281/>
- Billman, G. E. (2020). Homeostasis: The Underappreciated and Far Too Often Ignored Central Organizing Principle of Physiology. *Frontiers in Physiology*, 11(March), 1–12. <https://doi.org/10.3389/fphys.2020.00200>
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN). (2018). *Guía de Políticas Nacionales. Modificada por Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 00057-2018/CEPLAN/PCD*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/321583/Guia\\_elabor\\_politicas\\_nacionales.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/321583/Guia_elabor_politicas_nacionales.pdf)
- De Almeida Botega, L., Andrade, M. V., & Guedes, G. R. (2020). Brazilian hospitals' performance: an assessment of the unified health system (SUS). *Health Care Management Science*, 23(3), 443–452. <https://doi.org/10.1007/s10729-020-09505-5>
- De Winter, J. C. F., Gosling, S. D., & Potter, J. (2016). Comparing the pearson and spearman correlation coefficients across distributions and sample sizes: A tutorial using simulations and empirical data. *Psychological Methods*, 21(3), 273–290. <https://doi.org/10.1037/met0000079>
- Díaz, M. (2019). *Estadística inferencial aplicada*. Universidad del Norte.
- Ebert, J. F., Huibers, L., Christensen, B., & Christensen, M. B. (2018). Paper-or web-

- based questionnaire invitations as a method for data collection: Cross-sectional comparative study of differences in response rate, completeness of data, and financial cost. *Journal of Medical Internet Research*, 20(1). <https://doi.org/10.2196/jmir.8353>
- El Comercio. (2020). *El costo de unificar la salud*. 1. <https://www.ipe.org.pe/portal/el-costo-de-unificar-la-salud/>
- Escuela de Posgrado UTP. (2018). *Gestión pública: 3 claves para consolidar el orden público*. UTP.
- Fink, D., Dagen, T., Douř, M., & Hafner, M. (2019). Delphi Method: Strengths and Weaknesses The Delphi Method in Social Research - Epistemologi-. *Metodoloski Zvezki*, 16(2), 1–19. <https://ibmi.mf.uni-lj.si/mz/2019/no-2/Fink2019.pdf>
- Fuentes, J. C., Cañón, L., Pérez, Á., Pinzón, C. E., Pérez, A., Avellaneda, P., Morales, Á., & Fernández, J. (2017). Metodologías para la priorización en investigación en salud: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 1–8. <https://doi.org/10.26633/rpsp.2017.122>
- García, R., & Cano-Rodríguez, M. (2018). *Benchmarking: Buenas prácticas y casos de éxito en la gestión logística hospitalaria* (p. 68). Centro Español de Logística. <https://e17r5k-datap1.s3-eu-west-1.amazonaws.com/evercorp/s3fs-public/buenas-practicas-gestion-logistica-hospitalaria.pdf?sIY3FCdKm0.yCpBs3nJo1BRw5aoLgMVG>
- Gutiérrez, T., Tumbaco, R., & García, G. (2020). *La estadística y su aplicación desde un enfoque práctico*. Editorial Académica Universitaria.
- Healthy People.gov. (2020). *Public Health Infrastructure*. <https://www.healthypeople.gov/2020/topics-objectives/topic/public-health-infrastructure>
- Jilcha, K. (2019). Research Design and Methodology. In *Intech* (p. 13). Intechopen. <https://www.intechopen.com/books/advanced-biometric-technologies/liveness->



detection-in-biometrics

- Jumpa-Armas, D. V. (2019). Aseguramiento universal en salud en el Perú: una aproximación a 10 años de su implementación. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 19(3), 75–80. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v19i3.2158>
- Kabir, S. M. (2016). Basic Guidelines for Research: An Introductory Approach for All Disciplines. In *Plastic Surgical Nursing* (Vol. 14, Issue 2). Publicación Book Zone. <https://doi.org/10.1097/00006527-199406000-00014>
- Karemere, H., Mukwege, J., Molima, C., & Makali, S. (2020). Analysis of hospital performance from the point of view of sanitary standards: study of Bagira General Referral Hospital in DR Congo. *Journal of Hospital Management and Health Policy*, 4, 5–5. <https://doi.org/10.21037/jhmhp.2020.03.02>
- Kosherbayeva, L., Kalmakhanov, S., Hailey, D., Pazilov, S., Seiduanova, L., Kozhamkul, R., Jaworzynska, M., Bazhanova, A. E., Juraeva, N., & Jarylkasynova, G. (2020). Rethinking priorities in hospital management: a case from Central Asia. In *Health Policy and Technology* (Vol. 9, Issue 3, pp. 391–396). Elsevier B.V. <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2020.06.002>
- Kwak, S. G., & Park, S.-H. (2019). Normality Test in Clinical Research. *Journal of Rheumatic Diseases*, 26(1), 5. <https://doi.org/10.4078/jrd.2019.26.1.5>
- Lapiente, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461–475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Lemus, J., Aragüez y Aroz, V., & Lucioni, M. (2019). *Administración hospitalaria y de organización de Atención de la Salud*. Corpus Editorial.
- Martínez Ramírez, A., Chávez Ramírez, S., Cambero González, E., Ortega Larios, E., & Roja Jiménez, Z. (2009). Factores inhibidores de la calidad en los servicios de salud. Análisis desde la perspectiva de los hospitales privados y públicos. *Revista CONAMED*, 14(4), 5–14.

- Masefield, S. C., Msosa, A., & Grugel, J. (2020). Challenges to effective governance in developing health systems: a qualitative study in Malawi. *European Journal of Public Health*, 30(Supplement\_5), 1–16. <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckaa166.504>
- Memon, M. A., Ting, H., Cheah, J.-H., Thurasamy, R., Chuah, F., & Cham, T. H. (2020). Sample Size for Survey Research: Review and Recommendations. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*, 4(2), i–xx. [https://doi.org/10.47263/jasem.4\(2\)01](https://doi.org/10.47263/jasem.4(2)01)
- Ministerio de Salud del Perú. (2020). *Ministerio de Salud*. <https://www.gob.pe/minsa/>
- Miot, H. A. (2017). Assessing normality of data in clinical and experimental trials. *Jornal Vascular Brasileiro*, 16(2), 88–91. <https://doi.org/10.1590/1677-5449.041117>
- Mishra, P., Pandey, C. M., Singh, U., Gupta, A., Sahu, C., & Keshri, A. (2019). Descriptive statistics and normality tests for statistical data. *Annals of Cardiac Anaesthesia*, 22(1), 67–72. [https://doi.org/10.4103/aca.ACA\\_157\\_18](https://doi.org/10.4103/aca.ACA_157_18)
- Obando, J., & Arango, N. (2019). *Probabilidad y estadística*. Fondo Editorial EIA.
- Oprean-Stan, C., Stan, S., & Bratian, V. (2020). Corporate sustainability and intangible resources binomial: New proposal on intangible resources recognition and evaluation. *Sustainability (Switzerland)*, 12(10). <https://doi.org/10.3390/su12104150>
- Organization for Economic Cooperation and Development. (2020). *Recommendation of the Council on Improving Ethical Conduct in the Public Service Including Principles for Managing Ethics in the Public Service. Including Principles for Managing Ethics in the Public Service* (pp. 109–112). OECD Legal Instruments. <https://doi.org/10.1787/9789264256934-9-en>
- Ou, F. S., Le-Rademacher, J. G., Ballman, K. V., Adjei, A. A., & Mandrekar, S. J. (2020). Guidelines for Statistical Reporting in Medical Journals. *Journal of Thoracic Oncology*, 15(11), 1722–1726. <https://doi.org/10.1016/j.jtho.2020.08.019>

- Patino, C. M., & Ferreira, J. C. (2018). Inclusion and exclusion criteria in research studies: Definitions and why they matter. *Jornal Brasileiro de Pneumologia*, 44(2), 84. <https://doi.org/10.1590/s1806-37562018000000088>
- Pérez, L., Pérez, R., & Seca, M. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Maipue.
- Peterson Institute for International Economics. (2019). *What Is Globalization? And How Has the Global Economy Shaped the United States?* <https://www.piie.com/microsites/globalization/what-is-globalization>
- Plsek, P. E., & Greenhalgh, T. (2001). Complexity science: The challenge of complexity in health care. [Article 1 in series of 4]. *BMJ (Clinical Research Ed.)*, 323(7313), 625–628. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1121189/pdf/625.pdf><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11557716>
- Ramos, F., & Guerra, R. (2019). *Introducción a los métodos estadísticos*. Editorial Universitaria.
- Regmi, P. R., Waithaka, E., Paudyal, A., Simkhada, P., & Van Teijlingen, E. (2016). Nepal Journal of Epidemiology Guide to the design and application of online questionnaire surveys. *Nepal J Epidemiol*, 6(4), 640–644.
- Rodríguez, W. (2011). *Guía de investigación científica*. Fondo Editorial UCH.
- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. In U. R. Palma (Ed.), *Mycological Research* (Vol. 106, Issue 11). <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Sánchez, J. (2018). *Factores limitantes en la gestión de la atención primaria de salud en la Municipalidad distrital de Independencia, Huaraz-2016* [Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2484/T033\\_45522655\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2484/T033_45522655_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Schober, P., & Schwarte, L. A. (2018). Correlation coefficients: Appropriate use and interpretation. *Anesthesia and Analgesia*, 126(5), 1763–1768. <https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864>
- Schreyögg, J. (2019). Changes in Hospital Financing and Organization and Their Impact on Hospital Performance. In *Oxford Research Encyclopedia of Economics and Finance* (Issue January). Oxford. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190625979.013.380>
- Silva Murillo, R. (2009). Características de los sistemas en las organizaciones. *Perspectiva*, 23, 149–163. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942159009>
- Sospedra, E., & Gené, M. (2016). Biomedical research with human biological samples: A new challenge for Bioethics and for the Clinical Research Ethics Committees. *Spanish Journal of Legal Medicine*, 42(3), 89–92. <https://doi.org/10.1016/j.remle.2016.07.001>
- Stewart, J., & Wolvaardt, G. (2019). Hospital management and health policy—a South African perspective. *Journal of Hospital Management and Health Policy*, 3(5), 14–14. <https://doi.org/10.21037/jhmhp.2019.06.01>
- Tomšik, R. (2019). Power Comparisons of Shapiro-Wilk , Kolmogorov-Smirnov and Jarque-Bera Tests. *Scholars Journal of Research in Mathematics and Computer Science*, 3(3), 238–243.
- Torres, J. (2019). *Estadística aplicada a las Ciencias de la salud*. Dextra Editorial.
- Tuffin, R. (2016). Implications of complexity theory for clinical practice and healthcare organization. *BJA Education*, 16(10), 349–352. <https://doi.org/10.1093/bjaed/mkw013>
- Ubillos, S., Líbano, M., & Puente, A. (2019). *Manual práctico de análisis estadístico en Ciencias de la Salud: Pruebas paramétricas y no paramétricas*. Editorial Universidad de Burgos.
- Ugarte, O. (2019). *Gobernanza y rectoría de la calidad en los servicios de salud en el*

Perú. 36(2), 296–303.  
<https://rpmpesp.ins.gob.pe/index.php/rpmpesp/article/view/4495/3278>

Unger, J. P., Morales, I., De Paepe, P., & Roland, M. (2020). Integrating clinical and public health knowledge in support of joint medical practice. *BMC Health Services Research*, 20(Suppl 2), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05886-z>

University, Y. (2020). *Protocol Design - Inclusion and Exclusion Criteria*. <https://assessment-module.yale.edu/human-subjects-protection/protocol-design-inclusion-and-exclusion-criteria>

Val-Pardo, I., & Carnicero, J. (2020). *Servicios públicos de salud: presente y futuro*. Ediciones Díaz de Santos.

Veatch, R. M. (2020). Reconciling lists of principles in bioethics. *Journal of Medicine and Philosophy (United Kingdom)*, 45(4–5), 540–559. <https://doi.org/10.1093/jmp/jhaa017>

Velásquez, A., Céspedes, S., Malo, M., Pedroza, J., Saco, A., & Zamora, V. (2015). *La Salud Hoy: Problemas y Soluciones* (p. 56). Colección CENTRUM Coloquios.

Vilchez, J. (2020). *Factores limitantes en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio de Patología Clínica de un Hospital Público Nivel III-1, 2019* [Universidad Cesar Vallejo]. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1221203>

Villalobos, J. (2007). *Gestión sanitaria para los profesionales de la salud*. Mc Graw-Hill.

World Health Organization. (2018). *Infrastructure and Technologies*. <https://www.who.int/hospitals/infrastructure-and-technologies/en/>

World Health Organization. (2020). *Hospitals*. [https://www.who.int/health-topics/hospitals#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/hospitals#tab=tab_1)

World Health Organization (WHO). (2020). *Health system governance*. [https://www.who.int/health-topics/health-systems-governance#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/health-systems-governance#tab=tab_1)

Yuni, J., & Urbano, C. A. (2020). *Metodología y técnicas para investigar: recursos para la elaboración de proyectos, análisis de datos y redacción científica*. Editorial Brujas.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Declaratoria de autenticidad (autores)

Yo Javier Alexander, Morón Gómez

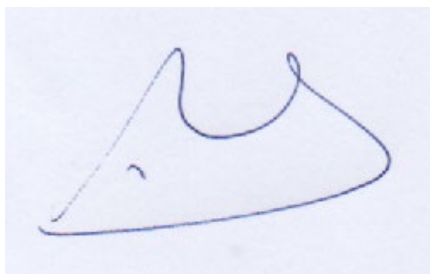
Alumno (s) de la Facultad / Escuela de posgrado y

Escuela Profesional / Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (filial o sede), declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado “Factores limitantes y gestión de los servicios de salud en el Hospital Daniel Alcides Carrión ESSALUD de Tacna, 2020”, son:

1. De mi (nuestra) autoría.
2. El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Trabajo de Investigación / Tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Lima, 28 de enero 2021

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of loops and curves, positioned at the bottom right of the document.



## Anexo 2. Autorización para aplicación de cuestionarios

**"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"**

Señor:

DR. Juan José Cornejo Dávila

**Presidente del Cuerpo Médico del Hospital III DAC- Tacna**

Presente.-

Asunto: **Permiso para realizar cuestionario en los integrantes del cuerpo médico del Hospital III DAC- Tacna.**

De mi consideración:

Me dirijo a Ud. Para saludarlo y a la vez solicitarle se me pueda autorizar la realización de mi trabajo de investigación titulado: "Factores limitantes y gestión de los servicios de salud en el Hospital Daniel Alcides Carrión ESSALUD de Tacna, 2020". El cual nos permitirá conocer la perspectiva de los integrantes del cuerpo médico sobre la gestión en salud vigente

Para lo cual solicitaré de manera voluntaria y anónima a los integrantes de cuerpo médico, el llenado de un formulario que consta de 44 preguntas. Hago notar la demora por motivos administrativos de la universidad la carta de presentación formal que se le enviará posteriormente.

Esperando contar con su venia, sin otro en particular me despido de Ud.

Atentamente,

Tacna 23 de noviembre 2020

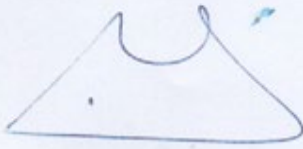
Anexo: **Cuestionario a llenar.**

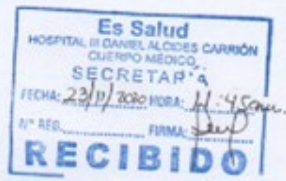
Javier A. Morón Gómez

Neurocirujano

947484647

javier\_moron\_11@hotmail.com

  
Dr. Javier A. Morón Gómez  
NEUROCIRUJÍA  
CNP: 57483 / TOME 20057



### Anexo 3: Matriz de Consistencia

#### TITULO: Factores limitantes y gestión de los servicios de salud en el Hospital Daniel Alcides Carrión ESSALUD de Tacna, 2020

**NOMBRE:** Br. Javier Alexander, Morón Gómez (ORCID: 0000-0002-2204-822x)

| PROBLEMA  | OBJETIVO   | HIPÓTESIS   | VARIABLES E INDICADORES  |  |  |                        |             |             |        |   |  |  |                         |   |  |                    |  |   |  |  |
|---|--|---|--|--|--|------------------------|-------------|-------------|--------|---|--|--|-------------------------|---|--|--------------------|--|---|--|--|
| <p><b>problema Principal</b><br/>¿Cuál es la vinculación entre los factores limitantes y la gestión de los servicios de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud de Tacna en 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre los factores limitantes no tangibles y la gestión de los servicios del hospital DAC EsSalud de Tacna en 2020?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre los factores limitantes tangibles y la gestión del hospital DAC EsSalud de Tacna en 2020?</p> | <p><b>Objetivo General</b><br/>Determinar la relación entre los factores limitantes y la gestión de los servicios de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud de Tacna en 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>b) Identificar la relación entre los factores limitantes no tangibles y la gestión de los servicios del hospital DAC EsSalud de Tacna en 2020.</p> <p>c) Identificar la relación entre los factores limitantes tangibles y la gestión del hospital DAC EsSalud de Tacna en 2020.</p> | <p><b>Hipótesis principal</b><br/>Existe una relación significativa entre los factores limitantes y la gestión de los servicios de salud del hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud de Tacna en 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b><br/>Existe una relación significativa entre los factores limitantes no tangibles y la gestión de los servicios del hospital DAC EsSalud de Tacna en 2020.</p> <p>Existe una relación significativa entre los factores limitantes tangibles y la gestión del hospital DAC EsSalud de Tacna en 2020.</p> | <b>V. 1: (X): Factores limitantes</b>  |  |  |                        |             |             |        |   |  |  |                         |   |  |                    |  |   |  |  |
|   |  |   | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Definición conceptual</th> <th>Definición operacional</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2"><b>Variable 1</b><br/><b>Factores limitantes</b></td> <td rowspan="2">Factores que influyen negativamente sobre la capacidad de las organizaciones de brindar calidad en el servicio”(Martínez Ramírez et al., 2009)</td> <td rowspan="2">Cuestionario Factores limitantes con 20 ítems para medir dos dimensiones no tangibles y tangibles.</td> <td><b>1.No tangibles</b></td> <td>1.1.Ética<br/>1.2.Rectoría<br/>1.3.Prestación de los servicios de salud</td> <td rowspan="2">Baja presencia<br/>Moderada presencia<br/>Alta presencia</td> </tr> <tr> <td><b>2.Tangibles</b></td> <td>2.1.Financiamiento y recaudación<br/>2.2.Logística<br/>2.3.Infraestructura</td> </tr> </tbody> </table> | Variables  | Definición conceptual                                  | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala | <b>Variable 1</b><br><b>Factores limitantes</b> | Factores que influyen negativamente sobre la capacidad de las organizaciones de brindar calidad en el servicio”(Martínez Ramírez et al., 2009) | Cuestionario Factores limitantes con 20 ítems para medir dos dimensiones no tangibles y tangibles. | <b>1.No tangibles</b>   | 1.1.Ética<br>1.2.Rectoría<br>1.3.Prestación de los servicios de salud | Baja presencia<br>Moderada presencia<br>Alta presencia | <b>2.Tangibles</b> | 2.1.Financiamiento y recaudación<br>2.2.Logística<br>2.3.Infraestructura | <b>V. 2: (Y): GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD</b> |  |  |
| Variables   | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones  | Indicadores  | Escala   |                        |             |             |        |   |  |  |                         |   |  |                    |  |   |  |  |
| <b>Variable 1</b><br><b>Factores limitantes</b>   | Factores que influyen negativamente sobre la capacidad de las organizaciones de brindar calidad en el servicio”(Martínez Ramírez et al., 2009)   | Cuestionario Factores limitantes con 20 ítems para medir dos dimensiones no tangibles y tangibles.  | <b>1.No tangibles</b>  | 1.1.Ética<br>1.2.Rectoría<br>1.3.Prestación de los servicios de salud    | Baja presencia<br>Moderada presencia<br>Alta presencia |                        |             |             |        |   |  |  |                         |   |  |                    |  |   |  |  |
|   |  |   | <b>2.Tangibles</b>   | 2.1.Financiamiento y recaudación<br>2.2.Logística<br>2.3.Infraestructura |  |                        |             |             |        |   |  |  |                         |   |  |                    |  |   |  |  |
|   |  |   | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Definición conceptual</th> <th>Definición operacional</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Variable 2</b></td> <td>Conjunto de procesos y acciones mediante los</td> <td>Cuestionario Gestión de los</td> <td><b>1.Intrasectorial</b></td> <td>1.1.Sistema Nacional de Salud<br/>1.2 Gobernanza</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>   | Variables  | Definición conceptual                                  | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala | <b>Variable 2</b>                               | Conjunto de procesos y acciones mediante los   | Cuestionario Gestión de los  | <b>1.Intrasectorial</b> | 1.1.Sistema Nacional de Salud<br>1.2 Gobernanza                       |  |                    |  |   |  |  |
| Variables   | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones  | Indicadores  | Escala   |                        |             |             |        |   |  |  |                         |   |  |                    |  |   |  |  |
| <b>Variable 2</b>   | Conjunto de procesos y acciones mediante los   | Cuestionario Gestión de los   | <b>1.Intrasectorial</b>  | 1.1.Sistema Nacional de Salud<br>1.2 Gobernanza                          |  |                        |             |             |        |   |  |  |                         |   |  |                    |  |   |  |  |

|  |   |  | <b>Gestión de los servicios de salud</b> | cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, a través de la gestión de políticas, recursos y programas"(Escuela de Posgrado UTP, 2018) de salud. | servicios de salud con 24 ítems para medir dos dimensiones intrasectorial y extrasectorial.  | <b>2.Extrasectorial</b> | 2.1.Políticas de Estado<br>2.2.Globalización<br>2.3.Gestión presupuestaria | Bajo<br>Regular<br>Alto   |  |
|--|---|--|--|--|--|-------------------------|--|---|--|
| <b>METODO Y DISEÑO</b>   | <b>POBLACION</b>  |  |  |  | <b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b>   |                         |  | <b>ESTADISTICA</b>  |  |
| <b>TIPO DE ESTUDIO</b><br>El tipo de estudio fue básico, no experimental y transversal.<br><br><b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b><br>El diseño de estudio, no experimental y el nivel correlacional<br>Esquema del diseño de investigación<br>Donde: | <b>POBLACION</b><br>La población de estudio comprendió a 164 profesionales de la salud según categorización de profesión médica (médicos cirujanos, químicos farmacéuticos y cirujanos dentistas).<br><br><b>MUESTRA =115</b><br><br><i>Hallamos → n → para.95%</i><br>$n = \frac{Z^2(p)(q)(N)}{N(e^2) + Z^2(p)(q)}$ $n = \frac{1.96^2(0,5)(0,5)(164)}{164(0,05^2) + 1,96^2(0,5)(0,5)} = 115$ <b>Criterios de selección</b><br>Criterios de inclusión:<br>Profesionales de la rama médica médico cirujano, cirujano dentista y químico farmacéutico miembros del cuerpo médico, nombrado o contratado de ambos sexos.<br>Con consentimiento expreso consignado en el cuestionario.<br>Criterios de exclusión:<br>Participante que cumple con el criterio de inclusión pero que afronta un proceso de responsabilidad legal por ejercicio de cargo directivo, que puede afectar o sesgar las respuestas.<br>Tipo de muestreo= fue aleatorio simple.<br>La unidad de análisis fue un profesional de la rama médica médico cirujano, químico farmacéutico y cirujano dentista. Los criterios selectivos de las unidades, se basaron en la práctica estándar de establecer características clave de la población objetivo y su relación con la validez externa del estudio (Patino & Ferreira, 2018; University, 2020). |  |  |  | <b>Técnica de recolección de datos</b><br><br><b>Encuesta</b><br><br><b>Instrumentos:</b> <i>Cuestionario online</i><br><br>Instrumento 1: cuestionario factores limitantes :20 ítems<br><br>Instrumento 2 : Gestión de los servicios de salud : 24 ítems<br><br>Validez : prueba de expertos<br><br>Fiabilidad: alfa de Cronbach para el cuestionario de factores limitantes 0,820 y el alfa de Cronbach de Gestión de los Servicios de Salud de 0,748. |                         |  | Los métodos de análisis de la información, descripción y el análisis "del comportamiento de variables<br><br>Análisis inferencial: Rho de Spearman<br><br>Resultados: organizados de modo lógico con los objetivos planteados |  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| M = Muestra<br>O1 = factores<br>limitantes<br><br>O2 = gestión<br>servicios de<br>salud<br>r = Relación |  |  |  |
|---|--|--|--|

Anexo 4. Operacionalización de las variables

| VARIABLES DE ESTUDIO              | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIÓN      | INDICADORES  | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-----------------------------------|--|---|----------------|--|--------------------|
| Factores limitantes               | "Factores que influyen negativamente sobre la capacidad de las organizaciones de brindar calidad en el servicio"(Martínez Ramírez et al., 2009)  | Cuestionario Factores limitantes con 20 ítems para medir dos dimensiones no tangibles y tangibles.                      | No tangibles   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ética</li> <li>- Rectoría</li> <li>- Prestación de los servicios de salud</li> </ul>      | Ordinal            |
|                                   |  |   | Tangibles      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Financiamiento y recaudación</li> <li>- Logística</li> <li>- Infraestructura</li> </ul>   |                    |
| Gestión de los servicios de salud | "Conjunto de procesos y acciones mediante los cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, a través de la gestión de políticas, recursos y programas"(Escuela de Posgrado UTP, 2018) de salud. | Cuestionario Gestión de los servicios de salud con 24 ítems para medir dos dimensiones intrasectorial y extrasectorial. | Intrasectorial | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema Nacional de Salud</li> <li>- Gobernanza</li> </ul>                                | Ordinal            |
|                                   |  |   | Extrasectorial | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de Estado</li> <li>- Globalización</li> <li>- Gestión presupuestaria</li> </ul> |                    |

### Anexo 5. Base de datos

| N° | Sex | edad | ad | Pro | po | o | se | f1 | f2 | f3 | f4 | f5 | f6 | f7 | f8 | f9 | f10 | f11 | f12 | f13 | f14 | f15 | f16 | f17 | f18 | f19 | f20 |
|----|-----|------|----|-----|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | 1   | 36   | 2  | 1   | 9  | 2 | 4  | 4  | 5  | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 2  | 1   | 33   | 2  | 1   | 3  | 1 | 5  | 2  | 5  | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 1  | 1   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 3  | 2   | 34   | 2  | 1   | 3  | 1 | 4  | 3  | 5  | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 4  | 2   | 5   | 5   | 2   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 4  | 1   | 44   | 2  | 1   | 14 | 3 | 5  | 3  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 5  | 3  | 3  | 5   | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   |
| 5  | 1   | 30   | 2  | 1   | 7  | 2 | 5  | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 6  | 1   | 38   | 2  | 3   | 9  | 2 | 4  | 1  | 4  | 4  | 1  | 1  | 1  | 5  | 2  | 2  | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   |
| 7  | 1   | 50   | 2  | 1   | 15 | 3 | 4  | 3  | 5  | 5  | 2  | 3  | 3  | 4  | 1  | 2  | 2   | 2   | 2   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   |
| 8  | 1   | 36   | 2  | 1   | 9  | 2 | 5  | 2  | 4  | 5  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  | 1   | 2   | 2   | 1   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 2   |
| 9  | 2   | 45   | 2  | 1   | 13 | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 2   | 4   | 4   |
| 10 | 1   | 36   | 2  | 1   | 8  | 2 | 4  | 3  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 1  | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 11 | 1   | 33   | 2  | 1   | 3  | 1 | 5  | 2  | 5  | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 1  | 1   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 12 | 1   | 66   | 3  | 1   | 33 | 5 | 4  | 2  | 5  | 5  | 2  | 2  | 1  | 5  | 1  | 1  | 4   | 5   | 2   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 1   | 4   | 4   |
| 13 | 1   | 39   | 2  | 1   | 10 | 2 | 5  | 2  | 5  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   |
| 14 | 1   | 34   | 2  | 1   | 10 | 2 | 5  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 5  | 2  | 2   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 15 | 2   | 38   | 2  | 1   | 5  | 1 | 5  | 1  | 5  | 5  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  | 2   | 1   | 2   | 1   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 16 | 1   | 61   | 3  | 1   | 33 | 5 | 5  | 2  | 5  | 4  | 4  | 1  | 1  | 4  | 2  | 3  | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 5   |
| 17 | 1   | 54   | 2  | 1   | 20 | 4 | 5  | 1  | 5  | 5  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  | 1   | 5   | 5   | 1   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 18 | 2   | 44   | 2  | 2   | 15 | 3 | 5  | 1  | 5  | 5  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  | 1   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 19 | 2   | 63   | 3  | 1   | 30 | 5 | 5  | 2  | 5  | 5  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  | 1   | 1   | 2   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 3   | 4   |
| 20 | 1   | 41   | 2  | 1   | 6  | 2 | 5  | 1  | 5  | 4  | 1  | 2  | 1  | 4  | 1  | 1  | 4   | 5   | 1   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 21 | 1   | 30   | 2  | 1   | 7  | 2 | 5  | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 22 | 1   | 45   | 2  | 3   | 15 | 3 | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 4  | 1  | 2  | 4  | 2  | 2   | 4   | 4   | 2   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 23 | 1   | 43   | 2  | 1   | 15 | 3 | 2  | 3  | 5  | 5  | 3  | 2  | 3  | 5  | 2  | 2  | 5   | 5   | 3   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 3   | 5   |
| 24 | 2   | 34   | 2  | 1   | 7  | 2 | 5  | 2  | 1  | 5  | 1  | 2  | 1  | 5  | 2  | 2  | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 2   | 5   |
| 25 | 1   | 45   | 2  | 1   | 9  | 2 | 5  | 1  | 5  | 4  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 2  | 1   | 4   | 4   | 1   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 26 | 2   | 40   | 2  | 2   | 8  | 2 | 5  | 2  | 5  | 4  | 2  | 1  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   |
| 27 | 2   | 36   | 2  | 1   | 10 | 2 | 4  | 1  | 1  | 4  | 1  | 1  | 1  | 1  | 4  | 2  | 2   | 4   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 28 | 2   | 42   | 2  | 1   | 11 | 3 | 5  | 1  | 5  | 4  | 1  | 1  | 2  | 5  | 2  | 1  | 4   | 4   | 2   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 29 | 2   | 52   | 2  | 1   | 20 | 4 | 5  | 2  | 4  | 4  | 1  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 30 | 2   | 66   | 3  | 1   | 30 | 5 | 5  | 1  | 5  | 5  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  | 1   | 4   | 4   | 2   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 31 | 1   | 53   | 2  | 3   | 15 | 3 | 5  | 1  | 5  | 5  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 1   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 32 | 2   | 59   | 2  | 1   | 24 | 5 | 5  | 1  | 5  | 5  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 2  | 2   | 4   | 4   | 1   | 5   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   |
| 33 | 2   | 40   | 2  | 1   | 10 | 2 | 5  | 1  | 5  | 5  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  | 2   | 2   | 2   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 34 | 2   | 38   | 2  | 1   | 12 | 3 | 5  | 1  | 5  | 5  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 1  | 1   | 5   | 5   | 1   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 35 | 1   | 55   | 2  | 1   | 20 | 4 | 5  | 3  | 5  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2   | 5   | 5   | 2   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   |
| 36 | 2   | 38   | 2  | 2   | 10 | 2 | 5  | 2  | 4  | 5  | 2  | 3  | 1  | 5  | 1  | 2  | 5   | 5   | 2   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   |
| 37 | 1   | 45   | 2  | 1   | 15 | 3 | 5  | 1  | 5  | 5  | 1  | 2  | 1  | 5  | 1  | 2  | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 3   | 5   | 5   |
| 38 | 2   | 29   | 1  | 1   | 3  | 1 | 5  | 2  | 5  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2   | 5   | 2   | 2   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   |
| 39 | 2   | 38   | 2  | 1   | 10 | 2 | 5  | 2  | 4  | 4  | 1  | 1  | 1  | 1  | 4  | 1  | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 40 | 2   | 42   | 2  | 1   | 10 | 2 | 5  | 1  | 5  | 5  | 2  | 5  | 2  | 5  | 2  | 2  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 41 | 2   | 50   | 2  | 2   | 20 | 4 | 5  | 2  | 5  | 4  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 2  | 1   | 4   | 4   | 1   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   |
| 42 | 2   | 47   | 2  | 1   | 15 | 3 | 5  | 1  | 5  | 5  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  | 1   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 43 | 2   | 39   | 2  | 2   | 13 | 3 | 5  | 1  | 5  | 5  | 2  | 1  | 2  | 5  | 2  | 1  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 44 | 1   | 45   | 2  | 1   | 13 | 3 | 5  | 1  | 5  | 5  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  | 1   | 5   | 5   | 1   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   |
| 45 | 2   | 37   | 2  | 1   | 8  | 2 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 46 | 1   | 59   | 2  | 1   | 27 | 5 | 5  | 2  | 5  | 5  | 2  | 1  | 2  | 5  | 2  | 5  | 5   | 5   | 2   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 47 | 2   | 37   | 2  | 1   | 5  | 1 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 48 | 2   | 42   | 2  | 1   | 10 | 2 | 5  | 1  | 5  | 5  | 3  | 2  | 2  | 2  | 5  | 1  | 2   | 4   | 4   | 1   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 49 | 2   | 37   | 2  | 1   | 10 | 2 | 5  | 2  | 4  | 5  | 2  | 2  | 3  | 5  | 2  | 2  | 5   | 4   | 2   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 50 | 1   | 62   | 3  | 1   | 25 | 5 | 5  | 2  | 4  | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 5  | 2   | 5   | 5   | 2   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 51 | 1   | 58   | 2  | 1   | 17 | 4 | 5  | 2  | 5  | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 3  | 5   | 5   | 4   | 2   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 52 | 1   | 38   | 2  | 1   | 11 | 3 | 5  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 53 | 1   | 50   | 2  | 1   | 18 | 4 | 5  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2   | 5   | 2   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   |
| 54 | 1   | 32   | 2  | 1   | 5  | 1 | 5  | 2  | 5  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2   | 4   | 4   | 2   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   |
| 55 | 2   | 46   | 2  | 1   | 18 | 4 | 5  | 1  | 5  | 5  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 4   | 4   | 2   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 56 | 2   | 25   | 1  | 1   | 2  | 1 | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |

|     |   |    |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|----|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 57  | 2 | 56 | 2 | 1 | 20 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |   |
| 58  | 1 | 53 | 2 | 1 | 24 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |   |
| 59  | 1 | 46 | 2 | 1 | 14 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |   |
| 60  | 2 | 46 | 2 | 2 | 15 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |   |
| 61  | 1 | 63 | 3 | 1 | 29 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 62  | 2 | 37 | 2 | 1 | 4  | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |   |
| 63  | 2 | 37 | 2 | 1 | 4  | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |   |
| 64  | 2 | 41 | 2 | 1 | 9  | 2 | 5 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |   |
| 65  | 1 | 38 | 2 | 1 | 11 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |   |
| 66  | 2 | 56 | 2 | 1 | 20 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |   |
| 67  | 1 | 42 | 2 | 1 | 15 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 68  | 2 | 50 | 2 | 1 | 13 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |   |
| 69  | 1 | 32 | 2 | 1 | 8  | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 70  | 1 | 40 | 2 | 3 | 12 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 71  | 1 | 36 | 2 | 2 | 10 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |   |
| 72  | 1 | 46 | 2 | 1 | 15 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |   |
| 73  | 2 | 26 | 1 | 3 | 2  | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |   |
| 74  | 1 | 37 | 2 | 1 | 10 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 75  | 1 | 26 | 1 | 2 | 1  | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| 76  | 1 | 61 | 3 | 3 | 40 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |   |
| 77  | 1 | 29 | 1 | 3 | 4  | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 78  | 1 | 25 | 1 | 3 | 1  | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |   |
| 79  | 2 | 30 | 2 | 3 | 5  | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 80  | 2 | 25 | 1 | 2 | 1  | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 81  | 2 | 28 | 1 | 2 | 3  | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 82  | 1 | 58 | 2 | 3 | 15 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |   |
| 83  | 2 | 27 | 1 | 3 | 6  | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 84  | 1 | 28 | 1 | 3 | 6  | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |   |
| 85  | 2 | 37 | 2 | 3 | 2  | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 86  | 2 | 29 | 1 | 1 | 5  | 1 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 87  | 2 | 37 | 2 | 1 | 3  | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 88  | 2 | 27 | 1 | 1 | 1  | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |   |
| 89  | 1 | 31 | 2 | 1 | 5  | 1 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 90  | 1 | 47 | 2 | 2 | 17 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |   |
| 91  | 1 | 55 | 2 | 3 | 20 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 |   |
| 92  | 1 | 66 | 3 | 1 | 30 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |   |
| 93  | 1 | 44 | 2 | 1 | 12 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 94  | 2 | 41 | 2 | 1 | 13 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 95  | 1 | 47 | 2 | 1 | 16 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |   |
| 96  | 1 | 58 | 2 | 1 | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 97  | 1 | 31 | 2 | 1 | 6  | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |   |
| 98  | 1 | 65 | 3 | 1 | 34 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 99  | 1 | 55 | 2 | 3 | 20 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 |   |
| 100 | 2 | 30 | 2 | 3 | 5  | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 101 | 2 | 30 | 2 | 3 | 5  | 1 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 102 | 2 | 25 | 1 | 2 | 1  | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 103 | 2 | 45 | 2 | 2 | 3  | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 104 | 1 | 56 | 2 | 3 | 15 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |   |
| 105 | 1 | 38 | 2 | 3 | 6  | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 106 | 1 | 39 | 2 | 3 | 6  | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |   |
| 107 | 2 | 37 | 2 | 3 | 2  | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 108 | 1 | 33 | 2 | 1 | 5  | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 109 | 2 | 37 | 2 | 1 | 3  | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 110 | 2 | 37 | 2 | 1 | 1  | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 111 | 1 | 55 | 2 | 1 | 20 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |   |
| 112 | 1 | 51 | 2 | 2 | 10 | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |   |
| 113 | 1 | 47 | 2 | 1 | 15 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 |   |
| 114 | 1 | 45 | 2 | 1 | 3  | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |   |
| 115 | 2 | 43 | 2 | 1 | 10 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |

| g1 | g2 | g3 | g4 | g5 | g6 | g7 | g8 | g9 | g10 | g11 | g12 | g13 | g14 | g15 | g16 | g17 | g18 | g19 | g20 | g21 | g22 | g23 | g24 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4   | 3   | 3   | 1   | 1   | 1   | 4   | 5   | 5   | 2   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 5  | 5  | 4  | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 5  | 5  | 4  | 1   | 1   | 5   | 1   | 1   | 1   | 5   | 4   | 4   | 2   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   |
| 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 5   | 4   | 3   | 2   | 4   | 5   | 5   | 3   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 2  | 2  | 1  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 1  | 1   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 2   | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 4   | 2   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   |
| 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 5  | 5  | 4  | 1   | 1   | 5   | 1   | 1   | 1   | 2   | 4   | 5   | 1   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   |
| 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   |
| 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 5  | 5  | 4  | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 4  | 5  | 4  | 4  | 2  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3   | 3   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 2   | 3   | 5   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 5   | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   |
| 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 5  | 5  | 4  | 1   | 1   | 5   | 1   | 1   | 1   | 1   | 4   | 5   | 1   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   |
| 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 5  | 5  | 1  | 1   | 5   | 1   | 1   | 1   | 1   | 5   | 5   | 1   | 5   | 5   | 1   | 5   | 5   | 5   |
| 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 1   | 1   | 5   | 5   | 1   | 1   | 2   | 4   | 5   | 1   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 5  | 5  | 5  | 2  | 1   | 2   | 5   | 1   | 3   | 1   | 3   | 5   | 5   | 1   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   |
| 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 5  | 5  | 4  | 1   | 2   | 5   | 1   | 1   | 2   | 2   | 4   | 4   | 2   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 1   | 1   | 5   | 1   | 1   | 1   | 2   | 4   | 4   | 2   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   |
| 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 2  | 4  | 5  | 1  | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   |
| 2  | 2  | 5  | 5  | 2  | 5  | 5  | 5  | 1  | 2   | 1   | 5   | 2   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 1  | 4  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 5  | 1   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 2   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 5  | 5  | 4  | 1   | 2   | 5   | 2   | 2   | 1   | 2   | 4   | 4   | 2   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   |
| 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1   | 2   | 4   | 1   | 2   | 2   | 2   | 4   | 5   | 1   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 1  | 4  | 1  | 2  | 1  | 5  | 5  | 4  | 3  | 2   | 2   | 5   | 2   | 2   | 2   | 2   | 5   | 5   | 2   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   |
| 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4  | 5  | 4  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 1   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 5  | 5  | 5  | 4  | 2   | 2   | 5   | 1   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 1   | 1   | 5   | 1   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 1   | 4   | 4   | 4   | 1   | 5   |
| 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1   | 2   | 4   | 2   | 2   | 1   | 4   | 5   | 4   | 1   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1   | 1   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 5   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4   | 4   | 5   | 1   | 1   | 1   | 2   | 4   | 2   | 2   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 2  | 4  | 2  | 2  | 1  | 5  | 5  | 5  | 2  | 1   | 2   | 4   | 3   | 2   | 2   | 5   | 5   | 5   | 3   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 4  | 5  | 5  | 3  | 1   | 3   | 5   | 3   | 2   | 2   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 5  | 4  | 2  | 1   | 2   | 5   | 2   | 1   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   |
| 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 5  | 5  | 5  | 2  | 1   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 5  | 5  | 4  | 4  | 1   | 1   | 5   | 1   | 1   | 2   | 2   | 4   | 5   | 2   | 2   | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 5  | 3  | 3  | 2  | 2  | 5  | 5  | 5  | 2  | 1   | 2   | 5   | 4   | 4   | 2   | 5   | 5   | 5   | 2   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 4  | 4  | 5  | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 5   | 5   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 5  | 5  | 4  | 1   | 5   | 4   | 1   | 1   | 2   | 5   | 5   | 5   | 1   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 5  | 4  | 3  | 2   | 3   | 5   | 5   | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   | 3   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 5  | 5  | 4  | 5  | 1   | 1   | 5   | 1   | 1   | 1   | 1   | 5   | 5   | 1   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   |
| 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   |
| 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 5  | 5  | 5  | 2   | 2   | 5   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 4  | 1   | 1   | 4   | 2   | 1   | 1   | 1   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 5  | 5  | 2  | 2   | 2   | 5   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 5  | 3  | 2   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 2  | 2  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5   | 5   | 5   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 2  | 5  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 4   | 5   | 2   | 2   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 4  | 4  | 4  | 2   | 2   | 5   | 1   | 2   | 2   | 2   | 4   | 5   | 2   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   |
| 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |



|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 |

## Anexo 6: Cuestionario Factores limitantes

Estimado Dr. /Dra.

Previo atento saludo, le solicito su colaboración para cumplimentar los cuestionarios adjuntos, para fines de una investigación científica sobre factores limitantes y gestión de los servicios de salud, cuyos resultados serán de utilidad para un *feedback* de la gestión sanitaria en nuestra institución.

Asimismo, su participación es anónima y voluntaria, razón por la cual, le invoco su aceptación, ya que su apreciación es valiosa para el presente estudio. De antemano, le agradezco su atención y colaboración.

**1. Sexo:** Hombre ( ) Mujer ( )

**2. Edad:** .....

**3. Profesión:** .....

**4. Tiempo de servicio:** años

Por favor, marque según las alternativas siguientes:

|                              |                   |                                    |                      |                                 |
|------------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------------|---------------------------------|
| <b>Totalmente de acuerdo</b> | <b>De acuerdo</b> | <b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b> | <b>En desacuerdo</b> | <b>Totalmente en desacuerdo</b> |
| <b>TA</b>                    | <b>DA</b>         | <b>NA_ND</b>                       | <b>ED</b>            | <b>TD</b>                       |

| <b>FACTORES LIMITANTES ( HOSPITAL III DAC ESSALUD TACNA)</b>   |           |           |              |           |           |
|--|-----------|-----------|--------------|-----------|-----------|
|  | <b>TA</b> | <b>DA</b> | <b>NA_ND</b> | <b>ED</b> | <b>TD</b> |
| 1. ¿Considera Ud. la actual infraestructura, presupuesto, equipo logístico, prestación de los servicios de salud y corrupción; son factores que limitan una eficiente gestión de los servicios de salud? | TA        | DA        | NA_ND        | ED        | TD        |
| 2. ¿El financiamiento y recaudación del 2020 permitió el cumplimiento de los objetivos propuestos para ese año?  | TA        | DA        | NA_ND        | ED        | TD        |
| 3. ¿El financiamiento y recaudación es importante porque contribuyen al logro de objetivos?  | TA        | DA        | NA_ND        | ED        | TD        |
| 4. ¿El financiamiento y recaudación deben de asegurar el desarrollo institucional sostenible?  | TA        | DA        | NA_ND        | ED        | TD        |
| 5. ¿El equipo logístico para el Hospital III DAC ESSALUD TACNA fue adecuado?   | TA        | DA        | NA_ND        | ED        | TD        |
| 6. ¿Se viene realizando una eficiente administración con los equipos logísticos?   | TA        | DA        | NA_ND        | ED        | TD        |
| 7. ¿Considera Ud. que el equipo logístico permitió cumplir con los objetivos previamente estipulados?  | TA        | DA        | NA_ND        | ED        | TD        |

|  |    |    |           |    |    |
|--|----|----|-----------|----|----|
| 8. ¿Es Ud. de la opinión que para mejorar el equipo logístico se deben hacer licitaciones públicas?  | TA | DA | NA_<br>ND | ED | TD |
| 9. ¿La actual infraestructura le permite al Hospital DAC cumplir con sus objetivos con eficiencia y calidad?                                       | TA | DA | NA_<br>ND | ED | TD |
| 10. ¿Considera Ud. la infraestructura actual es la adecuada?   | TA | DA | NA_<br>ND | ED | TD |
| 11. ¿A mayor infraestructura mejor prestación de los servicios de salud?   | TA | DA | NA_<br>ND | ED | TD |
| 12. ¿La infraestructura es un factor limitante de una eficiente gestión de los servicios de salud?   | TA | DA | NA_<br>ND | ED | TD |
| 13. ¿La gestión vigentes en salud es permite una adecuada gestión de los servicios de salud?   | TA | DA | NA_<br>ND | ED | TD |
| 14. ¿Considera Ud. que la eficiente gestión en salud es indispensable para el logro de los objetivos?  | TA | DA | NA_<br>ND | ED | TD |
| 15. ¿Los factores que limitan una eficiente gestión de los servicios de salud disminuyen con una eficiente gestión en salud?                       | TA | DA | NA_<br>ND | ED | TD |
| 16. ¿La gestión en salud refleja el grado de desarrollo y eficiencia del sector salud?   | TA | DA | NA_<br>ND | ED | TD |
| 17. ¿La prestación de los servicios y los niveles de atención es una parte importante de la gestión de los servicios de salud a mejorar?           | TA | DA | NA_<br>ND | ED | TD |
| 18. ¿La prestación de los servicios de salud y los niveles de atención son factores limitantes de una eficiente gestión de los servicios de salud? | TA | DA | NA_<br>ND | ED | TD |
| 19. ¿La prestación de los servicios de salud y los niveles de atención están relacionados con la calidad de la atención a los usuarios?            | TA | DA | NA_<br>ND | ED | TD |
| 20. ¿Cree Ud. que la prestación de los servicios de salud y los niveles de atención puede ayudar a alcanzar las metas de la entidad?               | TA | DA | NA_<br>ND | ED | TD |

¡MUCHAS GRACIAS!

## Anexo 7: Cuestionario de gestión de los servicios de salud

Por favor, marque según las alternativas siguientes:

| <b>Totalmente de acuerdo</b><br><b>TA</b> | <b>De acuerdo</b><br><b>DA</b> | <b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b><br><b>NA_ND</b> | <b>En desacuerdo</b><br><b>ED</b> | <b>Totalmente en desacuerdo</b><br><b>TD</b> |
|---|--------------------------------|--|-----------------------------------|--|
|---|--------------------------------|--|-----------------------------------|--|

| <b>GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD</b>   |    |    |           |    |    |
|--|----|----|-----------|----|----|
| 1 ¿Está de acuerdo con la actual gestión de los servicios de salud?  | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 2 ¿La gestión vigente incide positivamente en la gestión de los servicios de salud del Hospital DAC?   | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 3 ¿La gestión vigente de los servicios de salud genera bienestar físico, mental y social en los trabajadores y el paciente? La Gerencia central de ESSALUD,    | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 4 ¿El Sector Salud es el adecuado para brindar servicios de salud de calidad?  | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 5 ¿La Gerencia central de ESSALUD, permite mejorar la gestión de los servicios de salud del Hospital DAC?  | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 6 ¿La Gerencia central de ESSALUD, bien organizada puede mejorar la gestión de los servicios de salud?   | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 7 ¿La Gerencia central de ESSALUD deben asegurar servicios de salud de calidad?  | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 8 ¿El mejoramiento de La Gerencia central de ESSALUD, constituye una tarea importante para los logros del Sector Salud?  | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 9 ¿La eficiente gerencia de ESSALUD permite siempre el logro de los objetivos?   | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 10 ¿Actualmente contamos con una adecuada gestión directiva en salud?  | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 11 ¿La política de gestión vigente en salud promueve y protege la salud de los pacientes?  | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 12 ¿Los servicios de salud son de importancia por lo que se debe tener una eficiente gestión en salud que garantice la prestación de los servicios de calidad? | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 13 ¿En el plano gubernamental, las políticas de salud promueven una adecuada gestión de los servicios de salud?  | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 14 ¿Las políticas de salud vigentes mejoran las condiciones del Sector Salud y de los servicios de salud?  | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 15 ¿Las políticas de salud vigente son acordes a la realidad nacional?   | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 16 ¿La gestión de los servicios de salud en ESSALUD influyen en las políticas de estado?   | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |

|   |    |    |           |    |    |
|---|----|----|-----------|----|----|
| 17¿La globalización permite una adecuada gestión de los servicios de salud?   | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 18¿La globalización es un proceso económico, tecnológico, social y cultural a tomar en cuenta en la gestión de los servicios de salud?    | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 19¿La actual gestión ESSALUD de los servicios de salud se adapta a los cambios constantes de la globalización?                            | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 20¿La globalización nos permite mejorar el Sector Salud?  | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 21¿La falta de presupuesto incide negativamente en la gestión de los servicios de salud?  | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 22¿El presupuesto es un factor principal en la gestión de los servicios de salud?   | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 23¿Los servicios de salud y el crecimiento exitoso del Sector Salud, está influenciada por el presupuesto generado por una buena gestión? | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |
| 24¿Una buena gestión de los servicios de salud se genera con un buen presupuesto?   | TA | DA | NA_N<br>D | ED | TD |


¡MUCHAS GRACIAS!

## Anexo 8: Validación de expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS



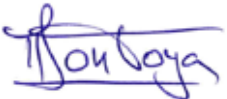
| Título de la investigación: "Factores limitantes y gestión de los servicios de salud en el Hospital Daniel Alcides Carrión ESSALUD de Tacna, 2020" |  |  |  |         |   |           |                           |  |
|--|--|--|--|---------|---|-----------|---------------------------|--|
| Apellidos y nombres de los investigadores: Br. Javier Alexander, Morón Gómez (ORCID: 0000-0002-2204-822x)  |  |  |  |         |   |           |                           |  |
| Apellidos y nombres del investigador que valida el instrumento: Dr. Mario Gálvez Marquina  |  |  |  |         |   |           |                           |  |
| ASPECTO EVALUAR  |  |  |  |         | OPINIÓN DEL EXPERTO   |           |                           |  |
| VARIABLES  | DIMENSIONES  | INDICADORES  | ITEM/PREGUNTA  | ESCALA  | SI CUMPLE   | NO CUMPLE | OBSERVACIONES/SUGERENCIAS |  |
| Factores limitantes  | No tangibles   | Ética  | 1. ¿Se limita por la corrupción para la gestión de la infraestructura, presupuesto, equipo logístico, prestación de los servicios de salud y corrupción? | ORDINAL | X   |           |                           |  |
|  |  |  | 2. ¿Considera que para mejorar el equipo logístico se deben gestionar licitaciones públicas?   |         | X   |           |                           |  |
|  |  | Rectoría   | 3. ¿La gestión vigentes en salud es permite una adecuada gestión de los servicios de salud?  |         | X   |           |                           |  |
|  |  |  | 4. ¿Una eficiente gestión en salud es indispensable para el logro de los objetivos?  |         | X   |           |                           |  |
|  |  |  | 5. ¿Los factores que limitan una eficiente gestión de los servicios de salud disminuyen con una eficiente gestión en salud?                              |         | X   |           |                           |  |
|  |  |  | 6. ¿La gestión en salud refleja el grado de desarrollo y eficiencia del sector salud?  |         | X   |           |                           |  |
|  |  |  | 7. ¿La prestación de los servicios y los niveles de atención es una parte importante de la gestión de los servicios de salud a mejorar?                  |         | X   |           |                           |  |
|  |  |  | Prestación de servicios de salud   |         | 8. ¿La prestación de los servicios de salud y los niveles de atención son factores limitantes de una eficiente gestión de los servicios de salud? | X         |                           |  |
|  |  |  |  |         | 9. La prestación de los servicios de salud y los niveles de atención están relacionados con la calidad de la atención a los usuarios?             | X         |                           |  |
|  |  |  |  |         | 10. ¿Cree Ud. que la prestación de los servicios de salud y los niveles de atención puede ayudar a alcanzar las metas de la entidad?              | X         |                           |  |
|  | 11. ¿El financiamiento y recaudación del 2020 permitió el cumplimiento de los objetivos propuestos para ese año? | X  |  |         |   |           |                           |  |
|  | Tangibles  | Financiamiento y recaudación   | 12. ¿El financiamiento y recaudación es importante porque contribuyen al logro de objetivos?   | ORDINAL | X   |           |                           |  |
|  |  |  | 13. ¿El financiamiento y recaudación deben de asegurar el desarrollo institucional sostenible?   |         | X   |           |                           |  |
|  |  |  | 14. ¿El equipo logístico para el Hospital III DAC ESSALUD TACNA fue adecuado?  |         | X   |           |                           |  |
|  |  | Logística  | 15. ¿Se viene realizando una eficiente administración con los equipos logísticos?  |         | X   |           |                           |  |
|  |  |  | 16. ¿Considera Ud. que el equipo logístico permitió cumplir con los objetivos previamente estipulados?   |         | X   |           |                           |  |
|  |  | Infraestructura  | 17. ¿La actual infraestructura le permite al Hospital DAC cumplir con sus objetivos con eficiencia y calidad?  |         | X   |           |                           |  |
|  |  |  | 18. ¿Considera Ud. la infraestructura actual es la adecuada?   |         | X   |           |                           |  |
|  |  |  | 19. ¿A mayor infraestructura mejor prestación de los servicios de salud?   |         | X   |           |                           |  |
|  |  |  | 20. ¿La infraestructura es un factor limitante de una eficiente gestión de los servicios de salud?   |         |   |           |                           |  |
|  |  |  |  |         |   |           |                           |  |
| Intereccional  | Sistema Nacional de Salud  | 1. ¿El sistema Nacional de Salud incide positivamente en la gestión de los servicios de salud del Hospital DAC?  | ORDINAL  | X       |   |           |                           |  |
|  |  | 2. ¿El sistema Nacional de Salud vigente de los servicios de salud genera bienestar físico, mental y social en los trabajadores y el paciente? La Gerencia central de ESSALUD, |  | X       |   |           |                           |  |
|  | Gobernanza   | 3. ¿La Gerencia central de ESSALUD permite mejorar la gestión de los servicios de salud del Hospital DAC?  |  | X       |   |           |                           |  |
|  |  | 4. ¿La Gerencia central de ESSALUD, bien organizada puede mejorar la gestión de los servicios de salud?  |  | X       |   |           |                           |  |

|                                   |   |   |   |   |   |  |  |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|--|--|
| Gestión de los servicios de salud |   | 5; La Gerencia central de ESSALUD deben asegurar servicios de salud de calidad?   | X   |   |   |  |  |
|                                   |   | 6; Optimizar la Gerencia central de ESSALUD, es una tarea importante para los logros del Sector Salud?  | X   |   |   |  |  |
|                                   |   | 7; La eficiente gerencia de ESSALUD permite siempre el logro de los objetivos?  | X   |   |   |  |  |
|                                   |   | 8; Actualmente contamos con una adecuada gestión directiva en salud?  | X   |   |   |  |  |
|                                   |   | 9; Los servicios de salud son de importancia por lo que se debe tener una eficiente gestión en salud que garantice la prestación de los servicios de calidad? | X   |   |   |  |  |
|                                   |   | 10; La gestión de los servicios de salud en ESSALUD influyen en las políticas de estado?  | X   |   |   |  |  |
|                                   |   | 11; La actual gestión ESSALUD de los servicios de salud se adapta a los cambios constantes de la globalización?   | X   |   |   |  |  |
|                                   |   | 12; Los servicios de salud y el crecimiento exitoso del Sector Salud, está influenciada por la gobernanza de la actividad económica ?                         | X   |   |   |  |  |
|                                   |   | 13; Una buena gestión de los servicios de salud se genera con un buen presupuesto?  | X   |   |   |  |  |
|                                   |   | 14; Está de acuerdo con la actual gestión de los servicios de salud?  | X   |   |   |  |  |
|                                   |   | 15; El Sector Salud es el adecuado para brindar servicios de salud de calidad?  | X   |   |   |  |  |
|                                   |   | Extra sectorial   | Políticas de estado   | 16; La política de gestión vigente en salud promueve y protege la salud de los pacientes?                       | X |  |  |
|                                   |   |   |   | 17; En el plano gubernamental, las políticas de salud promueven una adecuada gestión de los servicios de salud? | X |  |  |
|                                   |   |   |   | 18; Las políticas de salud vigentes mejoran las condiciones del Sector Salud y de los servicios de salud?       | X |  |  |
|                                   | 19; Las políticas de salud vigente son acordes a la realidad nacional?  |   |   | X   |   |  |  |
|                                   | 20; La globalización permite una adecuada gestión de los servicios de salud?  |   |   | X   |   |  |  |
|                                   | Globalización   |   | 21; La globalización es un proceso económico, tecnológico, social y cultural a tomar en cuenta en la gestión de los servicios de salud? | X   |   |  |  |
|                                   |   |   | 22; La globalización nos permite mejorar el Sector Salud?   | X   |   |  |  |
|                                   | Gestión presupuestal  |   | 23; La falta de presupuesto incide negativamente en la gestión de los servicios de salud?   | X   |   |  |  |
|                                   |   |   | 24; El presupuesto es un factor principal en la gestión de los servicios de salud?  | X   |   |  |  |
|                                   | Firma del experto   |   | Fecha 10/ 11 /20  | Resultado: *Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> *No aplicable <input type="checkbox"/>                |   |  |  |
|                                   | <br>Dr. Mario César Gómez Noriega |   |   |   |   |  |  |

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.


| Título de la investigación: "Factores limitantes y gestión de los servicios de salud en el Hospital Daniel Alcides Carrión ESSALUD de Tacna, 2020" |  |   |   |         |                     |           |                           |   |  |   |   |  |  |   |  |   |   |  |
|--|--|---|---|---------|---------------------|-----------|---------------------------|---|--|---|---|--|--|---|--|---|---|--|
| Apellidos y nombres de los investigadores: Br. Javier Alexander, Morón Gómez (ORCID: 0000-0002-2204-822x)  |  |   |   |         |                     |           |                           |   |  |   |   |  |  |   |  |   |   |  |
| Apellidos y nombres del investigador que valida el instrumento: Dra. Victoria del Socorro Martos Montoya   |  |   |   |         |                     |           |                           |   |  |   |   |  |  |   |  |   |   |  |
| ASPECTO EVALUAR  |  |   |   |         | OPINIÓN DEL EXPERTO |           |                           |   |  |   |   |  |  |   |  |   |   |  |
| VARIABLES  | DIMENSIONES  | INDICADORES   | ITEM/PREGUNTA   | ESCALA  | SI CUMPLE           | NO CUMPLE | OBSERVACIONES/SUGERENCIAS |   |  |   |   |  |  |   |  |   |   |  |
| Factores limitantes  | No tangibles   | Ética   | 1. Considera la gestión eficiente de los servicios de salud ¿Se limita por la corrupción para la gestión de la infraestructura, presupuesto, equipo logístico, prestación de los servicios de salud y corrupción? | ORDINAL | X                   |           |                           |   |  |   |   |  |  |   |  |   |   |  |
|  |  | Rectoría  | 2. ¿Considera que para mejorar el equipo logístico se deben gestionar licitaciones públicas?  |         | X                   |           |                           |   |  |   |   |  |  |   |  |   |   |  |
|  |  |   | 3. ¿La gestión vigentes en salud es permite una adecuada gestión de los servicios de salud?   |         |                     |           |                           | X |  |   |   |  |  |   |  |   |   |  |
|  |  |   | 4. ¿La eficiente gestión en salud es indispensable para el logro de los objetivos?  |         |                     |           |                           |   |  |   | X |  |  |   |  |   |   |  |
|  |  |   | 5. ¿Los factores que limitan una eficiente gestión de los servicios de salud disminuyen con una eficiente gestión en salud?   |         |                     |           |                           |   |  |   |   |  |  | X |  |   |   |  |
|  |  |   | 6. ¿La gestión en salud refleja el grado de desarrollo y eficiencia del sector salud?   |         |                     |           |                           |   |  |   |   |  |  |   |  |   | X |  |
|  |  | Prestación de servicios de salud  | 7. ¿La prestación de los servicios y los niveles de atención es una parte importante de la gestión de los servicios de salud a mejorar?   |         | X                   |           |                           |   |  |   |   |  |  |   |  |   |   |  |
|  |  |   | 8. ¿La prestación de los servicios de salud y los niveles de atención son factores limitantes de una eficiente gestión de los servicios de salud?   |         |                     |           |                           | X |  |   |   |  |  |   |  |   |   |  |
|  |  |   | 9. La prestación de los servicios de salud y los niveles de atención están relacionados con la calidad de la atención a los usuarios?   |         |                     |           |                           |   |  |   | X |  |  |   |  |   |   |  |
|  |  |   | 10. ¿Cree Ud. que la prestación de los servicios de salud y los niveles de atención puede ayudar a alcanzar las metas de la entidad?  |         |                     |           |                           |   |  |   |   |  |  | X |  |   |   |  |
|  | 11. ¿El financiamiento y recaudación del 2020 permitió el cumplimiento de los objetivos propuestos para ese año? |   | X   |         |                     |           |                           |   |  |   |   |  |  |   |  |   |   |  |
|  | Tangibles  | Financiamiento y recaudación  | 12. ¿El financiamiento y recaudación es importante porque contribuyen al logro de objetivos?  | ORDINAL | X                   |           |                           |   |  |   |   |  |  |   |  |   |   |  |
|  |  |   | 13. ¿El financiamiento y recaudación deben de asegurar el desarrollo institucional sostenible?  |         |                     |           |                           | X |  |   |   |  |  |   |  |   |   |  |
|  |  |   | 14. ¿El equipo logístico para el Hospital III DAC ESSALUD TACNA fue adecuado?   |         |                     |           |                           |   |  |   | X |  |  |   |  |   |   |  |
|  |  | Logística   | 15. ¿Se viene realizando una eficiente administración con los equipos logísticos?   | X       |                     |           |                           |   |  |   |   |  |  |   |  |   |   |  |
|  |  |   | 16. ¿Considera Ud. que el equipo logístico permitió cumplir con los objetivos previamente estipulados?  |         |                     |           | X                         |   |  |   |   |  |  |   |  |   |   |  |
|  |  | Infraestructura   | 17. ¿La actual infraestructura le permite al Hospital DAC cumplir con sus objetivos con eficiencia y calidad?   | X       |                     |           |                           |   |  |   |   |  |  |   |  |   |   |  |
|  |  |   | 18. ¿Considera Ud. la infraestructura actual es la adecuada?  |         |                     |           |                           |   |  | X |   |  |  |   |  |   |   |  |
|  |  |   | 19. ¿A mayor infraestructura mejor prestación de los servicios de salud?  |         |                     |           |                           |   |  |   |   |  |  |   |  | X |   |  |
|  |  |   | 20. ¿La infraestructura es un factor limitante de una eficiente gestión de los servicios de salud?  |         |                     |           |                           |   |  |   |   |  |  |   |  |   |   |  |
|  |  |   |   |         |                     |           |                           |   |  |   |   |  |  |   |  |   |   |  |
| Intraseccional   |  | 1. ¿El sistema Nacional de Salud incide positivamente en la gestión de los servicios de salud del Hospital DAC? | ORDINAL   | X       |                     |           |                           |   |  |   |   |  |  |   |  |   |   |  |



|   |  |  |   |  |                                     |  |
|---|--|--|---|--|-------------------------------------|--|
| Gestión de los servicios de salud   | Sistema Nacional de Salud  | 2¿El sistema Nacional de Salud vigente de los servicios de salud genera bienestar físico, mental y social en los trabajadores y el paciente? La Gerencia central de ESSALUD, | <input checked="" type="checkbox"/>   |  |                                     |  |
|   |  | Gobernanza   | 3¿ La Gerencia central de ESSALUD,permite mejorar la gestión de los servicios de salud del Hospital DAC?  | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |
|   |  |  | 4¿ La Gerencia central de ESSALUD.bien organizada puede mejorar la gestión de los servicios de salud?   | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |
|   |  |  | 5¿La Gerencia central de ESSALUD deben asegurar servicios de salud de calidad?  | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |
|   |  |  | 6¿Optimizar la Gerencia central de ESSALUD, es una tarea importante para los logros del Sector Salud?   | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |
|   |  |  | 7¿La eficiente gerencia de ESSALUD permite siempre el logro de los objetivos?   | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |
|   |  |  | 8¿Actualmente contamos con una adecuada gestión directiva en salud?   | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |
|   |  |  | 9¿Los servicios de salud son de importancia por lo que se debe tener una eficiente gestión en salud que garantice la prestación de los servicios de calidad?. | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |
|   |  |  | 10¿La gestión de los servicios de salud en ESSALUD influyen en las políticas de estado?   | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |
|   |  |  | 11¿La actual gestión ESSALUD de los servicios de salud se adapta a los cambios constantes de la globalización?  | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |
|   |  |  | 12¿Los servicios de salud y el crecimiento exitoso del Sector Salud, está influenciada por la gobernanza de la actividad económica ?                          | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |
|   |  | 13¿Una buena gestión de los servicios de salud se genera con un buen presupuesto?  | <input checked="" type="checkbox"/>   |  |                                     |  |
|   |  | 14¿Está de acuerdo con la actual gestión de los servicios de salud?  | <input checked="" type="checkbox"/>   |  |                                     |  |
|   |  | Extra sectorial  | Políticas de estado   | 15¿El Sector Salud es el adecuado para brindar servicios de salud de calidad?                    | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
|   | 16¿La política de gestión vigente en salud promueve y protege la salud de los pacientes?                       |  |   | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |
|   | 17¿En el plano gubernamental, las políticas de salud promueven una adecuada gestión de los servicios de salud? |  |   | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |
|   | 18¿Las políticas de salud vigentes mejoran las condiciones del Sector Salud y de los servicios de salud?       |  |   | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |
|   | 19¿Las políticas de salud vigente son acordes a la realidad nacional?  |  |   | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |
|   | Globalización  |  | 20¿La globalización permite una adecuada gestión de los servicios de salud?   | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |
|   |  |  | 21¿La globalización es un proceso económico, tecnológico, social y cultural a tomar en cuenta en la gestión de los servicios de salud?                        | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |
|   |  |  | 22¿La globalización nos permite mejorar el Sector Salud?  | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |
|   | Gestión presupuestal   |  | 23¿La falta de presupuesto incide negativamente en la gestión de los servicios de salud?  | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |
|   |  |  | 24¿El presupuesto en un factor principal en la gestión de los servicios de salud?   | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |
|   | Firma del experto  |  | Fecha 10/ 11 /20  | Resultado: *Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> *No aplicable <input type="checkbox"/> |                                     |  |
|  |  |  |   |  |                                     |  |

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

| Título de la investigación: "Factores limitantes y gestión de los servicios de salud en el Hospital Daniel Alcides Carrión ESSALUD de Tacna, 2020" |                |   |  |         |   |           |                           |  |
|--|----------------|---|--|---------|---|-----------|---------------------------|--|
| Apellidos y nombres de los investigadores: Br. Javier Alexander, Morón Gómez (ORCID: 0000-0002-2204-822x)  |                |   |  |         |   |           |                           |  |
| Apellidos y nombres del investigador que valida el instrumento: Dr. Alex Paco Ale  |                |   |  |         |   |           |                           |  |
| ASPECTO EVALUAR  |                |   |  |         | OPINIÓN DEL EXPERTO   |           |                           |  |
| VARIABLES  | DIMENSIONES    | INDICADORES   | ITEM/PREGUNTA  | ESCALA  | SI CUMPLE   | NO CUMPLE | OBSERVACIONES/SUGERENCIAS |  |
| Factores limitantes  | No tangibles   | Ética   | 1. ¿Se limita por la corrupción para la gestión de la infraestructura, presupuesto, equipo logístico, prestación de los servicios de salud y corrupción? | ORDINAL | X   |           |                           |  |
|  |                |   | 2. ¿Considera que para mejorar el equipo logístico se deben gestionar licitaciones públicas?   |         | X   |           |                           |  |
|  |                | Rectoría  | 3. ¿La gestión vigentes en salud es permite una adecuada gestión de los servicios de salud?  |         | X   |           |                           |  |
|  |                |   | 4. ¿La eficiente gestión en salud es indispensable para el logro de los objetivos?   |         | X   |           |                           |  |
|  |                |   | 5. ¿Los factores que limitan una eficiente gestión de los servicios de salud disminuyen con una eficiente gestión en salud?                              |         | X   |           |                           |  |
|  |                |   | 6. ¿La gestión en salud refleja el grado de desarrollo y eficiencia del sector salud?  |         | X   |           |                           |  |
|  |                |   | Prestación de servicios de salud   |         | 7. ¿La prestación de los servicios y los niveles de atención es una parte importante de la gestión de los servicios de salud a mejorar?           | X         |                           |  |
|  |                |   |  |         | 8. ¿La prestación de los servicios de salud y los niveles de atención son factores limitantes de una eficiente gestión de los servicios de salud? | X         |                           |  |
|  |                | 9. La prestación de los servicios de salud y los niveles de atención están relacionados con la calidad de la atención a los usuarios? |  |         | X   |           |                           |  |
|  |                | 10. ¿Cree Ud. que la prestación de los servicios de salud y los niveles de atención puede ayudar a alcanzar las metas de la entidad?  |  |         | X   |           |                           |  |
|  | Tangibles      | Financiamiento y recaudación  | 11. ¿El financiamiento y recaudación del 2020 permitió el cumplimiento de los objetivos propuestos para ese año?   | ORDINAL | X   |           |                           |  |
|  |                |   | 12. ¿El financiamiento y recaudación es importante porque contribuyen al logro de objetivos?   |         | X   |           |                           |  |
|  |                |   | 13. ¿El financiamiento y recaudación deben de asegurar el desarrollo institucional sostenible?   |         | X   |           |                           |  |
|  |                |   | 14. ¿El equipo logístico para el Hospital III DAC ESSALUD TACNA fue adecuado?  |         | X   |           |                           |  |
|  |                | Logística   | 15. ¿Se viene realizando una eficiente administración con los equipos logísticos?  |         | X   |           |                           |  |
|  |                |   | 16. ¿Considera Ud. que el equipo logístico permitió cumplir con los objetivos previamente estipulados?   |         | X   |           |                           |  |
|  |                |   | 17. ¿La actual infraestructura le permite al Hospital DAC cumplir con sus objetivos con eficiencia y calidad?  |         | X   |           |                           |  |
|  |                |   | 18. ¿Considera Ud. la infraestructura actual es la adecuada?   |         | X   |           |                           |  |
|  |                | Infraestructura   | 19. ¿A mayor infraestructura mejor prestación de los servicios de salud?   |         | X   |           |                           |  |
|  |                |   | 20. ¿La infraestructura es un factor limitante de una eficiente gestión de los servicios de salud?   |         |   |           |                           |  |
|  | Intrasectorial |   | 1. ¿El sistema Nacional de Salud incide positivamente en la gestión de los servicios de salud del Hospital DAC?  | ORDINAL | X   |           |                           |  |

|   |  |  |   |  |   |   |  |
|---|--|--|---|--|---|---|--|
| Gestión de los servicios de salud   | Sistema Nacional de Salud  | 2¿El sistema Nacional de Salud vigente de los servicios de salud genera bienestar físico, mental y social en los trabajadores y el paciente? La Gerencia central de ESSALUD, |   | X  |   |   |  |
|   |  | Gobernanza   | 3¿ La Gerencia central de ESSALUD,permite mejorar la gestión de los servicios de salud del Hospital DAC?  |  | X |   |  |
|   |  |  | 4¿ La Gerencia central de ESSALUD, bien organizada puede mejorar la gestión de los servicios de salud?  |  | X |   |  |
|   |  |  | 5¿La Gerencia central de ESSALUD deben asegurar servicios de salud de calidad?  |  | X |   |  |
|   |  |  | 6¿Optimizar la Gerencia central de ESSALUD, es una tarea importante para los logros del Sector Salud?   |  | X |   |  |
|   |  |  | 7¿La eficiente gerencia de ESSALUD permite siempre el logro de los objetivos?   |  | X |   |  |
|   |  |  | 8¿Actualmente contamos con una adecuada gestión directiva en salud?   |  | X |   |  |
|   |  |  | 9¿Los servicios de salud son de importancia por lo que se debe tener una eficiente gestión en salud que garantice la prestación de los servicios de calidad?. |  | X |   |  |
|   |  |  | 10¿La gestión de los servicios de salud en ESSALUD influyen en las políticas de estado?   |  | X |   |  |
|   |  |  | 11¿La actual gestión ESSALUD de los servicios de salud se adapta a los cambios constantes de la globalización?  |  | X |   |  |
|   |  |  | 12¿Los servicios de salud y el crecimiento exitoso del Sector Salud, está influenciada por la gobernanza de la actividad económica ?                          |  | X |   |  |
|   |  | 13¿Una buena gestión de los servicios de salud se genera con un buen presupuesto?  |   | X  |   |   |  |
|   |  | 14¿Está de acuerdo con la actual gestión de los servicios de salud?  |   | X  |   |   |  |
|   |  | Extra sectorial  | Políticas de estado   | 15¿El Sector Salud es el adecuado para brindar servicios de salud de calidad?                    |   | X |  |
|   | 16¿La política de gestión vigente en salud promueve y protege la salud de los pacientes?                       |  |   |  | X |   |  |
|   | 17¿En el plano gubernamental, las políticas de salud promueven una adecuada gestión de los servicios de salud? |  |   |  | X |   |  |
|   | 18¿Las políticas de salud vigentes mejoran las condiciones del Sector Salud y de los servicios de salud?       |  |   |  | X |   |  |
|   | 19¿Las políticas de salud vigente son acordes a la realidad nacional?  |  |   |  | X |   |  |
|   | Globalización  |  | 20¿La globalización permite una adecuada gestión de los servicios de salud?   |  | X |   |  |
|   |  |  | 21¿La globalización es un proceso económico, tecnológico, social y cultural a tomar en cuenta en la gestión de los servicios de salud?                        |  | X |   |  |
|   |  |  | 22¿La globalización nos permite mejorar el Sector Salud?  |  | X |   |  |
|   | Gestión presupues tal  |  | 23¿La falta de presupuesto incide negativamente en la gestión de los servicios de salud?  |  | X |   |  |
|   |  |  | 24¿El presupuesto en un factor principal en la gestión de los servicios de salud?   |  | X |   |  |
|   | Firma del experto  |  | Fecha 10/ 11 /20  | Resultado: *Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> *No aplicable <input type="checkbox"/> |   |   |  |
|  |  |  |   |  |   |   |  |

## Anexo 9: Ficha técnica de los instrumentos de recolección

### **Ficha técnica del cuestionario factores limitantes:**

| Cráterios               | Descripción  |
|-------------------------|--|
| Título                  | : Cuestionario factores limitantes   |
| Autor                   | : Morón (2020)   |
| Objetivo                | : Medir los factores limitantes en el ámbito sanitario                         |
| Administración          | : Grupal e individual  |
| Duración de aplicación  | : 10 minutos   |
| Dimensiones             | : Dos dimensiones: Tangibles y No tangibles                                    |
| Ítems                   | : 20 ítems cerrados con categoría respuestas tipo Likert de cinco alternativas |
| Validación de contenido | : Por expertos   |
| Fiabilidad              | : Alfa de Cronbach 0,820   |

### **Ficha técnica de cuestionario gestión de los servicios de salud:**

| Cráterios               | Descripción  |
|-------------------------|--|
| Título                  | : Cuestionario gestión de los servicios de salud                               |
| Autor                   | : Morón (2020)   |
| Objetivo                | : Medir el nivel de gestión de los servicios de salud                          |
| Administración          | : Grupal e individual  |
| Duración de aplicación  | : 10 minutos   |
| Dimensiones             | : Dos dimensiones: Sectorial y Extrasectorial                                  |
| Ítems                   | : 24 ítems cerrados con categoría respuestas tipo Likert de cinco alternativas |
| Validación de contenido | : Por expertos   |
| Fiabilidad              | : Alfa de Cronbach 0,748   |

## Anexo 10. Información complementaria

**Tabla 7**

*Características demográficas y laborales de los encuestados, 2020*

|                            | N° =115                | %    |
|----------------------------|------------------------|------|
| Sexo                       |                        |      |
| Hombre                     | 63                     | 54,8 |
| Mujer                      | 52                     | 45,2 |
| Grupo etario               |                        |      |
| Adulto joven (18-29)       | 13                     | 11,3 |
| Adulto (30 a 59 )          | 93                     | 80,9 |
| Adulto mayor (60 a más)    | 9                      | 7,8  |
|                            | Media : 42,31 DE:10,74 |      |
| Experiencia laboral (años) |                        |      |
| 1 a 5                      | 31                     | 27,0 |
| 6 a 10                     | 31                     | 27,0 |
| 11 a 15                    | 26                     | 22,6 |
| 16 a 20                    | 14                     | 12,2 |
| 21 a más                   | 13                     | 11,3 |
|                            | Media : 11,8 DE:8,37   |      |

Fuente: cuestionario

### Interpretación

Según se aprecia en la Tabla 1, en la población de estudio predominan los profesionales de salud de sexo varones (54,8%) siendo la diferencia mujeres (45,2%). Prevalcen las edades de 30 a 59 años (80,9%) que corresponde al curso de vida de adultos con un promedio de edad de 42,31 años (DE10,74). Un poco más de la mitad tiene experiencia laboral de 10 a menos años (54%) con una media de 11,8 (DE 8,37).