



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Gestión directiva y calidad de atención del servicio de prestaciones  
asistenciales en un hospital público de Piura, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Silva Santos, Eliana Paola (ORCID: 0000-0001-5392-0765)

**ASESORA:**

Dra. Dulanto Vargas, Julissa Amparo (ORCID: 0000-0003-4845-3853)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los servicios de la salud

**PIURA — PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria**

Este presente trabajo es dedicado para mi adorada madre Irma Santos, que gracia a su dedicación, tolerancia y amor, puedo estar donde estoy.

### **Agradecimiento**

En este trabajo de investigación, considero muy agradecida por el apoyo incondicional de mi madre, así como también agradezco a la Dra, Julisa Dulanto, y la Universidad Cesar Vallejo por las enseñanzas brindadas.

## Índice de contenidos

	<b>Pág</b>
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>9</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>12</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>19</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y Operacionalización	19
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	26
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>27</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>35</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>39</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>40</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>41</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>47</b>

## Índice de tablas

Tabla 1	Ficha técnica del instrumento de la variable gestión directiva	22
Tabla 2	Ficha técnica del instrumento de la variable calidad de atención	23
Tabla 3	Validación de juicio de expertos	24
Tabla 4	Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach	24
Tabla 5	Gestión directiva y calidad de atención de usuarios del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021	27
Tabla 6	Características sociodemográficas de los usuarios externos y características laborales de los usuarios interno, según el sexo, del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021	29
Tabla 7	Características sociodemográficas de los usuarios externos según los niveles de calidad de atención del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021	31
Tabla 8	Características laborales de los usuarios internos según los niveles de gestión directiva del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021	33

## Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1</i>	Esquema del tipo de investigación	15
<i>Figura 2</i>	Niveles de calidad de atención y Gestión directiva	27
<i>Figura 3</i>	Características laborales de los trabajadores según los niveles de gestión directiva del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021	33

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la gestión directiva y la calidad de atención del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021. La metodología utilizada fue enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, y nivel de investigación descriptiva, su diseño fue no observacional, descriptivo y transversal. La población fue 150 usuarios externos y 50 internos, aplicándoseles una encuesta, siendo dos cuestionarios que refieren a las variables de estudio validadas por cinco expertos ( $V$  de aiken  $>0,75$ ) y de confiabilidad Cronbach  $> 0,87$ . Logrando así obtener como resultados que la calidad de atención es buena siendo el 60,7%, 91 usuarios externos, en regular un 39,3% siendo 59 los usuarios los que calificaron así la calidad de atención, y en la variable gestión directiva, siendo los 50, que representan 100,0% usuarios internos los que respondieron que existe una buena gestión directiva. Se encontró diferencias en las variables sociodemográfica, en educación, cargo y condición del paciente con un  $*p >0,01*$ . Concluyendo que los usuarios externos encuentran debilidades frente a la calidad de atención en el hospital público de Piura en el 2021; mientras que los usuarios internos en su totalidad consideran la gestión directiva de dicho objetivo buena.

**Palabras claves:** *Calidad de la Atención, Capacidad de Gestión, Estructura de la Población*

## **Abstract**

The objective of the study was to determine the directive management and the quality of care of the healthcare services in a public hospital in Piura, 2021. The methodology used was a quantitative approach, type of basic research, and descriptive research level, its design was not observational, descriptive and transversal. The population consisted of 150 external users and 50 internal users, applying a survey to them, with two questionnaires referring to the study variables validated by five experts ( $V$  of aiken  $> 0.75$ ) and Cronbach reliability  $> 0.87$ . Thus achieving the results that the quality of care is good, with 60.7% being 91 external users, in regular 39.3%, 59 users being those who thus rated the quality of care, and in the managerial management variable, being the 50, representing 100.0% internal users, those who answered that there is good management. Differences were found in the sociodemographic variables, in education, position and condition of the patient with a \*  $p > 0.01$  \*. Concluding that external users find weaknesses in the quality of care in the Piura public hospital in 2021; while internal users as a whole consider the directive management of said objective to be good.

**Keywords:** *Quality of Care, Management Capacity, Population Structure.*

## I. INTRODUCCIÓN

La salud como ámbito de calidad de atención, involucra en satisfacer las necesidades de cada uno de los pacientes, y cada uno de sus familiares, así también como la sociedad en su totalidad. Basándose así en la coordinación de un cambio en la cual tienen como objetivo lograr el nivel más de excelencia, mejorando el rendimiento de cada uno de las instituciones y en las prestaciones eliminando errores cometidos diariamente. (1)

Asimismo, la Organización Mundial de Salud nos dice que la calidad en el campo de salud su prioridad es que el paciente este seguro y que cada uno de ellos reciba los servicios terapéuticos y también de diagnóstico para lograr el principal objetivo que es una excelente atención sanitaria, teniendo como primer lugar los conocimientos del paciente y los factores que se asemejan a él. Recordando así que el servicio que brinda el médico debe obtener la mejor respuesta con el menor peligro de los efectos iatrogénicos (2). También se llega a nombrar requisitos indispensables para tener éxito en los servicios de Salud como: Un nivel de profesionalismo excelente, teniendo en cuenta el uso de los recursos eficientes, un menor grado posible para cada uno de los pacientes, y el elevado grado de satisfacción del paciente (3).

La gestión directiva o también nombrada como administración de salud en la que hoy en día está relacionada con la organización y planificación, dirección y control de las empresas tanto públicas como privadas en el campo de salud, el saneamiento básico rural y urbano, la tecnología, mediante la perfección de recursos financieros, tecnológicos y humanos. (4) La calidad de atención referente a la gestión directiva en Perú mayormente es errónea, presentando muchos fallos por parte de la gestión administrativa, donde en la actualidad se ven perjudicados es la población completa, posiblemente sea fallo del saneamiento, y la optimización de recursos que la financian. Teniendo en cuenta que la calidad en atención en el campo de salud, prima al utilizar y aplicar como base a la ciencia y su tecnología en el área de medicina, siendo la única manera en que aumente los beneficios en la salud sin necesidad de que exista aumento al mismo tiempo de los riesgos existentes. El grado de calidad es el principal punto en la que se espera que la atención llegue a lograr el balance más favorable de riesgos y beneficios. (5)

Siendo así el Ministerio de Salud del Perú, nombra principalmente como contentamiento del paciente de consulta externa como el cumplimiento por parte de quienes organizan los servicios de salud, considerando las expectativas y percepciones del paciente en conjugación a la atención que cada establecimiento de salud ofrece. Para esto, es posible valorar el cumplimiento de dichas expectativas y percepciones mediante la realización del uso de encuestas que permitan tener conocimiento de la opinión del usuario tanto sobre aspectos tangibles como la capacidad de respuesta y la atención recibida por cada uno del profesional según sus competencias. (6)

Y si bien existe una no muy buena atención en salud, este es un gran obstáculo actualmente para que la mortalidad se reduzca en la ausencia de acceso a servicios. Principalmente en las zonas más vulnerables, el progreso queda invalido si no tiene capacidad de salvar y proteger vidas, recuperarlas para tener una mejoría óptima. (4)

En ese sentido, actualmente continua de la misma forma, muchos de los usuarios externos se vieron afectados mayormente por la insatisfacción que sintieron ante la calidad de atención que muestran la mayoría de hospitales tanto públicos como privados no solamente hablando del presente sino también viéndose afectado el futuro. Se nombró así mismo hospital IV José Cayetano Heredia de Piura como el más complejo y completo, contando con todos los servicios de diagnóstico y tratamiento, contando con la población del seguro de EsSalud, de la región ya menciona, en la que carecía de satisfacción y excelencia de atención de calidad en los usuarios externo, presentando una serie de anomalías en el grupo de atención como la falta de abastecimiento de medicamentos, las citas tardías, la falta de empatía por parte del médico – paciente.

De lo anteriormente expuesto se planteó el problema general sobre ¿Cómo es la gestión directiva y la calidad de atención del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021?, teniendo, así como los problemas específicos: 1. ¿Cuáles son las características demográficas de los usuarios externos y características laborales de los usuarios internos del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021?, 2. ¿Cómo es la calidad de atención según las características demográficas de los usuarios externos

del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021?,  
3. ¿Cómo es la gestión directiva según las características laborales de los usuarios internos del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021.?

Se obtuvo así la justificación teórica de este estudio que existió relación entre la gestión directiva y la calidad de atención la cual afectan la atención en los servicios de prestaciones por parte del personal de un hospital público de Piura, por eso que se realizó esta investigación para evaluar las características y dimensiones de la calidad de atención y la gestión directiva, y ver de qué manera se mejora y poder ofrecer una atención a los todos los usuarios externos y la población completa. El conocimiento de la opinión de cada uno de los pacientes sobre los servicios recibidos, es una vía para destacar la calidad de los servicios y la apariencia del centro. La satisfacción de cada uno de los usuarios es el objetivo principal y resultado de la atención sanitaria y una medida de gran utilidad de su calidad. Así mismo se obtuvo una justificación social porque es de mucha gran importancia esta investigación para ser sobresaliente cada día y ofrecer una atención excelente en cada servicio de prestaciones asistenciales. Finalmente, se consideró una justificación metodológica para así lograr los objetivos propuestos, se empleó técnicas como las encuestas, en esta investigación se usó SERVPERF, para así saber la satisfacción del usuario externo respecta calidad de atención.

Es así que se consideró como objetivo general de este estudio es: Determinar la gestión directiva y la calidad de atención del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021. Luego, estudiaremos como objetivos específicos: 1. Describir las características demográficas de usuarios externos y características laborales de usuarios internos del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021. 2. Evaluar la calidad de atención según características demográficas de los usuarios externos del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021. 3. Evaluar la gestión directiva según características laborales de los usuarios internos del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021.  
**(Anexo1)**

## II. MARCO TEÓRICO

Se ha incluido a la revisión bibliográfica las investigaciones internacionales:

Vizcaíno Antonio et al. (España, 2019). Su investigación estuvo titulada «Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco», teniendo como propósito: Determinar mediante el desempeño de los trabajadores, el grado de satisfacción los pacientes que asistieron el área de urgencias de un hospital público del lugar ya mencionado anteriormente, teniendo como material y métodos: al modelo SERVPERF; la utilización de encuestas en un hospital, a una muestra aleatoria de 96 pacientes, utilizando un cuestionario con escala Likert, teniendo como resultados: Las pacientes del sexo femenino percibieron mejor trato y orientación por parte del personal médico, los pacientes que asistieron al turno vespertino obtuvieron mayor percepción de la rapidez con la que fueron atendidos; mayor agilidad en los trámites al ingreso a urgencias siendo satisfactoria para los pacientes. Asimismo, se concluyó: La percepción de los pacientes referente a la calidad en su servicio que otorgue el profesional de salud, depende de cada uno de su desempeño. (7)

Arbeláez Rodríguez et al. (Ecuador, 2017). Su estudio titulado «Relación existente entre gestión del director y satisfacción del paciente en centros de salud», teniendo como propósito: Establecer dicha concordancia entre la gestión del director y la calidad de atención del paciente, asimismo como resultados se obtuvo: La gestión directiva fue 56% de nivel regular y 44% satisfactoria. La insatisfacción del paciente fue 89% y 11% leve. La dificultosa atención de la institución fue 100%. Se obtuvo como conclusión que existió correlación directa significativa entre la gestión inadecuada y la insatisfacción del paciente. (8)

Orlandini Merli Giampaolo et al. (Colombia, 2017). En su estudio titulado «Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma», teniendo como objetivo: Analizar la percepción de la calidad de servicios de un hospital asistencial. Se obtuvo como resultados: La calificación en general de lo percibido fue resultado de un 50% de los usuarios tiene percepciones bajas en las dimensiones. de calidad. Asimismo, se concluyó que los usuarios formulan una percepción baja en la calidad de los servicios que brinda el hospital,

por lo que recomienda revisar los procesos vinculados con calidad, poniendo políticas de mejoramiento en las áreas de los servicios de urgencias. (9)

Luego, dentro de las investigaciones anteriores nacionales encontramos:

Febres Ramos RJ et al. (Lima, 2020): En su estudio titulado «Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú», teniendo como propósito determinar la satisfacción del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital ya descrito, de julio a noviembre del 2016. El método de la investigación es observacional, descriptivo, y de corte transversal. Este estudio estuvo compuesto por 92 pacientes. Se utilizó el cuestionario estandarizando SERVQUAL. Encontrando como resultado el 57% de la muestra de fue aplicado a mujeres, el rango de edades de los participantes fue entre los 36 a 45 años. Se adquirió una satisfacción global de 60.3%. El mayor nivel de satisfacción el tubo dimensión de aspectos tangibles con el 57,1% de usuarios insatisfechos. Concluyeron que el sistema en el campo de salud debe ejecutar estrategias de mejora de los servicios con la única finalidad de proporcionar una atención adecuada y de calidad de todos los pacientes. (10)

Heredia Oscar, et al. (Lambayeque, 2017): En su estudio titulado «Calidad de atención a los pacientes de la especialidad de Neuropediatría en la región Lambayeque – Perú», teniendo como propósito determinar la atención en los pacientes de la espacialidad de Neuropediatría, de la región ya descrita. Para el desarrollo se utilizar el instrumento de calidad de atención a una muestra de 211 que fueron los pacientes del área ya mencionada. Encontraron como resultado que la dimensión tangible su resultado fue 55,9% de los usuarios afirmaron que está por ser mejor, en la dimensión fiabilidad el 64,0%, en la dimensión de capacidad de respuesta un 46,4%, en la dimensión de seguridad el 64,9%, concluyeron que 56,4% de los usuarios afirmaron que la capacidad de atención en la especialidad de Neuropediatría en general está por ser mejor en el área. (12)

En lo que se refiere a teorías, se nombra que en los inicios de los años 70 del siglo XX, existía cierto interés por evaluar cómo era la calidad y productividad de los sistemas y centros de salud, incrementándose sustancialmente como políticas de salud orientadas por la organización Mundial de la Salud para lograr objetivos diseñados.(13) La preocupación por la calidad hoy en día esta sincronizada a la disminución de la variable no necesaria en los procesos de cuidados, diagnóstico y tratamientos. (Suñol y Bañeres, 1997). (14) Normalmente en el ámbito de la atención en el campo de salud, se nombra como definición a la calidad teniendo en cuenta los criterios básicos: 1. Prestar atención dependiendo al estado de la ciencia hoy en día. 2. Cuidados propios a sus necesidades. 3. Entregar de forma correcta la atención de salud de que se es capaz. Y 4. Obtener cuidados donde el paciente este satisfecho. De acuerdo a estos criterios, los parámetros de la calidad en salud deben brindarse por la comunidad científica, el profesional, la sociedad y el paciente (Lee y Jones, 1993) (15)

Donabedian en 1966 nombró como calidad en salud y la circunscribe a la percepción de cada atención médica, recomendando así medirse en tres áreas: 1. Estructura, siendo esta la encargada de medir las características de la calidad, que entregan los servicios y el estado de los recursos, esta se subdivide en estructura física, financiera, organizacional y ocupacional, 2. Miden la forma directa o indirecta y proceso, de la actividad durante cada atención del paciente y 3. Resultados: Siendo este el que mide el nivel del éxito que el paciente requiere. Donabedian tiene como objetivo lograr mayores objetivos con menores riesgos para cada paciente. (15-16). También Deming, notifico que la excelencia de la calidad se logra con el control estadístico de todos los procesos existentes (17).

La calidad y sus parámetros en el área de salud, dependiendo de la posición funcional de las personas será diferente, donde los pacientes guarden el sistema de cuidado de la salud. (18) Sin embargo, (Grönroos, 1993), quiso sistematizar los diversos parámetros, agrupándolos en diferentes tipos, nombrándolos como: a) Científico – técnica: Se basa en juzgar los avances técnicos y científicos que estén disponibles en todo momento. b) Funcional: Es la percepción tal cual es, por el paciente o toda su familia. c) Corporativa: La imagen juzgada por los pacientes, ante la imagen que trasmite un centro de salud. d) Gestión de la calidad: Técnicas

de organización dirigidas a los niveles más altos de calidad sobre cada institución. (18).

Asimismo, cabe recordar la definición enunciada por A. Donabedian, quien a modo la aplicación de la tecnología médica y la ciencia de manera que extienda sus beneficios a la salud, en la calidad de los servicios, sin aumentar los riesgos. El autor señala principalmente dos dimensiones importantes de calidad que están enlazadas: 1) Técnica: Es la aplicación de conocimientos y también técnicas específicas para la atención en salud. 2) La relación existente entre los proveedores y los usuarios atendidos en los servicios de salud. (19-20)

Como indicadores de la calidad existen: Evaluar la calidad que ofrece los servicios de salud tanto públicos como privados mediante la medición de la satisfacción de sus usuarios. Un indicador debe cumplir siempre por lo menos con cuatro criterios básicos: 1. Validez, que refleja el aspecto de la calidad, 2. Comprensibilidad, fácil entendimiento que pretende reflejar, 3. Confiabilidad, brindando el mismo resultado en todas las circunstancias y 4. Sencillez, facilidad para aplicar y administrar. (21)

Dentro de calidad encontramos los pilares de desempeño, que son definidas como las mediciones e indicadores que permiten al usuario tener una mejor información, poder seleccionar y elevar el grado de satisfacción. (22)

Se sustenta el desempeño en calidad: Los resultados, en la cual se pueden mejorar satisfactoriamente los procesos, revisando los indicadores que son la mortalidad, morbilidad, natalidad, entre otros. También está la medición de procesos, como principal requerimiento es cumplir los protocolos, y por ultimo las mediciones de satisfacción de todos los usuarios y sus respectivas familias, midiendo los indicadores cuán satisfechos estén todos los usuarios con nuestra atención, el trato y el resultado final. (23) Asimismo, el sistema de Gestión de Salud del ministerio de Salud tiene como objetivo primordial la atención de los pacientes, en todos sus servicios. Teniendo así un requisito indispensable la estructura estable, reducir en mayor cantidad los riesgos, y buena atención por parte del personal, para la pronta mejora de los pacientes, por lo tanto, para conocer la realidad en todos los hospitales, el Minsa ejerce los siguientes pilares: 1. Mejor gestión del sistema de salud: Disminuir el gasto gestionado, mejorando las compras del estado, y

derrumbando la corrupción. 2. Calidad de los servicios y su cobertura: Garantizar la mejora de los servicios, fortaleciendo el sistema de salud, ampliar la cobertura de afiliación del aseguramiento. 3. Revalorización del personal: Se obtiene a través de planificar las políticas de los recursos humanos para asegurar las competencias y disponibilidad del personal médico en todo el país. 4. Infraestructura interconectada y moderna: Proponer y desarrollar un plan de inversión en el campo de salud que permita tener la infraestructura y equipamiento moderno. (24,25)

Asimismo, Gestión directiva es referida a la cultura institucional, en la que cada equipo directivo organice, evalúen y desarrollen el funcionamiento general de cada institución. Para Tabares y Miranda en el 2015, de manera transversal, el liderazgo emerge en los aspectos importantes hoy en día, en la cual se requiere que la organización se convierta en característica para cada equipo que lo integran en la dirección, también así cumplir con la tarea administrativas, nombrándose así combinar el liderazgo importante para el total proceso de gestión, donde sus habilidades y actitudes sean de buen cumplir de apoyo al desarrollarse en la capacidad de influir y en el desempeño profesional, para motivar a su equipo, dirigiéndolo hacia la meta que mejora el rendimiento. (26)

La principal función del equipo de directivos es hoy en día más compleja, no solo por aumentar sus deberes, sino por el grado de exigencia se eleva de forma constante. Vásquez, Liesa y Bernal en el año 2016, dijo hoy en día es obligatorio que el directivo tenga conocimientos y capacidades para desenvolver oportunamente su función. Es por eso que se utiliza gestión, por lo que se indica responsabilidad en un grupo en organizar a las personas en lograr un fin predeterminado. Cruzata y Rodriguez en el mismo año cito la gestión como el grupo de acciones, para obtener un objetivo a un determinado plazo, siendo la principal acción de la administración y en la planificación y los objetivos que se quieren alcanzar. (27)

Como lo describe Cortes Sánchez – 2012, La gestión directiva consiste en todas la directrices ideológicas y también políticas, con la capacidad de obtener resultados en el menor grado de recursos, así mismo teniendo acciones eficientes para estar más cerca de las metas que se proponen, así mismo se confirma que se es indispensable tener claramente la fundamental tarea para obtener estrategias para

así las personas se desenvuelvan con éxito y así les permita potenciar cada uno de sus capacidades. (28) Por lo que lo esencial de la gestión directiva es lograr diligenciar el capital humano. En la actualidad la gestión señala que la verdadera dirección se centra en el reconocer el potencial de las personas, con el fin de obtener construcciones humanas y colectivas que fortalece y pueden mantenerse. Desde el ámbito organizacional, se basa en legalizar de la potencia humana y que se puede tener relación con productos eficaces y efectivos, nombra así (Tejada Zabaleta – 2013) (29)

Es así donde los requerimientos que el mundo laboral desde la perspectiva gestión directiva impone nuevos horizontes y gran tensión para resolver esta en el capital humano, esta tensión propone una apertura dirigida a la visión con desafíos de la gestión organizacional. (30) Por lo tanto, globalizando las dimensiones de esta, está la administrativa, que incluyen estrategias de recursos humanos, económicos, relacionada con los demás miembros de la institución, así como también cumplir con la normativa y supervisar las funciones, buscando conciliar cada uno de los intereses personales de las instituciones facilitando las decisiones y lograr objetivos propuestos por la institución. (31) Calero (2006) proporciona la mención administrativa en adquirir decisiones referentes a los procesos administrativos para así tener garantía que el servicio institucional pase de una forma sostenida. También la gestión en comunidad se refiere directamente en la relación existente entre la comunidad de la que perteneces y comprende condiciones, demandas y primordialmente las necesidades, integrándose a la cultura mediante sus costumbres. Asimismo, dicha dimensión señala la relación entre la institución y la sociedad. (32)

También como gestión directiva se entienden sus procesos multidisciplinarios complejos por la institución, aquellos q responden cada una de las necesidades y al contexto: a) Planificación: Se aplica estrategias para que la institución se convierta en un centro de óptima calidad, de acuerdo a su visión y misión, teniendo como niveles así la estratégica, la táctica y operativa, asimismo como insumos para este proceso tenemos la adherencia de metas, las líneas de acción, cada recursos y el reconocimiento de la realidad. b) Ejecución: Involucra el desarrollo, haciendo fácil integrar las actividades de los miembros de la institución, la utilización de los

recursos para el desarrollo de los programas y proyectos. c) Monitoreo: Nombra dos etapas, siendo la primera, verificar, que asegura que la ejecución revise las responsabilidades de la institución, y actuar, siendo este el momento del proceso de ejecutar la gestión considerando así los resultados de cada evaluación. (33-34)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo, teniendo como tipo de investigación básica, con un nivel de investigación descriptiva. Las variables que se midieron son: gestión directiva y calidad de atención. Se fundamentó porque buscó extraer conclusiones partiendo de una hipótesis, aumentar un conocimiento y obtener todo tipo de información sobre un fenómeno estudiado. Así mismo fue no observacional - transversal. Hernández, Fernández & Baptista (2006, pág.93), apunta que el propósito es identificar la vinculación entre ambas variables. Así mismo fue no experimental, por lo que no se manipuló ninguna de las variables tratadas en esta investigación. (35)

$$M \longrightarrow O1 \times O2$$

Dónde:

M = muestra de usuarios de un hospital público

O1 = Observación de la variable gestión directiva

O2 = Observación de la variable calidad de atención

**Figura 1** Tipo de investigación

#### 3.2. Variable y Operacionalización

Las variables de la investigación fueron:

##### **Variable: Gestión directiva**

- Definición conceptual: Es el grupo de acciones dirigidas a los objetivos y metas de una entidad que nace netamente de la administración y prioriza la facilitación de la organización y su coordinación, como una tarea se ejerce tanto dentro y fuera de la institución. (36)
- Definición operacional: Al dirigirnos sobre gestión directiva en salud se menciona tal como los encargados a proponer y dirigir las estrategias de mejoramiento para alcanzar las metas propuestas sobre la misión y visión de cada establecimiento de salud, tales como su proyección anual, su evaluación

de procesos y su planeación de acciones para mejorar siempre, y brindar los mejores beneficios a los usuarios. (37)

- Se tuvo como indicadores: Capacitaciones, comunicación adecuada, respaldo institucional, solución de problemas, empatía, trabajo en equipo, sistemas óptimos y orden y planificación.
- Escala de medición fue: Ordinal.

### **Variable: Calidad de atención**

- Definición conceptual: Es la satisfacción e identificación de las necesidades del paciente, también se dice que la calidad está suscrita como una forma de actitud, relacionada pero no igual a la satisfacción, esta resulta de la comparación entre las expectativas del desempeño. (Cronin Jr. 1992) (38)
- Definición operacional: Es cuando se menciona que el indicador del sistema de salud se ha incorporado en la prestación de sus servicios, con el propósito no sólo de contar con calidad técnica o intrínseca, sino de valorar la calidad extrínseca (satisfacción del usuario). Siendo está valorada y evaluada por cada uno de los usuarios. (39,40)
- Teniendo como indicadores: Instalaciones, equipamiento, servicios, higiene – aseo, promesas, resolución de problemas, entregas, fallas, tiempo programado, servicio ágil, condiciones de servicio, respuestas a las preguntas, comunicación oportuna, sentimiento, confianza, condiciones apropiadas, recursos, amabilidad, atención personalizada, comprensión, gesto personal y explicación debida.
- Escala de medición fue: Ordinal

Las características sociodemográficas para ambas variables fueron:

- \_ Sexo
- \_ Edad
- \_ Trabaja
- \_ Nivel educacional
- \_ Estado civil
- \_ Hijos
- \_ Tipo de relación laboral

La matriz de Operacionalización de variables se encuentra en el Anexo 2.

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

La población de usuarios estuvo conformada 285 personas, teniendo 135 internos y 150 usuarios externos pertenecientes al hospital de Piura.

La muestra estuvo conformada por 150 usuarios externos y 50 internos, la muestra para los usuarios internos fue a conveniencia, y para los usuarios externos fue una muestra censal.

Los criterios de inclusión fueron:

- a) Usuarios participes la encuesta de forma voluntaria.
- b) Usuarios externos que han sido atendidos durante los dos últimos años.
- c) Usuarios internos que tengan contrato vigente.

Los criterios de exclusión fueron:

- a) Usuarios desorientados o con ciertas limitaciones para facilitar información.

La muestra piloto fue de 40 usuarios internos y 40 usuarios externos de una institución similar a la muestra de estudio (un centro de Salud del bajo Piura), que fue realizada para evaluar en que tiempo tardan en contestar, ver su reacción y detectar los posibles errores de redacción para la gestión directiva y la calidad de atención.

La unidad del análisis fueron los usuarios externos de entre edad 28 a 80 años, y para los usuarios internos los que tengan contrato vigente.

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

Se realizó una encuesta como técnica para indagar sobre la calidad de atención del paciente, y la gestión directiva del hospital de Piura, asimismo como instrumento para realizar la recopilación de datos, pues así los datos que se obtuvieron son numéricos y agilizar la estandarización de los mismos.

Se aplicó una encuesta realizada por Aguilar (2015) adaptado por Muñoz (2019), a los usuarios internos para evaluar a la gestión directiva, asimismo se aplicó el cuestionario SERVPERF para evaluar la variable calidad de atención, teniendo en cuenta que el formato que se usó para la evaluación fue Likert de 5 escalas.

La encuesta quedo conformada por 16 preguntas para la variable gestión directiva y 22 preguntas cerradas para la variable calidad de atención, cual estuvo compuesta por cada una de sus medidas según la escala de Likert. **(Anexo 3 a, b)**

**Tabla 1.** Ficha técnica del instrumento de la variable gestión directiva.

<b>Nombre cuestionario</b>	<b>del Encuesta de gestión directiva</b>
<i>Autora</i>	Br. Eliana Paola Silva Santos.
<i>Adaptado</i>	Si, por Aguilar (2015) adaptado por Muñoz (2019)
<i>Lugar</i>	Hospital de Piura
<i>Fecha de aplicación</i>	Junio 2021
<i>Objetivo</i>	Evaluar la gestión directiva de los usuarios internos
<i>Dirigido</i>	Usuarios internos de forma individual
<i>Tiempo</i>	20 minutos
<i>Margen de error</i>	0,05
<i>Estructura</i>	Fue conformada por 16 ítems, sus indicadores estuvieron planteados en escala tipo Likert con valores: 1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: De acuerdo y 5: Totalmente de acuerdo

**Tabla 2.** Ficha técnica del instrumento de la variable calidad de atención

<b>Nombre cuestionario</b>	<b>del SERVPERF</b>
<i>Autora</i>	Br. Eliana Paola Silva Santos.
<i>Adaptado</i>	Si, adaptado al modelo Servperf
<i>Lugar</i>	Hospital de Piura
<i>Fecha de aplicación</i>	Junio 2021
<i>Objetivo</i>	Evaluar la calidad de atención del usuario externo.
<i>Dirigido</i>	Usuarios externos de forma individual
<i>Tiempo</i>	20 minutos
<i>Margen de error</i>	0,05
<i>Estructura</i>	Estuvo conformada por 22 ítems, sus indicadores estuvieron planteados en escala tipo Likert con valores: 1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo

Los instrumentos fueron validados y sometidos a opinión y consideración de cinco jueces expertos, todos evaluaron los criterios de pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia en valoración del 1 al 4.

El coeficiente de V de Aiken para ambas variables, es superior a 0,79 lo cual quiere decir que los instrumentos de recolección de datos, tienen una excelente validez.

**(Anexo 4 c)**

**Tabla 3:** Validación de juicio de expertos

Experto	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Criterios	V de Aiken
1	Mg.	Winner Agurto Marchán	Pertinencia	Instrumento 1: 0,983
2	Mg.	Elmer Alfredo Chunga Zapata	Relevancia Claridad	
3	Mg.	Teófilo Roberto Correa Calle	Suficiencia	Instrumento 2: 0,796
4	Mg.	Silvia Patricia Lavalle Seminario		
5	Mg.	José Luis Távara Gómez		

La muestra piloto del estudio ayudó a saber la confiabilidad de los instrumentos, los cuales fueron validados por 5 jueces expertos. Por lo tanto, se analizó con la prueba estadística de Alfa de Cronbach que resulto mayor a 0,87 que representa a bueno,

**(Anexo 5)**

**Tabla 4:** Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad: Alfa de Cronbach	Nº de elementos	Niveles
0,885	16 preguntas del instrumento de Gestión directiva	Bueno
0,871	22 preguntas del instrumento de calidad de atención	

### 3.5. Procedimientos:

Los procedimientos incorporan los siguientes pasos:

- Encuesta realizada por Aguilar (2015) adaptado por Muñoz (2019), a los usuarios internos para evaluar a la gestión directiva
- Adecuación del cuestionario SERVPERF para el hospital explicado anteriormente.

- Se validó el instrumento por juicio de 5 expertos.
- Constancia de permisos para la aplicación de la encuesta a la institución: Se solicitó permiso a la Dirección General del Centro de Salud y se obtuvo la autorización, y se explicó el objetivo del estudio. Se emitió la carta de autorización. **(Anexo 6)**
- Se solicitó obtener el permiso a los usuarios tanto internos como externos, que fueron plasmados con la explicación del estudio, mostrando la participación voluntaria con cada una de su aprobación verbal y declarando la investigadora sobre el cumplimiento de esta acción. **(Anexo 7)**
- En el estudio la aplicación de prueba piloto.
- La frecuencia de la aplicación: Se realizó en diferente horario de la semana, para así obtener mejores resultados de mayor confiabilidad. Siendo los días lunes, miércoles y jueves de 10 – 2pm).
- Como evidencia se anexaron fotos del momento de la aplicación de encuestas. **(Anexo 8)**
- Recolección de la base de datos **(Anexo 9)**

Por lo que se tuvo presente:

- Se capacitó al personal para realizar el cuestionario, brindándole la información necesaria y clara, siempre manteniendo un ambiente de respeto y confiabilidad.
- Después de la realización del cuestionario, salvaguardar los archivos para la lectura correspondiente y ser analizado de forma estadística.

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

Se utilizó el Microsoft Excel, para la redacción de tablas y gráficos para la validación, asimismo también se empleó EPIDAT para el cálculo de tamaño de muestra, y para la realización de encuestas se utilizará el instrumento SERVPERF.

Para el estudio piloto, los datos, fueron trazados para así para obtener la valoración de la fiabilidad de la consistencia interna. El coeficiente de la consistencia interna fue empleado para el alfa de Cronbach. Asimismo, para la realización de su cálculo se empleó el procedimiento del programa estadístico SPSS® para ofrecer el valor puntual y su intervalo de confianza al 95%. Considerando así el mínimo valor será

de 0,7. Los coeficientes alfa de Cronbach su puntuación se calcularon en forma general y con sus ítems del cuestionario correspondiente.

Por lo tanto, la administración y sus datos, nombran al estudio así para determinar el tamaño de muestra con el programa Excel. La descripción de cada uno de las variables se realizó con medidas de tendencia central (media, mediana) y de dispersión (desviación estándar, intervalo de confianza al 95%; y rango y rango intercuartil), y para variables cualitativas con proporciones.

Escala de 22 preguntas para medir la Calidad de Atención; todos los valores son reportados en números (%); excepto con las variables edad y número de hijos; donde se presentan la media  $\pm$  desviación estándar; Test de  $X^2$ , Test de Fisher, T de Student o U de Mann Whitney; \*p < 0,05; \*\*p < 0,01.

### **3.7. Aspectos éticos**

Es de mucha importancia y necesaria el consentimiento tanto externos como internos, en la que se plasmó con una aceptación verbal. No se vio necesaria dicha aprobación por un comité de ética, por lo cual, gracias a las características del estudio, la información del paciente estuvo para fines científicos, disponible. Por lo tanto, la ética para la realización de la investigación, está documentada para garantizar que sea netamente original el estudio, para fines académicos.

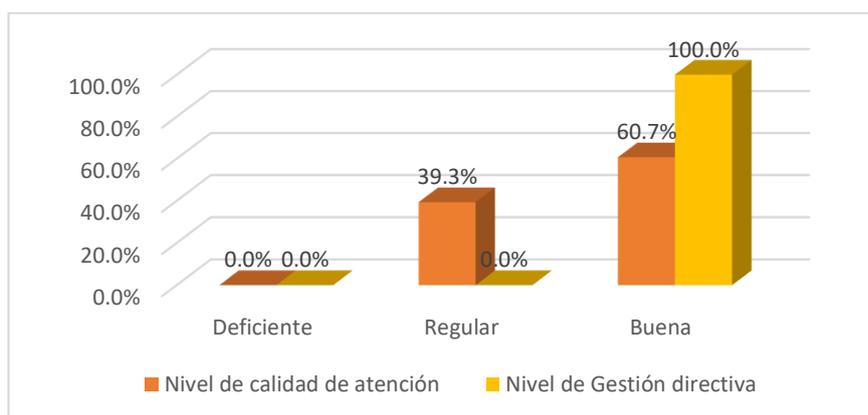
## IV. RESULTADOS

### Resultados sobre el objetivo general

**Tabla 5.** Gestión directiva y calidad de atención del servicio de prestaciones asistenciales de un hospital público de Piura, 2021.

Niveles	Niveles de la calidad de atención		Nivel de Gestión directiva	
	N	%	N	%
Deficiente	0	0,0%	0	0,0%
Regular	59	39,3%	0	0,0%
Buena	91	60,7%	50	100,0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>	<b>50</b>	<b>100,0%</b>

Nota: Escala de 22 preguntas para medir la Calidad de Atención y 16 preguntas para medir la gestión directiva; todos los valores son reportados en números (%).



*Figura 2* Niveles de Calidad de atención y Gestión directiva del servicio de prestaciones asistenciales de un hospital público de Piura, 2021.

#### Interpretación:

En la tabla 6 e imagen 2, se presentan tanto los niveles de la calidad de atención según las respuestas de los usuarios externos y los niveles de gestión directiva con relación a los usuarios internos, encontrándose que de los 150 usuarios externos, 91 (60,7%) consideran que el nivel de la calidad de atención es buena y solo 59 (39,3%) consideran que la calidad de atención es regular; mientras que al evaluar la gestión directiva por medio de los usuarios internos, se encontró que los 50 (100,0%) encuestados afirman que la gestión es buena. Esto demuestra que los usuarios externos encuentran debilidades frente a la calidad de atención en el hospital público de Piura en el 2021; mientras que los usuarios internos en su totalidad consideran la gestión directiva de dicho objetivo buena.

## Resultados de objetivos específicos 1

**Tabla 6.** Características sociodemográficas de los usuarios externos y características laborales de los usuarios internos, según el sexo, del servicio de prestaciones asistenciales de un hospital público de Piura, 2021.

Características sociodemográficas		Sexo				Total	
		Hombre		Mujer			
<b>Edad</b>		44,27	+14,64	34,40	+12,81	40,32	+14,72
<b>Número de hijos</b>		3	+2	2	+2	2	+2
<b>Estado Civil</b>	Casado	54	36,0%	24	16,0%	78	52,0%
	Soltero	24	16,0%	36	24,0%	60	40,0%
	Viudo(a)	12	8,0%	0	0,0%	12	8,0%
	Total	90	60,0%	60	40,0%	150	100,0%
<b>Educación</b>	Secundaria	24	16,0%	0	0,0%	24	16,0%
	Superior técnica	37	24,7%	23	15,3%	60	40,0%
	Superior Universitaria	29	19,3%	37	24,7%	66	44,0%
	Total	90	60,0%	60	40,0%	150	100,0%
<b>Trabaja</b>	No	6	4,0%	12	8,0%	18	12,0%
	Si	84	56,0%	48	32,0%	132	88,0%
	Total	90	60,0%	60	40,0%	150	100,0%
<b>Cargo</b>	Empleado	42	28,0%	36	24,0%	78	52,0%
	Independiente	6	4,0%	24	16,0%	30	20,0%
	Jefe	12	8,0%	0	0,0%	12	8,0%
	Jubilado	6	4,0%	0	0,0%	6	4,0%
	Obrero	24	16,0%	0	0,0%	24	16,0%
	Total	90	60,0%	60	40,0%	150	100,0%
	<b>Condición</b>	Paciente continuador	66	44,0%	42	28,0%	108
	Paciente nuevo	24	16,0%	18	12,0%	42	28,0%
	Total	90	60,0%	60	40,0%	150	100,0%
<b>Características laborales</b>							
<b>Cargo</b>	Si	24	48,0%	26	52,0%	50	100,0%
	No	0	0,00%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	24	48,0%	26	52,0%	50	100,0%
	Indefinido	10	20,0%	14	28,0%	24	48,0%
	Temporal	14	28,0%	12	24,0%	26	52,0%
<b>Tipo de contratación</b>	Tengo contrato por una empresa externa	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	No tengo contrato	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	24	48,0%	26	52,0%	50	100,0%

Nota: Escala de 22 preguntas para medir la Calidad de Atención; todos los valores son reportados en números (%); excepto con las variables edad y número de hijos; donde se presentan la media  $\pm$  desviación estándar. Escala de 16 preguntas para medir la Gestión directiva; todos los valores son reportados en números (%).

### **Interpretación:**

En la tabla 6, se observa que, las características sociodemográficas de los usuarios externos, donde la edad promedio en los hombres es de 44 años, mientras que en las mujeres es de 34 años y en general la edad promedio de los usuarios externos es de 40 años con una desviación estándar de 14,72. Asimismo, el número de hijos promedio en los varones es 3 y para las mujeres es 2, de manera general se puede decir que, el promedio de hijos de los usuarios externos es de 2 hijos con una desviación estándar de 2. Además, se encontró que, el 52,0% de los usuarios externos son casados, en su mayoría son varones, la mayoría de las mujeres son solteras y también existe un 8,0% viudos los cuales son hombres; por otro lado, la educación predominante es la superior universitaria seguida de la técnica. En cuanto al aspecto laboral, el 88,0% tiene trabajo, en su mayoría son hombres y el cargo predominante es el de empleado para ambos sexos, independiente y obrero; los mismos que tienen la condición de paciente continuador en mayor porcentaje a comparación de los pacientes nuevos. Con relación a las características laborales de los usuarios internos, se encontró que el 100,0% de ellos ocupan cargo, el 48,0% son hombres y el 52,0% son mujeres y el tipo de contratación predominante en las mujeres es indefinido, mientras que para los varones es temporal.

## Resultados de los objetivos específicos 2

**Tabla 7.** Características sociodemográficas de los usuarios externos según los niveles de calidad de atención del servicio de prestaciones asistenciales de un hospital público de Piura, 2021.

Características demográficas	Niveles de la calidad de atención								P-valor
	Deficiente	Regular	Buena	Total					
Sexo	Hombre	0 0,0%	36 24,0%	54 36,0%	90 60,0%				
	Mujer	0 0,0%	23 15,3%	37 24,7%	60 40,0%			0,49	
	Total	0 0,0%	59 39,3%	91 60,7%	150 100,0%				
Edad		-----	42,36 ±14,60	39,00 ±14,72	40,32 ±14,72			0,09	
Número de hijos		-----	3 ±2	2 ±2	2 ±2			0,01*	
Estado Civil	Casado	0 0,0%	29 19,3%	49 32,7%	78 52,0%				
	Soltero	0 0,0%	24 16,0%	36 24,0%	60 40,0%			0,69	
	Viudo(a)	0 0,0%	6 4,0%	6 4,0%	12 8,0%				
	Total	0 0,0%	59 39,3%	91 60,7%	150 100,0%				
Educación	Secundaria	0 0,0%	24 16,0%	0 0,0%	24 16,0%				
	Superior técnica	0 0,0%	19 12,7%	41 27,3%	60 40,0%			0,00**	
	Superior Universitaria	0 0,0%	16 10,7%	50 33,3%	66 44,0%				
	Total	0 0,0%	59 39,3%	91 60,7%	150 100,0%				
Trabaja	No	0 0,0%	6 4,0%	12 8,0%	18 12,0%				
	Si	0 0,0%	53 35,3%	79 52,7%	132 88,0%			0,39	
	Total	0 0,0%	59 39,3%	91 60,7%	150 100,0%				
Cargo	empleado	0 0,0%	23 15,3%	55 36,7%	78 52,0%				
	Independiente	0 0,0%	6 4,0%	24 16,0%	30 20,0%				
	Jefe	0 0,0%	0 0,0%	12 8,0%	12 8,0%			0,00**	
	Jubilado	0 0,0%	6 4,0%	0 0,0%	6 4,0%				
	Obrero	0 0,0%	24 16,0%	0 0,0%	24 16,0%				
Total	0 0,0%	59 39,3%	91 60,7%	150 100,0%					
Condición	Paciente continuador	0 0,0%	35 23,3%	73 48,7%	108 72,0%				
	Paciente nuevo	0 0,0%	24 16,0%	18 12,0%	42 28,0%			0,01*	
	Total	0 0,0%	59 39,3%	91 60,7%	150 100,0%				

Nota: Escala de 22 preguntas para medir la Calidad de Atención; todos los valores son reportados en números (%); excepto con las variables edad y número de hijos; donde se presentan la media ± desviación estándar; Test de X<sup>2</sup>, Test de Fisher, T de Student o U de Mann Whitney; \*p < 0,05; \*\*p < 0,01.

### **Interpretación:**

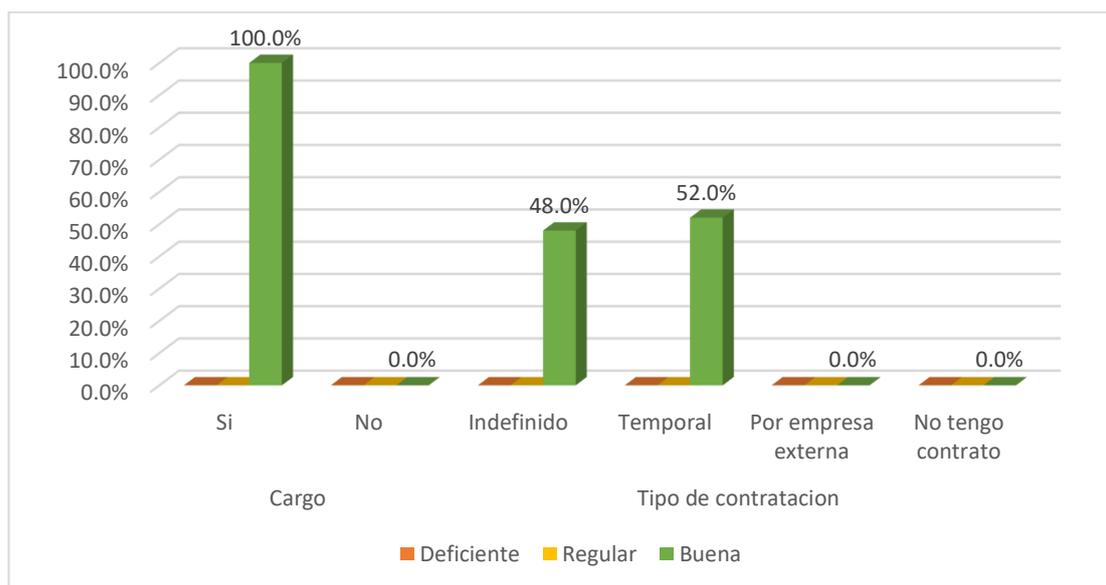
En la tabla 8, se evaluó las características sociodemográficas según el nivel de calidad de atención que recibieron los usuarios externos, encontrándose que, el 60,0% es hombre y el 40,0% es mujer, el nivel predominante tanto para las mujeres y varones es buena, asimismo, se encontró que este factor no se asocia significativamente con el nivel de calidad de atención ( $p > 0,05$ ); la edad tampoco es un factor asociado significativo ( $p > 0,05$ ), la edad promedio en el nivel regular es de 42 años con una desviación estándar de 14,6; mientras que para el nivel bueno es de 39 años con una desviación estándar de 14,72 años. El número de hijos promedio es de 2, este factor si se asocia significativamente con los niveles de calidad de atención ( $p < 0,05$ ). Además, se encontró que, la mayoría son solteros y que afirman recibir una calidad de atención buena y su educación en su mayoría es universitaria. Por otro lado, los que afirman que tienen trabajo, en su mayoría manifestaron que la calidad es buena; así como los que son empleados, independientes y obreros perciben una calidad de atención buena y regular respectivamente. Con respecto a su condición de paciente, los pacientes continuadores afirman en su mayoría recibir una calidad de atención buena, mientras que la mayoría de los pacientes nuevos una calidad de atención regular, este factor se asocia significativamente con la variable de estudio ( $p < 0,05$ ).

### Resultados de los objetivos específicos 3

**Tabla 8.** Características laborales de los usuarios internos según los niveles de gestión directiva del servicio de prestaciones asistenciales de un hospital público de Piura, 2021.

Características laborales		Nivel de Gestión directiva							
		Deficiente		Regular		Buena		Total	
<b>Cargo</b>	Si	0	0,0%	0	0,0%	50	100,0%	50	100,0%
	No	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	0	0,0%	0	0,0%	50	100,0%	50	100,0%
<b>Tipo de contratación</b>	Indefinido	0	0,0%	0	0,0%	24	48,0%	24	48,0%
	Temporal	0	0,0%	0	0,0%	26	52,0%	26	52,0%
	Tengo contrato por una empresa externa	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	No tengo contrato	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	0	0,0%	0	0,0%	50	100,0%	50	100,0%

Nota: Escala de 16 preguntas para medir la Gestión directiva; todos los valores son reportados en números no es posible hallar el p-valor, dado que las respuestas son constantes.



**Figura 3** Características laborales de los trabajadores según los niveles de gestión directiva.

**Interpretación:**

En la tabla 5 e imagen 3, se presentan las características laborales de los usuarios internos al evaluar la gestión directiva, encontrándose que el 100,0% de los que tienen cargo afirman que esta gestión es buena. Asimismo, en cuanto al tipo de contratación la mayoría que es indefinido y temporal, perciben una gestión directiva buena.

## V. DISCUSIÓN

De los hallazgos alcanzados en consideración al nivel de la calidad de atención el estudio se denota en un nivel de atención buena. Encontrándose dentro de los 150 usuarios externos, 91 siendo un 60,7% consideran que el nivel de la calidad de atención es buena y solo 59 usuarios que representan el 39,3 % consideran que la calidad de atención es regular; asimismo al evaluar la gestión directiva en los usuarios interno, se reconoció que los 50 representan 100,0 % encuestados afirman que la gestión es buena. Implica así que el hospital de Piura necesita mejorar el aspecto de calidad para la satisfacción del usuario no solo sea buena, sino excelente.

Vizcaíno Antonio et al. (España, 2019). Su investigación estuvo titulado «Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco», teniendo como propósito: Determinar mediante el desempeño de los trabajadores, el grado de satisfacción los pacientes que asistieron el área de urgencias de un hospital público del lugar ya mencionado anteriormente, teniendo como material y métodos: al modelo SERVPERF; la utilización de encuestas en un hospital, a una muestra aleatoria de 96 pacientes, utilizando un cuestionario con escala Likert, teniendo como resultados: Las pacientes del sexo femenino percibieron mejor trato y orientación por parte del personal médico, los pacientes que asistieron al turno vespertino obtuvieron mayor percepción de la rapidez con la que fueron atendidos; mayor agilidad en los trámites al ingreso a urgencias siendo satisfactoria para los pacientes. (41).

Los hallazgos de este estudio se pueden afirmar que se guarda igualdad con esta investigación ya que, en cuanto a la calidad de atención en un hospital de Piura, se puede mostrar en los encuestados de sexo femenino más de la mitad notificaron que reciben buena calidad de atención, representando así un 24,7 % de las 60 encuestadas, y un 15,3% representa que la atención es regular.

Sin embargo, para Pérez Miguel y Orlandini en su estudio titulado «Percepción de la calidad en las prestaciones de servicios de salud con un enfoque seis sigma» muestran lo opuesto ya que no existe una buena calidad de atención, donde tuvieron como objetivo analizar la percepción de la calidad de atención en las

prestaciones de cada uno de sus servicios, en la que estuvo conformada por 220 pacientes, que fueron seleccionados de forma aleatoria, mediante una encuesta SERVQUAL, en el Hospital Lázaro Alfonso Lara, Colombia, obteniendo como resultados en general que el 50% de los pacientes encuestados, tuvieron bajas percepciones en las dimensiones de calidad de atención, llegando a la conclusión que hay baja percepción en lo que ellos recomendaron evaluar los procesos relacionados con la calidad de atención. (42)

Así también Arbeláez Rodríguez et al. (Ecuador, 2017). En su estudio titulado «Relación existente entre gestión del director y satisfacción del paciente en centros de salud», teniendo como propósito: Establecer dicha concordancia entre la gestión del director y la calidad de atención del paciente, asimismo como resultados se obtuvo: La gestión directiva fue 56% de nivel regular y 44% satisfactoria. La insatisfacción del paciente fue 89% y 11% leve. La dificultosa atención de la institución fue 100%. Se obtuvo como conclusión que existió correlación directa significativa entre la gestión inadecuada y la insatisfacción del paciente. (43)

La calidad de atención influye en tener buenos resultados, pero no garantiza, que existen diversos factores que se relacionan para poder lograrlos. Los resultados sobre calidad de atención, que el paciente tenga seguridad, experiencia y el cuidado son dimensiones de la calidad de atención en salud.

Siendo así es como Febres Ramos RJ et al. (Lima, 2020): En su estudio titulado «Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú», teniendo como propósito determinar la satisfacción del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital ya descrito, de julio a noviembre del 2016. El método de la investigación es observacional, descriptivo, y de corte transversal. Este estudio estuvo compuesto por 92 pacientes. Se utilizó el cuestionario estandarizando SERVQUAL. Encontrando como resultado el 57% de la muestra de fue aplicado a mujeres, el rango de edades de los participantes fue entre los 36 a 45 años. Se adquirió una satisfacción global de 60.3%. El mayor nivel de satisfacción el tubo dimensión de aspectos tangibles con el 57,1% de usuarios insatisfechos. Concluyeron que el sistema en el campo de salud debe ejecutar

estrategias de mejora de los servicios con la única finalidad de proporcionar una atención adecuada y de calidad de todos los pacientes.

Para dicho estudio se realizó una encuesta realizada por Aguilar (2015) adaptado por Muñoz (2019), a los usuarios internos para evaluar a la gestión directiva, asimismo se aplicó el cuestionario SERVPERF para evaluar la variable calidad de atención, teniendo en cuenta que el formato que se usó para la evaluación fue Likert de 5 escalas.

En la tabla 7, donde las características sociodemográficas de los usuarios externos según los niveles de calidad de atención del servicio de prestaciones asistenciales de un hospital público de Piura, 2021, de acuerdo al estudio de prueba que se utilizó para esta investigación, arroja un valor de,  $*p < 0,05$ ;  $**p < 0,01$ . Siendo estos medidos por cada nivel que se tomó en el cuestionario arrojando, así como resultados, en el ítem de trabaja un valor  $*p < 0,39$  y en condición de paciente un valor  $*p < 0,01$ \*

Con respecto al objetivo general del presente estudio, siendo este determinar la gestión directiva y calidad de atención de un hospital público de Piura, en la cual se notifican los resultados en la variable calidad de atención se presentan tanto los niveles de la calidad de atención según las respuestas de los usuarios externos y los niveles de gestión directiva con relación a los usuarios internos, encontrándose que de los 150 usuarios externos, 91 (60,7%) consideran que el nivel de la calidad de atención es buena y solo 59 (39,3%) consideran que la calidad de atención es regular; mientras que al evaluar la gestión directiva por medio de los usuarios internos, se encontró que los 50 (100,0%) encuestados afirman que la gestión es buena.

Esto demuestra que los usuarios externos encuentran debilidades frente a la calidad de atención en el hospital público de Piura en el 2021; mientras que los usuarios internos en su totalidad consideran la gestión directiva de dicho objetivo buena.

Es entonces que a diferencia del Autor Orihuela (2017) en su trabajo de investigación titulado como «Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacutec», en la que no

coincidieron, ya que existe desconformidad en la calidad de atención y no se logra llevar una buena gestión, por lo que el director encargado de gestionar todas las necesidades del centro también se desarrolla como doctor, siendo así la falta de personal para cada uno de las áreas. (45)

Tello (2020), en su estudio denominado: Gestión directiva y la satisfacción de los usuarios, dijo que en existen criterios sobre cuán satisfecho se encuentra los usuarios del servicio. Teniendo como resultados Salud fue 29% nivel bajo; mientras un 51% la consideró en un nivel medio y un 20 % en un nivel alto. Por ende, se concluye que más del 70% manifiesta que la satisfacción de usuarios del Centro de Salud es de medio a alto. (46)

En cuanto a el objetivo específico 1, se pudo describir con éxito las características demográficas de los usuarios externos, y características laborales de los usuarios internos, representando el estado civil de los usuarios de la variable calidad de atención; 52,0% son casados, 40,0% solteros y 8,0% viudos; también así en nivel de educación el 16,0% tiene secundaria completa, 40,0% superior técnica, 44,0% superior universitaria. En cuanto al aspecto laboral, tenemos que el 12% no tiene trabajo, y el 88% si tiene trabajo, en su mayoría son hombres y el cargo predominante es el de empleado para ambos sexos, independiente y obrero; los mismos que tienen la condición de paciente continuador en mayor porcentaje a comparación de los pacientes nuevos. Con relación a las características laborales de los usuarios internos, se encontró que el 100,0% de ellos ocupan cargo, el 48,0% son hombres y el 52,0% son mujeres y el tipo de contratación predominante en las mujeres es indefinido, mientras que para los varones es temporal.

En relación a el objetivo específico 2, la calidad de atención según las características demográficas fue mejor valorada los usuarios externos de sexo masculino del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, en la que se obtuvo un 36,0% siendo 54 usuarios encuestados los que le resulto buena la calidad de atención.

Así mismo Zavala (2015), en su investigación donde evaluó la calidad de la atención del servicio de enfermería, donde se mostró el personal médico en la atención de los diferentes servicios fue de anotación favorable donde busca la mejora de la

atención del personal del área ya que contribuye directamente en la satisfacción de los pacientes.

Y por último el objetivo 3, en los niveles de las características laborales de la gestión directiva en su tipo de contratación, se concluyó que 24 usuarios internos 48,0% son de contrato indefinido, y 26 usuarios internos 52,0% tienen contrato temporal. Siendo así donde no importa el tipo de contrato, existe buena gestión directa, y pueda disposición de dirección.

De acuerdo a cada resultado obtenido, se puede observar que puede mejorar más aún la calidad de atención sin olvidar que no solo se debe tener una buena calidad de atención sino una excelente por tratarse de un ser humano, que confía y pone su salud en manos de los profesionales.

Para esta realización de investigación se tomó muchos puntos en cuenta en donde el único beneficiario es el paciente, por ende, se valoró en cada encuesta desde las variables sociodemográficas hasta empatía, para saber o no cuan comprometido está o no el profesional de salud con el paciente. Así mismo se vio la gestión del hospital, para así obtener resultados como un 100% buena.

Por consiguiente, se puede afirmar que existen diferencias entre calidad de atención hacia el paciente por parte del personal de salud y la gestión directiva en un hospital de Piura, 2021, según los resultados anteriormente mencionados, existe un cierto porcentaje que dice recibir una regular atención, mientras que, en gestión de calidad, todos afirman que existe una buena gestión por parte del área administrativa.

Cabe recalcar que, para la realización de este estudio, primero como meta era comparar las variables: Gestión directiva y calidad de atención, pero por motivos de que no era el mismo cuestionario para ambos tipos de usuarios, me vi en la obligación de hacer de tipo descriptivo, por lo que no había como comparar las variables.

También existieron muchas limitaciones para la realización del presente estudio, como el permiso, o autorización para poder llegar a encuestar a los usuarios internos, por parte de los usuarios externos, no existió dificultad alguna, pero en los usuarios internos si, ya que primero recalcaban que el trámite era vía virtual por lo

que estamos viviendo hoy en día, tema de pandemia, etc., en la que nunca recibí respuesta por parte del director a quién se le fue enviada la carta, por lo que se me fue vio en la obligación de recurrir a las instalaciones para poder dar fe de que mi carta seguía en trámite, pude percatarme que le restan importancia las investigaciones de estudiantes que quieren realizar estudios de evolución de Gestión.

## VI. CONCLUSIONES

El estudio mostro para su objetivo general, como se determinó cada una de los niveles de la variable gestión directiva y la variable calidad de atención, pues encontrándose así los niveles como buena, regular y deficiente, en la que en calidad de atención se logró obtener como resultado en buena un porcentaje de 60,7% siendo 91 usuarios externos, en regular un 39,3% siendo 59 los usuarios los que calificaron así la calidad de atención, y en la variable gestión directiva, siendo los 50, que representan 100,0% usuarios internos los que respondieron que existe una buena gestión directiva.

1. En el objetivo específico 1, las características sociodemográficas de los usuarios, según el sexo, se concluyó que, en el aspecto laboral, el 88,0% tiene trabajo, en su mayoría son hombres y el cargo predominante es el de empleado para ambos sexos, independiente y obrero; los mismos que tienen la condición de paciente continuador en mayor porcentaje a comparación de los pacientes nuevos. Dentro de las características laborales de los usuarios internos, se encontró que el 100,0% de ellos ocupan cargo, el 48,0% son hombres y el 52,0% son mujeres y el tipo de contratación predominante en las mujeres es indefinido, mientras que para los varones es temporal.
2. Con respecto al objetivo específico 2, en sus características sociodemográficas de los usuarios externos, en la dimensión de condición de trabajo los que afirman tenerlo, en su mayoría manifestaron que la calidad es buena; así como los que son empleados, independientes y obreros perciben una calidad de atención buena y regular respectivamente. Con respecto a su condición de paciente, los pacientes continuadores afirman en su mayoría recibir una calidad de atención buena, mientras que la mayoría de los pacientes nuevos una calidad de atención regular, este factor se asocia significativamente con la variable de estudio ( $p < 0.05$ ).
3. Y en el objetivo específico 3, en los niveles de las características laborales de la gestión directiva en su tipo de contratación, encontrándose que el 100,0% de los que tienen cargo afirman que esta gestión es buena. Asimismo, en cuanto al tipo de contratación la mayoría que es indefinido y temporal, perciben una gestión directiva buena.

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a cada profesional de salud, tener más empatía y comprensión, así como complicidad con cada uno de los pacientes, para así cada uno de ellos tener la suficiente confianza y poder solventar toda duda que tenga, siendo así una forma de que el paciente se vaya cómodo y satisfecho logrando así una opinión buena de todos los pacientes.

1. Se encuentra diferente tipo de pacientes, por lo que se le recomienda tener más claridad al brindar un diagnóstico o un tratamiento el profesional de salud a cada uno de los pacientes, siempre recordando que lo principal es que el paciente se vaya contento, y satisfecho por cada una de la atención brindada en todas las áreas.
2. Se recomienda tratar en lo posible en que cada paciente se lleve una experiencia buena de cada servicio que brinda el hospital, no solo con el paciente continuador, sino con el paciente nuevo, teniendo en cuenta la agilidad y rapidez en los resultados y citas programadas para los pacientes, ya que la mayoría aqueja la demora de ello, siendo estos necesarios y muy urgentes.
3. Se recomienda a la gestión directiva prestar atención a las necesidades existentes de su personal administrativo y personal técnico, para seguir logrando una buena gestión.

## REFERENCIAS

- (1) Forrellat Barrios Mariela. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter [Internet]. 2014 Jun [citado 2021 Mayo 17] ; 30( 2 ): 179-183. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es).
- (2) Los diferentes conceptos de calidad en salud [Monografía de internet]. Conexionessan: 2016. [Consultado 5 de junio 2021]. [aprox 2 pantallas]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- (3) Hurtado Hoyo Elias. Horacio. Yansenson. Código de ética para el equipo de salud [Internet]. 2012 Mar [citado 2021 mayo 17]. Disponible en: <https://www.ama-med.org.ar/images/uploads/files/Capitulo%208.pdf>
- (4) Gómez-Besteiro María Inmaculada, Jorge Somoza-Digón, Margot Einöder-Moreno, Calidad de atención en salud percibida por los pacientes en un centro de salud urbano de A Coruña, Volume 22, Issue 4: 2012, Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862112000514>
- (5) Enrique Ruelas Barajas. Beatriz Zurita Garza. Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud. Salud pública de México. Mayo - junio 1993. volumen 35 numero 003. Instituto Nacional de Salud Pública. Cuernavaca México pp 235-237.
- (6) Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica – Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. RM N° 527-2011/MINSA Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p
- (7) Vizcaíno A de-J, Vizcaíno-Marín V del-P, Fregoso-Jasso GS. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. HORIZONTE SANITARIO; Vol 18, Núm 1 (2019) ; 2007-7459 ; 1665-3262 ; 1019136/hs.a18i [Internet]. 2018 [cited 2021 May 19]; Available from: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.42475905&lang=es&site=eds-live>

- (8) Arbeláez-Rodríguez Gloria, Mendoza Pedro. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. An. Fac. med. [Internet]. 2017 Abr [citado 2021 Mayo 21]; 78( 2 ): 154-160. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832017000200007&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000200007&lng=es). <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>.
- (9) Pérez Pulido, Miguel Oswaldo et al. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Revista Cubana de Salud Pública. 2018, v. 44, n. 2, pp. 325-343. Disponible en: <>. ISSN 1561-3127.
- (10) Paz JE, Rincon Becerra MT. Gestion de los servicios de salud en el Hospital General del Sur Dr. Pedro Iturbe. Revista Vision Gerencial [Internet]. 2014 Jan 1 [cited 2021 May 13];13(1):103. Available from: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgao&AN=edsgcl.451408779&lang=es&site=eds-live>
- (11) Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú; Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana; Vol 20 No 3 (2020): [cited 2021 Apr 23]; Available from: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.FD1CB857&lang=es&site=eds-live>
- (12) Oscar Teófilo Heredia Pérez, Patricia del Rocio Chávayry Ysla. Calidad De Atención en Los Usuarios De La Especialidad De Neuropediatria en La Región Lambayeque - Perú. Tzhoecoen [Internet]. 2017 Oct 1 [cited 2021 May 24];9(3). Available from: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.3f81b6fd0734d8397e941fc4e607fd3&lang=es&site=eds-live>
- (13) Moreno Monsiváis María Guadalupe. Calidad Y Seguridad De La Atención. Cienc. enferm. [Internet]. 2013 [citado 2021 mayo 21]; 19(1): 7-9. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-)

95532013000100001&Ing=es.

<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532013000100001>.

- (14) Suñol, R. y Bañeres, J. (1997). Origen, evolución y características de los programas de Gestión de la Calidad en los servicios de salud. En: J. Saturno, J.J. Gascón y P. Parra (Eds.) Tratado de Calidad Asistencial en Atención Primaria. Tomo I. Madrid: Du Pont Pharma
- (15) Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Medica Hered*. 2012;23(2):88–95.
- (16) M. en C. Roberto Coronado-Zarco, M. en C. Eva Cruz-Medina, M. en C. Salvador Israel Macías Hernández, Dra. Aurelia Arellano Hernández, Dra. Tania Inés Nava Bringas [Internet]. 2015 [Citado 2021 Abr 24]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>
- (17) Ministerio de Salud. Gobierno del Perú. RM 519-2006/ MINSa. Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. [Internet]. Ministerio de Salud (Perú); 2007 [citado 18 de mayo de 2021]. Disponible en: [http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links\\_sgc/5\\_%20SGC%20MINSa%20RM%20519-2006.pdf](http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MINSa%20RM%20519-2006.pdf)
- (18) Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Méd Herediana*. 2012 Febrero 22;23(2):88-95.
- (19) Deming WE. A qualidades e a consumidor. En: *Qualidades: A revolução da Administração*. Rio de Janeiro. Editora Marques Saravia SA. 1990. Cabello Morales Emilio. Calidad de la Atención Médica: ¿Paciente o cliente?. *Rev Med Hered* [Internet]. 2001 Jul [citado 2021 Mayo 19] ; 12( 3 ): 96-99. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2001000300005&Ing=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005&Ing=es).
- (20) Salinas Rodríguez, Jorge Luis, & González Díaz, Héctor E.. (2006). Evaluación de la calidad en servicios de atención y orientación psicológica: conceptos e indicadores. *Psicología para América Latina*, (8) Recuperado em 22 de maio de 2021, de

[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-350X2006000400014&lng=pt&tlng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2006000400014&lng=pt&tlng=es).

- (21) Armando R. Ramírez, et. al. Definición del Problema de la Calidad de la Atención Médica y su Abordaje Científico: Un Modelo para la Realidad Mexicana, *Río de Janeiro*, 11 (3) 456-462 julio 1995. Recuperado: <https://www.aiu.edu/spanish/calidad-de-la-atencion.html>
- (22) Gerencia Central de Prestaciones de Salud. Cartera de Servicios de los Centros y Unidades de Medicina Complementaria en el Seguro Social de SaludEsSalud. Resolución de Gerencia General 1147-GGESSALUD-2016 oct 14, 2016 p. 33.
- (23) Forrellat Barrios Mariela. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter* [Internet]. 2014 Jun [citado 2021 Abr 24] ; 30( 2 ): 179-183. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es).
- (24) Métodos de la investigación social. Paulina Salinas Meruane Manuel, Cárdenas Castro. Quito 2009. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=55376>
- (25) Redacción (2003). "Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados". *Ministerio de Salud*.
- (26) Jiménez Cangas L, Báez Dueñas RM, Pérez Maza B, Reyes Álvarez I. Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de atención primaria de salud. *Rev Cubana Salud Pública* [serie en Internet]. 1996 [citado 30 de abr de 2021];22(1). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34661996000100008&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34661996000100008&lng=es)
- (27) Bhalerao MS, Bolshete PM, Swar BD, Bangera TA, Kolhe VR, Tambe MJ, et al. Use of and satisfaction with complementary and alternative medicine in four chronic diseases: a cross-sectional study from India. *Natl Med J India*. 2013;26(2):75–8.
- (28) Miranda Beltrán Sorangela. La gestión directiva: un concepto construido desde las comprensiones de los directivos docentes de las escuelas públicas bogotanas. *RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ* [revista en la

- Internet]. 2016 Dic [citado 2021 Mayo 27] ; 7( 13 ): 562-589. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672016000200562&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200562&lng=es).
- (29) Malaspina F, Francisco J. Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa del Hospital Militar Geriátrico (HMG). Univ Nac Mayor San Marcos [Internet]. 2003 [citado 15 de septiembre de 2017]; Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1818>
- (30) Gerencia Central de Prestaciones de Salud. Cartera de Servicios de los Centros y Unidades de Medicina Complementaria en el Seguro Social de SaludEsSalud. Resolución de Gerencia General 1147-GGESSALUD-2016 oct 14, 2016 p. 33.
- (31) Pérez-Ruiz, A. (2014). Enfoques de la gestión escolar: una aproximación desde el contexto latinoamericano. *Educ. Educ.* 17 (2), 357-69. Doi.10.5294/edu.2014.17.2.9 Disponible en: <http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/3693/3658>
- (32) San Martín, D. (2013): *Teoría fundamentada y Atlas.ti: recursos metodológicos para la investigación educativa*. En: Revista Electrónica de Investigación Educativa Vol. 16, Núm. 1. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412014000100008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412014000100008&script=sci_arttext)
- (33) López, P. (2010): *Variables asociadas a la gestión escolar como factores de calidad educativa*. En: Estudios Pedagógicos XXXVI, N° 1: 147-158. Disponible en: <http://mingaonline.uach.cl/pdf/estped/v36n1/art08.pdf>
- (34) Giroux, H. (2001): *Los profesores como intelectuales transformativos*. En: Revista Docencia. Santiago. Chile. Disponible en: <http://www.revistadocencia.cl/visor.php?numeroRevista=15>
- (35) Guevara, L. (2006). Gerencia social en la educación. Guía práctica para dirigir y administrar los establecimientos educativos y herramientas para implementar los sistemas de calidad y el plan de mejoramiento. Bogotá-Colombia. Ediciones Átropos.
- (36) López Ramírez Evangelina, García Hernández Luis Fernando, Martínez Iñiguez Jorge Eduardo. La gestión directiva como potenciadora de la mejora

- del clima organizacional y la convivencia en las instituciones de educación media superior. RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ [revista en la Internet]. 2019 Jun [citado 2021 Mayo 28] ; 9( 18 ): 792-812. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672019000100792&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672019000100792&lng=es). <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.471>.
- (37) Lana, R (2014): *La Administración Estratégica como Herramienta de Gestión*. En Revista Científica Visión de Futuro. Volumen 18 Número 1. Enero a junio.
- (38) Miranda Beltrán Sorangela. La gestión directiva: un concepto construido desde las comprensiones de los directivos docentes de las escuelas públicas bogotanas. RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ [revista en la Internet]. 2016 Dic [citado 2021 Mayo 10] ; 7( 13 ): 562-589. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672016000200562&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200562&lng=es).
- (39) Pedraza-Melo, Norma Angélica, Lavín-Verástegui, Jesús, González-Tapia, Anahí, Bernal-González, Idolina, Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. Entramado [Internet]. 2014;10(2):76-89. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265433711006>
- (40) Pabón, H, P. (1985) Evaluación de los servicios de salud: conceptos, indicadores, ejemplos de análisis cuantitativo y cualitativo –Modelo PRIDES. Universidad del Valle, Facultad de Salud, Departamento de Medicina Social, Cali, Colombia.
- (41) Vizcaíno A de-J, Vizcaíno-Marín V del-P, Fregoso-Jasso GS. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. HORIZONTE SANITARIO; Vol 18, Núm 1 (2019) ; 2007-7459 ; 1665-3262 ; 1019136/hs.a18i [Internet]. 2018 [cited 2021 May 19]; Available from: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.42475905&lang=es&site=eds-live>
- (42) Pérez Pulido, Miguel Oswaldo et al. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Revista Cubana de Salud Pública. 2018, v. 44, n. 2, pp. 325-343. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/#>. ISSN 1561-3127.

- (43) Arbeláez-Rodríguez Gloria, Mendoza Pedro. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. An. Fac. med. [Internet]. 2017 Abr [citado 2021 Julio 16]; 78(2): 154-160. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832017000200007&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000200007&lng=es). <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>.
- (44) Paz JE, Rincon Becerra MT. Gestion de los servicios de salud en el Hospital General del Sur Dr. Pedro Iturbe. Revista Vision Gerencial [Internet]. 2014 Jan 1 [cited 2021 July 16];13(1):103. Available from: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgao&AN=edsgcl.451408779&lang=es&site=eds-live>
- (45) Orihuela Flores Jonathan. Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017. [Internet]. 2018 Enero [citado 2021 julio 16]; Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15274>
- (46) Moreno Monsiváis María Guadalupe. Calidad Y Seguridad De La Atención. Cienc. enferm. [Internet]. 2013 [citado 2021 julio 16]; 19(1): 7-9. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532013000100001&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532013000100001&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532013000100001>.

## ANEXOS

### Anexos 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: «Gestión directiva y calidad de atención del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021.»					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	IMÉTODO
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Gestión directiva</b>	Talento humano	Capacitaciones	<b>Tipo de Investigación:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Básica - Descriptiva <b>Diseño de Investigación:</b> No observacional - Transversal <b>Población:</b> 285 <b>Muestra:</b> 200, 150 usuarios externos y 50 internos. <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Encuesta adaptada por Muñoz (2019) para los usuarios Internos y SERVPERF para los usuarios externos,
¿Cómo es la gestión directiva y la calidad de atención del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021?	Determinar la gestión directiva y la calidad de atención del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021.		Habilidades directivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respaldo institucional</li> <li>• Solución a problemas Comunicación</li> <li>• adecuada</li> <li>• Empatía</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>		Redes administrativas operacional	Sistemas óptimos	
1. ¿Cuáles son las características demográficas de los usuarios externos y características laborales de los usuarios internos del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021?,	1. Describir las características demográficas de usuarios externos y características laborales de usuarios internos del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021.		Organizacional	Organización y planificación	
2. ¿Cómo es la calidad de atención según las características demográficas de los usuarios externos del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021?	2. Evaluar la calidad de atención según características demográficas de los usuarios externos del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021.	<b>Calidad de atención</b>	Seguridad	• Empatía	
3. ¿Cómo es la gestión directiva según las características laborales de los usuarios internos del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021??	3. Evaluar la gestión directiva según características laborales de los usuarios internos del servicio de prestaciones asistenciales en un hospital público de Piura, 2021.		Empatía	• Trabajo en equipo	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demuestra que el usuario se siente confiado o no al asistir a los servicios.</li> <li>• Usuario orientado sobre el procedimiento a seguir.</li> </ul>	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento de la estructura de la instalación y personas que laboran.</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta del personal	Brinda información adecuada sobre procedimientos y medios para el acceso a los servicios.	
		<b>Características sociodemográficas</b>	Sexo	Características de genero correspondiente a masculino y femenino.	
			Edad	Tiempo de vivencia de un ser vivo desde su nacimiento.	
			Nivel educacional	Es el nivel más alto que una persona ha terminado.	
			Estado civil	Situación estable o permanente que se encuentra una persona en relación a sus circunstancias personales y con legislación correspondiente.	
			Hijos	Persona considerada con relación a su padre y madre.	
			Condición de la atención	Modalidad de asistencia a las prestaciones.	
			Tipo de relación laboral	Tipo de contrato.	

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIA	ITEMS	RANGO	ESCALA
<b>GESTION DIRECTIVA</b>	Es el conjunto de acciones dirigidas a la consecución de los objetivos y propósitos de una entidad que nace netamente de la administración y prioriza la facilitación de la coordinación de una organización, como una tarea se ejerce dentro y fuera de la institución.	Al dirigimos sobre gestión directiva en salud se menciona tal como los encargados a proponer y dirigir las estrategias de mejoramiento para alcanzar las metas propuestas sobre la misión y visión de cada establecimiento de salud, tales como su proyección anual, su evaluación de procesos y su planeación de acciones para mejorar siempre, y brindar los mejores beneficios a los usuarios.	Talento humano	Tiempo de capacitación y entrenamiento promedio.	1: Muy en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: De acuerdo, 5: Muy de acuerdo	N° 1-3	Deficiente (1-27) Regular (27-54) Buena (54-81)	Ordinal
			Habilidades directivas	Competencias necesarias para gestionar con afinidad, dirigir con precisión y liderar con éxito a una organización.		N° 4-9		Ordinal
			Redes administrativas operacional	Influye el mantenimiento de las infraestructuras informáticas con énfasis en las redes.		N° 10-13		Ordinal
			Organización	Mantener ordenadas las funciones, y un organigrama institucional		N° 14-16		Ordinal
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Es la identificación y satisfacción de las necesidades de los usuarios, también se dice que la calidad está suscrita como una forma de actitud, relacionada pero no igual a la satisfacción, esta resulta de la comparación entre las expectativas del desempeño. (Cronin Jr. 1992)	Es cuando se menciona que el indicador del sistema de salud ha incorporado en la prestación de sus servicios, con el objetivo no sólo de contar con calidad técnica o intrínseca, sino de valorar también la calidad extrínseca (satisfacción del paciente). Siendo está valorada y evaluada por cada uno de los usuarios.	Seguridad	Demuestra confianza y seguridad en los servicios que brinda, brindando todo tipo de condiciones apropiadas en el servicio.	1: Muy en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: De acuerdo 5: Muy de acuerdo	N° 1-4	Deficiente (1-37) Regular (37-74) Buena (74-111)	Ordinal
			Empatía	Demstrar la alta intensión de comprender los sentimientos y emociones del usuario externo.		N° 5-9		
			Fiabilidad	Demuestra que el usuario se siente confiado o no al asistir a los servicios. Usuario orientado sobre el procedimiento a seguir.		N° 10-13		
			Elementos tangibles	Reconocimiento de la estructura de la instalación y personas que laboran.		N° 14-17		
			Capacidad de respuesta del personal	Brinda información adecuada sobre procedimientos y medios para el acceso a los servicios.		N° 18-22		
<b>Características SOCIODEMOGRAFICAS</b>	Conjunto de características socioeconomicoculturales y biológicas que siempre están actualmente presentes en la población que están a la orden del estudio, teniendo aquellas que pueden ser medibles.	Cada uno de los períodos en que se considera dividida la vida humana, también conjunto de seres pertenecientes a masculino o femenino, y así clase o condición a la cual está sujeta la vida de cada una.	Sexo	Características de genero correspondiente a masculino y femenino.	- Femenino - Masculino	Bueno		Nominal
			Edad	Tiempo de vivencia de un ser vivo desde su nacimiento.	- 28-68 años			Ordinal
			Nivel educacional	Es el nivel más alto que una persona ha terminado.	- Primaria, Secundaria, Superior técnica, Superior, universitaria			
			Estado civil	Situación estable o permanente que se encuentra una persona en relación a sus circunstancias personales y con legislación correspondiente.	- Solera - Casado - Viudo - Separado			Ordinal
			Hijos	Persona considerada con relación a su padre y madre.	- SI - No			Nominal
			Condición de la atención:	Modalidad de asistencia a las prestaciones.	- Paciente nuevo - Paciente continuador - Tengo contrato por una empresa externa			Ordinal
			Tipo de relación laboral	Tipo de contrato.	- Tengo contrato indefinido - Tengo contrato temporal - Tengo contrato por una empresa externa - No tengo contrato			Ordinal



## RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO DE GESTIÓN DIRECTIVA DEL USUARIO INTERNO.

### INFORMACIÓN GENERAL

Hola, soy Eliana Paola Silva Santos, Licenciada Tecnólogo Médico, y pertenezco al Programa de Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo con sede en la ciudad de Piura en Perú. Estoy estudiando: Gestión directiva y calidad de atención es por ello que te agradezco los 20 minutos que te va a llevar a cumplimentar la siguiente encuesta que tiene dos tres partes: La primera es recabar datos sociodemográficos sobre usted. La segunda trata sobre preguntas sobre la gestión directiva.

A continuación, encontrará enunciados en relación a lo explicado. Le pedimos su colaboración respondiendo como sienta, es decir, la que más crea que se ajusta a su respuesta. No existen preguntas buenas ni malas. Lo que interesa es su opinión sobre los temas mencionados. Es importante que brinde respuesta a todas las preguntas y no deje casilleros en blanco. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, en ningún caso accesible a otras personas y se garantiza la protección de tus datos como el anonimato en el estudio.

#### I. Datos sociodemográficos

- Sexo  Hombre  Mujer
- ¿Qué edad tiene? \_\_\_\_\_
- Trabaja:  Si  No
- Cargo: \_\_\_\_\_
- Nivel educacional:
  - Primaria  Secundaria  Superior técnica  Superior universitaria
- Estado civil:  Soltero  Casado
- Hijos:  No  Si: ¿Cuántos?: \_\_\_\_\_
- ¿Qué tipo de relación laboral tiene?
  - Tengo contrato indefinido
  - Tengo contrato temporal
  - Tengo contrato por una empresa externa
  - No tengo contrato

## Instrumento de la variable: Gestión directiva

Este cuestionario incluye 16 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una **X**. Debe responder todas las preguntas.

Se va a tener que considerar una escala Likert de 5 escalas, la cual quedaría de la siguiente forma: 1: Muy en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: De acuerdo y 5: Muy de acuerdo.

RD	FACTOR	INDICADOR	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Talento humano	Capacitaciones	Capacitaciones periódicamente en la institución					
			Existencia de medios y recursos requeridos para las capacitaciones					
			Existe como prioridad las necesidades del grupo y los objetivos de la institución					
2	Habilidades directivas	Comunicación adecuada	Comunicación fluida con sus jefes					
		Respaldo institucional	El respaldo de su institución en situaciones difíciles					
		Solución de problemas	Apoyo a solucionar los problemas en su área de trabajo					
		Empatía	La empatía lidera cada uno de las áreas.					
		Trabajo en equipo	Fomentación de trabajo en equipo en todas las áreas de la institución					
			Existe el trabajo en equipo en su área					
3	Redes administrativas operacional	Sistemas óptimos	La institución se preocupa por el estado de su sistema informativo					
			La institución invierte en el mantenimiento de la infraestructuras informáticas con énfasis en las redes.					
			La institución hace uso de herramientas propias de tecnología de información y comunicaciones en el trabajo					
			Las herramientas tecnológicas que le proporciona la institución le son útiles para desempeñar las funciones.					
4	Organización	Orden y planificación	Existencia de un organigrama institucional					
			División de las funciones del personal del área está debidamente organizada					
			Estructura organizacional del área es apropiada para el tamaño y las actividades de sus operaciones					



## **RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS EXTERNOS**

### **INFORMACIÓN GENERAL**

Hola, Eliana Paola Silva Santos, Licenciada Tecnólogo Médico de Terapia Física y Rehabilitación, y pertenezco al Programa de Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo con sede en la ciudad de Piura en Perú. Estoy estudiando: calidad de la atención y aplicación de bioseguridad, es por ello que te agradezco los 20 minutos que te va a llevar a cumplimentar la siguiente encuesta que tiene dos tres partes: La primera es recabar datos sociodemográficos sobre usted. La segunda trata sobre preguntas sobre la calidad de atención.

A continuación, encontrará enunciados en relación a lo explicado. Le pedimos su colaboración respondiendo como sienta, es decir, la que más crea que se ajusta a su respuesta. No existen preguntas buenas ni malas. Lo que interesa es su opinión sobre los temas mencionados. Es importante que brinde respuesta a todas las preguntas y no deje casilleros en blanco. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, en ningún caso accesible a otras personas y se garantiza la protección de tus datos como el anonimato en el estudio.

#### **II. Datos sociodemográficos**

- Sexo  Hombre  Mujer
- ¿Qué edad tiene? \_\_\_\_\_
- Trabaja:  Si  No
- Cargo: \_\_\_\_\_
- Nivel educacional:
  - Primaria  Secundaria  Superior técnica  Superior universitaria
- Estado civil:  Soltero  Casado
- Hijos:  No  Si: ¿Cuántos?: \_\_\_\_\_
- Condición de la atención:  Paciente nuevo  Paciente continuador

### Instrumento de la variable: Calidad de la atención

Este cuestionario incluye 22 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una X. Debe responder todas las preguntas. Se va a tener que considerar una escala Likert de 5 escalas, la cual quedaría de la siguiente forma: 1: Muy en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: De acuerdo y 5: Muy de acuerdo.

RD.	FACTOR	Indicador	ITEMS					
				1	2	3	4	5
1	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	Instalaciones	Las instalaciones que ofrece el hospital son cómodas y lucen atractivas.					
2		Equipamiento	El hospital posee el equipamiento con el que ofrece el servicio con tecnología actualizada.					
3		Servicios	Los servicios que utiliza el hospital se ven reflejados con recursos visiblemente adecuados.					
4		Higiene-aseo	El hospital se encuentra debidamente limpio y ordenado.					
5	<b>FIABILIDAD</b>	Promesas	El hospital cumple con lo que se prometen hacerlo.					
6		Resolución de problemas	Considera que el hospital resuelve el problema que tiene cada usuario externo.					
7		Entregas	El hospital cumple en realizar el servicio en el tiempo programado					
8		Fallas	El servicio que presta el hospital no tiene errores, ni fallas					
9		Tiempo programado	Por lo general el hospital cumple con el servicio en el tiempo acordado.					
10	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Servicio ágil	Los profesionales de salud ofrecen un servicio ágil y adecuado como se espera.					
11		Condiciones del servicio	Los profesionales de salud informan previamente todas las condiciones del servicio.					
12		Respuestas a preguntas	Los profesionales de salud se toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas.					
13		Comunicación oportuna	Los profesionales de salud se comunican oportunamente cualquier cambio con el usuario externo					
14	<b>SEGURIDAD</b>	Sentimiento	Se siente seguro cuando le brindan el servicio					
15		Confianza	El servicio que le brinda el hospital genera confianza.					
16		Condiciones apropiadas	Los trabajadores le brindan todo tipo de condiciones apropiadas en el servicio.					
17		Recursos	Los recursos empleados en el servicio generan seguridad					
18	<b>EMPATIA</b>	Amabilidad	Los profesionales de salud le reciben con amabilidad.					
19		Atención personalizada	La atención e información que recibe es personalizada.					
20		Comprensión	Las necesidades específicas presentadas son comprendidas por cada uno de los profesionales de salud					
21		Gesto personal	El trato en el servicio se da con gesto agradable y sonriente.					
22		Explicación debida	Se genera una adecuada explicación de lo que la empresa le ofrece como servicio.					

**Anexo 4 (a):** Matriz de evaluación del instrumento por expertos (VARIABLE – GESTION DIRECTIVA)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN																				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				PERTINENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD					SUFICIENCIA						
				J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5		
GESTION DIRECTIVA	TALENTO HUMANO	Capacitaciones	¿En la institución le brindan capacitaciones periódicamente?	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4		
			¿La institución cuenta con los medios y recursos requeridos para las capacitaciones?	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
			¿Su jefe tiene como prioridad las necesidades del grupo y los objetivos de la institución?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
	HABILIDADES DIRECTIVAS	Comunicación adecuada	¿En la institución es fácil la comunicación con sus jefes de área?	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
			Respaldos institucionales	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
			Solución a problemas	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
			Empatía	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
			Trabajo en equipo	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
	REDES ADMINISTRATIVAS OPERACIONAL	Sistemas óptimos	¿En la institución se fomenta el trabajo en equipo entre las demás áreas?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
			¿La institución se preocupa por el estado de su sistema informático?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4			
			¿La institución invierte en el mantenimiento de la infraestructura informática?	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
			¿En la institución hacen uso de herramientas propias de tecnología de información y comunicaciones en el trabajo?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
	ORGANIZACIÓN	Orden y planificación	¿Las herramientas tecnológicas que le proporciona la institución le son útiles para desempeñar las funciones?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
¿La oficina tiene a la vista su organigrama institucional?			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
¿Usted cree que la división de las funciones del personal del área está debidamente organizada?			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			

**OPCIONES DE RESPUESTA**

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

**Anexo 4 (b):** Matriz de evaluación del instrumento por expertos (VARIABLE – CALIDAD DE ATENCIÓN)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN																			
				PERTINENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD					SUFICIENCIA				
				J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
CALIDAD DEL ATENCIÓN	ASPECTOS TANGIBLES	Instalaciones	¿Las instalaciones que ofrece el hospital son cómodas y lucen atractivas?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
		Equipamiento	¿El equipamiento con el que ofrece el servicio es tecnología actualizada?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		Servicios	¿Los servicios que utiliza el hospital se ven reflejados con recursos visiblemente adecuados?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		Higiene-aseo	¿El hospital se encuentra debidamente limpio y ordenado?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	FIABILIDAD	Promesas	¿El hospital cumple con lo que se prometen al realizar sus tratamientos?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		Resolución de problemas	¿Considera que el hospital resuelve el problema que tiene?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		Entregas	¿El hospital cumple en realizar el servicio de entrega de resultados en el tiempo programado?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		Fallas	¿El servicio que presta el hospital no tiene errores, fallas?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Tiempo programado	¿Por lo general el hospital cumple con el servicio en el tiempo acordado.?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		Servicio ágil	¿Los profesionales de salud ofrecen un servicio ágil y adecuado como se espera.?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		Condiciones del servicio	¿Los profesionales de salud informan previamente todas las condiciones del servicio?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		Respuestas a preguntas	¿Los profesionales de salud toman el tiempo necesario para responder a sus dudas e inquietudes.?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	SEGURIDAD	Comunicación oportuna	¿Los profesionales de salud comunican oportunamente cualquier cambio.?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		Sentimiento	¿Se siente seguro cuando le brindan el servicio de atención en este hospital?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		Confianza	¿El médico que la atendió durante la emergencia le inspiró confianza durante toda la atención que Usted necesitó?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		Condiciones apropiadas	¿Los profesionales de salud le brindan todo tipo de condiciones apropiadas en el servicio.?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	EMPATÍA	Recursos	¿Los recursos empleados en el servicio le generan seguridad?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		Amabilidad	¿El profesional de salud le reciben con amabilidad?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		Atención personalizada	¿La atención e información que recibe es personalmente dada por el profesional de salud?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		Comprensión	¿Las necesidades específicas presentadas son comprendidas por los profesionales de la salud?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Gesto personal		¿El trato en el servicio se da con gesto agradable y sonriente?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
EMPATÍA	Explicación debida	¿Se genera una adecuada explicación de lo que el hospital le ofrece como servicio.?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		

**OPCIONES DE RESPUESTA**

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

**Anexo 5: Criterios de validación de instrumento por expertos.**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** «Gestión Directiva»

**OBJETIVO:** Determinar la gestión directiva

**DIRIGIDO A:** Usuarios internos

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** «Calidad de atención»

**OBJETIVO:** Determinar la calidad de atención

**DIRIGIDO A:** Usuarios externos

<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>SUFICIENCIA</b>		
<b>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.</b>	1	No cumple con el criterio. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2	Bajo Nivel. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3	Moderado nivel. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4	Alto nivel. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b>		
<b>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</b>	1	No cumple con el criterio. El ítem no es claro
	2	Bajo Nivel. El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3	Moderado nivel. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem
	4	Alto nivel. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA</b>		
<b>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</b>	1	No cumple con el criterio. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2	Bajo Nivel El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3	Moderado nivel El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4	Alto nivel El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>		
<b>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</b>	1	No cumple con el criterio El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2	Bajo Nivel El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3	Moderado nivel El ítem es relativamente importante.
	4	Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

## **DATOS DE LOS JUECES**

**JUEZ 1: NOMBRES Y APELLIDOS:** Winner Agurto Marchán

**GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADOR:** Magister en Ingeniería en análisis de datos

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Análisis de datos

**JUEZ 2: NOMBRES Y APELLIDOS:** Elmer Alfredo Chunga Zapata

**GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADOR:** Ingeniero Informático

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Ingeniería Informática

**JUEZ 3: NOMBRES Y APELLIDOS:** Teófilo Roberto Correa Calle

**GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADOR:** Ingeniero en informática

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Mgtr. Dirección y gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones.

**JUEZ 4: NOMBRES Y APELLIDOS:** Silvia Patricia Lavallo Seminario

**GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADOR:** Mgtr. Administración de empresas

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Administración en gerencia empresarial.

**JUEZ 5: NOMBRES Y APELLIDOS:** José Luis Távara Gómez

**GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADOR:** Mgtr. Ciencias de la investigación

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Ciencias de la investigación y docencia

**FIRMAN LA REVISIÓN EN FECHA:** Mes de mayo de 2021

<b>JUECES</b>	<b>FIRMA</b>
<b>JUEZ 1</b>	
Winner Agurto Marchán	
DNI:40673760	
<b>JUEZ 2</b>	
Elmer Alfredo Chunga Zapata	
DNI: 02871710	
<b>JUEZ 3</b>	
Teófilo Roberto Correa Calle	
DNI: 02820231	
<b>JUEZ 4</b>	
Silvia Patricia Lavallo Seminario	
DNI: 42672333	
<b>JUEZ 5</b>	
José Luis Távara Gómez	
DNI: 16648704	

## Anexo 4 (c): Validez de contenido con V de Aiken – Variable Gestión directiva

Items	Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Promedio	V de Aiken	Límite Inferior	Límite Superior	Valoración
1	Pertinencia	4	4	4	4	3	3.8	0.933	0.702	0.988	ACEPTABLE
	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Claridad	4	3	4	4	4	3.8	0.933	0.702	0.988	ACEPTABLE
	Suficiencia	4	4	4	3	4	3.8	0.933	0.702	0.988	ACEPTABLE
2	Pertinencia	3	4	4	4	4	3.8	0.933	0.702	0.988	ACEPTABLE
	Relevancia	4	4	3	4	4	3.8	0.933	0.702	0.988	ACEPTABLE
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Suficiencia	4	4	4	4	3	3.8	0.933	0.702	0.988	ACEPTABLE
3	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Claridad	3	4	4	4	4	3.8	0.933	0.702	0.988	ACEPTABLE
	Suficiencia	4	4	4	3	4	3.8	0.933	0.702	0.988	ACEPTABLE
4	Pertinencia	3	4	4	4	4	3.8	0.933	0.702	0.988	ACEPTABLE
	Relevancia	4	3	4	4	4	3.8	0.933	0.702	0.988	ACEPTABLE
	Claridad	4	4	4	3	4	3.8	0.933	0.702	0.988	ACEPTABLE
	Suficiencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
5	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Suficiencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
6	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Suficiencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
7	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Suficiencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
8	Pertinencia	3	4	4	4	4	3.8	0.933	0.702	0.988	ACEPTABLE
	Relevancia	4	4	4	4	3	3.8	0.933	0.702	0.988	ACEPTABLE
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Suficiencia	4	3	4	4	4	3.8	0.933	0.702	0.988	ACEPTABLE
9	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Suficiencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
10	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Suficiencia	3	4	4	4	4	3.8	0.933	0.702	0.988	ACEPTABLE
11	Pertinencia	4	4	4	3	4	3.8	0.933	0.702	0.988	ACEPTABLE
	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Suficiencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
12	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Suficiencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
13	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Suficiencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
14	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Suficiencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
15	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Suficiencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
16	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
	Suficiencia	4	4	4	4	4	4	1.000	0.796	1.000	ACEPTABLE
<b>TOTAL</b>							4.0	0.983	0.771	0.999	ACEPTABLE
							VALOR FINAL		98.3%		



El coeficiente de V de Aiken para ambas variables, es superior a 0.85, lo cual quiere decir que los instrumentos de recolección de datos, tienen una excelente validez.

<b>MÍNIMO VALOR</b>	1
<b>CATEGORÍAS</b>	4
<b>RANGO</b>	3
<b>NÚMERO DE EXPERTOS</b>	5
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	95%
<b>NIVEL DE SIGNIFICANCIA</b>	5%
<b>Z</b>	1,96
<b>DESVIACIÓN ESTÁNDAR</b>	0,05
<b>Número de expertos</b>	<b>Límite inferior de V de Aiken</b>
<b>5 expertos</b>	<b>0,70</b>

**Anexo 5.** Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

**Variable: Gestión Directiva:** Se obtuvo un Alfa de Crombach de 0.884, lo cual significa que el instrumento es altamente confiable.

---

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	40	100,0

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

---

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	16

---

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
- ¿En la institución le brindan capacitaciones periódicamente?	40,4250	17,071	,610	,873
- ¿La institución cuenta con los medios y recursos requeridos para las capacitaciones?	40,2750	17,846	,606	,874
- ¿Su jefe tiene como prioridad las necesidades del grupo y los objetivos de la institución?	40,5500	17,741	,579	,875
- ¿En la institución es fácil la comunicación con sus jefes de área?	40,9500	16,818	,588	,875
- ¿Usted frente a situaciones difíciles se encuentra respaldado por su institución?	40,4500	16,715	,753	,865
- ¿La institución lo apoya en la solución de problemas existentes en su área de trabajo?	40,5750	17,430	,666	,871
- ¿La empatía es parte de la institución?	41,2500	16,962	,539	,878
- ¿En tú área se fomenta el trabajo en equipo?	40,9500	18,921	,308	,887
- ¿En la institución se fomenta el trabajo en equipo entre las demás áreas?	40,4750	17,487	,569	,875
- ¿La institución se preocupa por el estado de su sistema informativo?	40,7250	18,615	,430	,882
- ¿La institución invierte en el mantenimiento de la infraestructura informática?	40,3500	18,387	,430	,882
- ¿En la institución hacen uso de herramientas propias de tecnología de información y comunicaciones en el trabajo?	40,2750	17,846	,606	,874
- ¿Las herramientas tecnológicas que le proporciona la institución le son útiles para desempeñar las funciones?	40,4500	16,715	,753	,865
- ¿La oficina tiene a la vista su organigrama institucional?	40,3500	17,487	,753	,875
- ¿Usted cree que la división de las funciones del personal del área está debidamente organizada?	40,2750	18,615	,666	,865
- ¿La estructura organizacional del área es apropiada para el tamaño y las actividades de sus operaciones?	40,4500	18,387	,539	,871

**Variable: Calidad De Atención:** Se obtuvo un Alfa de Crombach de 0.935, lo cual significa que el instrumento es altamente confiable.

---

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	40	100,0

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

---

---

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	22

---

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
- ¿Las instalaciones que ofrece el hospital son cómodas y lucen atractivas?	70,3000	55,344	,637	,932
- ¿El equipamiento con el que ofrece el servicio es tecnología actualizada?	70,1500	56,951	,599	,933
- ¿Los servicios que utiliza el hospital se ven reflejados con recursos visiblemente adecuados?	70,4250	56,558	,605	,933
- ¿El hospital se encuentra debidamente limpio y ordenado?	70,8250	54,507	,659	,932
- ¿El hospital cumple con lo que se prometen al realizar sus tratamientos?	70,3250	54,738	,770	,930
- ¿Considera que el hospital resuelve el problema que tiene?	70,4500	55,792	,718	,931
- ¿El hospital cumple en realizar el servicio de entrega de resultados en el tiempo programado?	71,1250	54,676	,620	,933
- ¿El servicio que presta el hospital no tiene errores, fallas?	70,8250	58,404	,372	,936
- ¿Por lo general el hospital cumple con el servicio en el tiempo acordado.?	70,3500	55,977	,612	,932
- ¿Los profesionales de salud ofrecen un servicio ágil y adecuado como se espera.?	70,6000	58,297	,429	,935
- ¿Los profesionales de salud informan previamente todas las condiciones del servicio?	70,2250	57,922	,429	,935
- ¿Los profesionales de salud toman el tiempo necesario para responder a sus dudas e inquietudes.?	70,1500	56,951	,599	,933
- ¿Los profesionales de salud comunican oportunamente cualquier cambio.?	70,3250	54,738	,770	,930
- ¿Se siente seguro cuando le brindan el servicio de atención en este hospital?	70,3000	55,344	,637	,932
- ¿El médico que la atendió durante la emergencia le inspiró confianza durante toda la atención que Usted necesitó?	70,1500	56,951	,599	,933
- ¿Los profesionales de salud le brindan todo tipo de condiciones apropiadas en el servicio.?	70,4250	56,558	,605	,933
- ¿Los recursos empleados en el servicio le generan seguridad?	70,8250	54,507	,659	,932
- ¿El profesional de salud le reciben con amabilidad?	70,3250	54,738	,770	,930
- ¿La atención e información que recibe es personalmente dada por el profesional de salud?	70,4500	55,792	,718	,931
- ¿Las necesidades específicas presentadas son comprendidas por los profesionales de la salud?	71,1250	54,676	,620	,933
- ¿El trato en el servicio se da con gesto agradable y sonriente?	70,8250	58,404	,372	,936
- ¿Se genera una adecuada explicación de lo que el hospital le ofrece como servicio.?	70,3500	55,977	,612	,932

## Anexo 6. Autorización de la aplicación del instrumento



GOBIERNO REGIONAL  
PIURA

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Piura,

08 JUL 2021

MEMORANDO N° / 345-2021/DRSP-43002011

A : Dra. MBA. MSc. Julissa Dulanto Vargas  
Docente Universidad Cesar Vallejo Sede – Piura

ASUNTO : ACEPTACION PARA APLICAR ENCUESTA.

REFERENCIA : HR. 08688-2021

Por el presente es grato dirigirme a usted para saludarle y a la vez informarle que se da por aceptada su solicitud para la realización de Encuestas al personal profesional y técnicos de la Dirección Regional de Salud Piura, a la alumna **Eliana Paola Silva Santos**, las mismas que serán aplicadas para la elaboración de su tesis denominada "Gestión Directiva y calidad de atención del Servicio de Prestaciones Asistenciales de un Hospital Público de Piura 2021", para obtener el grado de Maestría en la Universidad Cesar Vallejo de la sede Piura.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Abog. Heiber Luis Samache  
Director Regional de Salud Piura

HLC/MELA  
P.07.07.2021

## Anexo 7. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### VERBAL

**Título:** Gestión directiva y calidad de atención del servicio de prestaciones asistenciales de un hospital público de Piura, 2021

**Investigadora principal:** Br. Eliana Paola Silva Santos.

#### Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la «Gestión directiva y la calidad de atención del Hospital Cayetano Heredia». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en la atención sanitaria y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben esto sus usuarios. Sin duda, será un punto de partida para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico [upg.piura@ucv.edu.pe](mailto:upg.piura@ucv.edu.pe).

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados en la sala de espera del área de emergencia de las instalaciones del Hospital Cayetano Heredia, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

#### Declaración de la Investigadora:

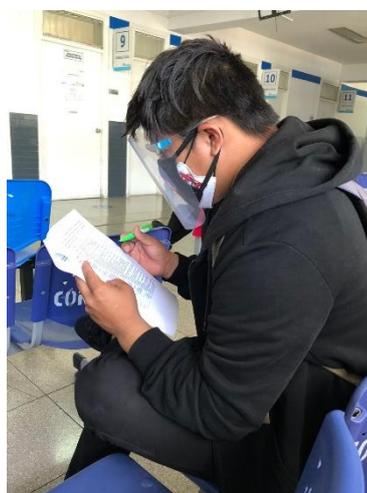
Yo, Eliana Paola Silva Santos, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

Perú, 10 de Junio 2021

Firma de la Investigadora

País y Fecha

**Anexo 8.** Fotos de trabajo de campo



# Anexo 9. Base de datos de la recolección de datos



Encuestas Eliana Silva (1) - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Sheyla Silva Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Desarrollador Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	Pre
1	sexo	Edad	tiene trabaj	Cargo	Grado de ed	Est. Civil	N° de hijos	Condicion d	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pre
2	1	45	1	1	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3
3	2	58	1	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	65	1	1	3	3	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	1	33	1	4	4	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	48	1	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	1	25	1	1	3	1	0	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	2	24	1	1	4	1	0	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	2	38	1	2	2	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	1	65	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	1	23	1	1	4	1	0	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2	35	1	1	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	2	28	1	3	4	1	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	2	36	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	1	24	2	4	4	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	2	30	1	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	2	55	1	1	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	1	28	1	1	4	1	0	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
19	2	68	2	5	3	3	7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	1	45	1	1	4	2	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
21	2	60	1	2	2	2	4	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
22	1	29	1	4	4	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	2	56	1	1	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	2	38	1	1	4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	1	27	1	1	3	1	0	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	2	25	1	1	4	1	0	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	1	45	1	1	3	2	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	3
28	2	58	1	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	2	65	1	1	3	3	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	1	33	1	4	4	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	2	48	1	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Gestion directiva.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 29 de 29 variables

	Edad	Car go	Gradoeducación	Estadocivil	Numero de hijos	Tipodecontratacion	P1	P2	p3	d1	p4	p5
1	42.00	SI	Coordinador tecnico	Superior tecnica	Casado	Indefinido	5.00	3.00	2.00	10.00	5.00	5.00
2	33.00	SI	Contador	Superior universitaria	Soltero	Temporal	5.00	5.00	3.00	13.00	4.00	4.00
3	36.00	SI	Especialista en epidemiologia	Superior universitaria	Casado	Temporal	5.00	4.00	5.00	14.00	5.00	5.00
4	49.00	SI	Digitador	Superior universitaria	Casado	Indefinido	5.00	3.00	4.00	12.00	5.00	5.00
5	50.00	SI	Digitador	Superior universitaria	Casado	Indefinido	5.00	4.00	4.00	13.00	5.00	5.00
6	44.00	SI	Coordinador tecnico	Superior universitaria	Casado	Indefinido	4.00	5.00	5.00	14.00	4.00	4.00
7	34.00	SI	Auditor	Superior universitaria	Soltero	Temporal	5.00	5.00	5.00	15.00	4.00	4.00
8	56.00	SI	Contador general	Superior universitaria	Casado	Indefinido	4.00	5.00	5.00	14.00	4.00	4.00
9	44.00	SI	Abogado	Superior universitaria	Casado	Indefinido	5.00	3.00	4.00	12.00	5.00	5.00
10	55.00	SI	Logistica	Superior universitaria	Casado	Indefinido	5.00	4.00	5.00	14.00	5.00	3.00
11	51.00	SI	Tecnico en logistica	Superior tecnica	Casado	Indefinido	4.00	5.00	4.00	13.00	5.00	3.00
12	32.00	SI	Tecnico en planificación	Superior tecnica	Casado	Temporal	5.00	5.00	3.00	13.00	4.00	3.00
13	30.00	SI	Asistente social	Superior universitaria	Soltero	Temporal	5.00	5.00	2.00	12.00	4.00	3.00
14	29.00	SI	Asistente social	Superior universitaria	Soltero	Temporal	4.00	5.00	2.00	11.00	5.00	4.00
15	44.00	SI	Tesoroero	Superior tecnica	Casado	Indefinido	5.00	5.00	5.00	15.00	5.00	5.00
16	52.00	SI	Digitador	Superior tecnica	Casado	Indefinido	4.00	5.00	4.00	13.00	3.00	3.00
17	45.00	SI	Auxiliar administrativo	Superior tecnica	Casado	Indefinido	5.00	5.00	4.00	14.00	5.00	5.00
18	46.00	SI	Tecnico en archivo	Superior tecnica	Casado	Indefinido	5.00	4.00	4.00	13.00	3.00	3.00
19	51.00	SI	Asistente social	Superior universitaria	Casado	Indefinido	4.00	5.00	3.00	12.00	5.00	5.00
20	58.00	SI	Asistente ejecutivo	Superior universitaria	Casado	Indefinido	5.00	4.00	3.00	12.00	5.00	5.00
21	45.00	SI	Tecnico en archivo	Superior tecnica	Casado	Temporal	4.00	3.00	3.00	10.00	4.00	4.00
22	33.00	SI	Tecnico en servicio social	Superior tecnica	Soltero	Indefinido	5.00	5.00	3.00	13.00	4.00	4.00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON