



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Gestión de políticas públicas y calidad de atención del servicio de  
cirugía del Hospital Regional de Tumbes– 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTOR:**

Céspedes Arteaga, Frang Danny (ORCID: 0000-0001-5729-36744)

**ASESOR:**

Dr. Sandoval Ríos, José Elías (ORCID: 0000-0002-3453-1091)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

TRUJILLO - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Jehová que siempre está presente en cada cosa que hago; mis hijos Danny, Joshua, Ian Haziél Y a mi esposa Alis, que son el principal motivo de mejora personal diaria.

A mi papa Sigifredo y a mi mama Haydee que siempre están presentes en cada cosa que emprendo.

Frang Céspedes Arteaga

### **Agradecimiento**

A mis compañeros de trabajo del Hospital Elpidio Pérez que siempre tuvieron la disponibilidad de apoyarme en esta investigación, reservando tiempo para coadyuvar en que debe mejorar nuestro hospital y lograr acercamiento real a la población a la que atendemos.

Frang Céspedes

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	24
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	24
3.2 Variables y operacionalización .....	25
3.3 Población , muestra y muestreo, unidad de análisis .....	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5 Procedimientos .....	29
3.6 Método de análisis de datos.....	30
3.7 Aspectos éticos .....	31
IV. RESULTADOS .....	33
V. DISCUSIÓN .....	43
VI. CONCLUSIONES .....	51
VII. RECOMENDACIONES.....	52
VIII.PROPUESTA .....	54
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS .....	64
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	64
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables .....	66

Anexo 3: cuestionario gestión de políticas públicas

Anexo 4: cuestionario calidad de servicio

Anexo 5: base de datos resultados de encuesta gestión de políticas públicas

Anexo 6: base de datos resultados de encuesta calidad de atención en el servicio de cirugía.

Anexo 7: validación y confiabilidad de cuestionario de gestión de políticas públicas

Anexo 8: validación y confiabilidad de cuestionario de calidad de atención en el servicio de cirugía.

Anexo 9 validación de instrumentos por juicio de expertos - experto n.º 1: dr. Wilver quispe ramos

Anexo 10: validación de instrumentos por juicio de expertos - experto n.º 2: dr. Eduardo daniel garcía cruzate

Anexo 11: validación de instrumentos por juicio de expertos - experto n.º 3: dr. William armando reyes alva

Anexo 12: validación de instrumentos por juicio de expertos - experto n.º 4: dr. José elías sandoval ríos

Anexo 13: validación de instrumentos por juicio de expertos - experto n.º 5: dra. Zaida violeta cacho becerra

Anexo 14 organigrama del hospital regional ii – 2 de tumbes – “josé alfredo mndoza olavarria ”

Anexo 15 propuesta de doctorado

## Índice de tablas

Tabla 1: <i>Operacionalización de variables</i> .....	26
Tabla 2: <i>Población - muestra de estudio</i> .....	27
Tabla 3: <i>Niveles de la gestión de políticas públicas y la calidad de servicio del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”</i> .....	33
Tabla 4: <i>Niveles de las dimensiones de la variable 1: Gestión de políticas públicas del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”</i> .....	33
Tabla 5: <i>Niveles de las dimensiones de la variable 2: Calidad de servicio del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”</i> .....	34
Tabla 6: <i>Prueba de normalidad de Shapiro Wilk de la gestión de políticas públicas y la calidad de servicio del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”</i> .....	35
Tabla 7: <i>Niveles de la gestión de políticas públicas y la calidad de servicio del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”</i> .....	36
Tabla 8: <i>Niveles de la V1_D1: Potenciar las estrategias de intervención de salud pública y V2: La calidad de servicio del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”</i> .....	37
Tabla 9: <i>Niveles de la V1_D2: Mejora de la eficiencia, calidad y acceso a servicios hospitalarios especializados y V2: La calidad de servicio del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”</i> .....	37
Tabla 10: <i>Niveles de la V1_D3: Reforma de la política de gestión de recursos humanos y V2: La calidad de servicio del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”</i> .....	38
Tabla 11: <i>Niveles de la V2_D1: Fiabilidad y V1: Gestión de políticas públicas del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”</i> .....	39
Tabla 12: <i>Niveles de la V2_D2: Sensibilidad y V1: Gestión de políticas públicas del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”</i> .....	39
Tabla 13: <i>Niveles de la V2_D3: Seguridad y V1: Gestión de políticas públicas del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”</i> .....	40
Tabla 14: <i>Niveles de la V2_D4: Empatía y V1: Gestión de políticas públicas del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”</i> .....	41

Tabla 15: <i>Niveles de la V2_D5: Elementos tangibles y V1: Gestión de políticas públicas del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”</i> .....	41
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

## Resumen

El servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes presenta limitaciones, debido a diversos factores relacionados al cumplimiento de políticas públicas, lo que disminuye la calidad de atención que ofrece el personal a su usuarios finales que son los paciente, la investigación tuvo por objetivo determinar en qué medida la Gestión de Políticas Públicas se relaciona con la calidad de atención del servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes, durante el año 2021, la investigación fue cuantitativa, aplicada, descriptiva de diseño correlacional. La población muestra estuvo compuesta por 44 profesionales de salud del área de cirugía, como instrumentos se utilizó el cuestionario de gestión de políticas públicas y el cuestionario de calidad de atención en el servicio de cirugía. Los resultados nos permiten concluir: se determinó relación de intensidad alta entre Gestión de Políticas Públicas con la calidad de atención del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes, durante el año 2021( $R = 0,869$ ,  $p = 0.000$ , alfa 0.05

**Palabras Clave:** Gestión de políticas públicas- salud, Calidad de atención - Salud



## Abstract

The surgery service of the Hospital Regional de Tumbes presents limitations, due to several factors related to the fulfillment of public policies, which diminishes the quality of attention that the personal service offers to its final users who are the patient, the investigation aimed to determine in what measure of Public Policy Management is related to the quality of care of the surgery service of the Regional Hospital of Tumbes, during 2021, the investigation was quantitative, applied, descriptive of correlational design. The población muestra study composed by 44 health professionals from the area of surgery, as instruments were used the questionnaire on public policy management and the questionnaire on quality of care in the surgery service. The results allow us to conclude: a high intensity relationship was determined between Public Policy Management and the quality of care of the surgery service of the regional hospital of Tumbes, during 2021 ( $R = 0.869$ ,  $p = 0.000$ , alpha 0.05)

**Keywords:** Management of public policies - health, Quality of care - Health

## I. INTRODUCCIÓN

La salud es planteada como uno de los objetivos esenciales en las políticas sociales de las naciones, que nos permiten definir el crecimiento económico y bienestar que logran las poblaciones como parte de su desarrollo social. El conocimiento de las políticas de salud, permite determinar como sería el funcionamiento del sistema sanitario, el mismo sigue siendo conflictivo y es un problema social permanente, puesto que las sociedades cambian permanentemente, del mismo modo cambian sus necesidades, y dependen de diversos factores sus soluciones, especialmente de voluntad política, es decir que el estado debe realizar cambios profundos en su estructura funcional, con la finalidad de diseñar servicios adecuados que sobrepasen las expectativas de los ciudadanos, pero de forma integral, y que finalmente serán plasmadas metodológicamente como la política pública estatal de cada nación.(Roth, 2021).

Las políticas públicas son lineamientos, donde se expresan como el estado ha enmarcado la proyección hacia su población, a fin de cubrir todas las necesidades y brechas con que cuenta su población, permitiendo alinear recursos económicos y presupuestales, recursos humanos; normas y leyes reglamentadas en las que se basa las estrategias y metas para conseguir los objetivos trazados.(Winchester, 2016).

En Perú las políticas públicas se promueven a través de sus distintos niveles de gobierno; diferentes mecanismos y estrategias de acuerdo a la Constitución y las legislaciones pertinentes, destacando la Ley de Salud, la Ley de Descentralización entre muchas otras que permiten a los funcionarios gestionar el sector. El Ministerio de Salud (MINSA) viene ejecutando diferentes las políticas públicas de acuerdo con su instrumento de gestión MINSA (2013), el mismo que busca el logro de 12 lineamientos; dentro de ellos para la presente investigación: Potenciar las estrategias de intervención de salud pública (1); Mejorar la eficiencia, calidad y acceso a servicios hospitalarios especializados (3) y Reformar la política de gestión de recursos humanos (4).

El hospital regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II” está ubicado en Tumbes atendiendo a un aproximado de 225 000 personas que corresponden

a su población. Cuenta con 23 áreas especializadas que garantizan una atención de manera integral ambulatoria y hospitalaria especializada.

El área de cirugía es una de las más sensibles por prestar servicios urgentes, imprescindibles, es la que más recursos y servicios auxiliares requiere, debido a que condiciona la vida de los ciudadanos. En el Hospital Regional de Tumbes, estos servicios cuyo personal es idóneo están limitados a muchos factores que limitan su calidad, y que no son por causa del hospital, del personal, sino de las políticas públicas, las mismas que entre muchos aspectos de su competencia deben facilitar 1) recursos acordes a la cantidad demandada de la población 2) la productividad, es necesario que los servicios de cirugía estén dotados de tecnología que permita una rápida intervención quirúrgica (monitores, sistemas automatizados, etc.), Tecnología idónea para reducir el tiempo de hospitalización y recuperación del paciente (laparoscopia, y soluciones mediante procedimientos no invasivos o mínimamente invasivos) 3) servicios de diagnóstico rápidos y confiables, 4) gestión de presupuesto para suministros y 5) administración adecuada (instrumentos para gestión correcta de recursos, mantenimiento, contrataciones, abastecimiento etc.) entre otros.

Es importante señalar que la gestión pública debe supervisar y controlar el adecuado desempeño de los hospitales y coordinar con sus directores para que la población reciba servicios sanitarios adecuados y oportunos; debido a que es función y competencia del estado a través de su pliego otorgarlo.

La realidad problemática nos lleva al siguiente problema de investigación: Por lo antes expuesto y conociendo la problemática latente se plantea el siguiente problema general: ¿En qué medida la Gestión de Políticas Públicas se relaciona con la calidad de atención del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes, durante el año 2021?. De este se desprenden los siguientes problemas específicos: ¿En qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con la fiabilidad del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?, ¿En qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con la capacidad de respuesta del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?, ¿En qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con la seguridad del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?, ¿En qué

medida la gestión de políticas públicas se relaciona con la empatía del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?, ¿En qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con los elementos tangibles del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?, ¿En qué medida potenciar la salud pública se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?, ¿En qué medida mejorar la eficiencia, calidad y productividad a servicios hospitalarios especializados se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?, ¿En qué medida los instrumentos de gestión se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?.

La presente investigación se justifica a través desde el criterio teórico porque se utilizan bases científicas para cada una de las variables, como son los Lineamientos y medidas de reforma del sector salud vigentes (2013-2021), en cuyo contenido se encuentran las políticas públicas del sector salud que se deben cumplir en todo establecimiento de este ministerio en el territorio nacional. Desde el criterio práctico, se justifica porque evaluó el desempeño de la gestión pública mediante a través de la calidad de servicio prestado mediante el modelo Servqual que es el estándar mundial.

Desde el criterio de conveniencia, se justificó porque a nivel jurídico hace vigilancia del desempeño del estado y sus funcionarios a través del desempeño de su gestión, que se traducen entre muchas competencias y responsabilidades de función como es el caso de los servicios de salud, en particular los de cirugía que son demandados por las poblaciones más vulnerables y que requieren la atención del estado: Finalmente, a nivel social y el de mayor relevancia se precisa que este hospital es el principal en la región Tumbes; al servicio de los antes mencionados 225 000 habitantes; entonces cada mejora de servicio que esta institución desempeña; repercutirá de manera directa e inmediata en la calidad de vida de esta población.

La realidad problemática justificada tuvo como objetivo principal: Determinar en qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año

2021. A su vez se formulan los siguientes objetivos específicos: Determinar en qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con la fiabilidad del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?, Determinar en qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con la capacidad de respuesta del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?, Determinar en qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con la seguridad del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?, Determinar en qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con la empatía del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?, Determinar en qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con los elementos tangibles del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?, Determinar en qué medida potenciar la salud pública se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?, Determinar en qué medida mejorar la eficiencia, calidad y productividad a servicios hospitalarios especializados se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?, Determinar en qué medida los instrumentos de gestión se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?.

Con estos objetivos específicos se pudo estadísticamente demostrar la siguiente hipótesis de investigación: La gestión de políticas públicas se relaciona positivamente con la calidad de atención del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes – 2021. De este se desprenden las siguientes hipótesis específicas: La gestión de políticas públicas se relaciona con la fiabilidad del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021, La gestión de políticas públicas se relaciona con la capacidad de respuesta del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021, La gestión de políticas públicas se relaciona con la seguridad del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021, La gestión de políticas públicas se relaciona con la empatía del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021, La gestión de políticas públicas se relaciona con los elementos tangibles del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021, El potenciar la salud pública se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del

hospital regional de Tumbes durante el año 2021, Mejorar la eficiencia, calidad y productividad a servicios hospitalarios especializados se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021, Los instrumentos de gestión se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional Terán et al. (2017), en su artículo Análisis crítico de la responsabilidad social en entidades de salud, en la cual se hace mención a la responsabilidad social en una entidad, especialmente en el sector salud. Los autores del artículo concuerdan que actualmente el sector empresarial presenta cambios continuos para que sus resultados sean favorables y su entidad marche correctamente. Estos cambios exigen que se cumplan los derechos del personal laboral y les ofrezca garantías integrales y flexibles, no abusivas ni de acoso laboral. Nos relatan que no se encuentra mucha bibliografía sobre Responsabilidad Social, el que proporciona mayor aporte es el de Laurel quien nos da ideas claras sobre cómo influye en las entidades latinoamericanas y que tiene dos direcciones una en el sector salud y otra en la distribución de los recursos. Es muy importante resaltar que toda entidad funciona bien cuando todo el personal está apto a cumplir sus responsabilidades dadas, teniendo en cuenta, por supuesto de lo especificado, es decir que no sean abusivas ni de acosos.

Prado (2017) en la Universidad Andrés Bello para optar el título de ingeniero Industrial en el año, en Chile 2017, la investigadora haciendo sus estudios y análisis se refiere que dicho nosocomio como entidad de salud no cuenta con este tipo de estudio, pues casi todo lo hacen intuitivamente y no están integrados, pues cada área trabaja de acuerdo a lo que le corresponde, actúan solos no hay una orientación para que ellos se guíen, no existe una ruta, pero si tienen un documento en donde está la planificación, su misión, visión y sus valores del hospital. La tesis propone una serie de estrategias para mejorar el funcionamiento del hospital, como son adoptar un compromiso de responsabilidad, contar con un aula especial para la práctica de este valor, esto permitirá tomar consciencia, compromiso, y tener motivación y reputación para que el hospital marche bien y pueda reglamentarse a través de normas y tener una ruta para orientarse y encaminarse, cumpliendo todos estos objetivos se podrá superar las dificultades presentadas en la atención. Referente a los resultados se obtiene que la propuesta mejorará el funcionamiento del hospital, pues contarán con documento guía y los trabajadores se adhirieron a practicar la responsabilidad para que la atención sea de nivel alto, alcanzarán

mayor competitividad, reducción de costos, disminución o eliminación de corrupción.

Gutiérrez (2016) en Costa Rica: “Estado de bienestar y cambio: la transformación de las políticas públicas de salud en donde nos da a conocer sobre las políticas públicas de Salud”, para obtener el grado de Doctor en Gobierno y Administración Pública en la Universidad Complutense de Madrid quien señala que a pesar que Costa Rica es un país que implementa sus sectores teniendo en cuenta el adelanto científico, y aun así presenta ciertas irregularidades. Encontró que el problemas principales son recortes de presupuestos y por lo tanto recorte de sueldos entre su personal, esto genera disconformidad entre los usuarios que para atenderse requieren de un costo altísimo, además están expuestos a enfermedades epidemiológicas que les genera más gasto, este problema con lleva a que se creen empresas privadas de salud. Manifiesta que el estado no tiene mucha participación en las empresas privadas, aprovechándose éstas y ofreciendo precios elevadísimos a los usuarios, mismos que prácticamente debido a la mala atención en los estatales tienen que recurrir al sistema privado. Los sistemas de privado día a día crecen, pues la salud se vuelve lucrativo.

Así, Salas (2012) en (España) su tesis doctoral “Diseño de un modelo de Análisis de sostenibilidad de políticas públicas en Salud”; él nos informa que las diversas políticas de salud son positivistas. Esta investigación cuantitativa y cualitativa se llevó a cabo en tres etapas, etapas secuenciales que se necesitan unas de otras, se realizó en la Municipalidad de El Bagre, en Colombia, los trabajadores proporcionaron datos importantes referentes a la malaria. El modelo propuesto es sobre el análisis de sostenibilidad en el sector salud, su aplicación fue muy prolífera, pues permitió tener una idea global de la red de conexión dentro de la política pública de salud., especialmente en el control de la malaria. Los resultados arrojan que las personas que están cerca de las minas son las que están más propensas a tener malaria, y la explicación es que las grandes maquinarias dejan huecos, los cuales se llenan de agua, produciéndose un foco principal para el criadero del Anopheles. Describe la relación entre la conexión existente las dinámicas socioecológicas y los procesos de las políticas públicas. Para conocer el resultado positivo de salud – enfermedad se necesitan de modelos de análisis, pues



permite observar que tan complejo es el problema y en consecuencia la efectividad que garantiza cuando se ejecute el modelo.

De igual forma Gómez (2012) en su artículo “Gestión de políticas públicas: aspectos operativos”, trata sobre la gestión de políticas públicas del sector salud en Medellín, Colombia nos comunica que cuando se habla de gestión de políticas públicas, debemos decir que son procesos operantes y deben tener requisitos indispensables como son los enfoques y dentro de estos presentes el normativo, sistémico, estrategia institucional, gestión por proyectos. También nos dice que hay varios tipos de políticas públicas, son promotoras, protectoras, reguladoras, reparadoras y sancionadoras. Por lo tanto, debe contener expresiones formales como dispositivos jurídicos, administrativos, control ideológico y mecanismos contractuales. Todo este conjunto de lineamientos y directivas generan efectos positivos y van a permitir que una entidad se desarrolle y brinde un servicio idóneo y adecuado.

A su vez a nivel nacional Ciquero (2021) en su tesis: “Percepción de las políticas farmacéutica, medicamentos y gestión de suministros en los químicos farmacéuticos del Hospital Nacional Dos de Mayo”; se aprecia que una de sus variables es de gestión políticas públicas. Es una investigación de tipo básica, explicativa y prospectiva, cuya finalidad es investigar el grado de incidencia de las políticas en farmacias, medicinas y gestión de abastecimiento de las empresas químicas que elaboran los medicamentos. Para dicha investigación se utilizó un proceso de inducción, con un enfoque cualitativo, con una política medicinal con objetivos que las personas pueden tener acceso y adquirirlas de manera que tengan muchos beneficios. Se aplicó encuestas las cuales fueron preparadas y analizadas, luego se procedió a analizar los datos y obtener conclusiones de lo que arrojaron los datos de las personas encuestadas. En el estudio del análisis la investigadora observó que existían una serie de problemas en las políticas que estaban aplicando en la Institución pues todo marcha negativamente. Además, también se analizó que las políticas a pesar que cuenta con un plan y acciones de estrategias y está basado en las políticas que enmarca el sector químico farmacéutico nacional. Éstos no están siendo cumplidos por los servidores pues presenta muchas deficiencias y genera problemas en los usuarios. Es necesario

tomar conciencia de lo que está sucediendo y reglamentar las acciones que generan las políticas de los productos químicos. Concluye que en esta Institución en cuanto a la política de gobernabilidad y calidad de servicio existe un disconformismo por parte de la población, a pesar como ya lo había indicado cuenta con una política con planes de mejoras y servicios de calidad, el problema que genera todo esto es que no se están cumpliendo las metas, estrategias y procesos. Pero no solo es el hecho del abastecimiento y administración de medicamentos, también se encuentran deficiencias en la atención a los usuarios, quienes tienen que poner todo su esfuerzo necesario para que su atención sea plena y eficiente.

También, Matute (2020), en su tesis: “Tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019”, Lima – Perú. Su objetivo fue general: determinar la incidencia del tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019. Para recolectar datos se contó con 123 pruebas y 180 pacientes a quienes se les aplicó una encuesta; muestreo probabilístico. El tiempo que tienen los pacientes para poder realizarse la prueba a veces es muy larga, inclusive les dan citas de un mes, esto genera que los pacientes acudan a centros privados para poder hacerse la prueba, pues la enfermedad avanza. Tras concluir el análisis de datos, encuentro una satisfacción del 51% con relación a las citas, esto relacionado principalmente con el tiempo de espera que tenía cada uno de ellos a pesar de haber solicitado su ticket de forma oportuna.

De igual manera Godoy, C. (2020); quien en su tesis: “Los ensayos clínicos en la calidad de vida del paciente oncológico del Hospital Cayetano Heredia 2020”, aborda la temática de la gestión de políticas públicas y su influencia en el nivel de vida de los usuarios enfermos que acuden a auxiliarse y poder vencer el cáncer del cual adolecen. El objetivo fue analizar la influencia de los ensayos clínicos. Utilizó un enfoque de cualidad, con estudio analítico y diseño de casos aplicando la metodología de la inducción. Participantes de 15 pacientes y también directivos. El instrumento empleado para recoger los datos fue la entrevista, que luego fueron procesadas y analizadas para ver la situación en que se encontraba y ver la solución para mejoras en atención a los pacientes oncológicos, información que será muy valiosa para ponerla en las manos de las autoridades y altos funcionarios

del sector salud. Los resultados obtenidos luego de hacer un estudio detallado de las respuestas dada en las entrevistas arroja un resultado negativo pues los pacientes informan que muchas veces ellos son diagnosticados y evaluados de manera superficial, o caos contrario le dan una calidad de vida que les ayude a sobrevivir y llevar el peso de padecer el cáncer, la atención demora mucho pues se llevan mucho tiempo en realizarles análisis y exámenes que eso les agobia pues se ven desesperados por el aumento de la enfermedad en su cuerpo. Luego de ese tiempo recién ellos pueden acceder a un tratamiento usando la tecnología o esperar un tiempo más hasta que encuentre cupo para hacer sus quimioterapias. Ellos manifiestan que no tienen una atención adecuada y se sienten muy vulnerables, e inclusive cuando están con tratamiento no tienen medicina ni instrumentos con tecnología avanzada para poder tratarse. Sabemos que los tratamientos en pacientes oncológicos son muy fuertes y dolorosos, algunos de ellos ya no acceden a eso pues solo les dan una mejor calidad de vida regresando a sus hogares con ese pesar de sentirse decepcionados y no encontrar cura o tratamiento a su cáncer. Se concluye que los pacientes que recurren a atenderse en este nosocomio no cuentan con una adecuada atención, debería plantearse una gestión de política en donde busque mejore tanto en la atención como en el abastecimiento de materiales e instrumentos tecnológicos de avanzada tecnología y así brindar una atención que genere conformidad y ayude a los pacientes a hacer sus tratamientos.

Villasante (2020); la investigadora, I. en su tesis denominada: "Políticas Públicas de salud en pacientes pediátricos con quemaduras. Lima, 2019"; realizo una investigación para conocer y analizar como están las políticas publicas de salud. Esta tesis fue presentada en la Universidad César Vallejo en el año 2020. Investigación cualitativa y con proceso inductivo; como técnicas el análisis documental y la entrevista. Conocemos que las normas y pautas generales en el sector salud las detalla el Estado Peruano y que deben estar acorde al sistema en que estamos viviendo teniendo en cuenta los últimos avances de la tecnología en instrumentos y medicina. Como toda investigación esta tesis tuvo su objetivo principal, luego se tomaron las muestras que fueron personas, específicamente niños y familiares quemados que acuden al hospital. Las quemaduras se consideran un problema grave para la salud de los pobladores, por eso se necesita que las políticas de gestión pública sean específicas asegurando una atención

excelente a los pacientes. Concluye manifestando que: como casi todos los sistemas de salud en nuestro país, este nosocomio sufre carencias a nivel de infraestructura; logístico y de personal, generando deficiencia en la atención de los pacientes, perjudicándolos en sus tratamiento y atención, aun sabiendo que los pacientes con quemaduras son muy frágiles de infectar y necesitan de cuidados extremos.

Así mismo, Bazán (2019) en su trabajo de investigación, “Implementación de plan hospitalario para mejorar la atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018” San Martín – Perú, tiene como variables de estudio Plan hospitalario y atención en el servicio. Busca conocer el tipo de relación entre ambas y así tener una mejor atención y los pacientes estén satisfechos. Investigación cuasi-experimental, cuantitativa y nivel descriptivo. Uso un cuestionario a 63 trabajadores, obteniendo el resultado en el nivel “Bajo”; pues en la mayoría de las respuestas son negativas, que existe una atención pésima en la Institución de Chachapoyas. La atención juega un rol importante en los hospitales, pues muchas veces los pacientes son atendidos de manera agresiva e inclusive no los atienden a pesar que hacen unas interminables colas. En cuanto a las conclusiones la atención en el hospital en emergencia es de nivel regular, y en la otra variable concluye que el personal conoce sus funciones y está equipado para afrontar cualquier situación difícil, su nivel es alto. Calificando a la atención hospitalaria de bueno, definiendo que ambas variables son codependientes positivamente.

De igual manera, Silva (2019) en su investigación, “Calidad de los servicios Hospitalarios brindados en el Hospital de Apoyo II – Sullana Según Opinión de los Usuarios, Año 2018”, Piura – Perú, utiliza las variables calidad de los servicios hospitalarios y la satisfacción de los pacientes. Investigación que cuenta con una muestra de 383 personas que acuden atenderse en dicho nosocomio, en cualquiera de los consultorios, se les aplicó una encuesta. Se concluye que la calidad del servicio que brinda la institución es regular; y además relación de codependencia positiva de ambas variables.

Camacho (2018) quien en su tesis “Factores determinantes de la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de

Tacna,2018”, Tacna – Perú. Utiliza las variables factores y satisfacción. Para obtener los datos a 75 trabajadores se les realizó un cuestionario, obteniéndose datos descriptivos como: la mayoría de trabajadores son de género masculino, que sus edades están entre 30 a 59, y tienen un grado de instrucción superior en su mayoría. Dentro de sus conclusiones, existe relación moderada entre sus variables estudiadas.

Bravo (2016) en su tesis “Relación de la Gestión Hospitalaria y la Satisfacción de los Pacientes que acuden al Servicio de Consultorio Externo del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Provincia de Alto Amazonas - Loreto, Enero – agosto 2016”. Tiene con fin primordial determinar la relación entre la gestión hospitalaria con el agrado y calidad de atención en los pacientes. Investigación no experimental, correlacional; con técnica de encuesta y entrevistas, observación e instrumento el cuestionario. Población de 6,014 pacientes y muestra de 348. Manifiesta que todas las personas que están inmersas en el trabajo apoyaron como colaboradores luego de entrevistarlos y aplicarles los instrumentos para recoger datos, dieron como resultado que la gestión hospitalaria es mala, pues no cumple con una adecuada planificación, resultado que se observa en la atención a los usuarios, en sus diversas campañas de vacunación y atención que ofrecen. Los clientes muestran un estado de inconformidad muy alto, en un porcentaje de más de 51%, estos resultados nos permiten corroborar mis variables de estudio pues están muy relacionadas la gestión hospitalaria con el grado de conformidad de los usuarios que son los pacientes que acuden a dicho nosocomio. Pudo observarse que a pesar que existe mucha deficiencia en la atención, los pacientes en la provincia de Yurimaguas acuden a esta institución, por eso es muy necesario que se genere o elabore una propuesta de gestión por procesos públicos adecuados y con buena base para fundamentar la atención a los pacientes quienes mostraron estar satisfecho

De igual manera Barba, C. (2021) en su tesis, “Calidad de los servicios de salud durante el estado de emergencia, Ate 2020-2021, Lima – Perú; toma como variables a la calidad de los servicios de salud y la corrupción, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la atención en el sistema de salud y su relación con la corrupción en un determinado tiempo. Investigación básica, no

experimental, explicativa. Tamaño de muestra de 71 encuestados con muestreo no probabilístico por conveniencia. En nuestro país, el sector salud, al igual que otros sectores sufre de una crisis pues los hospitales no cuentan con instrumentaría sin adelantos científicos y en lugares lejanos no van médicos solo mandan técnicos, esto hace que las personas de dichos pueblitos emigren hacia la ciudad. Y en esta pandemia que estamos atravesando ha generado que crezca, pues no se cuenta con hospitales habilitados para recibir pacientes graves con Covid, no cubriendo el interés de las personas que acuden a atenderse. Debido a esta crisis es que surge el problema y nace la idea de realizar esta investigación. Para recabar información se aplicó una encuesta, los cuales dieron como resultado que el personal laboral no tenía vestimenta adecuada, su infraestructura muy antigua y en cuanto a la higiene es regular. Concluyendo que la hipótesis planteada no fue corroborada (se aprueba  $H_0$ ), porque se afirmó que el índice de corrupción se encontró en un nivel bajo, sin embargo, los pacientes ven ciertas situaciones que repercuten en su atención.

Finalmente, a **nivel local** en nuestra región La Libertad podemos citar la tesis realizada por Deza, A. en el año 2021 denominada “Asociación entre una política pública sanitaria y prevención del VIH/SIDA en homosexuales usuarios del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2020”; el cual tiene como finalidad de establecer la relación entre política pública sanitaria y cautela del VIH/SIDA en personas varones con diferente opción sexual que recurren a atenderse en dicho nosocomio. Investigación no experimental, correlacional y transversal, con enfoque cuantitativo. Resalta la importancia de la gestión de pública sanitaria en el sector salud, en este trabajo la autora nos da a conocer pautas principales para que una buena atención a usuarios en hospitales, específicamente a los enfermos de VIH/ SIDA. Este trabajo conto con la participación de 150 varones que mantienen relaciones con varones. Los resultados obtenidos demuestran que hay un efecto positivo entre las políticas públicas empleada en el nosocomio. También se puede decir que últimamente ha aumentado en la población la homosexualidad y hay que tener en cuenta que es necesario que se amplíen o implemente un centro de salud especializado en VIH/SIDA, es loable la política del nosocomio de usar medidas preventivas para así poder evitar el contagio y orientar a los varones que acuden a atenderse la importancia del cuidado y

protección que deben tener al momento de tener relaciones con personas del mismo sexo. De igual manera manifiesta que los usuarios y personal médico al realizar los lineamientos adecuados evitan el contagio entre estos; por lo tanto, los pacientes y personal laboral van a estar relacionados y pueden integrarse y sentirse cómodos dentro de su posición.

Hermeregildo (2019) en su tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública, denominada “Cumplimiento de metas de políticas públicas y el acceso al servicio de salud en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, distrito de Trujillo 2018”, quien aborda las mejoras en las políticas de gestión públicas. Su objetivo fue determinar la relación entre el cumplimiento de las metas de la política pública sectorial y el acceso al servicio de salud en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2018. Investigación aplicada, descriptiva, correlacional, transversal. Población de 6,480 trabajadores y muestra de 326, muestreo aleatorio simple para proporciones. Manifiesta que en nuestros tiempos en donde todo está adelantado por el avance que genera las tecnologías, nuestro país tiene que estar acorde a estos avances y generar políticas públicas que mejoren y optimicen el uso de recursos con la finalidad de ofrecer servicios de alto nivel y calidad a los pobladores, por eso que para poder cumplir sus metas está motivando a implementar y ejecutar políticas sectoriales y así elevar el rango de calidad en la atención al usuario. En otro punto expone el colapso del sistema de salud generando diversos problemas en la atención de las personas, con una infraestructura que hasta los sistemas higiénicos se encuentran en malas condiciones, teniendo toda esta base de datos es que el tesista decide realizar la investigación para relacionar y poder determinarla con las metas propuestas en las gestiones de políticas públicas. Para realizar esta investigación se encuestó a trabajadores y usuarios, datos que fueron confiables y sirvió para proponer un estudio de gestión de políticas públicas y permita el mejoramiento en el servicio de atención, para bienestar de las personas que trabajan en el hospital y para los usuarios que recurren día a día a atenderse. El buen uso de estas políticas se va a ver reflejado en el día a día de este nosocomio, que irá mejorando par bienestar de su personal y de los pacientes. También resalta que las bases que deben estar fundamentadas las políticas de gestión, pues dependerá de ello para que sea una

guía de adelanto o retraso en una institución., esto incluye un conjunto relacionado de procesos, metas, estrategias que conlleven a un resultado óptimo; detalla que hay una cantidad regular de ciudadanos sin ningún seguro de salud. Finalmente cabe destacar que cuando se da propuestas de políticas para generar cambios éstas deben estar bien propuestas, generadas por bases sólidas las cuales fundamenten y ayuden a construir mejoras y lograr resultados positivos, todo esto se logra con el apoyo de todos os integrantes quiénes deben asumir el compromiso de cambio. Concluye afirmando que existe relación entre el cumplimiento de metas de políticas públicas y el acceso a los servicios de salud; en virtud que de acuerdo a los resultados.

Una vez descritos algunos trabajos previos sobre el tema de investigación, es necesario revisar algunas teorías relacionadas al mismo. Así, tenemos las siguientes:

Mencionaremos primero, la teoría de “*políticas públicas*” de la cual se puede afirmar que está dada por el Estado y encauzada por el mismo de una forma coordinada y coherente, integral, legítima, sistemática y sostenible, desarrollándolos dentro de un mandato constitucional y legal y apoyándose en diversas metodologías y opciones factibles, donde intervienen varios actores vinculados al problema que pudiera existir pretendiendo hallar la solución (Cuervo, 2015). Así, encierran procesos de racionalidad que involucran información y recursos de diferente clase para poder dar atención a problemas que tienen un cariz público. Dicha racionalidad es de tipo cognitivo-instrumental que busca cambiar el conocimiento en alguna forma de acción, pero también en una racionalidad de modo cognitivo-comunicativo que pretenda persuadir, negociar, dialogar, innovar y hasta llegar a buscar consensos. Su ventaja está ligado a la meta de interconectar en un estilo dinámico de tales procesos (Ortegón, 2020). No obstante, Ruiz (2002) cita varias definiciones exactas de autores como estas “las políticas públicas son una forma de comportamiento gubernamental de antiguos pergaminos” (Guerrero, 1988); “Una política publica esta encausada en resolver un problema publico, por lo tanto maneja coherencia, consistencia, de los diversos actores, tanto de los que hacen la política y hacia quien va dirigida la misma” (Eulau y Prewitt), “responde a la sociedad, debido que soluciona problemas de manera poblacional y no aislada(Frohock, 1979).



Para lograr mucha eficiencia en el sistema público gubernamental es preciso contar con instituciones públicas que estén siempre atentos a las demandas que emana la sociedad. Los sistemas de gobernanza del ámbito público claman por gozar libremente a la información y ser transparentes, de la misma forma como también es requerido el control por parte de los ciudadanos antes sus autoridades respectivas que les faciliten llevar procesos de gobierno ideales que son muy anhelados. Las políticas públicas al constituirse en un enfoque de análisis no únicamente sientan bases en la cartera del sector público, también están integradas a la cuantiosa base informativa vinculada a las ciencias sociales. Así, una adecuada formación en la materia beneficia en el poder dar solución a problemas social como integral de un proceso evolutivo, por lo que dio así pase, al rumbo a las políticas (Parsons, 2007).

---

La gestión de políticas públicas al constituirse en un enfoque de análisis no únicamente sientan bases en la cartera del sector público, también están integradas a la cuantiosa base informativa vinculada a las ciencias sociales. Así, una adecuada formación en la materia beneficia en el poder dar solución a problemas social como integral de un proceso evolutivo, por lo que dio así pase, al rumbo a las políticas (Parsons, 2007).

Del mismo modo, debemos hablar de teoría de “gestión administrativa”, la cual nos dice que la administración realizada por medio de ella puede ser estudiada como una materia relevante y universal, que se basa en el desarrollo de procesos y que aglutina conocimientos que involucran teorías, principios, nociones y otros aspectos más que a la larga están también en función de la habilidad de los profesionales de gestión administrativa al ponerlas en práctica en las organizaciones del medio. La administración por tanto es una consecución de actividades que realizan los administradores y gerentes para alcanzar los propósitos (Hurtado, 2008). La administración es un proceso social que considera en su interior la responsabilidad de establecer planes y regular de manera eficiente las diversas funciones que se cometen en la organización y buscan cumplir con un objetivo preestablecido; lo mismo se puede decir de otra forma que es una ciencia social que pretende satisfacer objetivos institucionales a través de una estructura establecida y con la ayuda del esfuerzo humano e coordinación; en forma breve significa prever, organizar, mandar, coordinar y controlar (Reyes, 2004). De una

manera más profunda se puede afirmar que la sociedad, que está dada por la unión moral de hombres que de manera sistemática entablan relaciones de coordinación de sus medios para alcanzar un bien común, es la razón de ser de la administración. Así, las relaciones de coordinación de los medios en forma sistemática es él es requerido por la administración para ser tratado como tal en cualquier sociedad (Reyes, 2004). La tarea de la administración estriba en alcanzar que las acciones de una organización generen los resultados que se hubieron planeados desde un inicio; la administración es la pieza fundamental de la organización que debe asumir ciertas decisiones y tiene la responsabilidad del planteamiento de la política de trabajo, acción, directriz y de la supervisión que se logren ejecutar (Guerra y Aguilar, 1994). En sentido más estricto se puede indicar que la noción de administración es más amplia que solo el hecho de saber dirigir, dado que en sí esta es solo una de las partes del proceso administrativo global, que también considera a la planificación, organización y control, y todos encaminados a lograr la obtención de coordinación para alcanzar una mayor eficiencia. Naturalmente, es preciso contar con subordinados (grupo) quienes serán los que hagan las cosas y también de la idea de situación o escenario (Murillo, 2004). Además, una de las ideas esenciales de la administración es que los objetivos que se plantea la institución y los resultados que se obtienen luego de un plazo de gestión, deben estar muy vinculados, puesto que solo así se puede señalar que una administración eficiente es aquella en la que hay mayor coincidencia entre objetivos y logros, o en otro caso, los objetivos vienen a ser el producto de los resultados que se esperaron alcanzar al término de un plazo de gestión previamente establecido (Guevara, 2005).

---

Sobre la variable calidad de atención la teoría de la “calidad de servicio”, la cual tiene como propósito el proporcionar valor agregado a cada fase en proceso de producción. Cada proceso se debe fundamentar en la filosofía de calidad total, el cual debe iniciarse en los proveedores y culminar con los clientes, tanto internos como externos. Así, la calidad total del servicio hace hincapié de forma anticipada en la visualización y entendimiento del destino, y saber cómo conducirse a través de las vías que se dirigen a su destino (De La Parra, 1997). No existe calidad sin servicio, y tampoco servicio sin calidad, puesto que son dimensiones que por siempre irán de la mano en forma engranada en favor y satisfacción de los requerimientos que demande el individuo. Además cuando una entidad se centra

en el servicio se basa en la razón de existencia de este, la que llega a ser manifestada mediante su misión, sin considerar acciones que no le atañen y que son dejadas en manos de otras instituciones, lo que conduce a un efecto esencial: el empleo racional del tiempo, al dejar libres a las empresas y a los individuos de efectuar labores que no son básicas para cumplir con su misión (Vargas y Aldana, 2011).

Se debe tener en cuenta que pueden existir muchos motivos para la existencia de la mala calidad de servicio, dado que los individuos que laboran de cara al público adolecen de facultades esenciales para desenvolver su tarea. No conocen los productos a profundidad, o en todo caso si los conocen puede que no estén muy motivados para hacerlo o haya interés en servir al cliente, siendo de esta manera que les resulta que los clientes sean una molestia. Por eso, actualmente, la relación que estriba entre el servicio y los clientes ha llegado a ser un tema de debate ya análisis crítico (Denton, 1991). En este sentido, la calidad de vida es el desafío de una economía de servicios. Es sabido que la idea de calidad está orientada a satisfacer a los clientes (representados por los consumidores intermedios y finales de bienes económicos) y así se deriva que existe una calidad de servicio. En este sentido todo nace de una proposición que considera la racionalidad de la conducta del cliente en sus decisiones de compra; de esta manera al proponerse esto está implícito el hecho de explicar de manera racional la realidad que podría ser una herramienta apropiada de gestión aunque existan trabas de medición de las diversas variables cualitativas que se empleen (Larrea, 1991).

La calidad es definida como “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” RAE (2001), Ramos (2006) además realiza 2 connotaciones importantes, que es subjetiva y relativa es decir varía según la apreciación de cada persona, es decir el usuario final de acuerdo a sus estándares definirá y valorará si un servicio o bien recibido llega a colmar sus expectativas y por tanto es de calidad.

El Modelo SERVQUAL de calidad de atención fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, permite que las organizaciones tengan elementos donde incidir para potenciar su calidad de atención. Cerezo (1997) usa un cuestionario donde evalúa 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad,

empatía y elementos tangibles. Donde se logra conocer las expectativas de los usuarios finales a fin de conocer como fueron atendidos. Logrando a través de evaluaciones comparativas con otras organizaciones la mejora continua. (Zamudio et al., 2005)

El modelo SERVQUAL de calidad de atención por tanto busca conocer que espera recibir el cliente de la organización en las cinco dimensiones citadas, haciendo comparativas con lo que recibe en esa atención, para finalmente obtener un resultado de satisfacción o insatisfacción, y con ello poner en perspectiva las medidas necesarias para mejorar la atención en la organización (Chávez, 2002). El modelo SERVQUAL de Calidad de Atención evalúa las expectativas y percepciones de los clientes (Chávez, 2002).

Las dimensiones del Modelo SERVQUAL de calidad de atención pueden ser definidas del siguiente modo: fiabilidad: Como el personal realiza la atención de modo confiable y adecuado, capacidad de respuesta: predisposición para la rápida y oportuna atención a los usuarios, seguridad: habilidades adecuadas del que brinda la atención lo que genera en el usuario confiabilidad para siguientes atenciones, empatía: atención de acuerdo a las necesidades del usuario, elementos tangibles: relacionado al entorno de la atención como infraestructura, equipamiento, personal.

El cuestionario consta de tres secciones, en la primera se interroga al cliente sobre las expectativas de como el espera que lo atiendan, realizándose mediante 22 declaraciones en las que el usuario debe situar, en una escala de 1 a 7, en la segunda, se recoge la percepción de como fue atendido; finalmente, otra área, cuantifica la evaluación de ambos y se ponderara de acuerdo a lo obtenido en la calificación.

De esta forma, el modelo SERVQUAL de Calidad de Atención permite disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativas respecto a cada característica de la atención evaluada. La diferencia entre percepción y expectativas indicará los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas supere a la de percepción.

Por tanto, el Modelo SERVQUAL de Calidad de Atención cumple dos objetivos en la organización, realizarse una autoevaluación de cómo se está

realizando las atenciones y permitir conocer los puntos relevantes donde potenciar metodologías de mejora de la calidad de Atención.

Fiabilidad, se refiere a la ejecución de un servicio cuidadoso y fiable de acuerdo a lo prometido. La organización, cumple adecuadamente lo prometido, sobre servicios que brinda, y los mismos que están de acuerdo a los precios fijados, pactados, además cumple con la solución de los problemas suscitados (Zamudio MP et al., 2005).

Capacidad de respuesta, Es la permanente predisposición de la organización para prestar atención adecuada y rápida. Es decir a la atención oportuna, atendiendo con prontitud las solicitudes de los cliente, además soluciona prontamente problemas, quejas y preguntas que tuvieron los clientes. (Zamudio MP et al., 2005)..

Expectativa, Son lo que piensan los clientes de como será el servicio que recibirá, sirve como referencia o estándar para poder valorar el desempeño organizacional. Es decir que tipo de servicio espero recibir como cliente, y que este se hizo una creencia tanto de la experiencia, o que le comunicaron otras personas que recibieron el mismo servicio en la empresa. Además las expectativas con que cuenta el cliente va a variar, dependiendo de su punto de referencia que tenga él mismo, es por ello que son dinámicas en el tiempo debido a que puede cambiar porque cambian los estándares de las personas. (Zamudio MP et al., 2005)..

Percepción, es como recibí el servicio. Las percepciones se entrelazan además con las dimensiones de calidad de los servicios :elementos tangibles, confiabilidad, sensibilidad, empatía y seguridad. (Zamudio MP et al., 2005)..

Seguridad, Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza (Zamudio MP et al., 2005)..

Empatía, refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente (Zamudio MP et al., 2005)..

Elementos tangibles, Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal (Zamudio MP et al., 2005)..

Potenciamiento la salud pública, Acción de dar mayor capacidad de respuesta a los servicios de salud que son demandados, los mismos que deben de ser de calidad, es decir rápido y oportunos (Ortegón E, 2020).

Eficiencia, calidad y productividad de servicios hospitalarios especializados, es como los servicios hospitalarios tienen la capacidad de programar y direccionar los recursos, pero sin perder la calidad de servicios que ofrece. (Ortegón E, 2020)..

Instrumentos de gestión, son los recursos escritos como normas, reglamentos, los mismos que son usados por los funcionarios a fin de realizar sus funciones de acuerdo a la normatividad vigente. Lo que difiere en la administración privada, donde no existen normas que los especifiquen expresamente. Por ello los gestores requieren de esto para hacer la base legal de sus acciones (Ortegón E, 2020).

Calidad de servicio, es la satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores (Ortegón E, 2020):.

Gestión de políticas públicas, son las actividades que hacen las autoridades del estado para la satisfacción de las necesidades de la sociedad a través de servicios públicos que hacen posible la sociedad (Ortegón E, 2020)..

---

La presente tesis se sustenta en el ámbito de la Educación Peruana, fundamentada en la Constitución Política del Perú, Art. 21: que dice: “el derecho a la educación y a la cultura es inherente de las personas”. Siendo la educación una forma indiscutible para desarrollar los conocimientos y la persona. Se inspira en los principios de la democracia social. El estado reconoce y garantiza la libertad de la enseñanza”. Como toda investigación se fundamenta en la Ley Universitaria N° 23733 Capítulo III, Art. 11, Capítulo V, Art. 43, Artículo 43: “Es inherente a la docencia universitaria la investigación, la enseñanza, la capacitación permanente y la producción intelectual”. Artículo 51: Son deberes de los profesores universitarios; c) Perfeccionar permanentemente sus conocimientos y capacidad docente y realizar labor intelectual creativa. Artículo 65: “La investigación es función obligatoria de las Universidades, que la organiza y conduce libremente, igual obligación tienen los profesores como parte de su tarea académica en la forma que determine el Estatuto. En el estatuto de la Universidad César Vallejo y su

## Reglamento de Grados y Títulos en los diferentes niveles académicos de formación académico profesional

Sobre el marco filosófico de lo que representan las políticas públicas, las que son vistas en sentido general por la denominada filosofía política, rama de la filosofía que estudia las instituciones básicas que rigen la vida política, económica y social, así las instituciones vienen a ser las reglas de juego de la que conocemos como vida política. En sí, no se constituye en el juego con una visión a hacer distinciones sutiles o contraejemplos con ingenio sobre situaciones que demuestran trivialidad, aunque no falte quien así la vea. Su misión, al contrario, es comprender y dar juzgamiento de las instituciones básicas que dan ordenamiento a la convivencia, gestionan el conflicto y de alguna forma deciden a menudo quien llega de una parte y quien puede quedar en la orilla. En este sentido lo hace por medio de dos caminos. Una es dando desenredo a las nociones políticas que se usan con frecuencia de manera imprecisa o ambigüedad, en lenguaje sencillo: la nación, el género, la discriminación y la igualdad. El otro camino es planteando teorías, normativas cuyos preceptos deban juzgar cuándo y por qué, las instituciones son justa o legítimas y cuando debieran ser cambiadas o eliminadas (González y Queralt, 2021). Desde otro punto de vista, se puede decir que la filosofía política debe reconocer que el aspecto político no se restringe a la lucha del poder, sino que también incluye la gobernanza, los problemas técnicos y políticos que se logran plantear; de manera particular un filósofo político en concordancia con el momento que vive averigua la posibilidad de la gobernanza científica, es decir aquella que es planeada y realizada a vista de las ciencias sociales, antes que dé la oportunidad política de momento vivido (Bunge, 2013).

Se debe entender, que un gobierno funciona por medio de una administración pública que en varios ámbitos se desempeña de forma profesional y confiable institucionalmente, pero en el fondo conserva su grado de formalismo legal, focalizada hacia sus superiores en vez del servicio de los pobladores, inercial, conformista, de baja eficiencia y eficacia en su desarrollo, de servicios públicos que varían en la calidad brindada. Además, no se pueden esconder los hechos arbitrarios y de corrupción que arrastran en los organismos de administración, policía y justicia. Vemos así, que hay un cansancio social por el bajo rendimiento,

a pesar de duras adversidades y solo esperar la aparición de nuevos líderes políticos y sociales para que dirijan al país por nuevos senderos (Aguilar, 2013).

Una política pública necesita de pobladores que tengan preparación para participar e interesarse en practicarla. La tendencia del individuo a quedar involucrado, no obstante, no basta para que sea intervenida de manera auténtica si no halla los canales o plataformas que les faciliten adherirse a las tomas de decisiones de tipo administrativo, o si estos no son de naturaleza funcional a causa de limitaciones que se dan con frecuencia durante el momento de implantar las políticas (Lefont y Ramírez, 2020).



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación:**

Esta investigación fue de tipo aplicada CONCYTEC (2018), de diseño correlacional, caracterizada por estar diseñada para responder a preguntas específicas destinadas a resolver problemas prácticos, ya que la investigación aplicada tiene objetivos específicos en forma de productos, procesos o servicios o la mejora de productos y servicios, se refiere al valor práctico de la investigación básica. (Kumar, 2002).

##### **Enfoque:**

El enfoque de la presente investigación fue cuantitativo, donde se cuantifica el problema, lo que genera datos numéricos o datos que puedan finalmente estadísticamente pueden bislumbrar conclusiones. Se puede cuantificar actitudes, opiniones, comportamientos y otras variables definidas y generalizar los resultados obtenidos a una muestra de población más amplia. La investigación cuantitativa por tanto usa datos perceptibles de medición para formular hechos y descubrir patrones en la investigación Sus instrumentos de recolección son estructurados mediante encuestas: Encuestas en línea, de papel, móviles y en quioscos, entrevistas personales, entrevistas telefónicas, estudios longitudinales, interceptores de sitios web, encuestas en línea y observaciones sistemáticas. (Kumar, 2002)

##### **Nivel:**

El nivel seleccionado para la presente investigación está en la categoría de investigaciones descriptivas. La investigación descriptiva es un plan de investigación utilizado para investigar diferentes fenómenos y situaciones. Su objetivo es siempre responder a preguntas tales como cómo sucede la situación, cuándo en términos de tiempo o fecha, dónde en términos de lugar y cuál es el problema o fenómeno. El diseño de la encuesta

se centra principalmente en explicar una parte más amplia de la población. Por lo tanto, incorpora diferentes métodos de investigación para su éxito. Es un tipo de diseño único porque no hay manipulación de la variable, sino que el investigador utiliza la observación para medir los resultados. Los investigadores utilizan planes de investigación descriptivos cuando quieren definir el problema y el porqué de su existencia, de ahí que se añadan diversos planes para ayudar al proceso de investigación. (Kumar, 2002)

### **Diseño de investigación:**

La investigación tuvo diseño correlacional. Este tipo de investigaciones presentan un diseño de investigación en el que los investigadores tratan de entender la relación entre variables que se dan de forma natural. La investigación de correlación trata de averiguar si dos o más variables están relacionadas, y si es así, de qué manera. Esto ayudó a entender qué son las variables. Las variables pueden considerarse temas de interés por sus posibles relaciones o falta de ellas. (Kumar, 2002)



Dónde:

**M:** Muestra.

**V<sub>1</sub>:** Gestión de políticas publicas

**R:** Relación.

**V<sub>2</sub>:** Calidad de atención

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **Variables**

#### **Variable Independiente: Gestión de políticas publicas**

**Definición conceptual:** Actividad que interpreta las leyes y normas que regulan la actividad pública en el Estado. Diseña formas de intervención estatal y los estilos de política pública que se le asocian. Aplica procesos

para formular, ejecutar y evaluar políticas públicas en aspectos económicos, sociales y regulatorios (Salas, 2012).

**Definición operacional:** Categoría alcanzada en cuestionario de gestión de políticas públicas que cuantifica la variable en las dimensiones: Potenciamiento la salud pública, Eficiencia, calidad y productividad de servicios hospitalarios especializados, Instrumentos de gestión. Mediante preguntas en escala de Likert.

Escala de medición:

Alta

Media

Baja

**Escala de medición:** ordinal.

**Variable Independiente: Calidad de atención ofrecida**

**Definición conceptual:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor subjetivo para el consumidor o usuario la misma que depende de la satisfacción de sus expectativas.

**Definición operacional:** Igualdad o diferencia positiva entre la percepción y la expectativa de un producto o servicio

**Indicadores:** bajo, medio alto

**Escala de medición:** ordinal

### 3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

#### **Población - Muestra**

La población constó de 44 profesionales de salud que trabajan en el área de cirugía del Hospital “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II” y se detalla en la tabla 2.

Tabla 1.....  
Población - muestra de estudio.

Especialidad	Cantidad	%
Cirujanos;	12	27%
Urólogos;	3	7%
Plásticos;	2	5%
Cirugía Pediátrica;	1	2%
Otorrino;	1	2%
Oftalmólogo;	1	2%
Traumatólogos;	3	7%
Neurocirujano;	1	2%
Técnicos en enfermería y	10	23%
Enfermeras	10	23%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Nota: Área de cirugía

***Criterios de inclusión:***

- Ser trabajador asistencial
- Estar en trabajo activo, en contacto con el usuario.
- Pertenecer al servicio de cirugía.

***Criterios de exclusión:***

- Realizar trabajo administrativo
- Estar laborando en función remota.

**Muestra:**

La muestra fue por Conveniencia, y consta de toda la población.

**Muestreo:**

Simple, participaron todos.

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

**Técnicas.**

**Encuesta.** Las encuestas son uno de los métodos que se pueden aplicar en la investigación descriptiva para recopilar información. La encuesta

descriptiva se ocupa principalmente de investigar el grado en que una condición puede estar en los sujetos (Rahi, 2017).

### **Instrumentos.**

#### ***Cuestionario de Gestión de políticas públicas.***

##### ***Ficha técnica.***

**Nombre:** Cuestionario de Gestión de políticas públicas.

**Autor:** Céspedes Arteaga, Frang Danny.

##### **Referencia.**

**Ámbito de aplicación:** Profesionales del área de cirugía del Hospital Regional de Tumbes - 2021

**Duración:** 15 minutos

**Finalidad:** Determinar el nivel de gestión de políticas públicas hospitalarias percibidas por el personal del área de cirugía del Hospital Regional de Tumbes – 2021.

**Barrenación:** No aplica

**Validez:** El instrumento se validó en constructos mediante juicios de expertos.

**Confiabilidad:** Se confiabilidad se determinó a través de una encuesta piloto en 10 profesionales del área de Medicina General del Regional de Tumbes - 2021, logro un alfa de Crombach superior a 0.7 para lograr la confiabilidad.

#### ***Cuestionario de calidad de atención en el servicio de cirugía.***

##### ***Ficha técnica.***

**Nombre:** Cuestionario Servqual calidad de atención en el servicio de cirugía.

**Autor:** Céspedes Arteaga, Frang Danny.

Referencia.

**Ámbito de aplicación:** Profesionales del área de cirugía del Hospital Regional de Tumbes - 2021

**Duración:** 15 minutos

**Finalidad:** Determinar el nivel de gestión de políticas públicas hospitalarias percibidas por el personal del área de cirugía del Hospital Regional de Tumbes - 2021

**Barrenación:** No aplica

**Validez:** El instrumento se validó en constructos mediante juicios de expertos.

**Confiabilidad:** Se determinó a través de una encuesta piloto en 10 profesionales del área de Medicina General del Regional de Tumbes - 2021, logro un alfa de Crombach superior a 0.7 para lograr la confiabilidad.

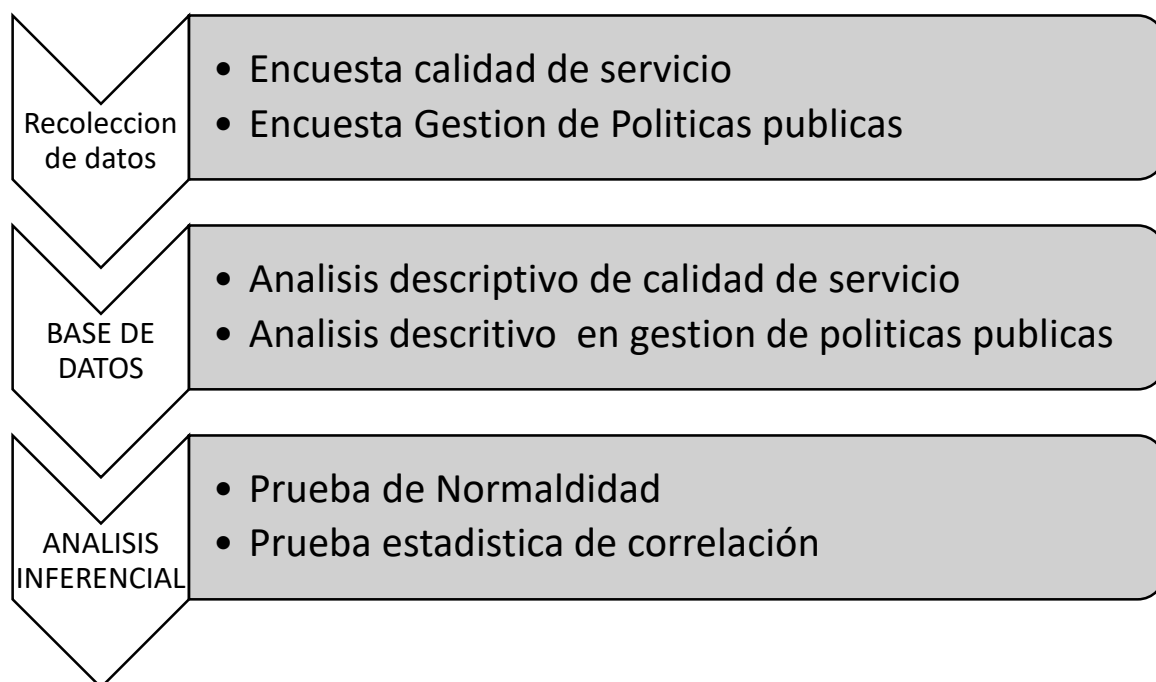
### 3.5 Procedimientos

- Se cursó el documento solicitud para la autorización de ejecución del proyecto de investigación.
- Definición de variables y sus dimensiones, para ello se investigó estándares internacionales y/o investigaciones previas para validar las dimensiones a desarrollar.
- Elaboración del instrumento de recolección de datos (encuesta); cabe mencionar que se elaboraron 2 de ellas; una referente a la variable independiente y otra a la variable dependiente.
- Validación del instrumento por 05 profesionales con grado de doctor; de esta manera el instrumento cuenta con el aval de profesionales y estuvo lista para ser aplicada.
- Charla de concientización al personal del hospital quienes fueron sometidos a la encuesta anónima; es importante mencionar que parte del éxito de la investigación dependió de la veracidad con que los encuestados respondieron la misma.
- Aplicación de la encuesta a los pacientes, de forma aleatoria y continua; de manera simultánea a la aplicación del 1er instrumento correspondiente a la variable independiente.

### 3.6 Método de análisis de datos

Obtenida la data se traslado a una hoja de cálculo, se calcula la variable y sus dimensiones y lo cuantifica ordinalmente según el puntaje alcanzado.

**Figura 1 Procedimiento de recolección y análisis de datos**



Nota: Elaboración del autor.

Se aplicó la estadística descriptiva para resumir las variables y sus dimensiones en tablas de distribución de frecuencia y porcentaje. Así mismo, las respuestas de los participantes quedan codificadas en categorías de las variables, sus dimensiones para su procesamiento inferencial; las cuales se dividen en medidas de dirección central, donde se incluyen incluyen el medio, la media y la posición, y medidas de varianza (difusión) donde se incluye la desviación estándar, la varianza, el mínimo y el máximo de las variables. (Kumar, 2002)

El análisis inferencial para prueba de hipótesis, se verificó mediante la prueba de Kolmorow Smirnov la distribución de los datos, de ser normales se utilizó la prueba de Pearson, de no presentar distribución normal, se utilizó

la prueba de Rho de Spearman. El nivel de confianza para todas las operaciones inferenciales fue del 95%. Con la estadística inferencial se toman los datos de la muestra de un pequeño número de personas y se intenta determinar si los datos pueden predecir si el fármaco funcionó para todos (es decir, la población). Hay varias formas de hacerlo, desde el cálculo de una puntuación z (las puntuaciones z son una forma de mostrar dónde se encontraron los datos en una distribución normal) hasta las pruebas post-hoc (avanzadas) (Parasteh et al., 2020).

La prueba de normalidad, también llamados contrastes de normalidad, permite objetivizar la distribución de los datos observados respecto a lo esperado si procediesen de una distribución normal con la misma media y desviación típica. Esta prueba es fundamental para poder escoger el estadístico de contraste de hipótesis ya que si tiene distribución normal corresponde la prueba Chi cuadrado de Pearson, en caso de no tener distribución corresponde la prueba Rho de Spearman (Jackson, 2015).

La correlación es una medida estadística que expresa hasta qué punto dos variables están relacionadas linealmente (esto es, cambian conjuntamente a una tasa constante). Es una herramienta común para describir relaciones simples sin hacer afirmaciones sobre causa y efecto. El coeficiente de correlación de la muestra,  $r$ , cuantifica la intensidad de la relación. Las correlaciones también se someten a pruebas para establecer su significancia estadística. El coeficiente de correlación de Spearman es una prueba no paramétrica cuando se desea medir la relación entre dos variables y no se cumple el supuesto de normalidad en la distribución de tales valores; pero sus hallazgos no nos definen ni las causas ni los efectos que tendrían las variables (Jackson, 2015)....

### **3.7 Aspectos éticos**

La ética son las normas que nos rigen como seres humanos conductualmente, esto es un requisito en las actividades profesionales



académicas ceñidas estrictamente basado en el conocimiento científico académico, entre las que destacan: El respeto a las personas, con elementos imprescindibles: el consentimiento informado y voluntario, derecho a la confidencialidad, derecho a la intimidad, y el derecho a no participar de investigaciones.

El principio de beneficio: Consiste en la obligación de no causar daño y de asegurar el bienestar de los sujetos del estudio, de acuerdo con una evaluación temprana de los riesgos y beneficios potenciales. El principio de justicia: Consiste en una distribución equitativa de los riesgos y beneficios potenciales de la investigación dentro de la sociedad, en la forma en que el estudio desarrolla los prejuicios de la población vulnerable u otro tipo de preferencias innecesarias en la selección de los participantes.

Dichos principios son aplicables en todas las investigaciones específicas, dependiendo del tipo de investigación que se realice y de los propósitos que guíen al investigador. Además, nuestra investigación se rige al código de ética de investigación de la Universidad César Vallejo (UCV, 2017).

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados Descriptivos:

Tabla 2.....

*Niveles de la gestión de políticas públicas y la calidad de servicio del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”.*

Niveles	GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS		CALIDAD DE SERVICIO	
	N°	%	N°	%
Bajo	3	6.8	10	22.7
Medio	28	63.6	22	50.0
Alto	13	29.5	12	27.3
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

Nota: Aplicación de los Cuestionarios de gestión de políticas públicas y calidad de servicio del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”.

De los resultados estadísticos frecuenciales de las variables agrupadas; podemos afirmar que: en relación a la Variable 1: Gestión de Políticas Públicas el intervalo con mayor representatividad es el nivel “**Medio**” que equivale al **63.6%**; refleja que el nosocomio viene realizando una actividad regular a criterio de su personal; lo cual se verifica con el estándar obtenido en la Variable 2: Calidad de Servicio; coincidentemente el intervalo con mayor representatividad es el del nivel “**Medio**” que equivale al **50%**; mostrando que en su mayoría los pacientes están satisfecho con el servicio brindado por el establecimiento.

Tabla 3.....

*Niveles de las dimensiones de la variable 1: Gestión de políticas públicas del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”.*

Niveles	Potenciar las estrategias de intervención de salud pública		Mejora de la eficiencia, calidad y acceso a servicios hospitalarios especializados		Reforma de la política de gestión de recursos humanos	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	8	18.2	7	15.9	3	6.8
Medio	27	61.4	29	65.9	30	68.2
Alto	9	20.5	8	18.2	11	25.0
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

Nota: Aplicación del cuestionario de gestión de políticas públicas del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”

La tabla 4 muestra los resultados estadísticos frecuenciales de las 03 dimensiones de la V1: Gestión de Políticas Públicas; en base a ello podemos afirmar lo siguiente: en la V1\_D1: Potenciar las estrategias de intervención de salud pública el intervalo con mayor representatividad es el nivel “**Medio**” que equivale al **61.4%**; se refleja que el hospital viene gestando actividades en favor de la salud de manera aceptable; referente a la V1\_D2: Mejora de la eficiencia, calidad y acceso a la servicios hospitalarios especializados: también se obtiene un porcentaje mayoritario de nivel “**Medio**” que equivale al **65.9%**; aquí se debe resaltar el trabajo que ejerce el personal para sacar adelante la unidad a pesar de todas las limitantes presentes; finalmente en función a V1\_D3: Reforma de la política de gestión de recursos humanos; su intervalo con mayor representatividad es el nivel “**Medio**” con un **68,2%**; las 03 dimensiones guardan relación y reflejan un desempeño uniforme en función a cada uno de los lineamientos establecidos por el MINSA en servicio de la población.

Tabla 4  
Niveles de las dimensiones de la variable 2: Calidad de servicio del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”.

Niveles	Fiabilidad		Sensibilidad		Seguridad		Empatía		Elementos Tangibles	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	14	31.8	13	29.5	11	25.0	10	22.7	10	22.7
Medio	20	45.5	22	50.0	24	54.5	23	52.3	21	47.7
Alto	10	22.7	9	20.5	9	20.5	11	25.0	13	29.5
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

Nota: Aplicación del cuestionario de Calidad de Servicio del hospital regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”

La tabla 5 muestra los resultados estadísticos frecuenciales de las 05 dimensiones de la V2: Calidad de servicio; en base a ello podemos afirmar lo siguiente: En la V2\_D1: Fiabilidad el intervalo con mayor representatividad es el nivel “**Medio**” que equivale al **45.5%**; se refleja que el hospital tiene un prestigio de aceptación por parte de su población; referente a la V2\_D2: Sensibilidad: también se obtiene un porcentaje mayoritario de nivel “**Medio**”

que equivale al **50.0%**; aquí se debe resaltar el trabajo que ejerce el personal para sacar adelante la unidad; en función a V1\_D3: Seguridad; su intervalo con mayor representatividad es el nivel “**Medio**” con un **54.5%**; releja la seguridad que transmite el hospital a través de sus instalaciones; trabajadores y programas para generar la confianza en la población; de igual manera en le V2\_D4: Empatía; se obtiene un nivel de representatividad “**Medio**” que equivale a **52.3%**; fundamental dimensión para medir la calidad de servicio; finalmente la V2\_D5: Elementos Tangibles; cuenta con un índice de mayor representatividad al nivel “**Medio**” que equivale al **47,7**; acorde a la realidad que viven la mayoría de instituciones públicas, carente de infraestructura adecuada. De las 05 dimensiones concluimos que guardan una relación de concordancia en el desarrollo y ejecución de actividades en favor de la población; generando confianza y seguridad para mejora continua del desarrollo de actividades.

## 1.2 Contraste de Normalidad:

Tabla 5. *Prueba de normalidad de Shapiro Wilk de la gestión de políticas públicas y la calidad de servicio del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”.*

Pruebas de normalidad			
Variables / Dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS</b>	<b>0.961</b>	<b>44</b>	<b>0.138</b>
Potenciar las estrategias de intervención de salud pública	0.974	44	0.424
Mejora de la eficiencia, calidad y acceso a servicios hospitalarios especializados	0.968	44	0.266
Reforma de la política de gestión de recursos humanos	0.982	44	0.700
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>0.959</b>	<b>44</b>	<b>0.115</b>
Fiabilidad	0.964	44	0.184
Sensibilidad	0.969	44	0.277
Seguridad	0.959	44	0.121
Empatía	0.979	44	0.607
Elementos Tangibles	0.961	44	0.147

Nota: Aplicación de los Cuestionarios de gestión de políticas públicas y la calidad de servicio del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”.

Utilizamos la Prueba de Shapiro Wilk porque el grado de libertad es 44 siendo < que 50; tal cual indica la literatura.

Referente al índice de significancia de la V1: Gestión de Políticas Públicas es: **0,138 > 0.05**; lo cual indica que nuestros datos tienen un comportamiento “Normal”. De igual manera en función al índice de significancia V2: Calidad de Servicio es: **0,115 > 0.05**; indicando que nuestros datos tienen una distribución “Normal”. Al tener ambos índices Normales se utilizó la Prueba de Pearson.

### 1.3 Pruebas de Hipótesis:

Tabla 6 \_\_\_\_\_

*Niveles de la gestión de políticas públicas y la calidad de servicio del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”.*

CALIDAD DE SERVICIO	GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	3	6.8%	0	0.0%	0	0.0%	3	6.8%
Medio	7	15.9%	19	43.2%	2	4.5%	28	63.6%
Alto	0	0.0%	3	6.8%	10	22.7%	13	29.5%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>22.7%</b>	<b>22</b>	<b>50.0%</b>	<b>12</b>	<b>27.3%</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Nota: Aplicación de los Cuestionarios de gestión de políticas públicas y la calidad de servicio del Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”

$$R = 0.869$$

$$P = 0.000 < 0.01$$

La Prueba de Correlación de Pearson entre las variables: Gestión de Políticas públicas y Calidad de Servicio refleja un índice de correlación de **R = 0.869**, podemos afirmar que existe una correlación positiva muy alta; es decir el accionar de una de ellas influye directamente en los resultados y funcionamiento de la otra; al ejercer una mejor gestión de políticas públicas obtendremos una notoria mejor en la calidad de servicio; por otro lado el índice de significancia es **P = 0.000 < 0.01**; muestra que existe una relación estadísticamente significativa excelente; corroborando los resultados de R.

Tabla 7

Niveles de la V1\_D1: Potenciar las estrategias de intervención de salud pública y V2: La calidad de servicio del Hospital Regional "José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II".

CALIDAD DE SERVICIO	Potenciar las estrategias de intervención de salud pública						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	5	11.4%	3	6.8%	0	0.0%	8	18.2%
Medio	5	11.4%	18	40.9%	4	9.1%	27	61.4%
Alto	0	0.0%	1	2.3%	8	18.2%	9	20.5%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>22.7%</b>	<b>22</b>	<b>50.0%</b>	<b>12</b>	<b>27.3%</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Nota: Aplicación de los Cuestionarios de Gestión de Políticas Públicas y la Calidad de Servicio del hospital regional "José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II"

$$R = 0.869$$

$$P = 0.000 < 0.01$$

La Prueba de Correlación de Pearson entre la V1\_D1: Potenciar las estrategias de intervención de salud pública y V2: Calidad de Servicio refleja un índice de correlación de  $R = 0.809$ , podemos afirmar que existe una correlación positiva muy alta; es decir el accionar de una de ellas influye directamente en los resultados y funcionamiento de la otra; al ejercer una mejor gestión de políticas públicas obtendremos una notoria mejor en la calidad de servicio; por otro lado el índice de significancia es  $P = 0.000 < 0.01$ ; muestra que existe una relación estadísticamente significativa excelente; corroborando los resultados de R.

Tabla 8

Niveles de la V1\_D2: Mejora de la eficiencia, calidad y acceso a servicios hospitalarios especializados y V2: La calidad de servicio del Hospital Regional "José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II".

CALIDAD DE SERVICIO	Mejora de la eficiencia, calidad y acceso a servicios hospitalarios especializados						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	5	11.4%	2	4.5%	0	0.0%	7	15.9%
Medio	5	11.4%	19	43.2%	5	11.4%	29	65.9%
Alto	0	0.0%	1	2.3%	7	15.9%	8	18.2%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>22.7%</b>	<b>22</b>	<b>50.0%</b>	<b>12</b>	<b>27.3%</b>	<b>44</b>	<b>100.0%</b>

Nota: Aplicación de los Cuestionarios de Gestión de Políticas Públicas y la Calidad de Servicio del hospital regional "José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II"

$$R = 0.821$$

$$P = 0.000 < 0.01$$

La Prueba de Correlación de Pearson entre la V1\_D2: Mejora de la eficiencia, calidad y acceso a servicios hospitalarios especializados y V2: Calidad de Servicio refleja un índice de correlación de **R = 0.821**, podemos afirmar que existe una correlación positiva muy alta; es decir el accionar de una de ellas influye directamente en los resultados y funcionamiento de la otra; al ejercer una mejor gestión de políticas públicas obtendremos una notoria mejor en la calidad de servicio; por otro lado el índice de significancia es **P = 0.000 < 0.01**; muestra que existe una relación estadísticamente significativa excelente; corroborando los resultados de R.

Tabla 9  
Niveles de la V1\_D3: Reforma de la política de gestión de recursos humanos y V2: La calidad de servicio del Hospital Regional "José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II".

CALIDAD DE SERVICIO	Reforma de la política de gestión de recursos humanos						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	3	6.8%	0	0.0%	0	0.0%	3	6.8%
Medio	7	15.9%	17	38.6%	6	13.6%	30	68.2%
Alto	0	0.0%	5	11.4%	6	13.6%	11	25.0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>22.7%</b>	<b>22</b>	<b>50.0%</b>	<b>12</b>	<b>27.3%</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Nota: Aplicación de los Cuestionarios de Gestión de Políticas Públicas y la Calidad de Servicio del hospital regional "José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II"

$$R = 0.785$$

$$P = 0.000 < 0.01$$

La Prueba de Correlación de Pearson entre la V1\_D3: Reforma de la política de gestión de recursos humanos y V2: Calidad de Servicio refleja un índice de correlación de **R = 0,785** podemos afirmar que existe una correlación positiva alta; es decir el accionar de una de ellas influye directamente en los resultados y funcionamiento de la otra; al ejercer una mejor gestión de políticas públicas obtendremos una notoria mejor en la calidad de servicio; por otro lado el índice de significancia es **P = 0.000 < 0.01**; muestra que existe una relación estadísticamente significativa excelente; corroborando los resultados de R.

Tabla 10

Niveles de la V2\_D1: Fiabilidad y V1: Gestión de políticas públicas del Hospital Regional "José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II".

GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	Fiabilidad		Total					
	Bajo		Medio		Alto			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	3	6.8%	0	0.0%	0	0.0%	3	6.8%
Medio	11	25.0%	13	29.5%	4	9.1%	28	63.6%
Alto	0	0.0%	7	15.9%	6	13.6%	13	29.5%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>31.8%</b>	<b>20</b>	<b>45.5%</b>	<b>16</b>	<b>36.4%</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Nota: Aplicación de los Cuestionarios de Gestión de Políticas Públicas y la Calidad de Servicio del hospital regional "José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II"

$$R = 0.723$$

$$P = 0.000 < 0.01$$

La Prueba de Correlación de Pearson entre la V2\_D1: Fiabilidad y V1: Gestión de Políticas Públicas refleja un índice de correlación de  $R = 0.723$ , podemos afirmar que existe una correlación positiva alta; es decir el accionar de una de ellas influye directamente en los resultados y funcionamiento de la otra; al ejercer una mejor gestión de políticas públicas obtendremos una notoria mejor en la calidad de servicio; por otro lado el índice de significancia es  $P = 0.000 < 0.01$ ; muestra que existe una relación estadísticamente significativa excelente; corroborando los resultados de R.

Tabla 11

Niveles de la V2\_D2: Sensibilidad y V1: Gestión de políticas públicas del Hospital Regional "José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II".

GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	Sensibilidad		Total					
	Bajo		Medio		Alto			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	3	6.8%	0	0.0%	0	0.0%	3	6.8%
Medio	10	22.7%	14	31.8%	4	9.1%	28	63.6%
Alto	0	0.0%	8	18.2%	5	11.4%	13	29.5%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>29.5%</b>	<b>22</b>	<b>50.0%</b>	<b>9</b>	<b>20.5%</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Nota: Aplicación de los Cuestionarios de Gestión de Políticas Públicas y la Calidad de Servicio del hospital regional "José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II"

$$R = 0.680$$

$$P = 0.000 < 0.01$$



La Prueba de Correlación de Pearson entre la V2\_D2: Sensibilidad y V1: Gestión de Políticas Públicas refleja un índice de correlación de **R = 0.680**, podemos afirmar que existe una correlación positiva alta; es decir el accionar de una de ellas influye directamente en los resultados y funcionamiento de la otra; al ejercer una mejor gestión de políticas públicas obtendremos una notoria mejor en la calidad de servicio; por otro lado el índice de significancia es **P = 0.000 < 0.01**; muestra que existe una relación estadísticamente significativa excelente; corroborando los resultados de R.

Tabla 12 \_\_\_\_\_

*Niveles de la V2\_D3: Seguridad y V1: Gestión de políticas públicas del Hospital Regional "José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II".*

GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	Seguridad		Total					
	Bajo		Medio		Alto			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	3	6.8%	0	0.0%	0	0.0%	3	6.8%
Medio	8	18.2%	19	43.2%	1	2.3%	28	63.6%
Alto	0	0.0%	5	11.4%	8	18.2%	13	29.5%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>25.0%</b>	<b>24</b>	<b>54.5%</b>	<b>9</b>	<b>20.5%</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Nota Aplicación de los Cuestionarios de Gestión de Políticas Públicas y la Calidad de Servicio del hospital regional "José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II"

**R = 0.845**

**P = 0.000 < 0.01**

La Prueba de Correlación de Pearson entre la V2\_D3: Seguridad y V1: Gestión de Políticas Públicas refleja un índice de correlación de **R = 0.845**, podemos afirmar que existe una correlación positiva muy alta; es decir el accionar de una de ellas influye directamente en los resultados y funcionamiento de la otra; al ejercer una mejor gestión de políticas públicas obtendremos una notoria mejor en la calidad de servicio; por otro lado el índice de significancia es **P = 0.000 < 0.01**; muestra que existe una relación estadísticamente significativa excelente; corroborando los resultados de R.

Tabla 13.....

Niveles de la V2\_D4: Empatía y V1: Gestión de políticas públicas del Hospital Regional "José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II".

GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	Empatía		Total					
	Bajo		Medio		Alto			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	3	6.8%	0	0.0%	0	0.0%	3	6.8%
Medio	7	15.9%	20	45.5%	1	2.3%	28	63.6%
Alto	0	0.0%	3	6.8%	10	22.7%	13	29.5%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>22.7%</b>	<b>23</b>	<b>52.3%</b>	<b>11</b>	<b>25.0%</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Nota: Aplicación de los Cuestionarios de Gestión de Políticas Públicas y la Calidad de Servicio del hospital regional "José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II"

**R = 0.944**

**P = 0.000 < 0.01**

La Prueba de Correlación de Pearson entre la V2\_D4: Empatía y V1: Gestión de Políticas Públicas refleja un índice de correlación de **R = 0.944**, podemos afirmar que existe una correlación positiva muy alta; es decir el accionar de una de ellas influye directamente en los resultados y funcionamiento de la otra; al ejercer una mejor gestión de políticas públicas obtendremos una notoria mejor en la calidad de servicio; por otro lado el índice de significancia es **P = 0.000 < 0.01**; muestra que existe una relación estadísticamente significativa excelente; corroborando los resultados de R.

Tabla 14.....

Niveles de la V2\_D5: Elementos tangibles y V1: Gestión de políticas públicas del Hospital Regional "José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II".

GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	Elementos Tangibles		Total					
	Bajo		Medio		Alto			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	2	4.5%	1	2.3%	0	0.0%	3	6.8%
Medio	8	18.2%	14	31.8%	6	13.6%	28	63.6%
Alto	0	0.0%	6	13.6%	7	15.9%	13	29.5%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>22.7%</b>	<b>21</b>	<b>47.7%</b>	<b>13</b>	<b>29.5%</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Nota: Aplicación de los Cuestionarios de Gestión de Políticas Públicas y la Calidad de Servicio del hospital regional "José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II".

**R = 0.612**

**P = 0.000 < 0.01**

La Prueba de Correlación de Pearson entre la V2\_D5: Elementos Tangibles y V1: Gestión de Políticas Públicas refleja un índice de correlación de **R = 0.612**, podemos afirmar que existe una correlación positiva alta; es decir el accionar de una de ellas influye directamente en los resultados y funcionamiento de la otra; al ejercer una mejor gestión de políticas públicas obtendremos una notoria mejor en la calidad de servicio; por otro lado el índice de significancia es **P = 0.000 < 0.01**; muestra que existe una relación estadísticamente significativa excelente; corroborando los resultados de R.

## V. DISCUSIÓN

Al iniciar el presente trabajo se trazó como objetivo general: Determinar en qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021.

Sobre este aspecto se debe precisar que los resultados mostraron que al aplicarse la prueba de correlación de Pearson entre las variables estudiadas de Gestión de Políticas públicas y Calidad de Servicio se alcanza un  $R = 0,869$ , lo que de manera sencilla significaba que existe una correlación positiva muy alta entre estas; a lo que se debe añadir que existen probabilidades que el accionar de una de ellas influya de manera directa en los resultados y funcionamiento de la otra; al ejercer una mejor gestión de políticas públicas se obtendrá una notoria mejoría en la calidad de servicio. Asimismo, al tomarse en cuenta el índice de significancia es  $P = 0,000 < 0,01$ ; se puede deducir que existe una relación estadísticamente significativa excelente; dando corroboración a los resultados de R.

En este sentido, Gutiérrez (2016) en su tesis “Estado de bienestar y cambio: la transformación de las políticas públicas de salud” en la que analiza los lineamientos directrices en salud, indicando la existencia de falencias como el recorte presupuestario, lo que acarrea otros males hasta ser percibidos por los usuarios; favoreciendo esto la aparición de negocios privados en salud, los cuales son caros, pero ante el mal de servicio de los estatales, los usuarios prefieren recurrir a los privados, creando negocios lucrativos el campo de la salud. A su vez, Zapata (2012) en su trabajo “Diseño de un modelo de análisis de sostenibilidad de políticas públicas en salud” resalta las bondades de la aplicación de políticas públicas en el sector salud, siendo un estudio mixto, llegando a proponer un modelo permitiendo ser el nexo entre dichas políticas y del tratamiento de la malaria, pone en relieve la simbiosis que se forma entre las políticas públicas y las dinámicas socio-ecológicas, sugiere modelos de análisis que viabilizan la complejidad de los problemas que agobian. Asimismo, Gómez (2012) en su ensayo “Gestión de políticas públicas: aspectos operativos” hace un análisis sobre políticas públicas en Colombia, resaltando su importancia como procesos operantes al formar parte de un sistema, rescata el hecho que existan varias clases de políticas públicas en salud, las que

deben ser solventadas bajo la normativa jurídica, administrativa, contractual, entre otras, lo que en el fondo beneficiaría a la entidad promotora del servicio.

Como primer objetivo específico: Determinar en qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con la fiabilidad del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021.

En este aspecto se debe señalar que los resultados mostraron que al aplicarse la prueba de correlación de Pearson entre la dimensión Fiabilidad y la variable Gestión de Políticas Públicas se alcanza un  $R = 0,723$ , lo que de manera sencilla significaba que existe una correlación positiva alta; a lo que se debe añadir que existen probabilidades que el accionar de una de ellas influya de manera directa en los resultados y funcionamiento de la otra; al ejercer una mejor gestión de políticas públicas se obtendrá una notoria mejoría en la calidad de servicio. Asimismo, al tomarse en cuenta el índice de significancia es  $P = 0,000 < 0,01$ ; se puede deducir que existe una relación estadísticamente significativa excelente; dando corroboración a los resultados de R.

En este sentido, Barba (2021) en su tesis “calidad de los servicios de salud: el estado de emergencia, Ate, 2020-2021, Lima – Perú”, investigación básica, explicativa hecha sobre 71 individuos y que buscaba encontrar la relación entre las variables entre la atención en salud y la corrupción y logra hacer una descripción del sector salud en situación de pandemia, encontrando las enormes deficiencias existentes en el área y de las cuales los pacientes son testigos directos de la fiabilidad que demostraban en la falta implementación de recursos, incluso relacionándolo en cierta modo con actos de corrupción, lo cual repercute en la atención. A su vez, Hermenegildo (2019) en su trabajo “Cumplimiento de metas de políticas públicas y el acceso al servicio de salud en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Distrito de Trujillo, 2018”, investigación descriptiva correlacional, buscaba establecer la relación entre dichas políticas y el acceso al servicio de salud, hace un análisis hacia el hecho de fomentar y ejecutar tales políticas apoyado por la era tecnológica y describiendo el estado calamitoso del sector salud; hace hincapié en tratar de mejorar los sistemas de calidad para ofrecer un mejor

servicio, pero planeado a través de lineamientos directrices en beneficio de todos los agentes del sector, por lo que concluye afirmando que existe una relación entre el cumplimiento de tales políticas y el acceso a los servicios de salud, evidenciando en ello su fiabilidad.

Como segundo objetivo específico: Determinar en qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona en la sensibilidad del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021.

En este aspecto se debe señalar que los resultados mostraron que al aplicarse la prueba de correlación de Pearson entre dimensión Sensibilidad y la variable Gestión de Políticas Públicas se alcanza un  $R = 0,680$ , lo que de manera sencilla significaba que existe una correlación positiva alta; a lo que se debe añadir que el accionar de una de ellas influye de manera directa en los resultados y funcionamiento de la otra; al ejercer una mejor gestión de políticas públicas se obtendrá una notoria mejoría en la calidad de servicio. Asimismo, al tomarse en cuenta el índice de significancia es  $P = 0,000 < 0,01$ ; se puede deducir que existe una relación estadísticamente significativa excelente; dando corroboración a los resultados de R.

En este sentido, Villasante (2019) en su trabajo “Políticas públicas de salud en pacientes pediátricos con quemaduras, Lima 2019”, investigación de tipo cualitativo y que buscaba establecer y estudiar las políticas públicas desarrolladas en favor de niños quemados, hizo un estudio de las condiciones existentes en que son tratados los menores que acudían a establecimientos de salud, los cuales requieran un cuidado especial y sobre lo cual las políticas públicas no son del todo favorables. Al verse desde un punto que demuestre sensibilidad como el caso de pacientes menores quemados, las políticas deben ser más benévolas para favorecer este sector de la población, el estudio manifiesta las deficiencias en logística que tiene el recinto de salud y que repercuten desde luego en la atención que reciban estos menores. A su vez, Deza (2021) en su tesis “Asociación entre una política pública sanitaria y prevención del VIH/SIDA en homosexuales usuarios del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2020”, investigación correlacional, cuantitativa, que

destaca la importancia de prácticas de gestión pública en el sector salud, específicamente relacionados con individuos varones homosexuales enfermos de este mal, evidenciándose la existencia de una ligazón entre las políticas públicas y los enfermos de VIH/SIDA y lo favorable que resultaron estas al ser tomadas como medidas de prevención, demostrando un nivel de sensibilidad en el caso detallado, más aun por el hecho de las relaciones que deben desarrollarse entre el personal y los pacientes durante el tratamiento y la atención de la misma.

Como tercer objetivo específico: Determinar en qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona en la seguridad del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021.

En este aspecto se debe señalar que los resultados mostraron que al aplicarse la prueba de correlación de Pearson entre la dimensión Seguridad y la variable Gestión de Políticas Públicas se alcanza un  $R = 0,845$ , lo que de manera sencilla significaba que existe una correlación positiva muy alta; a lo que se debe añadir que el accionar de una de ellas influye manera directa en los resultados y funcionamiento de la otra; al ejercer una mejor gestión de políticas públicas se obtendrá una notoria mejoría en la calidad de servicio. Asimismo, al tomarse en cuenta el índice de significancia es  $P = 0,000 < 0,01$ ; se puede deducir que existe una relación estadísticamente significativa excelente; dando corroboración a los resultados de R.

En este sentido, Muñoz (2018) en su trabajo “Aplicación informática de control de mantenimiento de los equipos hospitalarios para mejorar el servicio de atención de los asegurados en el Hospital de Alta Complejidad Virgen de La Puerta, investigación que buscaba ver la relación entre el control de dichas maquinarias y la atención que reciben los pacientes asegurados, evidenciando que hay una relación positiva en la atención recibida por los usuarios y la revisión de tales instrumentales, lo que lleva a establecer un nivel de seguridad en la dimensión. A su vez, Morales (2019) en su trabajo “Gestión de manejos de desechos hospitalarios y calidad del servicio en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús, Quevedo 2019”, investigación descriptiva y correlacional, buscaba establecer la relación entre las variables, encontrando que si hay relación directa, dado que en

estudio se señala que en el hospital en ocasiones los desechos quedan en el pasadizo, originando la incomodidad de los pacientes ante el temor de sufrir enfermedades y por ende, en la atención existente.

Como cuarto objetivo específico: Determinar en qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona en la empatía del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021.

En este aspecto se debe señalar que los resultados mostraron que al aplicarse la prueba de correlación de Pearson entre la dimensión Empatía y la variable Gestión de Políticas Públicas se alcanza un  $R = 0,944$ , lo que de manera sencilla significaba que existe una correlación positiva muy alta; a lo que se debe añadir que el accionar de una de ellas influye de manera directa en los resultados y funcionamiento de la otra; al ejercer una mejor gestión de políticas públicas se obtendrá una notoria mejoría en la calidad de servicio. Asimismo, al tomarse en cuenta el índice de significancia es  $P = 0,000 < 0,01$ ; se puede deducir que existe una relación estadísticamente significativa excelente; dando corroboración a los resultados de R.

En este sentido, Goya (2021) en su trabajo "Conocimientos y prácticas hacia el manejo de los desechos hospitalarios en usuarios internos del Hospital de Salitre, 2020", siendo una investigación cuantitativa, descriptiva buscaba establecer la relación entre las variables y recurrió a un estudio sobre una muestra de 50 usuarios y presentó la problemática existente basada en la acumulación de desechos en el hospital y el manejo que se les daba a los mismos cuando se realizaba la atención a los pacientes, para lo que se halló que el personal era capacitado para atender estas situaciones de rutina, lo que favorecía en poder ofrecer una atención de calidad a los pacientes y se pone de manifiesto en casos donde la preparación era fundamental para afrontar situaciones que pueden ser consideradas de riesgo, A su vez, Gama (2020) en su trabajo "Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente al egreso hospitalario, servicio de cirugía, Hospital Sergio Bernales, Lima 2019", buscaba establecer una relación empática suscitada entre las variables y que derive también en el beneplácito institucional, recalca la importancia del trato hacia los pacientes cuando son sometidos a diversas pruebas,



concluyendo que hay una relación entre la unidad de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes.

Como quinto objetivo específico: Determinar en qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con los elementos tangibles del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021.

En este aspecto se debe señalar que los resultados mostraron que al aplicarse la prueba de correlación de Pearson entre la dimensión Elementos Tangibles y la variable Gestión de Políticas Públicas se alcanza un  $R = 0,612$ , lo que de manera sencilla significaba que existe una correlación positiva alta; a lo que se debe añadir que el accionar de una de ellas influye de manera directa en los resultados y funcionamiento de la otra; al ejercer una mejor gestión de políticas públicas se obtendrá una notoria mejoría en la calidad de servicio. Asimismo, al tomarse en cuenta el índice de significancia es  $P = 0,000 < 0,01$ ; se puede deducir que existe una relación estadísticamente significativa excelente; dando corroboración a los resultados de R.

En este sentido, Camacho (2018) en su tesis “Factores determinantes de la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unánue de Tacna, 2018”, indica el estudio efectuado sobre 75 personas y que pretendía establecer los elementos o razones que hacían alcanzar satisfacción a los pacientes cuando reciben la atención en sus servicios, encontrando el autor que si existía la relación entre las variables mencionadas. A su vez, Silva (2019) en su trabajo “Calidad de los servicios hospitalarios brindados en el Hospital de Apoyo II \_ Sullana según opinión de los usuarios, año 2018”, en un estudio sobre 383 individuos pretendió establecer la calidad del servicio prestado como consecuencia de la presencia de diversos agentes activos durante las atenciones de rutina, encontrando que sí existía una relación directa entre las variables

Como sexto objetivo específico: Determinar en qué medida las estrategias de intervención de salud pública se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021.

En este aspecto se debe señalar que los resultados mostraron que al aplicarse la prueba de correlación de Pearson entre la dimensión Potenciar las estrategias de intervención de salud pública y la variable Calidad de Servicio se alcanza un  $R = 0,809$ , lo que de manera sencilla significaba que existe una correlación positiva muy alta; a lo que se debe añadir que el accionar de una de ellas influye de manera directa en los resultados y funcionamiento de la otra; al ejercer una mejor gestión de políticas públicas se obtendrá una notoria mejoría en la calidad de servicio. Asimismo, al tomarse en cuenta el índice de significancia es  $P = 0,000 < 0,01$ ; se puede deducir que existe una relación estadísticamente significativa excelente; dando corroboración a los resultados de R.

En este sentido, Zapata (2012) en su trabajo “Diseño de un modelo de análisis de sostenibilidad de políticas públicas en salud”, al proponer un modelo de políticas vinculadas al sector salud pretendió demostrar la falta que hace poseer una configuración con lineamiento estratégico que permita salvaguardar situaciones extremas, para lo cual tuvo en cuenta los diversos procesos que se manifestaban en el entorno, evidenciando la importancia de contar con dichos modelos sobre gestión de políticas públicas

Como séptimo objetivo específico: Determinar en qué medida mejorar la eficiencia, calidad y acceso a servicios hospitalarios especializados se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021.

En este aspecto se debe señalar que los resultados mostraron que al aplicarse la prueba de correlación de Pearson entre la dimensión Mejora de la eficiencia, calidad y acceso a servicios hospitalarios especializados y la variable Calidad de Servicio se alcanza un  $R = 0,821$ , lo que de manera sencilla significaba que existe una correlación positiva muy alta; a lo que se debe añadir que el accionar de una de ellas influye de manera directa en los resultados y funcionamiento de la otra; al ejercer una mejor gestión de políticas públicas se obtendrá una notoria mejoría en la calidad de servicio. Asimismo, al tomarse en cuenta el índice de significancia es  $P = 0,000 < 0,01$ ; se puede deducir que existe una relación estadísticamente significativa excelente; dando corroboración a los resultados de R.

En este sentido, Vásquez (2016) en su trabajo “Satisfacción del cuidador primario y la calidad de atención del servicio de control post hospitalario de cuidados paliativos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins”, trabajo que pretendió identificar que la aplicación de factores de éxito organizativos pueden derivar en una mejor atención hacia los pacientes, encontrando niveles de satisfacción aceptables y calificándose como buena la atención en los consultorios.

Como octavo objetivo específico: Determinar en qué medida la reforma de la política de gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021.

En este aspecto se debe señalar que los resultados mostraron que al aplicarse la prueba de correlación de Pearson entre la dimensión Reforma de la política de gestión de recursos humanos y la variable Calidad de Servicio se alcanza un  $R = 0,785$  lo que de manera sencilla significaba que existe una correlación positiva alta; a lo que se debe añadir que el accionar de una de ellas influye de manera directa en los resultados y funcionamiento de la otra; al ejercer una mejor gestión de políticas públicas se obtendrá una notoria mejoría en la calidad de servicio. Asimismo, al tomarse en cuenta el índice de significancia es  $P = 0,000 < 0,01$ ; se puede deducir que existe una relación estadísticamente significativa excelente; dando corroboración a los resultados de R.

En este sentido, Gutiérrez (2016) en su tesis “Estado de bienestar y cambio: la transformación de las políticas públicas de salud”, e explica como existe desatención en entidades de salud estatales, lo que motiva el cambio de parte de los usuarios a sistemas privados que son más costosos pero que están mejor preparados en brindar la atención esperada por los usuarios, lo que nos indica que las políticas públicas del sector daos para unidades estatales no son del todo aceptadas por el medio, a diferencia de las políticas implementadas y dirigidas al sector privado que derivan en la aprobación de muchos y para lo cual el empleo del recurso humano es indispensable.

## VI. CONCLUSIONES

- 1) Respecto al objetivo general, se determinó relación de intensidad alta entre Gestión de Políticas Públicas con la calidad de atención del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes, durante el año 2021 ( $R = 0,869$ ,  $p = 0.000$ , alfa 0.05)
- 2) Respecto al objetivo específico 1, se determinó relación alta entre gestión de políticas públicas y la **fiabilidad** del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021 ( $R = 0,723$ ,  $p = 0.000$ , alfa 0.05)
- 3) Respecto al objetivo específico 2, se determinó relación media entre la gestión de políticas públicas y la **capacidad de respuesta** del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021 ( $R = R = 0,680$ ,  $p = 0.000$ , alfa 0.05)
- 4) Respecto al objetivo específico 3, se determinó relación alta entre la gestión de políticas públicas y la **seguridad** del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021 ( $R = R = 0,845$ ,  $p = 0.000$ , alfa 0.05)
- 5) Respecto al objetivo específico 4, se determinó relación alta entre la gestión de políticas públicas y la **empatía** del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021 ( $R = R = 0,944$ ,  $p = 0.000$ , alfa 0.05)
- 6) Respecto al objetivo específico 5, se determinó relación media entre la gestión de políticas públicas y los **elementos tangibles** del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021 ( $R = = 0,612$ ,  $p = 0.000$ , alfa 0.05)
- 7) Respecto al objetivo específico 6, se determinó relación alta entre potenciar la salud pública y la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021 ( $R = 0,809$ ,  $p = 0.000$ , alfa 0.05)
- 8) Respecto al objetivo específico 7, se determinó relación alta entre la eficiencia, calidad y productividad a servicios hospitalarios y la calidad de atención en el ser ( $R = R = 0,821$ ,  $p = 0.000$ , alfa 0.05) vicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021.
- 9) Respecto al objetivo específico 8, se determinó relación alta entre instrumentos de gestión y la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021 ( $R = 0,785$ ,  $p = 0.000$ , alfa 0.05)

## VII. RECOMENDACIONES

1. Al MINSA; para futuros lineamientos de gestión pública; se deberían realizarse; tomando en cuenta la realidad de los diferentes establecimientos de salud del estado; a nivel de regiones costa; sierra y selva y las características geográficas y socioeconómicas propias de cada una.
2. A la red de salud Tumbes; generar espacios de capacitación en temas relacionados a la gestión pública y los lineamientos que en ellos se engloban; cabe recalcar la importancia de conocer temas administrativos y de gestión acompañando a los conocimientos profesionales para poder ejercer un servicio público con mayor eficiencia.
3. A la red de salud Tumbes; gestionar ante el MEF el presupuesto para la construcción, reestructuración, rehabilitación de la infraestructura del hospital “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”.
4. Al hospital “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II”; quien debe promover las capacitaciones y/o pasantías con instituciones nacionales e internacionales donde se ejecuten de manera eficiente la gestión de políticas públicas; para que el personal puede importar dichos conocimientos.
5. Se sugiere a la Unidad Directriz Mayor instaurar o reestructurar el modelo de gestión de políticas públicas como parte de un programa de gestión institucional en el establecimiento de salud ya mencionado.
6. Se sugiere a la Unidad de Planificación y Desarrollo o, quien haga sus veces, la reformulación de políticas públicas relacionadas al tipo de establecimiento tratado, y en sí con el departamento de cirugía.
7. Se sugiere a la Unidad de Planificación y Desarrollo o quien haga sus veces, la implantación de un sistema bibliográfico físico y digital, que contenga la información relacionada a prácticas relacionadas a políticas públicas , así como de información de salud, especialmente del departamento indicado.
8. Se sugiere a la Unidad de Personal o quien haga sus veces, la implantación de especializaciones o capacitaciones desde un punto de vista administrativo y/o gestión y de salud para los diferentes tipos de personal.
9. Se sugiere a la Unidad de Personal o quien haga sus veces, realizar auditorías administrativas de forma periódica a fin de mantener de forma

idónea los controles gerenciales de la institución, y no sólo limitarse a los de naturaleza contable.

10. Se sugiere a la Unidad de Logística o, quien haga sus veces, la instalación de un moderno sistema logístico que provea de material, insumos, medicamento y otros de una manera apropiada según las necesidades del hospital.
11. Se sugiere a la Unidad de Marketing o, quien haga sus veces, instaurar un mecanismo que se oriente por cuidar de la calidad de servicio ofrecido por la institución en las diferentes actividades y procesos que efectúe, y considerando sobre todo al paciente.
12. Se sugiere a la Unidad de Tesorería o, quien haga sus veces, la revisión del presupuesto asignado para poder enfrentar la situación existente, y más aún agravada por la crisis sanitaria.

## **VIII. PROPUESTA**

**8.1.Nombre de la Propuesta:** Implementación de un programa de mejora de la gestión de políticas públicas y su impacto en la calidad de atención del servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes - 2022

### **1.1. Datos informativos:**

- Institución: José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II
- Dirección: Red de Salud Tumbes
- Investigadora: Mg. Frang Danny Céspedes Arteaga
- Asesor: Dr. José Elías Sandoval Ríos

### **1.2. Fundamento científico:**

- De igual manera que la investigación; también partiremos de los “Lineamientos y medidas de reforma del sector salud”; ya que es el conjunto de lineamientos vigentes, que establecen pautas y procesos que los establecimientos y trabajadores del sector salud deben asumir. (MINSa 2013)

### **1.3. Objetivo principal:**

- Implementar un programa para la mejora de la gestión de políticas públicas y su impacto en la calidad de atención del servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes - 2022

### **1.4. Objetivos específicos:**

- Planificar un programa para la mejora de la gestión de políticas públicas y su impacto en la calidad de atención del servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes - 2022
- Diseñar un programa para la mejora de la gestión de políticas públicas y su impacto en la calidad de atención del servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes - 2022

- Ejecutar el programa para la mejora de la gestión de políticas públicas y su impacto en la calidad de atención del servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes – 2022.

### 1.5. Propuesta de mejora:

	“Lineamientos y medidas de reforma del sector salud”	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>ACCIONES A DESARROLLAR</b>
Implementación de un programa de mejora de la gestión de políticas públicas y su impacto en la calidad de atención del servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes - 2022	<b>Lineamiento 1:</b> Potenciar las estrategias de intervención de salud pública	<b>Planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la gestión de servicios de la salud; a través de intervención intergubernamental e interinstitucional.</li> <li>• Gestar la asignación presupuestal para programa específicos; que permitan la actualización profesional ligadas a la gestión pública.</li> <li>• Velar por la articulación multisectorial.</li> <li>• Promover actividades de promoción social para contribuir con la calidad emocional de la plana profesional.</li> </ul>
		<b>Diseño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar un programa de gestión de servicios de la salud; a través de intervención</li> </ul>



			<p>intergubernamental e interinstitucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un calendario de incorporación de asignación presupuestal para programa específicos; que permitan la actualización profesional ligadas a la gestión pública.</li> <li>• Diseñar un cronograma de intervención en la modalidad de articulación multisectorial.</li> <li>• Agendar actividades de promoción social para contribuir con la calidad emocional de la plana profesional.</li> </ul>
		<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar los servicios de la salud; a través de intervención intergubernamental e interinstitucional.</li> <li>• Aplicar la asignación presupuestal para programa específicos; que permitan la actualización profesional ligadas a la gestión pública.</li> <li>• Desarrollar articulación multisectorial.</li> <li>• Desarrollar actividades de promoción social para contribuir con la calidad</li> </ul>

			emocional de la plana profesional.
	<b>Lineamiento 2:</b> Mejora de la eficiencia, calidad y acceso a servicios hospitalarios especializados.	<b>Planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar estrategias para la promoción del mecanismo estatal en el sector privado.</li> <li>• Planificar la implementación del seguro integral de salud y fondo intangible solidario de salud (FISSAL) en todos los trabajadores.</li> </ul>
		<b>Diseño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar estrategias para la promoción del mecanismo estatal en el sector privado.</li> <li>• Diseño de la implementación del seguro integral de salud y fondo intangible solidario de salud (FISSAL) en todos los trabajadores.</li> </ul>
		<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de estrategias para la promoción del mecanismo estatal en el sector privado.</li> <li>• Aplicación del seguro integral de salud y fondo intangible solidario de salud (FISSAL) en todos los trabajadores.</li> </ul>
	<b>Lineamiento 3:</b> Reforma de la política de gestión de	<b>Planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de la mejora se la reforma pública salarial y laboral y la Ley SERVIR</li> <li>• Planificación de la implementación de</li> </ul>

	recursos humanos.		Respuesta institucional frente a las operaciones PEAS.
		<b>Diseño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de la mejora se la reforma pública salarial y laboral y la Ley SERVIR</li> <li>• Planificación de la implementación de Respuesta institucional frente a las operaciones PEAS.</li> </ul>
		<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de la mejora se la reforma pública salarial y laboral y la Ley SERVIR</li> <li>• Planificación de la implementación de Respuesta institucional frente a las operaciones PEAS.</li> </ul>

## REFERENCIAS

- Aguilar L. (2013). *Gobierno y administración pública* (1ª ed.). Fondo de Cultura Económica.
- Bazán FA. (2019). *Implementación de plan hospitalario para mejorar la atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas 2018* [Tesis Titulación, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45915>
- Bravo PM. (2016). *Relación de la gestión hospitalaria y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de consultorio externo del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas—Loreto, enero – agosto 2016* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30527>
- Bunge M. (2013). *Filosofía política*. GEDISA Editorial.
- Camacho RE. (2018). *Factores determinantes de la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32886>
- Cerezo P. (1997). *La calidad de servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente*. TeleWorks Pain. <http://www.teleworkspain.com/Art012.htm>.
- Chávez M. (2002). *Evaluación de la calidad del servicio, desde la percepción del usuario externo. Centro de Salud Augusto B. Leguía* [Tesis de Maestría]. Universidad Pontificia Cayetano Heredia.
- Ciquero MM. (2021). *Percepción de las políticas farmacéutica, medicamentos y gestión de suministros en los químicos farmacéuticos del Hospital Nacional*

- Dos de Mayo* [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62996>
- Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica—Reglamento renacyt*. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Cuervo J. (2015). *Ensayos sobre políticas públicas II*. Universidad Externado Editorial.
- De La Parra E. (1997). *Guía práctica para lograr la calidad en el servicio*. Grupo Editorial ISEF.
- Denton DK. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Ediciones Díaz de Santos.
- Gómez RD. (2012). Gestión de políticas públicas: Aspectos operativos. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*, 30(2), 223–236.
- González I, & Queralt J. (2021). *Razones públicas: Una introducción a la filosofía política*. Editorial Ariel.
- Guerra G, & Aguilar A. (1994). *Manual práctico para la administración de agronegocios*. Editorial Limusa.
- Guevara M. (2005). *Gerencia de servicios psicológicos: Una estrategia para la formulación de programas*. Universidad Central de Venezuela.
- Gutiérrez BR. (2016). *Estado de bienestar y cambio: La transformación de las políticas públicas de salud en Costa Rica, (1990-2014)* [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/37967/>
- Hermeregildo R. (2019). *Cumplimiento de metas de políticas públicas y el acceso al servicio de la salud en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria*,

- distrito de Trujillo, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32891>
- Hernández R, & Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mcgraw-Hill.
- Hurtado D. (2008). *Principios de administración* (1ª ed.). ITM.
- Jackson, S. L. (2015). *Research Methods and Statistics: A Critical Thinking Approach*. Cengage Learning.
- Kumar, A. (2002). *Research Methodology in Social Science*. Sarup & Sons.
- Larrea P. (1991). *Calidad de servicio: Del marketing a la estrategia*. Ediciones Díaz de Santos.
- Lefont L, & Ramírez J. (2020). *Políticas públicas: Introducción a la disciplina para la gestión gubernamental en Cuba*. Editorial Universitaria.
- Matute SE. (2020). *Tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado].  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_70f9b3a4769169b6b2bf2ac6e4a1145](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_70f9b3a4769169b6b2bf2ac6e4a1145)
- MINSA Perú. (2013). *Vivamos el cambio reformas de la salud – Lineamientos y medidas de la reforma del sector salud*. Ministerio de Salud - Perú.
- Murillo S. (2004). *Relaciones humanas*. Editorial Limusa.
- Ortegón E. (2020). *Políticas públicas: Métodos conceptuales y métodos de evaluación* (2ª ed.). CreaLibros Ediciones.
- Parasteh Ghombavani, F., Haghghi, F. A.-S., & Ramin Azad, S. M. (2020). Descriptive-Inferential Analysis of the Content. *Environmental Education and*

<https://doi.org/10.30473/ee.2020.6562>

- Parsons W. (2007). *Políticas públicas: Una introducción a la teoría y práctica del análisis de políticas públicas* (1ª ed.). FLACSO.
- Prado M. (2017). *Responsabilidad social empresarial en el nosocomio de Mulchén* [Tesis Titulación]. Universidad Andrés Bello.
- RAE. (2001). *Diccionario de la Lengua Española* (22ª ed.). Editorial Espasa.
- Rahi, S. (2017). Research Design and Methods: A Systematic Review of Research Paradigms, Sampling Issues and Instruments Development. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 06(02).  
<https://doi.org/10.4172/2162-6359.1000403>
- Ramos L. (2006). *Calidad de servicio en la consulta ambulatoria de Endocrinología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza* [Tesis de Maestría]. UPCH.
- Reyes A. (2004). *Administración moderna*. Editorial Limusa.
- Roth, A.-N. (2021). *Enfoques para el análisis de políticas públicas*. Universidad Nacional de Colombia.
- Salas WA. (2012). *Diseño de un modelo de análisis de sostenibilidad de políticas públicas en salud* [Tesis Doctoral, Universidad Politécnica de Catalunya].  
<https://www.tesisenred.net/handle/10803/101396#page=1>
- Silva JJ. (2019). *Calidad de los servicios Hospitalarios brindados en el Hospital de Apoyo II – Sullana según opinión de los usuarios, año 2018* [Tesis Titulación, Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería y Arquitectura].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67677>
- Terán G, Montenegro B, Bastidas JL, Realpe IA, Villarreal FJ, & Fernández A. (2017). Análisis crítico de la responsabilidad social en entidades de salud.

- Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(1).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002017000100020](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000100020)
- UCV. (2017). *Código de Ética de la Universidad Cesar Vallejo Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Vargas M, & Aldana L. (2011). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas* (2ª ed.). Ediciones ECOE.
- Villasante I. (2020). *Políticas públicas de salud en pacientes pediátricos con quemaduras. Lima, 2019* [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48299>
- Winchester, L. (2016). *Políticas públicas: Formulación y evaluación*.  
<http://repositorio.minciencias.gov.co/handle/11146/196>
- Zamudio MP, Cardoso MI, & Santos W. (2005). El uso del Servqual en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: El caso de la biblioteca del IPEN. *Rev. Interam. Bibliot*, 28(2).



## ANEXOS

### ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES DE ESTUDIO	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>En qué medida la Gestión de Políticas Públicas se relaciona con la calidad de atención del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes, durante el año 2021?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿En qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con la <b>fiabilidad</b> del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?,</p> <p>¿En qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con la <b>capacidad de respuesta</b> del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?,</p> <p>¿En qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con la <b>seguridad</b> del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?,</p> <p>¿En qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con la <b>empatía</b> del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?,</p>	<p>Determinar en qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar en qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con la fiabilidad del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?,</p> <p>Determinar en qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con la capacidad de respuesta del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?,</p> <p>Determinar en qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con la seguridad del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?,</p> <p>Determinar en qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con la empatía del servicio de</p>	<p>La gestión de políticas públicas se relaciona positivamente con la calidad de atención del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes – 2021.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>La gestión de políticas públicas se relaciona con la fiabilidad del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021,</p> <p>La gestión de políticas públicas se relaciona con la capacidad de respuesta del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021,</p> <p>La gestión de políticas públicas se relaciona con la seguridad del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021,</p> <p>La gestión de políticas públicas se relaciona con la empatía del servicio de cirugía del</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Variable Independiente:</b> Gestión de políticas públicas</p>	<p>Nominal</p> <p>Nominal</p>

<p>¿En qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con los <b>elementos tangibles</b> del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?,</p> <p>¿En qué medida <b>potenciar la salud pública</b> se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?,</p> <p>¿En qué medida mejorar la <b>eficiencia, calidad y productividad</b> a servicios hospitalarios especializados se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?,</p> <p>¿En qué medida los <b>instrumentos de gestión</b> se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?</p>	<p>cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?,</p> <p>Determinar en qué medida la gestión de políticas públicas se relaciona con los elementos tangibles del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?,</p> <p>Determinar en qué medida potenciar la salud pública se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?,</p> <p>Determinar en qué medida mejorar la eficiencia, calidad y productividad a servicios hospitalarios especializados se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?,</p> <p>Determinar en qué medida los instrumentos de gestión se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021?</p>	<p>hospital regional de Tumbes durante el año 2021,</p> <p>La gestión de políticas públicas se relaciona con los elementos tangibles del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021,</p> <p>El potenciar la salud pública se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021,</p> <p>Mejorar la eficiencia, calidad y productividad a servicios hospitalarios especializados se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021,</p> <p>Los instrumentos de gestión se relaciona con la calidad de atención en el servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes durante el año 2021.</p>		
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

## ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Variable Dependiente: Calidad de servicio	Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor subjetivo para el consumidor o usuario la misma que depende de la satisfacción de sus expectativas.	Bajo Medio Altao	Fiabilidad	Cumplimiento de lo prometido Sincero interés por resolver los problemas Cumplir en el tiempo previsto No cometer errores	Nominal
			Capacidad de respuesta	Poder actuar tan rápido como las circunstancias requieran Apoyo de todo el personal Disponibilidad para ayudar Personal y recursos suficientes para imprevistos	
			Seguridad	Capacidad profesional Capacidad moral Compromiso institucional. Compromiso político	
			Empatía	Respeto a la dignidad de los profesionales Respeto a la dignidad de los usuarios Preocupación por dotar de los recursos materiales	
			Elementos tangibles	Preocupación por los recursos e insumos materiales Preocupación por el personal y obligaciones contractuales Preocupación por las necesidades y demandas crecientes de los usuarios	
Variable Independiente: Gestión de políticas públicas	Aprovechamiento de los instrumentos legales, y gestión coordinada entre niveles de gobierno e instituciones para la	Cuestionario de percepción de eficacia de políticas de salud en Hospital Regional de Tumbes	Potenciamiento la salud publica	Nivel de cobertura de demanda de servicios de salud Intervención intergubernamental e interinstitucional. Asignación de Recursos Articulación Multisectorial.	Nominal

	gestión de recursos destinados a la prestación de servicios publicas	Bajo Medio Altao		Nivel de promoción social de salud Nivel de equipamiento técnico	
			Eficiencia, calidad y productividad de servicios hospitalarios especializados	Eficacia de los servicios de cirugía Eficacia de los servicios complejos Eficacia de los servicios de diagnóstico (imágenes, clínicos y otros) Eficacia de servicios auxiliares	
			Instrumentos de gestión	Nivel de Gestión de selección de personal Nivel de Gestión de contratación de personal Nivel de Gestión de presupuesto Nivel de Gestión de inversión Nivel de Gestión de mantenimiento Nivel de Atención a la demanda	

### ANEXO 3: CUESTIONARIO GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

#### ENCUESTA: LINEAMIENTOS Y REFORMAS DE LA SALUD EN EL HOSPITAL: “JOSÉ ALFREDO MENDOZA OLAVARRÍA – JAMO II”

INSTRUCCIONES: el presente instrumento está compuesto de ítem basados en la temática de políticas públicas; acorde a las actividades y funciones que desempeñamos diariamente a su vez también se precisa que la encuesta tiene carácter; ello para garantizar la veracidad de la data obtenida.

**N: Nunca CN: Casi Nunca AV: A veces F: Frecuentemente S: Siempre**

LINEAMIENTOS Y REFORMAS DE LA SALUD EN EL HOSPITAL REGIONAL: “JOSÉ ALFREDO MENDOZA OLAVARRÍA – JAMO II”	N	CN	AV	F	S
1) Se considera en la planificación y presupuesto el crecimiento de demanda					
2) Dado que la infraestructura y el personal son difíciles de crecer, se considera medios para aumentar la productividad de los servicios de salud					
3) Se tiene personal que evalúa y sustenta las necesidades de los servicios de salud					
4) Se logra gestionar el presupuesto adecuado					
5) Dentro de la gestión, se aprecia que cada año hay presupuesto de mejora continua					
6) Los equipamientos médicos y designación de recursos son planificados con conocimiento del cuerpo médico y administrativo.					
7) Se planifican y/o ejecutan actividades con el sector privado.					
8) Se es innovador en los servicios de salud, (telemedicina, automatización, digitalización, etc.)					
9) Se potencia las unidades de salud de menor rango a fin de aprovechar mejor el uso de las unidades de alta complejidad					
10) Se dota de tecnología de mayor rapidez y precisión en diagnostico					
11) Se implementa servicios de cirugía más productivos					
12) Se hacen programas de capacitación y sensibilización a fin de prevenir las enfermedades					

13) Se gestan convenios interinstitucionales público y privadas para potenciar el servicio brindado					
14) EL hospital ejecuta una política de gestión hospitalaria, es decir vela por los recursos fiscales; recursos humanos e infraestructura.					
15) Existe una preocupación latente por garantizar los derechos de los trabajadores del nosocomio; acorde a la reforma pública salarial y laboral.					
16) Se aprovecha las oportunidades inter institucionales para potenciar los servicios de salud					
17) Se aprovecha las competencias del gobierno local para favorecer los servicios del hospital					
18) La DIRESA se preocupa y supervisa el desempeño del hospital					
19) La dirección del hospital coordina con las autoridades competentes para mejorar el desempeño del hospital					
20) La institución realiza convenios para fomentar el desarrollo profesional de sus trabajadores.					

## ANEXO 4: CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

### ENCUESTA: NIVEL DE SATISFACCIÓN BRINDADO EN EL SERVICIO CIRUGIA DEL HOSPITAL: “JOSÉ ALFREDO MENDOZA OLAVARRÍA – JAMO II”

INSTRUCCIONES: a continuación, se citan diferentes enunciados que nos permitirán reconocer y analizar la calidad de servicio que brindamos en nuestra institución; esta encuesta es anónima. Gracias por su colaboración.

**CI: Completamente insatisfecho    I: Insatisfecho    A: Satisfecho**

**MS: Muy satisfecho    CS: Completamente satisfecho**

NIVEL DE SATISFACCIÓN BRINDADO POR EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL: “JOSÉ ALFREDO MENDOZA OLAVARRÍA – JAMO II”	CI	I	A	MS	CS
1) Que se nos dote de los recursos materiales que requerimos para nuestro trabajo		.			
2) Que constantemente se gestión los recursos a fin de que siempre estén oportunamente disponibles		.			
3) Que el manejo y sobre todo liderazgo sea en base a méritos y justicia		.			
4) Que se tomen medidas para evitar errores, percances y fallas		.			
5) Que los recursos permitan prever el plazo de tratamiento con precisión		.			
6) Que los recursos (pe. Diagnóstico) sean rápidos a fin de tomar decisiones con rapidez y certidumbre		.			
7) Que los servicios administrativos hagan un excelente trabajo permitiéndonos un desempeño seguro y confiable		.			
8) El clima labora sea idóneo para el trabajo en equipo		.			
9) Que la institución cumpla con sus responsabilidades contractuales y de dignidad a su personal		.			
10) La dirección del hospital respalda y promueve el desempeño laboral ético y excelente		.			
11) Que las autoridades políticas respalden la institución ante imprevistos y causas justas		.			

12) Se rigen por los principios de la ética profesional		.			
13) los hechos respaldan el aprecio y reconocimiento a la labor profesional		.			
14) La dirección y gestores políticos saben que la calidad de atención depende de los recursos y obligaciones contractuales		.			
15) Las autoridades ven de qué manera pueden mejorar la atención		.			
16) Los equipos y tecnología de servicio médico están relativamente actualizados		.			
17) los equipos y sistemas administrativos están razonablemente actualizados para ser productivos eficientes y eficaces		.			
18) La infraestructura física esta razonablemente actualizada y mantenida para una adecuada prestación de servicio al público y desempeño de las actividades según su naturaleza		.			



## ANEXO 5: BASE DE DATOS RESULTADOS DE ENCUESTA GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

N°	Potenciar las estrategias de intervención de Salud Pública		Mejora de la eficiencia, calidad y acceso a servicios hospitalarios especializados		Reforma de la política de gestión de recursos humanos		GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	
	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	15	BAJO	16	MEDIO	19	MEDIO	50	MEDIO
2	15	BAJO	11	BAJO	19	MEDIO	45	BAJO
3	11	BAJO	11	BAJO	12	BAJO	34	BAJO
4	15	BAJO	14	BAJO	19	MEDIO	48	MEDIO
5	24	MEDIO	21	MEDIO	22	MEDIO	67	MEDIO
6	22	MEDIO	16	MEDIO	16	BAJO	54	MEDIO
7	15	BAJO	12	BAJO	22	MEDIO	49	MEDIO
8	31	ALTO	26	ALTO	21	MEDIO	78	ALTO
9	23	MEDIO	20	MEDIO	24	MEDIO	67	MEDIO
10	26	MEDIO	22	MEDIO	24	MEDIO	72	MEDIO
11	28	ALTO	22	MEDIO	26	MEDIO	76	ALTO

N°	Potenciar las estrategias de intervención de Salud Pública		Mejora de la eficiencia, calidad y acceso a servicios hospitalarios especializados		Reforma de la política de gestión de recursos humanos		GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	
	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Total	Nivel
12	18	MEDIO	15	MEDIO	17	BAJO	50	MEDIO
13	21	MEDIO	16	MEDIO	24	MEDIO	61	MEDIO
14	24	MEDIO	20	MEDIO	25	MEDIO	69	MEDIO
15	25	MEDIO	18	MEDIO	25	MEDIO	68	MEDIO
16	26	MEDIO	22	MEDIO	27	ALTO	75	ALTO
17	35	ALTO	28	ALTO	33	ALTO	96	ALTO
18	20	MEDIO	16	MEDIO	24	MEDIO	60	MEDIO
19	23	MEDIO	20	MEDIO	27	ALTO	70	MEDIO
20	19	MEDIO	17	MEDIO	19	MEDIO	55	MEDIO
21	29	ALTO	24	ALTO	22	MEDIO	75	ALTO
22	24	MEDIO	19	MEDIO	28	ALTO	71	MEDIO
23	33	ALTO	28	ALTO	34	ALTO	95	ALTO

N°	Potenciar las estrategias de intervención de Salud Pública		Mejora de la eficiencia, calidad y acceso a servicios hospitalarios especializados		Reforma de la política de gestión de recursos humanos		GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	
	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Total	Nivel
24	20	MEDIO	17	MEDIO	25	MEDIO	62	MEDIO
25	13	BAJO	12	BAJO	23	MEDIO	48	MEDIO
26	24	MEDIO	21	MEDIO	30	ALTO	75	ALTO
27	14	BAJO	12	BAJO	22	MEDIO	48	MEDIO
28	27	ALTO	22	MEDIO	28	ALTO	77	ALTO
29	23	MEDIO	19	MEDIO	22	MEDIO	64	MEDIO
30	25	MEDIO	22	MEDIO	25	MEDIO	72	MEDIO
31	25	MEDIO	22	MEDIO	27	ALTO	74	ALTO
32	22	MEDIO	17	MEDIO	18	MEDIO	57	MEDIO
33	15	BAJO	12	BAJO	19	MEDIO	46	BAJO
34	31	ALTO	25	ALTO	21	MEDIO	77	ALTO
35	23	MEDIO	20	MEDIO	23	MEDIO	66	MEDIO
36	26	MEDIO	22	MEDIO	24	MEDIO	72	MEDIO
37	28	ALTO	23	ALTO	26	MEDIO	77	ALTO
38	18	MEDIO	16	MEDIO	18	MEDIO	52	MEDIO
39	21	MEDIO	16	MEDIO	24	MEDIO	61	MEDIO
40	24	MEDIO	20	MEDIO	25	MEDIO	69	MEDIO
41	25	MEDIO	20	MEDIO	27	ALTO	72	MEDIO
42	26	MEDIO	23	ALTO	27	ALTO	76	ALTO

N°	Potenciar las estrategias de intervención de Salud Pública		Mejora de la eficiencia, calidad y acceso a servicios hospitalarios especializados		Reforma de la política de gestión de recursos humanos		GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	
	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Total	Nivel
<b>43</b>	35	ALTO	30	ALTO	30	ALTO	95	ALTO
<b>44</b>	20	MEDIO	16	MEDIO	24	MEDIO	60	MEDIO

**ANEXO 6: BASE DE DATOS RESULTADOS DE ENCUESTA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA.**

N°	Fiabilidad		Sensibilidad		Seguridad		Empatía		Elementos Tangibles		CALIDAD DE SERVICIO	
	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel
1	11	MEDIO	11	MEDIO	11	MEDIO	11	BAJO	9	MEDIO	53	MEDIO
2	7	BAJO	7	BAJO	9	BAJO	8	BAJO	6	BAJO	37	BAJO
3	8	BAJO	8	BAJO	6	BAJO	8	BAJO	11	MEDIO	41	BAJO
4	9	BAJO	9	BAJO	9	BAJO	11	BAJO	4	BAJO	42	BAJO
5	10	BAJO	10	BAJO	11	MEDIO	18	MEDIO	11	MEDIO	60	MEDIO
6	8	BAJO	8	BAJO	9	BAJO	15	MEDIO	6	BAJO	46	BAJO
7	10	BAJO	10	BAJO	9	BAJO	10	BAJO	6	BAJO	45	BAJO
8	15	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	21	ALTO	8	MEDIO	74	ALTO
9	12	MEDIO	12	MEDIO	14	MEDIO	16	MEDIO	10	MEDIO	64	MEDIO
10	13	MEDIO	11	MEDIO	16	ALTO	18	MEDIO	10	MEDIO	68	MEDIO
11	15	MEDIO	15	MEDIO	16	ALTO	20	ALTO	15	ALTO	81	ALTO
12	6	BAJO	6	BAJO	9	BAJO	14	MEDIO	7	BAJO	42	BAJO
13	15	MEDIO	14	MEDIO	15	MEDIO	12	BAJO	12	ALTO	68	MEDIO

N°	Fiabilidad		Sensibilidad		Seguridad		Empatía		Elementos Tangibles		CALIDAD DE SERVICIO	
	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel
14	16	ALTO	17	ALTO	15	MEDIO	17	MEDIO	11	MEDIO	76	ALTO
15	9	BAJO	9	BAJO	12	MEDIO	15	MEDIO	6	BAJO	51	MEDIO
16	16	ALTO	16	ALTO	17	ALTO	18	MEDIO	11	MEDIO	78	ALTO
17	20	ALTO	19	ALTO	19	ALTO	25	ALTO	15	ALTO	98	ALTO
18	16	ALTO	16	ALTO	15	MEDIO	13	MEDIO	12	ALTO	72	MEDIO
19	12	MEDIO	12	MEDIO	14	MEDIO	16	MEDIO	10	MEDIO	64	MEDIO
20	10	BAJO	11	MEDIO	10	BAJO	14	MEDIO	9	MEDIO	54	MEDIO
21	13	MEDIO	14	MEDIO	15	MEDIO	20	ALTO	9	MEDIO	71	MEDIO
22	14	MEDIO	14	MEDIO	14	MEDIO	16	MEDIO	13	ALTO	71	MEDIO
23	18	ALTO	15	MEDIO	20	ALTO	23	ALTO	14	ALTO	90	ALTO
24	8	BAJO	8	BAJO	6	BAJO	16	MEDIO	9	MEDIO	47	BAJO
25	12	MEDIO	12	MEDIO	11	MEDIO	11	BAJO	9	MEDIO	55	MEDIO
26	13	MEDIO	13	MEDIO	13	MEDIO	18	MEDIO	13	ALTO	70	MEDIO
27	15	MEDIO	15	MEDIO	12	MEDIO	10	BAJO	8	MEDIO	60	MEDIO

N°	Fiabilidad		Sensibilidad		Seguridad		Empatía		Elementos Tangibles		CALIDAD DE SERVICIO	
	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel
28	19	ALTO	19	ALTO	18	ALTO	20	ALTO	13	ALTO	89	ALTO
29	14	MEDIO	14	MEDIO	13	MEDIO	17	MEDIO	10	MEDIO	68	MEDIO
30	14	MEDIO	12	MEDIO	14	MEDIO	19	ALTO	13	ALTO	72	MEDIO
31	14	MEDIO	14	MEDIO	14	MEDIO	19	ALTO	11	MEDIO	72	MEDIO
32	8	BAJO	8	BAJO	8	BAJO	15	MEDIO	6	BAJO	45	BAJO
33	10	BAJO	10	BAJO	9	BAJO	10	BAJO	6	BAJO	45	BAJO
34	15	MEDIO	15	MEDIO	16	ALTO	21	ALTO	8	MEDIO	75	ALTO
35	12	MEDIO	12	MEDIO	14	MEDIO	16	MEDIO	10	MEDIO	64	MEDIO
36	13	MEDIO	13	MEDIO	15	MEDIO	18	MEDIO	10	MEDIO	69	MEDIO
37	15	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	20	ALTO	15	ALTO	80	ALTO
38	6	BAJO	6	BAJO	7	BAJO	14	MEDIO	7	BAJO	40	BAJO
39	15	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	12	BAJO	12	ALTO	69	MEDIO
40	16	ALTO	16	ALTO	15	MEDIO	17	MEDIO	11	MEDIO	75	ALTO
41	9	BAJO	9	BAJO	12	MEDIO	15	MEDIO	6	BAJO	51	MEDIO
42	16	ALTO	16	ALTO	18	ALTO	18	MEDIO	11	MEDIO	79	ALTO
43	20	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	25	ALTO	13	ALTO	98	ALTO
44	16	ALTO	16	ALTO	15	MEDIO	13	MEDIO	12	ALTO	72	MEDIO

## ANEXO 7: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	20

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1) Se considera en la planificación y presupuesto el crecimiento de demanda	1,000	,960
2) Dado que la infraestructura y el personal son difíciles de crecer, se considera medios para aumentar la productividad de los servicios de salud	1,000	,960
3) Se tiene personal que evalúa y sustenta las necesidades de los servicios de salud	,000	,968
4) Se logra gestionar el presupuesto adecuado	1,000	,960
5) Dentro de la gestión, se aprecia que cada año hay presupuesto de mejora continua	1,000	,960
6) Los equipamientos médicos y designación de recursos son planificados con conocimiento del cuerpo médico y administrativo.	1,000	,960
7) Se planifican y/o ejecutan actividades con el sector privado.	1,000	,960
8) Se es innovador en los servicios de salud, (telemedicina, automatización, digitalización, etc.)	1,000	,960
9) Se potencia las unidades de salud de menor rango a fin de aprovechar mejor el uso de las unidades de alta complejidad	,000	,968
10) Se dota de tecnología de mayor rapidez y precisión en diagnóstico	1,000	,960
11) Se implementa servicios de cirugía más productivos	1,000	,960
12) Se hacen programas de capacitación y sensibilización a fin de prevenir las enfermedades	1,000	,960
13) Se gestan convenios interinstitucionales público y privadas para potenciar el servicio brindado	,000	,968
14) EL hospital ejecuta una política de gestión hospitalaria, es decir vela por los recursos fiscales; recursos humanos e infraestructura.	,000	,968



	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
15) Existe una preocupación latente por garantizar los derechos de los trabajadores del nosocomio; acorde a la reforma pública salarial y laboral.	,000	,968
16) Se aprovecha las oportunidades inter institucionales para potenciar los servicios de salud	,000	,968
17) Se aprovecha las competencias del gobierno local para favorecer los servicios del hospital	1,000	,960
18) La DIRESA se preocupa y supervisa el desempeño del hospital	,000	,968
19) La dirección del hospital coordina con las autoridades competentes para mejorar el desempeño del hospital	1,000	,960
20) La institución realiza convenios para fomentar el desarrollo profesional de sus trabajadores.	,000	,968

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

19 : VAR00019

	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 001	VA RC 001	VA RC 001	VA RC 001	VA RC 001	VA RC 001	VA RC 001	VA RC 001	V A R.	V A R.	var	
1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3		
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	3	1	3	
3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3		
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	3	1	3	
5	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3		
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	3	1	3	
7	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3		
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	3	1	3	
9	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3		
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	3	1	3	
11																						
12																						
13																						

## ANEXO 8: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA.

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	44	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	18

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1) Que se nos dote de los recursos materiales que requerimos para nuestro trabajo	1,000	,982
2) Que constantemente se gestión los recursos a fin de que siempre estén oportunamente disponibles	1,000	,982
3) Que el manejo y sobre todo liderazgo sea en base a méritos y justicia	1,000	,982
4) Que se tomen medidas para evitar errores, percances y fallas	1,000	,982
5) Que los recursos permitan prever el plazo de tratamiento con precisión	1,000	,982
6) Que los recursos (pe. Diagnóstico) sean rápidos a fin de tomar decisiones con rapidez y certidumbre	1,000	,982
7) Que los servicios administrativos hagan un excelente trabajo permitiéndonos un desempeño seguro y confiable	,000	,988
8) El clima labora sea idóneo para el trabajo en equipo	1,000	,982
9) Que la institución cumpla con sus responsabilidades contractuales y de dignidad a su personal	1,000	,982
10) La dirección del hospital respalda y promueve el desempeño laboral ético y excelente	1,000	,982
11) Que las autoridades políticas respalden la institución ante imprevistos y causas justas	1,000	,982
12) Se rigen por los principios de la ética profesional	1,000	,982
13) los hechos respaldan el aprecio y reconocimiento a la labor profesional	1,000	,982
14) La dirección y gestores políticos saben que la calidad de atención depende de los recursos y obligaciones contractuales	,000	,988
15) Las autoridades ven de qué manera pueden mejorar la atención	1,000	,987
16) Los equipos y tecnología de servicio médico están relativamente actualizados	1,000	,982
17) los equipos y sistemas administrativos están razonablemente actualizados para ser productivos eficientes y eficaces	1,000	,982
18) La infraestructura física esta razonablemente actualizada y mantenida para una adecuada prestación de servicio al público y desempeño de las actividades según su naturaleza	,000	,988

alfa de combach 18 elementos potomicos 0.9x.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

29 : VAR00007

	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 000	VA RC 001	VA RC 001	VA RC 001	VA RC 001	VA RC 001	VA RC 001	VA RC 001	VA RC 001	VA RC 001	v
1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	
2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	
4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
5	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	
6	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
7	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	
8	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
9	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	
10	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
11																			
12																			
13																			
14																			

## ANEXO 9 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS - EXPERTO N.º 1: DR. WILVER QUISPE RAMOS

MATRIZ DE VALIDACION DE CONSTRUCTO POR EXPERTO, INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE POLITICAS PUBLICAS

ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1) Se considera en la planificación y presupuesto el crecimiento de demanda	X		X		X		
2) Dado que la infraestructura y el personal son difíciles de crecer, se considera medios para aumentar la <u>productividad de los servicios de salud</u>	X		X		X		
3) Se tiene personal que evalúa y sustenta las necesidades de los servicios de salud	X		X		X		
4) Se logra gestionar el presupuesto adecuado	X		X		X		
5) Dentro de la gestión, se aprecia que cada año hay presupuesto de mejora continua	X		X		X		
6) Los equipamientos médicos y designación de recursos son planificados con conocimiento del cuerpo médico y administrativo.	X		X		X		
7) Se planifican y/o ejecutan actividades con el sector privado.	X		X		X		
8) Se es innovador en los servicios de salud, (telemedicina, automatización, digitalización, etc.)	X		X		X		
9) Se potencia las unidades de salud de menor rango a fin de aprovechar mejor el uso de las unidades de alta complejidad	X		X		X		
10) Se dota de tecnología de mayor rapidez y precisión en diagnóstico	X		X		X		
11) Se implementa servicios de cirugía más productivos	X		X		X		
12) Se hacen programas de capacitación y sensibilización a fin de prevenir las enfermedades	X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACION DE CONSTRUCTO POR EXPERTO, INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE POLITICAS PUBLICAS

ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13) Se gestan convenios interinstitucionales público y privadas para potenciar el servicio brindado	X		X		X		
14) EL hospital ejecuta una política de gestión hospitalaria, es decir vela por los recursos fiscales; recursos humanos e infraestructura.	X		X		X		
15) Existe una preocupación latente por garantizar los derechos de los trabajadores del nosocomio; acorde a la reforma pública salarial y laboral.	X		X		X		
16) Se <u>aprovecha las</u> oportunidades inter institucionales para potenciar los servicios de salud	X		X		X		
17) Se aprovecha las competencias del gobierno local para favorecer los servicios del hospital	X		X		X		
18) <u>La DIRESA</u> se preocupa y supervisa el desempeño del hospital	X		X		X		
19) La dirección del hospital coordina con las autoridades competentes para mejorar el desempeño del hospital	X		X		X		
20) La institución realiza convenios para fomentar el desarrollo profesional de sus trabajadores.	X		X		X		

**MATRIZ DE VALIDACION DE CONSTRUCTO POR EXPERTO, INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION**

ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1) Que se nos dote de los recursos materiales que requerimos para nuestro trabajo	X		X		X		
2) Que constantemente se gestión los recursos a fin de que siempre estén oportunamente disponibles	X		X		X		
3) Que el <u>manejo</u> y sobre todo liderazgo sea en base a méritos y justicia	X		X		X		
4) Que se tomen medidas para evitar errores, percances y fallas	X		X		X		
5) Que los recursos permitan prever el plazo de tratamiento con precisión	X		X		X		
6) Que los recursos (pe. Diagnóstico) sean rápidos a fin de tomar decisiones con rapidez y certidumbre	X		X		X		
7) Que los servicios administrativos hagan un excelente trabajo permitiéndonos un desempeño seguro y confiable	X		X		X		
8) El clima labora sea idóneo para el trabajo en equipo	X		X		X		
9) Que la institución cumpla con sus responsabilidades contractuales y de dignidad a su personal	X		X		X		
10) La dirección del hospital respalda y promueve el desempeño laboral ético y excelente	X		X		X		

**MATRIZ DE VALIDACION DE CONSTRUCTO POR EXPERTO, INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION**

ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11) Que las autoridades políticas respalden la institución ante imprevistos y causas justas	X		X		X		
12) Se rigen por los principios de la ética profesional	X		X		X		
13) los hechos respaldan el aprecio y reconocimiento a la labor profesional	X		X		X		
14) La dirección y gestores políticos saben que la calidad de atención depende de los recursos y obligaciones contractuales	X		X		X		
15) Las autoridades ven de qué manera pueden mejorar la atención	X		X		X		
16) Los equipos y tecnología de servicio médico están relativamente actualizados	X		X		X		
17) los equipos y sistemas administrativos están razonablemente actualizados para ser productivos eficientes y eficaces	X		X		X		
18) La infraestructura física esta razonablemente <u>actualizada</u> y mantenida para una adecuada prestación de servicio al público y desempeño de las actividades según su naturaleza	X		X		X		

**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	Wilver Quispe Ramos	DNI N°	41769391
Nombre del Instrumento	<b>CUESTIONARIO SOBRE GESTION DE POLITICAS PUBLICAS</b>		
Dirección domiciliaria	Jr. Sérvulo Gutiérrez N° 523 – Urb. Santo Dominguito	Teléfono domicilio	044 - 231760
Título Profesional/Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	949901515
Grado Académico	Doctor		
Mención	En Gestión Pública y Gobernabilidad		
FIRMA	Wilver Quispe Ramos (Firma Digital)	Lugar y Fecha:	Trujillo; 14 de septiembre del 2021

**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	Wilver Quispe Ramos	DNI N°	41769391
Nombre del Instrumento	<b>CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCION</b>		
Dirección domiciliaria	Jr. Sérvulo Gutiérrez N° 523 – Urb. Santo Dominguito	Teléfono domicilio	044 - 231760
Título Profesional/Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	949901515
Grado Académico	Doctor		
Mención	En Gestión Pública y Gobernabilidad		
FIRMA	Wilver Quispe Ramos (Firma Digital)	Lugar y Fecha:	Trujillo; 14 de septiembre del 2021

## ANEXO 10: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS - EXPERTO N.º 2: DR. EDUARDO DANIEL GARCÍA CRUZATE

MATRIZ DE VALIDACION DE CONSTRUCTO POR EXPERTO, INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE POLITICAS PUBLICAS

ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1) Se considera en la planificación y presupuesto el crecimiento de demanda	X		X		X		
2) Dado que la infraestructura y el personal son difíciles de crecer, se considera medios para aumentar la <u>productividad de los servicios de salud</u>	X		X		X		
3) Se tiene personal que evalúa y sustenta las necesidades de los servicios de salud	X		X		X		
4) Se logra gestionar el presupuesto adecuado	X		X		X		
5) Dentro de la gestión, se aprecia que cada año hay presupuesto de mejora continua	X		X		X		
6) Los equipamientos médicos y designación de recursos son planificados con conocimiento del cuerpo médico y administrativo.	X		X		X		
7) Se planifican y/o ejecutan actividades con el sector privado.	X		X		X		
8) Se es innovador en los servicios de salud, (telemedicina, automatización, digitalización, etc.)	X		X		X		
9) Se potencia las unidades de salud de menor rango a fin de aprovechar mejor el uso de las unidades de alta complejidad	X		X		X		
10) Se dota de tecnología de mayor rapidez y precisión en diagnóstico	X		X		X		
11) Se implementa servicios de cirugía más productivos	X		X		X		
12) Se hacen programas de capacitación y sensibilización a fin de prevenir las enfermedades	X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACION DE CONSTRUCTO POR EXPERTO, INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE POLITICAS PUBLICAS

ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13) Se gestan convenios interinstitucionales público y privadas para potenciar el servicio brindado	X		X		X		
14) EL hospital ejecuta una política de gestión hospitalaria, es decir vela por los recursos fiscales; recursos humanos e infraestructura.	X		X		X		
15) Existe una preocupación latente por garantizar los derechos de los trabajadores del nosocomio; acorde a la reforma pública salarial y laboral.	X		X		X		
16) Se <u>aprovecha las</u> oportunidades inter institucionales para potenciar los servicios de salud	X		X		X		
17) Se aprovecha las competencias del gobierno local para favorecer los servicios del hospital	X		X		X		
18) <u>La DIRESA</u> se preocupa y supervisa el desempeño del hospital	X		X		X		
19) La dirección del hospital coordina con las autoridades competentes para mejorar el desempeño del hospital	X		X		X		
20) La institución realiza convenios para fomentar el desarrollo profesional de sus trabajadores.	X		X		X		

**MATRIZ DE VALIDACION DE CONSTRUCTO POR EXPERTO, INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION**


ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1) Que se nos dote de los recursos materiales que requerimos para nuestro trabajo	X		X		X		
2) Que constantemente se gestión los recursos a fin de que siempre estén oportunamente disponibles	X		X		X		
3) Que el <u>manejo</u> y sobre todo liderazgo sea en base a méritos y justicia	X		X		X		
4) Que se tomen medidas para evitar errores, percances y fallas	X		X		X		
5) Que los recursos permitan prever el plazo de tratamiento con precisión	X		X		X		
6) Que los recursos (pe. Diagnóstico) sean rápidos a fin de tomar decisiones con rapidez y certidumbre	X		X		X		
7) Que los servicios administrativos hagan un excelente trabajo permitiéndonos un desempeño seguro y confiable	X		X		X		
8) El clima labora sea idóneo para el trabajo en equipo	X		X		X		
9) Que la institución cumpla con sus responsabilidades contractuales y de dignidad a su personal	X		X		X		
10) La dirección del hospital respalda y promueve el desempeño laboral ético y excelente	X		X		X		

**MATRIZ DE VALIDACION DE CONSTRUCTO POR EXPERTO, INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION**


ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11) Que las autoridades políticas respalden la institución ante imprevistos y causas justas	X		X		X		
12) Se rigen por los principios de la ética profesional	X		X		X		
13) los hechos respaldan el aprecio y reconocimiento a la labor profesional	X		X		X		
14) La dirección y gestores políticos saben que la calidad de atención depende de los recursos y obligaciones contractuales	X		X		X		
15) Las autoridades ven de qué manera pueden mejorar la atención	X		X		X		
16) Los equipos y tecnología de servicio médico están relativamente actualizados	X		X		X		
17) los equipos y sistemas administrativos están razonablemente actualizados para ser productivos eficientes y eficaces	X		X		X		
18) La infraestructura física esta razonablemente <u>actualizada</u> y mantenida para una adecuada prestación de servicio al público y desempeño de las actividades según su naturaleza	X		X		X		



**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	Eduardo Daniel García Cruzate	DNI N°	41390840
Nombre del Instrumento	<b>CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS</b>		
Dirección domiciliaria	Psj. Julián Cruzado N° 198 – Urb. Santa María 5ª etapa	Teléfono domicilio	044 – 614699
Título Profesional/Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	975299415
Grado Académico	Doctor		
Mención	En Derecho		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo; 15 de septiembre del 2021

**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	Eduardo Daniel García Cruzate	DNI N°	41390840
Nombre del Instrumento	<b>CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO</b>		
Dirección domiciliaria	Psj. Julián Cruzado N° 198 – Urb. Santa María 5ª etapa	Teléfono domicilio	044 – 614699
Título Profesional/Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	975299415
Grado Académico	Doctor		
Mención	En Derecho		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo; 15 de septiembre del 2021

## ANEXO 11: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS - EXPERTO N.º 3: DR. WILLIAM ARMANDO REYES ALVA

MATRIZ DE VALIDACION DE CONSTRUCTO POR EXPERTO, INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE POLITICAS PUBLICAS

ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1) Se considera en la planificación y presupuesto el crecimiento de demanda	X		X		X		
2) Dado que la infraestructura y el personal son difíciles de crecer, se considera medios para aumentar la <u>productividad de los servicios de salud</u>	X		X		X		
3) Se tiene personal que evalúa y sustenta las necesidades de los servicios de salud	X		X		X		
4) Se logra gestionar el presupuesto adecuado	X		X		X		
5) Dentro de la gestión, se aprecia que cada año hay presupuesto de mejora continua	X		X		X		
6) Los equipamientos médicos y designación de recursos son planificados con conocimiento del cuerpo médico y administrativo.	X		X		X		
7) Se planifican y/o ejecutan actividades con el sector privado.	X		X		X		
8) Se es innovador en los servicios de salud, (telemedicina, automatización, digitalización, etc.)	X		X		X		
9) Se potencia las unidades de salud de menor rango a fin de aprovechar mejor el uso de las unidades de alta complejidad	X		X		X		
10) Se dota de tecnología de mayor rapidez y precisión en diagnóstico	X		X		X		
11) Se implementa servicios de cirugía más productivos	X		X		X		
12) Se hacen programas de capacitación y sensibilización a fin de prevenir las enfermedades	X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACION DE CONSTRUCTO POR EXPERTO, INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE POLITICAS PUBLICAS

ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13) Se gestan convenios interinstitucionales público y privadas para potenciar el servicio brindado	X		X		X		
14) EL hospital ejecuta una política de gestión hospitalaria, es decir vela por los recursos fiscales; recursos humanos e infraestructura.	X		X		X		
15) Existe una preocupación latente por garantizar los derechos de los trabajadores del nosocomio; acorde a la reforma pública salarial y laboral.	X		X		X		
16) Se <u>aprovecha las</u> oportunidades inter institucionales para potenciar los servicios de salud	X		X		X		
17) Se aprovecha las competencias del gobierno local para favorecer los servicios del hospital	X		X		X		
18) <u>La DIRESA</u> se preocupa y supervisa el desempeño del hospital	X		X		X		
19) La dirección del hospital coordina con las autoridades competentes para mejorar el desempeño del hospital	X		X		X		
20) La institución realiza convenios para fomentar el desarrollo profesional de sus trabajadores.	X		X		X		

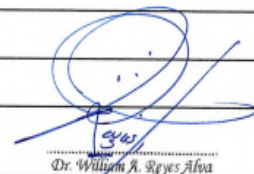
**MATRIZ DE VALIDACION DE CONSTRUCTO POR EXPERTO, INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION**

ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1) Que se nos dote de los recursos materiales que requerimos para nuestro trabajo	X		X		X		
2) Que constantemente se gestión los recursos a fin de que siempre estén oportunamente disponibles	X		X		X		
3) Que el <u>manejo</u> y sobre todo liderazgo sea en base a méritos y justicia	X		X		X		
4) Que se tomen medidas para evitar errores, percances y fallas	X		X		X		
5) Que los recursos permitan prever el plazo de tratamiento con precisión	X		X		X		
6) Que los recursos (pe. Diagnóstico) sean rápidos a fin de tomar decisiones con rapidez y certidumbre	X		X		X		
7) Que los servicios administrativos hagan un excelente trabajo permitiéndonos un desempeño seguro y confiable	X		X		X		
8) El clima labora sea idóneo para el trabajo en equipo	X		X		X		
9) Que la institución cumpla con sus responsabilidades contractuales y de dignidad a su personal	X		X		X		
10) La dirección del hospital respalda y promueve el desempeño laboral ético y excelente	X		X		X		

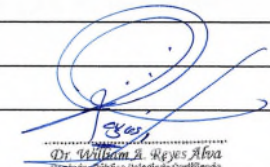
**MATRIZ DE VALIDACION DE CONSTRUCTO POR EXPERTO, INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION**

ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11) Que las autoridades políticas respalden la institución ante imprevistos y causas justas	X		X		X		
12) Se rigen por los principios de la ética profesional	X		X		X		
13) los hechos respaldan el aprecio y reconocimiento a la labor profesional	X		X		X		
14) La dirección y gestores políticos saben que la calidad de atención depende de los recursos y obligaciones contractuales	X		X		X		
15) Las autoridades ven de qué manera pueden mejorar la atención	X		X		X		
16) Los equipos y tecnología de servicio médico están relativamente actualizados	X		X		X		
17) los equipos y sistemas administrativos están razonablemente actualizados para ser productivos eficientes y eficaces	X		X		X		
18) La infraestructura física esta razonablemente <u>actualizada</u> y mantenida para una adecuada prestación de servicio al público y desempeño de las actividades según su naturaleza	X		X		X		

**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	William Armando Reyes Alva	DNI N°	18093716
Nombre del Instrumento	<b>CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS</b>		
Dirección domiciliaria	Cl. Leonardo Da Vinci N° 434 – Urb. Santo Dominguito	Teléfono domicilio	044 - 298265
Título Profesional/Especialidad	Contador Público Colegiado	Teléfono Celular	981895050
Grado Académico	Doctor		
Mención	En Administración		
FIRMA	 Dr. William A. Reyes Alva Contador Público Colegiado Matrícula N° 02 - 3629 Certificación Profe. total N° 011829	Lugar y Fecha:	Trujillo; 16 de septiembre del 2021

**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	William Armando Reyes Alva	DNI N°	18093716
Nombre del Instrumento	<b>CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO</b>		
Dirección domiciliaria	Cl. Leonardo Da Vinci N° 434 – Urb. Santo Dominguito	Teléfono domicilio	044 - 298265
Título Profesional/Especialidad	Contador Público Colegiado	Teléfono Celular	981895050
Grado Académico	Doctor		
Mención	En Administración		
FIRMA	 Dr. William A. Reyes Alva Contador Público Colegiado Matrícula N° 02 - 3629 Certificación Profe. total N° 011829	Lugar y Fecha:	Trujillo; 16 de septiembre del 2021

## ANEXO 12: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS - EXPERTO N.º 4: DR. JOSÉ ELÍAS SANDOVAL RÍOS

MATRIZ DE VALIDACION DE CONSTRUCTO POR EXPERTO, INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE POLITICAS PUBLICAS

ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1) Se considera en la planificación y presupuesto el crecimiento de demanda	X		X		X		
2) Dado que la infraestructura y el personal son difíciles de crecer, se considera medios para aumentar la <u>productividad de</u> los servicios de salud	X		X		X		
3) Se tiene personal que evalúa y sustenta las necesidades de los servicios de salud	X		X		X		
4) Se logra gestionar el presupuesto adecuado	X		X		X		
5) Dentro de la gestión, se aprecia que cada año hay presupuesto de mejora continua	X		X		X		
6) Los equipamientos médicos y designación de recursos son planificados con conocimiento del cuerpo médico y administrativo.	X		X		X		
7) Se planifican y/o ejecutan actividades con el sector privado.	X		X		X		
8) Se es innovador en los servicios de salud, (telemedicina, automatización, digitalización, etc.)	X		X		X		
9) Se potencia las unidades de salud de menor rango a fin de aprovechar mejor el uso de las unidades de alta complejidad	X		X		X		
10) Se dota de tecnología de mayor rapidez y precisión en diagnóstico	X		X		X		
11) Se implementa servicios de cirugía más productivos	X		X		X		
12) Se hacen programas de capacitación y sensibilización a fin de prevenir las enfermedades	X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACION DE CONSTRUCTO POR EXPERTO, INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE POLITICAS PUBLICAS

ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13) Se gestan convenios interinstitucionales público y privadas para potenciar el servicio brindado	X		X		X		
14) EL hospital ejecuta una política de gestión hospitalaria, es decir vela por los recursos fiscales; recursos humanos e infraestructura.	X		X		X		
15) Existe una preocupación latente por garantizar los derechos de los trabajadores del nosocomio; acorde a la reforma pública salarial y laboral.	X		X		X		
16) Se <u>aprovecha las</u> oportunidades inter institucionales para potenciar los servicios de salud	X		X		X		
17) Se aprovecha las competencias del gobierno local para favorecer los servicios del hospital	X		X		X		
18) <u>La DIRESA</u> se preocupa y supervisa el desempeño del hospital	X		X		X		
19) La dirección del hospital coordina con las autoridades competentes para mejorar el desempeño del hospital	X		X		X		
20) La institución realiza convenios para fomentar el desarrollo profesional de sus trabajadores.	X		X		X		

**MATRIZ DE VALIDACION DE CONSTRUCTO POR EXPERTO, INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION**

ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1) Que se nos dote de los recursos materiales que requerimos para nuestro trabajo	X		X		X		
2) Que constantemente se gestión los recursos a fin de que siempre estén oportunamente disponibles	X		X		X		
3) Que el <u>manejo</u> y sobre todo liderazgo sea en base a méritos y justicia	X		X		X		
4) Que se tomen medidas para evitar errores, percances y fallas	X		X		X		
5) Que los recursos permitan prever el plazo de tratamiento con precisión	X		X		X		
6) Que los recursos (pe. Diagnóstico) sean rápidos a fin de tomar decisiones con rapidez y certidumbre	X		X		X		
7) Que los servicios administrativos hagan un excelente trabajo permitiéndonos un desempeño seguro y confiable	X		X		X		
8) El clima labora sea idóneo para el trabajo en equipo	X		X		X		
9) Que la institución cumpla con sus responsabilidades contractuales y de dignidad a su personal	X		X		X		
10) La dirección del hospital respalda y promueve el desempeño laboral ético y excelente	X		X		X		

**MATRIZ DE VALIDACION DE CONSTRUCTO POR EXPERTO, INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION**

ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11) Que las autoridades políticas respalden la institución ante imprevistos y causas justas	X		X		X		
12) Se rigen por los principios de la ética profesional	X		X		X		
13) los hechos respaldan el aprecio y reconocimiento a la labor profesional	X		X		X		
14) La dirección y gestores políticos saben que la calidad de atención depende de los recursos y obligaciones contractuales	X		X		X		
15) Las autoridades ven de qué manera pueden mejorar la atención	X		X		X		
16) Los equipos y tecnología de servicio médico están relativamente actualizados	X		X		X		
17) los equipos y sistemas administrativos están razonablemente actualizados para ser productivos eficientes y eficaces	X		X		X		
18) La infraestructura física esta razonablemente <u>actualizada</u> y mantenida para una adecuada prestación de servicio al público y desempeño de las actividades según su naturaleza	X		X		X		

**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	José Elías Sandoval Ríos	DNI N°	16800090
Nombre del Instrumento	<b>CUESTIONARIO SOBRE GESTION <u>POLITICAS PUBLICAS</u></b>		
Dirección domiciliaria	Jr. Antonio Raimondi N.º 192 - Trujillo	Teléfono domicilio	-
Título Profesional/Especialidad	Economista	Teléfono Celular	958880005
Grado Académico	Doctor		
Mención	En Administración		
FIRMA	José Elías Sandoval Ríos (Firma Digital)	Lugar y Fecha:	Trujillo; 26 de septiembre del 2021

**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	José Elías Sandoval Ríos	DNI N°	16800090
Nombre del Instrumento	<b>CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCION</b>		
Dirección domiciliaria	Jr. Antonio Raimondi N.º 192 - Trujillo	Teléfono domicilio	-
Título Profesional/Especialidad	Economista	Teléfono Celular	958880005
Grado Académico	Doctor		
Mención	En Administración		
FIRMA	José Elías Sandoval Ríos (Firma Digital)	Lugar y Fecha:	Trujillo; 26 de septiembre del 2021

## ANEXO 13: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS - EXPERTO N.º 5: DRA. ZAIDA VIOLETA CACHO BECERRA

MATRIZ DE VALIDACION DE CONSTRUCTO POR EXPERTO, INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE POLITICAS PUBLICAS

ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1) Se considera en la planificación y presupuesto el crecimiento de demanda	X		X		X		
2) Dado que la infraestructura y el personal son difíciles de crecer, se considera medios para aumentar la <u>productividad de los servicios de salud</u>	X		X		X		
3) Se tiene personal que evalúa y sustenta las necesidades de los servicios de salud	X		X		X		
4) Se logra gestionar el presupuesto adecuado	X		X		X		
5) Dentro de la gestión, se aprecia que cada año hay presupuesto de mejora continua	X		X		X		
6) Los equipamientos médicos y designación de recursos son planificados con conocimiento del cuerpo médico y administrativo.	X		X		X		
7) Se planifican y/o ejecutan actividades con el sector privado.	X		X		X		
8) Se es innovador en los servicios de salud, (telemedicina, automatización, digitalización, etc.)	X		X		X		
9) Se potencia las unidades de salud de menor rango a fin de aprovechar mejor el uso de las unidades de alta complejidad	X		X		X		
10) Se dota de tecnología de mayor rapidez y precisión en diagnóstico	X		X		X		
11) Se implementa servicios de cirugía más productivos	X		X		X		
12) Se hacen programas de capacitación y sensibilización a fin de prevenir las enfermedades	X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACION DE CONSTRUCTO POR EXPERTO, INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE POLITICAS PUBLICAS

ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13) Se gestan convenios interinstitucionales público y privadas para potenciar el servicio brindado	X		X		X		
14) EL hospital ejecuta una política de gestión hospitalaria, es decir vela por los recursos fiscales; recursos humanos e infraestructura.	X		X		X		
15) Existe una preocupación latente por garantizar los derechos de los trabajadores del nosocomio; acorde a la reforma pública salarial y laboral.	X		X		X		
16) Se <u>aprovecha las</u> oportunidades inter institucionales para potenciar los servicios de salud	X		X		X		
17) Se aprovecha las competencias del gobierno local para favorecer los servicios del hospital	X		X		X		
18) <u>La DIRESA</u> se preocupa y supervisa el desempeño del hospital	X		X		X		
19) La dirección del hospital coordina con las autoridades competentes para mejorar el desempeño del hospital	X		X		X		
20) La institución realiza convenios para fomentar el desarrollo profesional de sus trabajadores.	X		X		X		




**MATRIZ DE VALIDACION DE CONSTRUCTO POR EXPERTO, INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION**

ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1) Que se nos dote de los recursos materiales que requerimos para nuestro trabajo	X		X		X		
2) Que constantemente se gestión los recursos a fin de que siempre estén oportunamente disponibles	X		X		X		
3) Que el <u>manejo</u> y sobre todo liderazgo sea en base a méritos y justicia	X		X		X		
4) Que se tomen medidas para evitar errores, percances y fallas	X		X		X		
5) Que los recursos permitan prever el plazo de tratamiento con precisión	X		X		X		
6) Que los recursos (pe. Diagnóstico) sean rápidos a fin de tomar decisiones con rapidez y certidumbre	X		X		X		
7) Que los servicios administrativos hagan un excelente trabajo permitiéndonos un desempeño seguro y confiable	X		X		X		
8) El clima labora sea idóneo para el trabajo en equipo	X		X		X		
9) Que la institución cumpla con sus responsabilidades contractuales y de dignidad a su personal	X		X		X		
10) La dirección del hospital respalda y promueve el desempeño laboral ético y excelente	X		X		X		


**MATRIZ DE VALIDACION DE CONSTRUCTO POR EXPERTO, INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION**

ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11) Que las autoridades políticas respalden la institución ante imprevistos y causas justas	X		X		X		
12) Se rigen por los principios de la ética profesional	X		X		X		
13) los hechos respaldan el aprecio y reconocimiento a la labor profesional	X		X		X		
14) La dirección y gestores políticos saben que la calidad de atención depende de los recursos y obligaciones contractuales	X		X		X		
15) Las autoridades ven de qué manera pueden mejorar la atención	X		X		X		
16) Los equipos y tecnología de servicio médico están relativamente actualizados	X		X		X		
17) los equipos y sistemas administrativos están razonablemente actualizados para ser productivos eficientes y eficaces	X		X		X		
18) La infraestructura física esta razonablemente <u>actualizada</u> y mantenida para una adecuada prestación de servicio al público y desempeño de las actividades según su naturaleza	X		X		X		

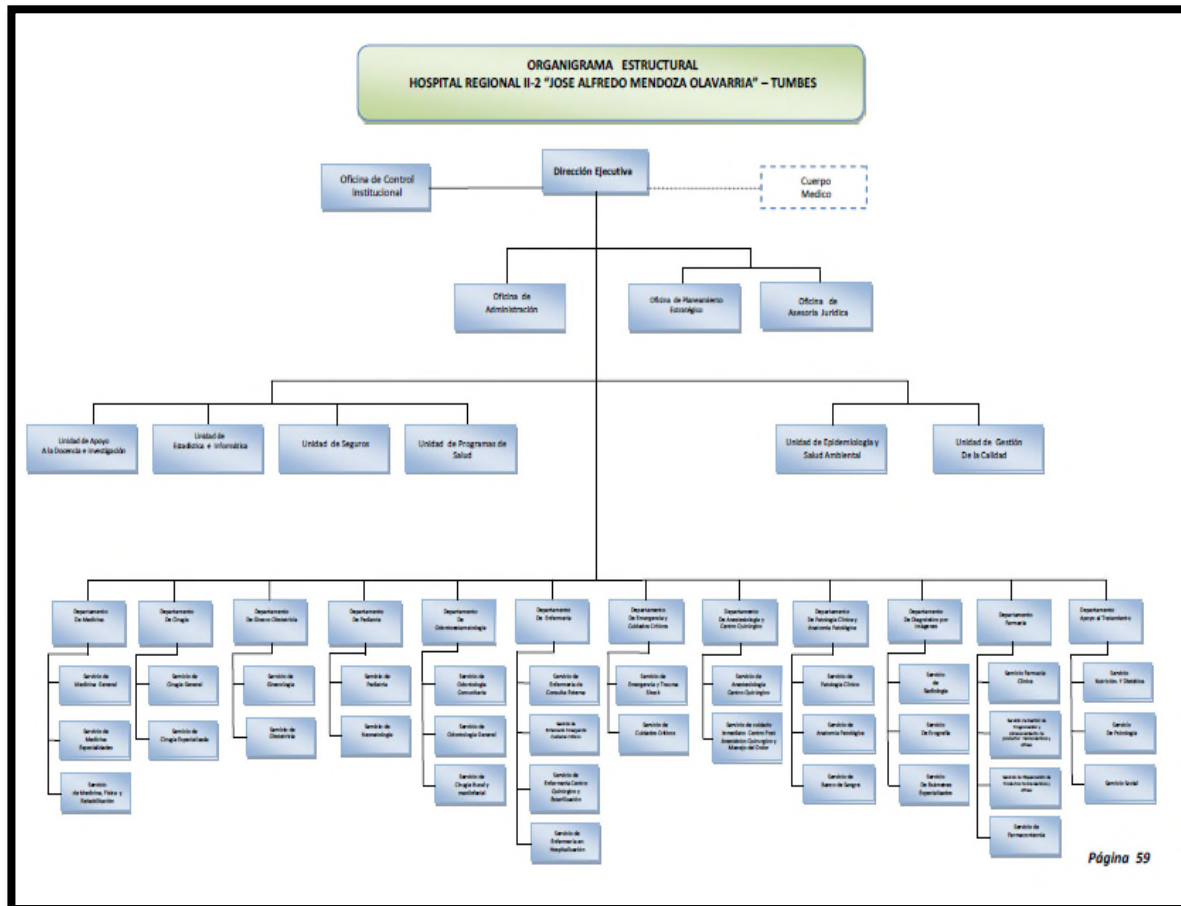
**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	Zaida Violeta Cacho Becerra	DNI N°	26630049
Nombre del Instrumento	<b>CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS</b>		
Dirección domiciliaria	Mz. C' Lte. 15 – Las Palmeras – Pacasmayo	Teléfono domicilio	-
Título Profesional/Especialidad	Licenciada en Educación – Especialidad Lengua y Literatura	Teléfono Celular	973901926
Grado Académico	Doctor		
Mención	En Educación		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Pacasmayo; 27 de septiembre del 2021

**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	Zaida Violeta Cacho Becerra	DNI N°	26630049
Nombre del Instrumento	<b>CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO</b>		
Dirección domiciliaria	Mz. C' Lte. 15 – Las Palmeras – Pacasmayo	Teléfono domicilio	-
Título Profesional/Especialidad	Licenciada en Educación – Especialidad Lengua y Literatura	Teléfono Celular	973901926
Grado Académico	Doctor		
Mención	En Educación		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Pacasmayo; 27 de septiembre del 2021

ANEXO 14 **ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL REGIONAL II – 2 DE TUMBES – “JOSÉ ALFREDO MENDOZA OLAVARRIA”**



## **ANEXO 15 PROPUESTA DE DOCTORADO**

### **Problemática**

Como resultado de las indagaciones efectuadas al Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II en la unidad de cirugía, se puede señalar que la institución indicada muestra fallas en su proceso operativo que tienen base en el área de gestión administrativa y por ende estas repercuten en la calidad de atención que se presta a los pacientes que pasan por los servicios de cirugía del centro de salud. Así, aunque dicha unidad sanitaria de Tumbes cuenta con 44 especialistas de distintas ramas de la salud, las deficiencias en el manejo administrativo y de atenciones son evidentes y mucho más por ser la entidad de salud principal de la zona. Por ello, es preciso efectuar una transformación en el sentido como se gerencia a través de nuevos lineamientos de políticas dadas a nivel institucional, lo que así permitiría ver una entidad reestructurada para beneficio de su localidad institución. Entre las deficiencias halladas se puede indicar:

a) Desconocimiento de una real gestión de políticas públicas con una visión estratégica por parte de las autoridades que tienen a su cargo la responsabilidad de dirigirla institución de salud. Al inicio del estudio se indicó que la ciudad de Tumbes cuenta con 225,000 habitantes y que el hospital regional posee 23 áreas especializadas en los diferentes servicios con 44 profesionales del departamento de cirugía, pero que a pesar de tener estas bondades también presenta deficiencias en la parte de gestión como en la de servicios relacionados con los servicios de cirugía. Estas falencias hacen que la calidad de atención a los usuarios de dicho recinto de salud sean pobres, en vez de ser las adecuadas para un hospital regional de una ciudad. La falta de manejo en la gestión de políticas públicas que puedan ser convertidas en mecanismos de desarrollo institucionales merma la capacidad de gestión que ofrece el hospital y evidenciándose en el trato o atención que reciben los pacientes, específicamente los que se han sometido a intervenciones quirúrgicas y a quienes precisamente se les debe realizar un monitoreo de su situación. Por ende, urge instaurar

políticas públicas acordes al escenario de ciudad de frontera para la dimensión de población señalada. las políticas públicas deben estar de acuerdo a la ejecución de un programa integral realista en salud de la localidad.

Poco conocimiento de principales temas de gestión de forma estratégica como operacional por las autoridades encargadas de impartir las directrices actuales. Los pacientes del hospital no deben recibir la desatención que experimentan, más aun siendo en la mayoría casos personas adultas y mayores.

- b) Dotación presupuestal insuficiente para la zona indicada en las condiciones de déficit planteado.

En muchos casos de los últimos tiempos no cubrían con satisfacer las expectativas de gestión para una práctica eficaz de la misma. Las autoridades se limitan a dar prioridad a los casos de mayor peso cuando se tiene que recurrir a la cirugía si se habla de este departamento, aunque de manera global el presupuesto debería ser reevaluado considerando las condiciones existentes y por el escenario de pandemia actual que se vive en el país, al igual que en el mundo.

- c) Retraso en la práctica o ejecución de medidas de gestión de políticas públicas.

Muchas de las actividades que se realizan dentro de la institución se hacen de manera desfasada y no actuando como correspondería serlo ante un hospital principal de ciudad como lo es Tumbes. La implementación de directrices vinculadas a la principal problemática debe ser revisada ante la posibilidad que la puesta en práctica desfasada de alguna de ellas pudiera ocasionar malestar mayor en vez de una mejora sustancial de la gestión y sobre la atención de los pacientes.

- d) Falta de auditorías administrativas apropiadas y no sólo contables.

El control que se realiza en la institución no es del todo óptimo, más aun en situación de pandemia como se vive hoy. La práctica de auditoría desde el punto de vista administrativo es pobre, ejecutándose más que todo por el hecho de cumplir con las normas, y se limitan solo a dar importancia a

auditorías de naturaleza contable, que si bien son necesarias, estas no deben ser entendidas como las únicas a considerarse.

**1.6. Nombre de la Propuesta:** Implementación de un programa de mejora de la gestión de políticas públicas y su impacto en la calidad de atención del servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes - 2022

**1.7. Datos informativos:**

- Institución: José Alfredo Mendoza Olavarría – JAMO II
- Dirección: Red de Salud Tumbes
- Investigadora: Mg. Frang Danny Céspedes Arteaga
- Asesor: Dr. José Elías Sandoval Ríos

**1.8. Fundamento científico:**

- De igual manera que la investigación; también partiremos de los “Lineamientos y medidas de reforma del sector salud”; ya que es el conjunto de lineamientos vigentes, que establecen pautas y procesos que los establecimientos y trabajadores del sector salud deben asumir. (MINSa 2013)

**1.9. Objetivo principal:**

- Implementar un programa para la mejora de la gestión de políticas públicas y su impacto en la calidad de atención del servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes - 2022

**1.10. Objetivos específicos:**

- Planificar un programa para la mejora de la gestión de políticas públicas y su impacto en la calidad de atención del servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes - 2022
- Diseñar un programa para la mejora de la gestión de políticas públicas y su impacto en la calidad de atención del servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes - 2022

- Ejecutar el programa para la mejora de la gestión de políticas públicas y su impacto en la calidad de atención del servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes – 2022.

### 1.11. Propuesta de mejora:

<b>Implementación de un programa de mejora de la gestión de políticas públicas y su impacto en la calidad de atención del servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes - 2022</b>		
<b>“Lineamientos y medidas de reforma del sector salud”</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>ACCIONES A DESARROLLAR</b>
<b>Lineamiento 1:</b> Potenciar las estrategias de intervención de salud pública	<b>Planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la gestión de servicios de la salud; a través de intervención intergubernamental e interinstitucional.</li> <li>• Gestar la asignación presupuestal para programa específicos; que permitan la actualización profesional ligadas a la gestión pública.</li> <li>• Velar por la articulación multisectorial.</li> <li>• Promover actividades de promoción social para contribuir con la calidad emocional de la plana profesional.</li> </ul>
	<b>Diseño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar un programa de gestión de servicios de la salud; a través de intervención intergubernamental e interinstitucional.</li> <li>• Elaborar un calendario de incorporación de asignación presupuestal para programa específicos; que permitan la actualización profesional ligadas a la gestión pública.</li> <li>• Diseñar un cronograma de intervención en la modalidad de articulación multisectorial.</li> <li>• Agendar actividades de promoción social para contribuir con la calidad emocional de la plana profesional.</li> </ul>
	<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar los servicios de la salud; a través de intervención intergubernamental e interinstitucional.</li> <li>• Aplicar la asignación presupuestal para programa específicos; que permitan la actualización profesional ligadas a la gestión pública.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar articulación multisectorial.</li> <li>• Desarrollar actividades de promoción social para contribuir con la calidad emocional de la plana profesional.</li> </ul>
<b>Lineamiento 2:</b> Mejora de la eficiencia, calidad y acceso a servicios hospitalarios especializados.	<b>Planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar estrategias para la promoción del mecanismo estatal en el sector privado.</li> <li>• Planificar la implementación del seguro integral de salud y fondo intangible solidario de salud (FISSAL) en todos los trabajadores.</li> </ul>
	<b>Diseño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar estrategias para la promoción del mecanismo estatal en el sector privado.</li> <li>• Diseño de la implementación del seguro integral de salud y fondo intangible solidario de salud (FISSAL) en todos los trabajadores.</li> </ul>
	<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de estrategias para la promoción del mecanismo estatal en el sector privado.</li> <li>• Aplicación del seguro integral de salud y fondo intangible solidario de salud (FISSAL) en todos los trabajadores.</li> </ul>
<b>Lineamiento 3:</b> Reforma de la política de gestión de recursos humanos.	<b>Planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de la mejora se la reforma pública salarial y laboral y la Ley SERVIR</li> <li>• Planificación de la implementación de Respuesta institucional frente a las operaciones PEAS.</li> </ul>
	<b>Diseño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de la mejora se la reforma pública salarial y laboral y la Ley SERVIR</li> <li>• Planificación de la implementación de Respuesta institucional frente a las operaciones PEAS.</li> </ul>
	<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de la mejora se la reforma pública salarial y laboral y la Ley SERVIR</li> <li>• Planificación de la implementación de Respuesta institucional frente a las operaciones PEAS.</li> </ul>

### Resultados esperados

La incidencia de naturaleza institucional y con el medio local que busca tener la investigación se da con el propósito de poder lograr resultados extraordinarios en beneficio de toda la institución en su conjunto, y de manera específica del área de cirugía del Hospital Regional de Tumbes. Para cumplir con tal fin, las políticas a implementar deben ser objetivas y realistas de



acuerdo al lugar y momento en que se efectúe. Es imprescindible cumplir con los planes organizacionales donde todos los recursos necesarios de diversa índole sean considerados para una excepcional gestión institucional. Por ende, se espera alcanzar:

- a) Lograr la elaboración de un programa presupuestal para el hospital regional en su conjunto y de manera particular para el servicio de cirugía, lo que supone que redundará en poder prestar una mejor atención a los usuarios.
- b) Disponer de personal capacitado y actualizado, tanto administrativo como médico y afines, para lo que es necesario asistir a eventos teóricos o vivenciales sobre las materias o problemas que aquejan a la institución.
- c) Contar con un sistema logístico institucional acorde con las necesidades del recinto en la actualidad, teniendo en cuenta que debe formar parte del sistema el recurso humano como principal.
- d) Dotar de un sistema de gestión bibliográfica sobre gestión de políticas públicas dirigidos al personal que labora en el hospital y de información de servicios dirigido hacia los usuarios de la entidad de salud.
- e) Disponer de un mecanismo idóneo para la comprobar la calidad y atención que se ofrece en la unidad de cirugía y hacer el seguimiento de los diversos procesos que se hacen en la institución teniendo como recurso de suma importancia al usuario del hospital.
- f) Lograr una gestión de políticas públicas excepcional que permita poner a la vanguardia al hospital de Tumbes de manera institucional y de modo específico en lo concerniente a servicios que se prestan en la unidad de cirugía.

Con estas estimaciones de posibles resultados, el hospital regional espera convertirse en el centro de atención a usuarios del mismo basados en el sentido de calidad y no solamente por el hecho de ser el principal centro de salud de la zona, cumpliendo así con las expectativas de su colectividad y alrededores.