



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen
de Fátima, Chachapoyas - 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Alejos Salazar, Jose Magno (orcid.org/0000-0001-5963-396X)

ASESORA:

Dra. Cajan Villanueva, Marina (orcid.org/0000-0002-1559-4556)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por concederme vital y saludable, elementos importantes para continuar con mi camino de la superación, a mi familia por apoyarme en momentos de arduo trabajo, muchas veces obviando la responsabilidad por dedicarme a la maestría del cual supieron comprender muy bien.

José

Agradecimiento

A los directivos del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, por darnos el permiso para realizar el trabajo de investigación. A mis docentes de la maestría en gestión pública, por sus consejos, enseñanzas y sugerencias para hacer posible esta tesis. A la Dra. Caján Villanueva, Marina, por su asesoría permanente y paciencia; el mismo que hace posible el trabajo de investigación. Al personal que formaron parte de mi unidad de análisis, por su valioso tiempo, aporte y colaboración en la recolección de datos, sin su participación no hubiera sido posible la ejecución del presente trabajo.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización.	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.	17
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.	18
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel gestión pública en el Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas - 2022.....	23
Tabla 2.	Nivel de atención al usuario en el Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas - 2022.....	23
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	24
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones de la gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas - 2022.....	24
Tabla 5.	Relación entre las dimensiones de la gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas - 2022.....	25

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la gestión pública y la atención al usuario.....	26
--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas - 2022. Fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 1752 usuarios y la muestra 215. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, asimismo los resultados determinaron que el nivel de gestión pública, fue medio en 81 %, bajo en 12 % y alto en 7 %; la atención al usuario, fue medio en 67 %, bajo en 18 % y alto en 15 %. Concluyendo que existe relación positiva y significativa entre la gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas - 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,977 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 95.45 % de la gestión pública influye en la atención al usuario.

Palabras clave: Atención, gestión, usuario.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between public management and user care in the Virgen de Fátima Regional Hospital, Chachapoyas - 2022. It was a basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 1752 users and the sample 215. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. Likewise, the results determined that the level of public management was medium in 81%, low in 12% and high in 7%; customer service was medium in 67%, low in 18% and high in 15%. Concluding that there is a positive and significant relationship between public management and user care at the Virgen de Fátima Regional Hospital, Chachapoyas - 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.977 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 (p -value ≤ 0.01); In addition, only 95.45% of public management influences user service.

Keywords: Attention, management, user.

I. INTRODUCCIÓN

Naciones unidas menciona que las instituciones no satisfacen las necesidades de sus usuarios dado que no existe autonomía económica y política, hay descontrol y falta de recursos, débil capacidad de gestión en cargos importantes. Los ciudadanos tienen derecho a recibir atención de calidad; para poder brindar este cuidado y tener con alta satisfacción, es importante conocer qué es y cuáles son los fundamentos teóricos.

En Amazonas, la sede del gobierno regional, a través del plan de gobierno digital 2020 - 2023, tiene un enfoque estratégico, la institucionalidad para mejorar la gestión pública orientada al ciudadano; En este contexto y como entidad que forma parte del Estado, este gobierno busca alinearse con el Proceso de modernización como marco orientador hacia la excelencia. En el Hospital de Chachapoyas, la ciudadanía no ve superadas sus expectativas, la gestión no está a la altura de las necesidades y/o problemas de la institución, la planificación institucional no está orientada al presupuesto Público, se carece de recursos humanos idóneos para el desempeño eficiente, eficaz y competitivo que el puesto exige; déficit e inoperatividad de equipos, materiales, insumos. No cumplimiento de tiempo destinado a la atención del usuario; la cultura de los actores sociales es débil, con inoportunidad de la atención y largos tiempos de espera, conducción de servicios con decisiones y criterios orientados al bienestar personal y no colectivo.

Teniendo en cuenta la realidad expuesta, se formuló el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022?, **Problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión pública en el Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas - 2022? ¿Cuál es el nivel de atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022?

Sobre la justificación del estudio, por **conveniencia**: Porque permitirá mejorar esencialmente el servicio, del mismo modo, para determinar la satisfacción

relacionado con gestión de los proveedores de servicios, obteniendo información que le permita al establecimiento considerar planes organizacionales mejorando así la imagen. **Relevancia social:** Constituirá un reconocimiento al usuario, convirtiéndose así en razón de ser del espacio hospitalario, para sentir que la institución no solo quiere cubrir detalles de calidad, pero además generar coberturas de necesidades humanas vitales en cada paciente. **Valor teórico:** sensibilizará a los prestadores de salud relacionado con la relevancia de calidad de atención, **implicancia práctica:** Por contribuir al mejor discernimiento científico del profesional, conociendo con más detalle la razón por la cual la calidad de atención disminuye, del mismo modo que ciertos componentes inciden en el proceso de la atención contribuyendo a mejorar constantemente en cuanto a las decisiones tomadas en cada una de las actividades. **Utilidad metodológica:** Se dará inicio con uso de la metodología de la investigación descriptiva, con enfoque cuantitativo.

Así mismo, se estableció objetivos, siendo el **objetivo general:** Determinar la relación entre gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022. **Específicos:** Identificar el nivel de gestión pública en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022. Evaluar el nivel de atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022. Analizar la relación entre las dimensiones de gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022.

Así también se han establecido las hipótesis, teniendo como **hipótesis general:** Existe relación positiva y significativa entre la gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022. **Específicas:** El nivel de gestión pública en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022, es alto. El nivel de atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022, es alto. Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Referente a estudios anteriores, dentro del ámbito **internacional**, se citó a, Fariño et al. (2018), quien ha desarrollado una investigación básica, diseño no experimental, población y muestra fue 384 usuarios, utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Concluyó que, posterior al análisis realizado por los responsables de investigación se ha logrado determinar que el 77 y el 73% de los usuarios están contentos con los nuevos equipos e infraestructura, pero no con la atención que recibe cada usuario.

Así mismo, Palacios et al. (2021), el estudio fue básico, diseño no experimental, población y muestra fue 21 usuarias, tomando la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Concluyó que, el 59% no está satisfecho respecto a la atención en el Hospital General Machala, siendo la actitud del personal inaceptable, respaldados en el hecho de ser profesionales, esto explica que no existe control y supervisión.

De manera similar, Pacheco et al. (2018), tipo básica, diseño no experimental, población y muestra 25 instituciones rurales, teniendo la encuesta como técnica del estudio y el cuestionario como instrumento. Concluyeron que, mediante la supervisión de zonas rurales no tienen enfoque administrativo, y que el, 72% de los directivos no hacen uso de ayudas para la toma de decisiones, 48% no utilizan referencias teóricas, es por ello que se presentan diversas dificultades dentro del proceso integral.

A nivel **nacional**, Huanca et al. (2021), tipo básico, diseño no experimental, población y muestra 13 gestores municipales y 680 usuarios de la región Puno, la técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento. Concluyó que: Como $p=0.659$ es mayor que 0.05, se acepta cero H_0 : No hay positivo muy alto con respecto al nivel de actualización de la calidad de las atenciones y gestión pública, existiendo muy baja correlación positiva (0,157) con ambas variables.

Además, Aliaga y Alcas (2020), llevaron a cabo su investigación básica, con enfoque no experimental; población de 117 mujeres y una muestra de 90; tomando como técnica la encuesta e instrumento al cuestionario, concluyeron que: con referencia al estudio de las variables, los resultados nos han permitido señalar que la gestión pública y calidad de atención ofrecidos en partos humanizados existe una relación de carácter significativo, siendo cotejado con el coeficiente de Nagelkerke que arrojó un resultado de 48,4% de la variabilidad del parto humanizado.

Por ello, Del Carmen (2019), estudio básico, diseño no experimental, población y muestra 45 usuarios, la encuesta como técnica y el instrumento un cuestionario. Concluyó que: el reto es poder acceder oportunamente al servicio como corresponde al usuario, para poder satisfacer de una manera oportuna sus necesidades, generándose a su vez una buena perspectiva de la entidad.

A nivel **local** se consideró a, Tananta (2021), investigación básica, diseño no experimental, población y muestra 82 participantes, la técnica fue la encuesta y el cuestionario como instrumento, concluyó que: según datos obtenidos de la investigación se ha observado una reciprocidad en un nivel alto y positivo con respecto a las variables, asimismo se ha logrado la determinación de que el 41,55% de los resultados positivos obtenidos por recaudación de impuesto se ha dado debido a un buen manejo por parte de la gestión.

Asimismo se citó a, Ramírez (2022), ha realizado un estudio básico, diseño no experimental, población de 1267 usuarios; muestra de 238. El instrumento el cuestionario y la técnica la encuesta. Concluyó que, en referencia a los datos obtenidos se ha logrado la determinación de reciprocidad en un nivel significativo con las variables del presente estudio de acorde a los valores del Rho de Spearman de 0,985, reciprocidad positiva en un nivel muy alto.

Por ello, Pezo (2020), tipo básica y diseño no experimental, población y muestra 70 usuarios, técnica la encuesta; instrumento el cuestionario.

Concluyó que, referente a calidad de atención brindada y carga procesal, demostró ser una mala calidad, afectando la gestión; afirmamos que entre la calidad de atención y la carga procesal existe una relación, corroborado el valor de 0,891.

Como primera variable se presenta a la **gestión pública**, para Gonzales et al. (2020), refieren que la gestión pública es pieza principal dentro del procedimiento empresarial, con la planificación, organización, dirección y control. En tanto para, Zurita (2017), relacionó que, la gestión es cumplir ciertas órdenes mostrando una estructura técnica organizacional, donde se diseña programaciones aceptadas democráticamente para asumir y distribuir cargos, la gestión administrativa incluye control eficiente recursos materiales y económicos de una entidad, (p. 25). De la Garza et al. (2018), mencionó que, la gestión pública busca lograr un órgano administrativo eficiente y transparente, con un gobierno abierto, con decisiones democráticas, para poner en práctica las disposiciones de actividades propias en la gestión pública.

En cambio, Soto (2018), menciona que, para direccionar la gestión administrativa se elige a una persona de ser capaz de conllevar y proyectar durante su periodo de gestión, para tener resultados positivos, de llegar a lograr las metas y objetivos. Cerdas et al. (2016), afirma que, la gestión administrativa tiene el reto de propiciar alternativas pertinentes institucionales que le aplica, porque, gestión se trata de controlar, medir, ordenar para lograr una eficiencia alterna, en cambio administración es direccionar los recursos disponibles que se entrega a un nuevo encargado de gestión, para ver qué tan eficiente es poder manejar esta gran responsabilidad.

Rojas et al. (2020), menciona que, para lograr desarrollar una mejor gestión administrativa de la gestión pública es basarse en el historial de la gestión, y que se puede mejorar, estructurar, nuevos métodos de modernización, controla por medio de sistemas, como apoyo del ser humano y disponible en sus actividades, donde ante cualquier interrogatorio, puedes contar con la

información instantánea, que demuestre que la gestión administrativa es cuestión de trabajo en equipo. Cárdenas et al. (2017), presentan componentes de la gestión; cada uno cumple una función distinta y tiene efecto en cada proceso; cada uno apoya los procesos de la gestión transparente para los usuarios y conducir a las estrategias, que cooperen a desarrollar un control eficiente donde los usuarios confíen en sus autoridades por sus gestiones demostrando buena imagen institucional.

Además, Riffo (2019), aborda que, la gestión administrativa permite ser una herramienta basado en los procesos de administración como la planificación, se encarga de adjuntar todos los medios necesarios para la proyección; la organización, organiza las técnicas más útiles en el proceso; dirección, es la directiva, su funcionamiento y el resultante para su proyección; control, es la supervisión de las fallas que puede tener cada uno, o si es necesario modificar. De acuerdo a, González et al. (2020), la organización como la función administrativa es distribuir las actividades a cada uno con orden y control, y que cada persona contratada encaje en la función asignada y poder supervisar las áreas administrativas, trabajando en base a coordinaciones, con resultados y buen rendimiento, de ser necesario hacer cambio de funciones o personal.

Desde el punto de vista de, Tubay et al. (2016), se debe entender que, el mal gesto que demuestra tanto el cliente y sus colaboradores, se debe a la causa de una organización deficiente, donde no aplican técnicas de mejoras de lo que sucede a su alrededor, donde no toman en cuenta la calidad de servicio, solo producen porque tienen que producir, más no saben cómo vender su producción, son cosas que ocurren al tener una mala organización.

Ramírez et al. (2019), plantea que, este proceso de gestión administrativa se desarrolla mediante estudios y evaluaciones sobre el negocio que quieres propiciar, o la institución que vas gestionar como lo que sucede en una gestión pública; la gestión administrativa solo se desarrolla por procesos políticos, más no por la responsabilidad que tienen por su patria. Pacheco et al. (2018),

resalta que la medición de la gestión administrativa cuenta con una escala desarrollada donde son examinadas por la contraloría, para poder analizar la capacidad de desarrollo lo que corresponde con los manejos administrativos, donde se debe de invertir los ingresos en proyecciones que contemple su necesidad de la sociedad.

Como afirma, Medranda et al. (2019), en consecuencia, que para manejar una gestión administrativa debe existir el liderazgo que sepa lo que va hacer, como guiar, son cosas alternas que se debe tener en cuenta al conducir el mando de gestión, el propósito es servir a la sociedad de la mejor manera y rápida; dando una solución inmediata, para evitar aglomeraciones y quejas por parte de los usuarios. Mendoza et al. (2018), se debe realizar una administración de recursos públicos para generar una maximización de resultados con el mínimo de recursos, donde se logre ser eficiente, transparente, de poder contar con un gobierno abierto, para que la sociedad evalúe de manera accesible la gestión que se está llevando a cabo, donde se evite incumplimiento de la ley y las normas como refuerzos de la gestión administrativa.

Siguiendo esa misma línea, Rojas (2006), menciona que, los gobiernos locales deben promover una gestión municipal de acuerdo a sus recursos económicos que se les entrega en cada inicio de gestión, donde en vez de deteriorar, logren un avance de lo que el anterior gobierno dejó, porque acá también es válido el desarrollo económico de cada ciudad, donde todos pagan su impuesto municipal, cada gestión siempre tiene un propósito que alcanzar. Armstrong (2011), define a la gestión administrativa como explícito en cuatro, es decir planificar, dirigir, controlar y organizar, lo cual tiene que ver con todos los parámetros de administración, de cuidar lo interior y exterior, hasta poder cumplir el propósito como toda institución, se propone metas hasta ver objetivos consolidado. (p.78).

Asimismo, Rueda (2018), expresa que, los principales desafíos de la gestión de los gobiernos, suceden localmente y necesitan soluciones creativas e innovadoras de una estructura técnica, garantizando una organización de cambio que proporcione una atención de calidad dado que los ciudadanos

aportantes deban progresar, generando una comunicación abierta y fluida. (p. 8). Para, Ospina (1993), la administración pública para conllevar una gestión donde los usuarios sean correspondidos necesita contar con un buen plan, donde las propuestas de trabajo de cada representante sean claras, que estén listos y aptos de poder dar indicaciones o instrucciones, que facilite el control.

En ese mismo orden, Vidal (2021), indica que, la gestión Pública busca ser eficiente y eficaz en sus resultados, frente al desarrollo de actividades, que se tenga como resultado la sostenibilidad, pero la realidad que nos encontramos es distinta, existe mucho la corrupción, porque sigue existiendo pobreza, falta de proyectos, como escuelas, postas médicas, y entre otros, lo cual la gestión está decayendo de poder brindar una atención de calidad. De acuerdo a, González et al. (2020), representa la correcta administración de todos aquellos recursos con los que cuenta el Estado con la finalidad de generar la satisfacción respecto a la necesidad que presentan los usuarios; en el mundo actual resulta vital que se implementen diversos lineamientos o planes estratégicos orientados al buen funcionamiento de las entidades públicas, siendo la gestión pública uno de los principales pilares, para su correcto desarrollo.

Asimismo, refiere que se encuentra compuesta por entidades e instituciones públicas y los procesos internos con los que el Gobierno nacional implementa políticas y lineamientos con distribución de bienes y servicios regulados para dar cumplimiento a la satisfacción de demandas poblacionales (González et al. 2020). A su vez, refiere que esta gestión resulta elemental para el desarrollo de la nación, por su papel y labor importante en el funcionamiento perfecto del Estado y la relación con las empresas privadas que dan provisión de bienes o servicios necesarios dentro de las entidades o instituciones públicas. (González et al. 2020)

De la misma forma, refiere que se requiere competencias y habilidades para laborar en la gestión pública, como el liderazgo en sus áreas de una entidad pública, para poder dirigir a su equipo en el cumplimiento de las metas que se esperan para el beneficio de la población y contar con un plan estratégico que

ayude a ejecutar los procesos internos. (González et al. 2020). Plantea que, el gestor público y colaboradores encargado del cumplimiento de metas y objetivos deben tener los valores y principios que se manejan a nivel institucional, para no caer en malversaciones. Presentando con objetividad, generando confianza a la población, centrada en el bien común, generando cambios en los ciudadanos, acorde a estos cinco puntos aseguramos cambios en la administración pública del país. (González et al. 2020)

De acuerdo con, Vidal (2021), refiere que existen ciertos puntos que son necesarios a tomar en cuenta para el desarrollo de una gestión pública efectiva:

Punto 1. orientado al planeamiento estratégico, tiene gran parte la modernización que se plantea ingresar en la administración pública, a fin de generar la creación de pilares en las entidades orientados al uso de recursos de manera eficaz que genere beneficio a la entidad misma y a la población.

Punto 2. Gestión de recursos humanos, colaboradores de una determinada entidad o institución son el recurso primordial con el que cuenta la institución para lograr las metas trazadas, con los recursos públicos se da la optimización de los mismos, no generando gastos innecesarios. (Vidal, 2021)

Como punto 3, contempla las contrataciones públicas, es la manera en que las organizaciones o entidades públicas adquieren bienes o servicios necesarios para cumplir metas de manera eficaz y eficiente; el director de la entidad vela por el cumplimiento efectivo de normas y lineamientos orientados a las contrataciones públicas, a fin que se lleve con transparencia y velando por el uso efectivo de los recursos públicos. (Vidal, 2021). Como punto 4, Presupuesto por resultados y el presupuesto participativo; siendo este un punto primordial de la gestión pública moderna que se pretende implementar en todas las entidades públicas; a través de esto se logra evaluar los logros a la par de los cumplimientos de los compromisos de gestión. (Vidal, 2021)

Teniendo en cuenta a Mendoza et al (2018), refiere que, resulta fundamental una óptima gestión pública dentro del país, es por ello que se necesita contar con líderes dentro de las organizaciones públicas que implementen planes,

lineamientos que se muestren rentables y sostenibles dentro del tiempo, generando desarrollo social general, siempre buscando el beneficio de la población y los ciudadanos.

Asimismo, el autor refiere que el propósito de esta gestión pública está plasmado en la organización, el funcionamiento y la sostenibilidad de los servicios públicos; el país presenta un déficit económico que es generado por funcionarios estatales que se encuentran involucrados en hechos de corrupción o malas praxis respecto al gasto efectivo de los recursos estatales (Mendoza et al. 2018). Estudios realizados han podido demostrar que estos actos de corrupción le causan un perjuicio al Estado de 10 millones de dólares de manera diaria, es por ello que se necesita contar con profesionales capacitados, con habilidades y con principios para dirigir entidades públicas (Mendoza et al. 2018)

Con respecto a las dimensiones de la gestión pública, según González et al. (2020), son: Dimensión 1: Planificación: es la primera función administrativa, consiste en adjuntar las herramientas básicas para poder construir la estructura de las metas y objetivos. Dimensión 2: Organización: consiste que con las herramientas básicas se puede empezar a armar la estructura de las programaciones sobre las actividades que se va desarrollar. Dimensión 3: Dirección y control: Incluye la ejecución y aceptación de las técnicas creadas, para orientar las funciones en base de conseguir las metas propuestas, además el control supervisa que si todo está funcionando de acuerdo a lo planificado.

Respecto a la **atención al usuario** como variable: Hoffman y Bateson (2011), asumen que la calidad de servicio es una actitud que se debe estimar ante cualquier ocasión en una empresa, se debe considerar invertir en capacitaciones para el personal, para que el desempeño sea mutuo, con motivación y coordinación sobre las actividades que se va desarrollar al iniciar una programación. Miranda et al. (2016), definen que la calidad de atención en cualquier lugar que acudes es la primera impresión que percibe el cliente al recibirlo en tu centro de atención, como una tienda, un restaurante, una empresa de servicios, y entre otros, la calidad de atención no se hace por sí

solo, se organiza, donde todos reciban y desarrollen a diario instrucciones, de que deben estar pendiente, donde no se obvие el saludo, el respeto.

Mientras, Pérez (2010), aclara sobre la calidad de atención que mantiene satisfechos a usuarios, porque sienten que son correspondidos, de poder regresar otra vez, donde la atención califica con un gran nivel, ya que se tiene personal idóneo para la atención como se merece cada cliente. (p.182). ISO 9000: (2015). Define el término calidad como grado de ser correspondido, de lograr satisfacer sus necesidades, donde el producto cumple sus expectativas, donde la calidad define la cantidad de pago.

Mientras tanto, Oliva (2005), la calidad es tener un gran nivel potencial, que alcanza todas las expectativas, es algo irreparable y suena como una fuente principal; calidad no es cualquier producto, es un producto muy protegido y cuidado, porque su evaluación es una tendencia significativa. (p. 5). Castellano et al. (2019), sintetizan que, la calidad de atención siempre será un punto que se debe tratar en todo negocio, sea venta de un bien o un servicio, la atención es primordial para poder llegar a la compra, promueve el éxito y lleva al crecimiento de recursos económicos, para eso es importante capacitar al personal, dar instrucciones como recibir a un cliente y cuidar cada detalle.

El bienestar del usuario es difícil de lograr, porque todos no contamos con los mismos comportamientos, los mismos gustos o las mismas expectativas con referencia a un determinado producto o servicio, no todos actuamos de la misma manera, existen clientes pésimos difíciles de atender, pero resulta necesario realizar el trabajo, es por ello que se recalca que no todas las personas se encuentran preparadas para brindar atención al cliente (Castellano et al. 2019) Bajo este acontecer, Bustamante et al. (2019), postulan que es lograr satisfacer la necesidad de impresión, donde el cliente note que le importas que se sienta cómodo y que estás al tanto de lo que necesita, también menciona que el cliente siempre analiza la calidad y el precio, como dos factores de su conveniencia.

Así también, Suárez et al. (2019), La calidad se define como parte de una nueva posibilidad de hacer sentir al cliente satisfecho, donde lo que produces logre sus expectativas, no solo en la atención, sino también como producto que fábricas, es una oportunidad de alcanzar tus metas y objetivos, donde el esfuerzo de los colaboradores se debe a buenas coordinaciones, porque calidad es superar las expectativas de los usuarios. Por otra parte, Flores et al. (2014), la calidad de atención muchas veces suena complicado en poder alcanzar sus expectativas en un cliente, ya que cada uno reacciona con diferentes pensamientos, para algunos la atención es insuficiente e insatisfecha, así como también puede ser muy buena, son opiniones que se acogen por parte de las entrevistas que realizan en cualquier lugar de atención al cliente.

Fariño et al. (2021), conceptualizar la calidad de atención es un acto complejo, porque no todo usuario responde igual ante la atención brindada, además si la organización no se encarga de capacitar al personal, para que la tención sea exitosa, solo resultaría negarse al crecimiento de recursos materiales y económicos, por eso es importante implementar estrategias de venta, donde como indicador refleje la calidad de atención. Asimismo, Flores y Delgado (2020), indican que, si se quiere valorar una calificación sobre la gran atención que generas, es contundente realizar estrategias para el cliente, de cómo generar su confianza, que es lo importante para él ahora, que busca en tu empresa, que sugiere para mejorar, o si este producto logra sus expectativas, son muchas las preguntas que se hacen uno al atender un cliente, donde no cualquiera está capacitado para hacerlo. Febres y Mercado (2020), mencionaron que es una de las estrategias de ventas, son indicadores que permiten mejorar las actividades de servicios o de ventas, la calidad es algo admirable, quedar satisfecho en un producto, donde cada cliente tiene diferentes expectativas.

Como opina, Boada et al. (2019), desde la perspectiva de los usuarios, ellos necesitan paciencia, atención, solución, orientación, ser guiados, cosas que no se encuentra en un establecimiento de salud estatal, donde el paciente se

resigna a volver, aunque sea el recurso económico bajo un condicionante para ser tratado de esa manera, la deficiencia tanto profesional como equipos y medicamentos crece cada vez más en los hospitales públicos. Gerónimo et al. (2016), Resaltan que cuando los sistemas y el personal de salud priorizan las necesidades del usuario, resulta que no cuentan con los materiales, equipos, para poder brindar el mejor servicio, o quizás cuentan con el equipo, pero no con los especialistas, la calidad de servicio reduce por distintos estándares, el problema puede ser personal o por la directiva que controla el hospital, porque en cada hospital existe un director encargado de dirigir y organizar.

Según, Messarina (2016), precisa que brindar servicios de salud de calidad, forma parte de un nuevo resultado, el propósito es satisfacer necesidades mediante la calidad del servicio en todo establecimiento, los pacientes entran con la esperanza que lo van salvar del peligro y que la atención será inmediata y en orden, los pacientes siempre reclaman buen trato de los colaboradores de salud, ellos no muestran la paciencia con el paciente pese a su dolor. Como afirma Infantes (2017), los indicadores de calidad, el nivel de satisfacción de usuarios son generalmente una evaluación y comparación permanente con los servicios de medicina convencional, son indicadores estratégicos de ventas, donde el paciente sienta seguridad, confianza, en su centro de salud, donde el resultado del riesgo sea mínimo y la calidad de servicio se traduzca en paciencia, orden, orientación a los pacientes. Farias et al. (2019), sostiene que requiere un nuevo tipo de organizaciones en salud en el que, los servicios sean confortables, donde el paciente sienta seguridad, eso va de acuerdo al tiempo de atención brindada, que todos sean atendidos de la misma manera, donde exista la supervisión de la organización directiva y determine el nivel de capacidad entre su personal.

Según, Castro et al. (2021), la falta de calidad hace inseguro a los servicios como los de emergencia, la actuación del médico o enfermera, el paciente evalúa si es muy buena, buena, regular, o pésima, son condiciones de cómo lo califican, poder explicar al paciente cómo funciona cada establecimiento,

igual se hace todo lo posible por mostrar una atención con lo poco o mucho que se tiene, eso es responder a sus dudas de atención. Según, Tejeda et al. (2015), la calidad de atención, no cualquier persona que no esté capacitada lo puede hacer, no todos somos expertos o contamos con la habilidad, paciencia, carisma, para atender a un cliente, porque no todo cliente reacciona de la misma forma, al ser atendido, por eso es importante contar con capacitaciones, ante que se presente un cliente, alegre o de mal humor.

Para, García y Gálvez (2016), la satisfacción del usuario es difícil de lograr, no todos contamos con mismos comportamientos, ni actuamos de la misma manera, existen clientes pésimos, que no se quisiera atender, pero es tu trabajo, que no cualquiera asume el papel de atención al cliente, porque es contar con la paciencia, carisma, son muchos detalles que se debe de tener en cuenta, para poder lograr que la atención sea de calidad. Según INEI (2014), mediante encuesta de regocijo a usuarios asegurados en salud 2014, consiguió como resultado que el 60.2% de los usuarios ambulatorios, respondieron que la atención es insignificante, el tiempo de espera es mucho, no existe respuesta inmediata, solo cumple su trabajo de contestar, mas no de dar una solución o explicar al usuario acerca del motivo de consulta.

Para, Hoffman y Bateson (2011), las dimensiones que componen a la variable percepción de calidad de atención son: Dimensión 1. Tangibles: Comprende equipos e instalaciones y los materiales de comunicación, donde exista coordinaciones, con el personal, y estén al tanto de cualquier información, que se pueda presentar, donde gracias a la implementación de equipos puedan desarrollar un trabajo eficiente. Dimensión 2. Confiabilidad: infiere que es compromiso, ante una primera impresión, donde mediante el dialogo generan la oportunidad de confianza, donde el cliente se sienta importante, al sentir que es bien recibido, bien atendido, por la capacidad de servicio que le brindas. Dimensión 3. Garantía: Al utilizar el término de competencia, se incluye la capacidad de conocimientos, que desempeña cada colaborador para desenvolverse frente a las preguntas de un cliente, donde la manera profesional les convierte en hábil, para brindar un servicio. Dimensión 4.

Empatía: Es la capacidad de experimentar los sentimientos, es parte de ponerte de su lado del cliente ante sus necesidades, de poder entender que le falta a tu producto o servicio, para satisfacer sus necesidades.

III. METODOLOGÍA

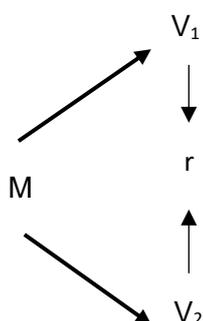
3.1. Tipo y diseño de investigación

Básica, limitándose a recolectar data y verificar hipótesis, no manipula variables (Hernández y Mendoza, p. 29).

Diseño de investigación.

No experimental, ya que se realizó sin la manipulación de variables, posee enfoque cuantitativo por la manifestación numérica de las variables. (Mendoza, p. 158). Nivel correlacional, ya que se pretendió determinar en qué medida varían uno o más factores. (Tamayo, p. 50), fue un estudio de corte transversal: Por que determinan simultáneamente la exposición y el evento, luego evaluaron su asociación. (Babativa, 2017, p. 52)

Se manifestó en el esquema siguiente:



Dónde:

M = Muestra.

V1 = Gestión pública.

V2= Atención al usuario.

r = Relación entre variables.

3.2. Variables y Operacionalización.

Variables:

Variable 1: Gestión pública.

Variable 2: Atención al usuario.

Nota: la matriz de operacionalización de variables se encuentra en los anexos.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

Población:

Estuvo conformado por 1752 usuarios del Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas. (fuente: área de admisión del hospital)

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Usuarios comprendidos entre 18 a 65 años.
- Usuarios registrados en padrón del hospital.
- Usuarios que viven en la jurisdicción de Chachapoyas.

Criterios de exclusión:

- Personas menores de 18 y mayores de 65 años.
- Colaboradores del hospital.
- Usuarios no registrados en el padrón.

Muestra:

El procedimiento del cálculo de la muestra fue el siguiente, con la formula descrita:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Z= 1.96

E= 0.05

P= 0.8

Q= 0.2

N= 1752

$n = \frac{3.8416 * 0.16 * 1752}{0.0025 * 1751 + 0.61466}$
--

$n = \frac{1076.87731}{4.99216}$	215
----------------------------------	-----

La muestra de estudio quedó en 215 usuarios con los cuales se llevó a cabo el estudio.

Muestreo: Fue probabilístico aleatorio simple.

Unidad de análisis: Un usuario del Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica:

La encuesta: Baena (2017), siendo este un instrumento diseñado para ser aplicado a un grupo del universo a estudiar.

Instrumento.

La medición de la gestión pública, se hizo con el objetivo de determinar el nivel de gestión pública del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas - 2022, siendo el cuestionario con sus 4 dimensiones y 15 preguntas, fue ordinal con puntuación de: Nunca con un valor de 1; casi nunca, 2; a veces, 3; casi siempre, 4; Siempre, 5. Para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con análisis en tres niveles: Bajo de 15 - 35; medio de 36 - 55 y alto de 56 - 75.

El instrumento de medición de la variable atención al usuario tuvo como fin identificar la atención al usuario en el Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas - 2022, siendo un cuestionario con 5 dimensiones y 19 preguntas, siendo la escala de medición ordinal con un valor de: 1 nunca; 2 casi nunca; 3 a veces; 4 casi siempre y 5 siempre. Para el análisis de las variables, se llevó a cabo en base a tres niveles: Bajo de 19 - 44, medio de 45 - 70 y alto de 71 - 95. Trabajando para los intervalos, de acuerdo a valores mínimos y máximos, según resultados de las variables.

Validez

Se realizó con tres profesionales conocedores del tema de investigación, con experiencia comprobada con grado de maestría y dos de ellos con doctorado.

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
Gestión pública	1	Metodólogo	4.7	Coherente y aplicable.
	2	Especialista	4.6	Coherente y aplicable
	3	Especialista	4.7	Coherente y aplicable
Atención al usuario	1	Metodólogo	4.8	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.5	Coherente y aplicable
	3	Especialista	4.6	Coherente y aplicable

Fuente: Elaboración propia

La presente tabla refleja datos resultantes de la prueba de validez, emitidas por el juicio de expertos; para la primera variable, al promediar dieron como resultado un total de 4.7, haciendo referencia a un 93% de similitud, y para la segunda variable al promediar dieron como resultado un total de 4.6, haciendo referencia a un 93% de similitud, determinándose que el instrumento goza de alto nivel de validez.

Confiabilidad

Se demostró la confiabilidad de cada instrumento, para ello se aplicó el alfa de Cronbach, donde la calificación fue mayor a 0.7.

Análisis de confiabilidad de Gestión pública

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válidos	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	15

Análisis de confiabilidad de Atención al usuario

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válidos	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	19

Los instrumentos fueron confiables, ya que la confiabilidad de la variable 1 fue de 0.956 y la variable 2 fue de 0.958, siendo confiables ya que son mayores 0.7

3.5. Procedimientos

En un primer momento, se procedió a elegir el instrumento validado que más se asimile al estudio y respaldados por expertos que, a través de un formato se encargaron de analizar y evaluar la estructura y el contenido. Luego, los instrumentos se corrigieron de acuerdo a las sugerencias de los expertos, posteriormente fueron aplicados a la población en estudio. Los resultados mostraron una alta confiabilidad, con objetividad, sin manipular datos que favorecieran o perjudicaran. posteriormente compilados en el SPSS. 25 para su análisis correspondiente, redacción y presentación del informe.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis respectivo de la información recopilada se acudió a la estadística descriptiva, reflejándose en porcentajes y frecuencias, posteriormente expresándose en figuras estadísticas y tablas, se verificó la hipótesis con el coeficiente Rho de spearman, para el procesamiento se recurrió al SPSS Ver. 25. Tomando valores entre -1 y 1, el mismo que brindó datos necesarios para poder interpretar el tipo y nivel de correlación entre los elementos analizados.

3.7. Aspectos éticos

El proceso de investigación se adecuó de acorde a los principios éticos internacionales, la beneficencia, que tuvieron interés en crear un benéfico para cada uno los trabajadores de dicha institución. Principio de no maleficencia ya que se respetó a los participantes en la investigación desarrollada teniendo como fin no generar ningún daño. Principio de autonomía, respetando la libertad de expresión en cada uno de los participantes y sin ejercer ninguna presión a fin de no perjudicarlos en su actuar libre. Principio de justicia por que se obtuvo por un trato igualitario durante la investigación para todos los participantes. También el consentimiento informado, ya que cada uno de los colaboradores conocen el propósito de la investigación. Se tuvo en cuenta la normativa de ética de la UCV y finalmente se garantizó la utilización de la norma

APA séptima edición con la cual se cumplió con el respeto a la propiedad intelectual de los autores citados.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión pública en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022

Tabla 1

Nivel de gestión pública en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022

Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 – 35	25	12 %
Medio	36 – 55	174	81 %
Alto	56 – 75	16	7 %
Total		215	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas

Interpretación:

Referente al nivel de gestión pública, es medio en 81 %, bajo en 12 % y alto en 7 %.

4.2. Nivel de atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022

Tabla 2

Nivel de atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas – 2022.

Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19 – 44	38	18 %
Medio	45 – 70	145	67 %
Alto	71 – 95	32	15 %
Total		215	100 %

Fuente: Cuestionario administrado a los usuarios del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas

Interpretación:

Referente al nivel de atención al usuario: Es medio en 67 %, bajo en 18 % y alto en 15 %.

4.3. Relación entre las dimensiones de gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov - smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión pública	,989	215	,000
Atención al usuario	,965	215	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Debido que el resultado es menor a 0.05, se hace uso del Rho de Spearman para la correlación.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022

Gestión pública	Atención al usuario	
	correlación	Sig.
Planeación	0.973**	0.000
Organización	0.964**	0.000
Dirección	0.941**	0.000
Control	0.967**	0.000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Conforme se observa en la tabla N°3, la relación entre las dimensiones de gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022, mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman alcanzó un coeficiente de 0.973, 0.964, 0.941 y 0.967 indicando correlación positiva muy alta y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).

4.4. Relación entre la gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022.

Tabla 5

Relación entre la gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022

		Gestión pública	Atención al usuario
Gestión pública	Coeficiente de correlación	1,000	,977**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	215	215
Atención al usuario	Coeficiente de correlación	,977**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	215	215

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

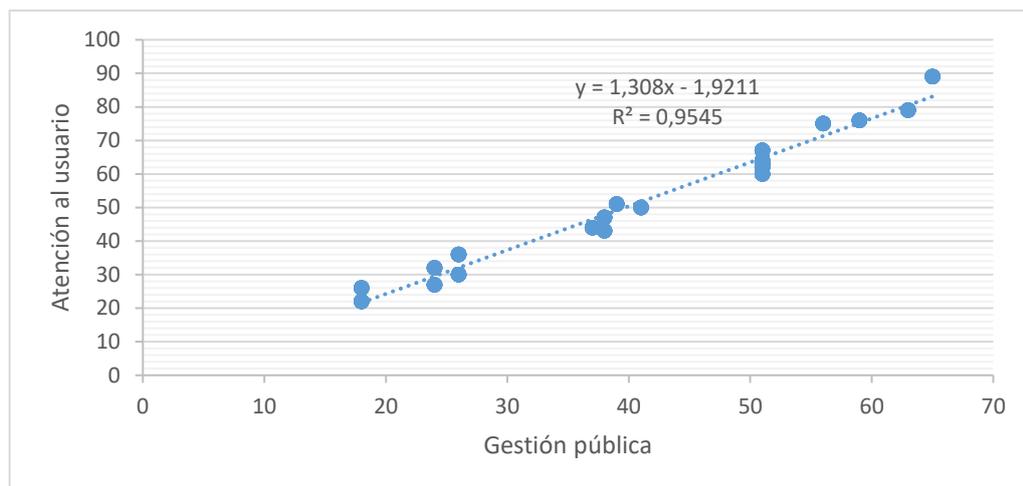


Figura 1. Gráfico de dispersión entre la gestión pública y la atención al usuario.

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 5 se distingue que: la relación entre la gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022, de acuerdo al Rho Spearman logró un coeficiente de 0. 977 (correlación positiva muy alta); un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01) y un 95.45 % de la gestión pública influye en la atención al usuario.

V. DISCUSIÓN

Contrastamos los resultados explicando que: En un 81% el nivel de gestión pública es medio; en un 12 % es bajo y en un 7 % alto, en el Hospital Regional Virgen De Fátima, esto debido a que no se realizan actividades de planificación acorde a las líneas estratégica de desarrollo del sector salud, no se ejecuta todas las actividades del plan estratégico lo que no ayuda a la consecución de los objetivos institucionales, las políticas internas no están de acorde a las realidades de la institución, con personal que no conoce a plenitud algunos lineamientos y normativas actuales, dichos resultados coinciden con, Pacheco et al. (2018), donde menciona que, la supervisión de las zonas rurales no tienen enfoque administrativo, y que el, 72% de los directores no utilizan ayudas para decidir, 48% no utilizan referencias teóricas, Además, Barredo et al. (2018), menciona que, la gestión pública busca lograr un órgano administrativo eficiente y transparente, con un gobierno abierto, con decisiones democráticas, para poner en práctica las disposiciones de actividades propias en la gestión pública, asimismo se encuentra congruencia con lo obtenido por, Gonzales et al. (2020), quienes refieren que, la gestión pública es pieza principal dentro del procedimiento empresarial, con la planificación, organización, dirección y control. En ese mismo contexto, Zurita (2017), indica que la gestión es cumplir ciertas órdenes mostrando una estructura técnica organizacional, donde se diseña programaciones aceptadas democráticamente para asumir y distribuir cargos.

Además, el nivel de atención al usuario, es medio en 67 %, bajo en 18 % y alto en 15 %, esto demuestra que los encuestados perciben que las instalaciones del Hospital Regional Virgen De Fátima no son funcionales, y que la iluminación no es la apropiada para que los colaboradores del Hospital Regional Virgen De Fátima desarrollen sus actividades de manera eficiente, los ambientes no se encuentran implementadas en su totalidad, hay carencia de especialistas en algunas áreas de la institución, dichos resultados coincide con, Fariño et al. (2018), refiere que, el 77 y el 73% de los usuarios están satisfechos con los nuevos equipos e infraestructura, pero no con la atención que recibe cada usuario, en este mismo contexto, se encontró una similitud

con la información proporcionada por la investigación de los autores, Palacios et al. (2021), quienes indican que, el 59% no se encuentran satisfechos con la atención recibida en el Hospital General Machala.

Asimismo, existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022, , dado que el análisis estadístico tuvo valores de Rho de Spearman de 0.973, 0.964, 0.941 y 0.967 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); solamente el 95.45 % de la gestión pública influye en la atención al usuario, esto indica que la reingeniería de la gestión pública mediante la aplicación de procedimientos y actividades estratégicas permitirá mejorar la calidad de atención brindada al usuario de los servicios ofrecidos por el hospital; dicho resultado coinciden con, Huanca et al. (2021), se refiere que: Como $p=0.659$ es mayor que 0.05, se acepta cero H_0 : No hay positivo muy alto con respecto al nivel de actualización de la calidad de las atenciones y gestión pública, existiendo muy baja correlación positiva (0,157) con ambas variables.

En ese mismo contexto, Aliaga y Alcas (2020), manifiestan que, los resultados han permitido señalar que en referencia a la gestión administrativa y la calidad de servicio ofrecidos en partos humanizados existe una relación de carácter significativo, de igual forma, a través del coeficiente de Nagelkerke que arrojó un resultado de que el 48,4% de la variabilidad del parto humanizado, bajo esta misma línea, Tananta (2021), hace mención que: según datos obtenidos de su estudio ha observado una reciprocidad en un nivel alto y positivo con respecto a las variables, asimismo se ha logrado la determinación de que el 41,55% de los resultados positivos obtenidos por recaudación de impuesto se ha dado debido a un buen manejo por parte de la gestión. De esta manera se puede deducir que es muy común encontrar estos problemas dentro de las organizaciones, lo cual expresa las deficiencias para proporcionar servicios de calidad hacia el usuario, de modo que se hace necesario el mejoramiento de estos elementos indispensables para mejorar la satisfacción.

Asimismo, se determinó la relación entre la gestión pública y la atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022, de

acuerdo al Rho Spearman logró un coeficiente de 0. 977 (correlación positiva muy alta); un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) y un 95.45 % de la gestión pública influye en la atención al usuario, esto indica que el mejoramiento de la gestión de manera eficiente permitirá que la atención sea entregada bajo el cumplimiento de las normativas de calidad establecidas para satisfacer las necesidades.

Además, Ramírez (2022), refiere que, en referencia a los datos obtenidos se ha logrado la determinación de una reciprocidad en un nivel significativo entre variables de estudio (gestión administrativa y calidad de atención) de acorde a los valores del Rho de Spearman de 0,985, reciprocidad positiva en un nivel muy alto, en cuanto, Pezo (2020), manifiesta que, en referencia a la calidad de atención que se brinda ha demostrado ser de una mala calidad, afectando la gestión; afirmamos que entre la calidad de atención y la carga procesal existe una relación, corroborado el valor de 0,891, pues debido a la gran carga de labores que tienen los colaboradores esto dificulta que puedan desarrollar una buena atención generando resultados negativos; de esta manera, se puede observar que los estudios convergen con los resultados obtenidos en el presente estudio, dando realce a la relación que ejerce influencia de la gestión pública sobre la calidad de atención brindada hacia el usos como responsabilidad asignada a la entidad.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación positiva y significativa entre la gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022, según el análisis estadístico de Rho de Spearman 0, 977 (correlación positiva muy alta) con valor p igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) y un 95.45 % de la gestión pública se relaciona con la atención al usuario, esto indica que el mejoramiento de la gestión de manera eficiente permitirá que la atención sea entregada bajo el cumplimiento de las normativas de calidad establecidas para satisfacer las necesidades.
- 6.2.** Según resultados de la investigación, el nivel de gestión pública en la institución donde se desarrolló el estudio, es medio en un 81 %, bajo en un 12 % y alto en 7 %, esto debido a que no se realizan actividades de planificación acorde a las líneas estratégica de desarrollo del sector salud.
- 6.3.** Los resultados confirman que el nivel de atención al usuario en el hospital Virgen de Fátima Chachapoyas, en un 67% es medio; en un 18% es bajo y en un 15% es alto, esto demuestra que los encuestados perciben que las instalaciones del Hospital Regional Virgen De Fátima no son funcionales, perciben que la iluminación no es la apropiada para que los colaboradores del Hospital Regional Virgen De Fátima desarrollen sus actividades de manera eficiente.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022, siendo el análisis del estadístico Rho de Spearman 0.973, 0.964, 0.941 y 0.967 (correlación positiva muy alta); un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), esto indica que el mejoramiento de la gestión en pública mediante la aplicación de procedimientos y actividades estratégicas permitirá mejorar la calidad de atención brindada al usuario de los servicios ofrecidos por el hospital.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe de unidad de capacitación y recurso humano del Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas, desarrollar capacitaciones relacionados a gestión pública en aras de fortalecer capacidades, habilidades y destrezas del personal responsable en la toma de decisiones, garantizando así calidad de atención.

- 7.2.** A la directiva del Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas, priorizar la gestión pública con miras a la obtención de resultados medidos en base niveles, siendo la aspiración un nivel alto.

- 7.3.** A los colaboradores y/o trabajadores del Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas, priorizar la calidad de atención al usuario con el propósito de lograr resultados medidos en niveles, siendo la aspiración un nivel alto.

- 7.4.** A los directivos y servidores públicos de la organización medir el nivel de satisfacción que presentan los clientes respecto al servicio que se ofrecen dentro del establecimiento de salud y determinar las principales demandas y a partir de ello gestionar el acondicionamiento del potencial humano, materiales y/o equipos necesarios para reforzar la atención.

REFERENCIAS

- Aliaga, S. y Alcas, N. (2020). Analysis of administrative management and service quality in the care of humanized births in a national hospital in Lima. (artículo científico) *Universidad Cesar Vallejo. Perú.*
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1820>
- Arias, F. (2012), *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. 6ª Edición.* Editorial Episteme, Venezuela.
- Armostrong, M. (2011), *Gerencia de Recursos Humanos". (2° Ed).* Editorial Legis, Inglaterra.
- Baena, G. (2017), *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias. 3a. ed.* Grupo editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Boada, A., Barbosa, A. y Cobo, E. (2019), Perception of users regarding the quality of health care of the external consultation service according to the servqual model. (artículo científico). *Universidad de Boyacá, Tunja, Colombia.*
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2019), *Fundamentos de la Calidad de Servicio, el Modelo SERVQUAL.*
<https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Cárdenas, C., Farías, G. y Méndez, G. (2017), Is there a Relationship between Management and Educational Innovation? A Case Study at Higher Education Level. (artículo científico). *Universidad Externado de Colombia.*
https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/676774/REICE_15_1_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castellano, S., Peña, O. y Suárez, D. (2019), Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela. (Artículo científico). *Redalyc. Venezuela.*
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29059356006/29059356006.pdf>

- Castro, D., Chamorro, E., Rosado, L. y Miranda, L. (2021), Determining factors in the quality of care in an emergency service. (artículo científico). *Universidad Mariana, Quito, Ecuador*.
<http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/Criterios/article/view/2597/2859>
- Cerdas, V., García, J., Torres, N. y Fallas, M. (2016), Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente y la dirección. (artículo científico). *Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica*.
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/10101/12286>
- De la Garza, D., Yllán, E. y Barredo, D. (2018), Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. (Artículo científico). *Redalyc, México*.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29055767003/29055767003.pdf>
- Del Carmen, J. (2019). Guidelines and strategies to improve the quality of care in health services. (artículo científico) *Peru Med Exp Salud Pública*. Perú.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n2/a18v36n2.pdf>
- Farias, P., Tapia, M. y Tifner, S. (2019), Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud. (artículo científico). *Universidad Nacional de San Luis Argentina*.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2019/epi193b.pdf>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A. (2018). Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care. (artículo científico) *Espacios, Ecuador*.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M. y Saldarriaga, D. (2021), Satisfaction of the users and quality of attention In Primary Health Care Units- Milagro. (artículo científico). *Universidad Estatal de Milagro, Ecuador*.
<https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97/66>

- Febres, R. y Mercado, M. (2020), Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital daniel alcides carrión. Huancayo – Peru. (artículo científico). *Universidad Peruana Los Andes. Huancayo, Perú.* http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf
- Flores, C. y Delgado, J. (2020), Management by results to improve the quality of service in public entities. (artículo científico). *Universidad Cesar Vallejo, Perú.* <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/150/181>
- Flores, C., Ponce, R., Ruíz, M., Corral, R. (2014), Factors related to quality of nursing care. (artículo científico). *Open Journal Systems.* http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/56/90
- García, R. y Gálvez, N. (2016), Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa Essalud, Chongoyape-Perú. (Artículo científico). *Universidad Señor de Sipán.* Lima, Perú. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383/371>
- Gerónimo, R., Magaña, M., Rivas, V., Sánchez, L., Cruz, A. y Morales, F. (2016), Satisfaction with the quality of care in women in postpartum period in a tertiary care hospital. (artículo científico). *Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Mexico.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7293555>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020), Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. (artículo científico). *Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador.* http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tlng=en
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., Verdezoto, G. (2020), Administrative management model for the business development of hotel barros in quevedo city. (artículo científico). *Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.* <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018), *Metodología de Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill, México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014), *Metodología de la investigación (Sexta edición)*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2012), *Marketing de Servicios y Estrategias, (4ª Ed)*. Mexico: Edit. Artgraph
- Huanca, J., Zela, C., Morales, C. y Talavera, I. (2021). Modernization of public management and quality of customer service in the provincial municipalities of the Puno región. (artículo científico) *Polo del conocimiento. Puno*, Perú. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/2159/4310>
- INEI (2014), *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf
- Infantes, F. (2017), Quality of Attention and Satisfaction of out-clinic patients from the Complementary Medicine Center in Hospital III Iquitos- 2016. (artículo científico). *Centro de Medicina Complementaria (CAMEC). Hospital III, Iquitos*, Perú. <http://www.rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/55>
- ISO 9000:2015 (2015), *Sistemas de Gestión de la Calidad: fundamentos y vocabulario*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es:term:3.6.4>
- Medranda, N., Torres, A., Romero, I. y Patricio, A. (2019), Communication, citizenship and transparency: Access to public information as a tool for citizens' participation in administrative management. (artículo científico). *Universidad Politécnica Salesiana, Quito*, Ecuador. <https://pure.ups.edu.ec/es/publications/communication-citizenship-and-transparency-access-to-public-infor>

- Mendoza, W., Santistevan, K., Cevallos, G. y Parrales, J. (2018), Government accounting as a management tool in public administration. (artículo científico). *Universidad Estatal del Sur de Manabí*, Jipijapa, Ecuador. <https://dx.doi.org/10.23857/pc.v3i8.601>
- Messarina, P. (2016), Quality of Health Care and Patient Satisfaction in the Magnetic Resonance Service of the Hospital de Alta Complejidad, Trujillo - 2015. (artículo científico). *Universidad Cesar Vallejo*, Perú. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6181530>
- Miranda, V., Monzalvo, G., Hernández, B. y López, E. (2016), Percepción De Los Usuarios Sobre La Calidad De Atención Recibida En Centros De Salud, Hidalgo. (artículo científico). *Universidad La Salle Pachuca*, México. <https://revistas.lasallep.edu.mx/index.php/huella/article/view/352>
- Oliva, E. (2005), Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. (Artículo de opinión). *INNOVAR*. Bogotá, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Pacheco, R., Robles, C. y Ospino, A. (2018). Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia. (artículo científico). *Universidad de Magdalena*. Colombia. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00259.pdf>
- Palacios, P., Álvarez, J. y Ramírez, C. (2021). Quality management of the User Service process. (artículo científico) *Universidad Católica de Cuenca*. Ecuador. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/421/573>
- Pérez, V. (2010), *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. (1ªEd). Ideas propias Editorial S.L., España.
- Pezo, V. (2020). *Carga procesal y calidad de atención en la Administración de Justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto*, San Martín, 2019. (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47918/Pezo_FVV-SD.pdf?sequence=1

Ramírez, L., Camacho, W., Gómez, D., Galarza, M. y Nagua, J. (2019), Administrative management and its impact on institutional development in the parish governments of Babahoyo, Ecuador: reality and perspectives. (artículo científico). *Universidad Técnica de Babahoyo*, Ecuador. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3473538>

Ramírez, M. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención de la dirección regional de transportes y comunicaciones, Tarapoto 2021*. (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79510/Ram%20c3%adrez_PMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Riffo, R. (2019), Administrative and quality management in schools in the Chorrillos. (artículo científico). *Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo* Venezuela. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173010/563662173010.pdf>

Rojas, C., Hernández, H. y Niebles, W. (2020), Sustainable administrative management of integrated management systems in health services. (artículo científico). *Universidad de Sucre*, Colombia. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>

Rojas, L. (2006), *Manual para la Gestión Municipal del Desarrollo Económico Local*. Lima, Perú. <https://es.slideshare.net/ClipConectaDEL/manual-para-la-gestin-municipal-del-del>

Rueda, S. (2018), *La gestión pública y la gestión de recursos humanos en el gobierno regional del cusco, periodo 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación. Lima, Perú

Ruvalcaba, N. y Orozco, M. (2017), *Salud mental investigación y reflexiones sobre el ejercicio profesional volumen III*. Universidad de Guadalajara. Jalisco, México.

https://www.academia.edu/38200805/Introducci%C3%B3n_al_modelo_ecol%C3%B3gico_del_desarrollo_humano

Soto, C. (2018), *Manual Técnico del Proceso de Transferencia de la Gestión Administrativa de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales*. Lima, Perú: Instituto de Fomento Municipal y Regional - INFOM.

Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A. y Anchundia, R. (2019), Perceived quality of care in CAI III health center. (artículo científico). *Universidad Estatal de Milagro*. Ecuador. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153

Tamayo, M. (2007), *El Proceso de la Investigación Científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. 4a. ed. México. https://pics.unison.mx/maestria/wp-content/uploads/2020/05/El_Proceso_De_La_Investigacion_Cientifica.pdf

Tananta, R. (2021). *Gestión administrativa y recaudación de impuestos del Servicio de Administración Tributaria -Tarapoto, 2020*. (tesis de maestría) *Universidad Cesar Vallejo*, Tarapoto. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58550/Tananta_MR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tejeda, M., Anthon, F., Esponda, J. y Rendón, M. (2015), Quality care in an intensive therapy unit at private hospital. (artículo científico). *Instituto Mexicano del Seguro Social*, Distrito Federal, México. <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457744938005.pdf>

Tubay, M., Peña, M., Cedeno, E. y Chang, W. (2016), Management administrative and its incidence in the profitability and quality of the services to the users of an institution educational. (artículo científico). *Universidad Técnica de Babahoyo Extensión Quevedo*, Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6118761>

Urriago, M. (2012), *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Cali, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, "Evaristo García", ESE.

- Vidal, R. (2021), La gestión pública y el presupuesto por resultados en la dirección regional de educación Huánuco - periodo 2019. (Tesis de maestría). Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú.
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2828/VIDAL%20CHAMORRO%2c%20RUTH%20ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zurita, D. (2017), *Gestión Pública en el Perú*. Lima, Perú.
<https://es.scribd.com/document/347024799/Zurita-Puma-Dante-La-Gestion-Publica-en-El-Peru-273-Pag>

ANEXOS

Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición				
Gestión pública	Es la gestión administrativa es considerada pieza principal dentro del accionar empresarial, distribuyendo sus componentes en planificación, organización, dirección y control. (Gonzales et al, 2020)	Consiste en la correcta administración de los recursos del Estado para satisfacer las necesidades de sus ciudadanos e impulsar el desarrollo del país. Se midió de acuerdo a sus dimensiones e indicadores mediante un cuestionario.	Planeación	Planificación estratégica institucional	Ordinal				
				Planificación de actividades					
			Organización	Estructura organizativa					
				División del trabajo					
			Dirección	Delegación de autoridad					
				Liderazgo					
				Motivación					
			Control	Comunicación					
				Seguimiento y supervisión					
				Reporte de indicadores					
				Medidas correctivas					
			Atención al usuario	Es una actitud o comportamiento formada por medio de la estimación a largo plazo del desempeño de los colaboradores o de los recursos que mantiene la entidad. (Hoffman y Bateson, 2012),		Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el usuario obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se midió de acuerdo a sus dimensiones e indicadores mediante un cuestionario.	Tangibles	Apariencia de elementos físicos	Ordinal
Confiabilidad	Cumplimiento de los beneficios ofertados								
Capacidad de respuesta	Solución los problemas								
Garantía	Pericia								
	Cortesía								
	Credibilidad								
Empatía	Seguridad								
	Fácil acceso								
	Comunicación								
							Comprensión del usuario		

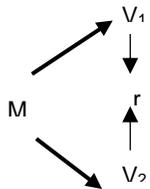
Matriz de Consistencia

Gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión pública en el Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas - 2022? ¿Cuál es el nivel de atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de gestión pública en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022. Identificar el nivel de atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022. Analizar la relación entre las dimensiones de gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022.</p>	<p>Hipótesis general H₁: Existe relación positiva y significativa entre la gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022. H₀: No existe relación entre la gestión pública y la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas - 2022.</p> <p>Hipótesis específicas El nivel de gestión pública en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022, es alto. El nivel de atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022, es alto. Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas 2022.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	

Diseño: No experimental de corte transversal

De nivel correlacional



Dónde:

M: Muestra

V1: Gestión pública

V2: Atención al usuario

r : Relación entre variables

Población: La población estuvo comprendida por 1752 usuarios del Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas.

Muestra: La muestra de estudio fue de 215 usuarios del Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas.

Variables	Dimensiones
Gestión pública	Planeación
	Organización
	Dirección
	Control
Atención al usuario	Tangibles
	Confiabilidad
	Capacidad de respuesta
	Garantía
	Empatía

Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario: Gestión pública

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la gestión pública. Recomendando leer atentamente cada ítem y luego marque con un aspa (X) pie de la opción propuesta considerando del 1 a 5, tal como se indica en la escala de medición. Asimismo, se aclara que no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que pueda considerar en este cuestionario es totalmente reservada y se guardará confidencialidad según principios y normas éticas de la investigación.

Escala de medición				
Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5

N°	GESTIÓN PÚBLICA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Planeación						
01	En el Hospital Regional Virgen De Fátima se realizan actividades de planificación estratégica institucional a mediano y largo plazo.					
02	La planificación estratégica institucional se realiza de acuerdo a las líneas estratégicas de desarrollo del sector salud.					
03	Las actividades institucionales se concretan en planes operativos en los que participan los jefes de áreas y principales representantes del personal de salud.					
04	Las actividades planificadas son comunicadas de forma oportuna a todo el personal del Hospital Regional Virgen De Fátima.					
Organización						

05	En el Hospital Regional Virgen De Fátima la estructura organizativa responde a las necesidades y demandas de los usuarios.					
06	En el Hospital Regional Virgen De Fátima el MOF y ROF establecen de forma clara la división de trabajo del personal en las diferentes áreas que componen el ente.					
07	En el Hospital Regional Virgen De Fátima, los colaboradores conocen a detalle sus funciones y deberes a fin de evitar la duplicidad de labores y generar trabas en el proceso de atención al usuario.					
Dirección						
08	En el Hospital Regional Virgen De Fátima se delega autoridad a los jefes de área y colaboradores para un mejor desempeño en sus funciones y mejorar la prestación de los servicios a los usuarios externos.					
09	En el Hospital Regional Virgen De Fátima existe un liderazgo notorio de parte de los directivos y principales representantes del nosocomio.					
10	En el Hospital Regional Virgen De Fátima se desarrolla actividades de motivación al personal para su buen rendimiento.					
11	En el Hospital Regional Virgen De Fátima se practica una comunicación fluida, asertiva y respetuosa entre el personal y los usuarios.					
Control						
12	En el Hospital Regional Virgen De Fátima se realizan actividades de seguimiento y supervisión con la intención de conocer el nivel de cumplimiento de metas.					
13	En el Hospital Regional Virgen De Fátima se realizan reportes de cumplimiento de indicadores de acuerdo a las políticas institucionales preestablecidas en el plan de trabajo.					
14	En el Hospital Regional Virgen De Fátima se realizan medidas correctivas ante las dificultades identificadas en los servicios de atención en las diferentes áreas del nosocomio.					
15	En el Hospital Regional Virgen De Fátima se establecen políticas de mejora de los servicios de salud en aras de beneficiar directamente a los usuarios (pacientes y familiares).					

Fuente: Elaboración propia

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Atención al usuario

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la calidad de atención. Recomendando leer atentamente cada ítem y luego marque con un aspa (X) pie de la opción propuesta considerando del 1 a 5, tal como se indica en la escala de medición. Asimismo, se aclara que no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que pueda considerar en este cuestionario es totalmente reservada y se guardará confidencialidad según principios y normas éticas de la investigación.

Escala de medición				
Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5

N°	CALIDAD DE ATENCIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Tangibles						
01	Percibe usted que las instalaciones del Hospital Regional Virgen De Fátima se encuentran en un buen estado de funcionamiento.					
02	Percibe usted que la iluminación es la apropiada para que los colaboradores del Hospital Regional Virgen De Fátima cumplan con sus actividades.					
03	El sistema de ventilación disponible en el Hospital Regional Virgen De Fátima es la apropiada para su comodidad.					
Confiability						
04	Percibe usted que los colaboradores cumplen con sus funciones a fin de satisfacer oportunamente sus necesidades.					
05	Percibe usted que los colaboradores realizan correctamente sus actividades a fin de brindarle un buen servicio.					

06	La información proporcionada por los colaboradores del Hospital Regional Virgen De Fátima responde a sus inquietudes.					
07	Los colaboradores del Hospital Regional Virgen De Fátima cumplen con los compromisos establecidos con los usuarios que acceden al servicio.					
Capacidad de respuesta						
08	Percibe usted compromiso por parte de los colaboradores del Hospital Regional Virgen De Fátima en la resolución de los dilemas y contingencias presentadas.					
09	Percibe usted que los colaboradores del Hospital Regional Virgen De Fátima brindan una solución rápida ante los problemas que presentan los usuarios.					
10	Percibe usted voluntad por parte de los colaboradores para cumplir con los servicios ofrecidos al usuario.					
11	Los colaboradores emiten diversas soluciones ante un problema que enfrenta el usuario.					
Garantía						
12	Los colaboradores actúan de manera profesional al brindar sus servicios, a fin que los usuarios reciban todas las pericias necesarias.					
13	Los colaboradores del Hospital Regional Virgen De Fátima suelen ser amables al responder las dudas de los usuarios.					
14	Los colaboradores del Hospital Regional Virgen De Fátima cuentan con los conocimientos que se necesita para obtener la credibilidad de un buen servicio.					
15	Existe seguridad en las actividades ejecutadas por los colaboradores del Hospital Regional Virgen De Fátima.					
Empatía						
16	Considera Ud. Que los colaboradores del Hospital Regional Virgen De Fátima, se ponen en el lugar de los usuarios.					
17	Los colaboradores del Hospital Regional Virgen De Fátima mantienen una buena comunicación con los usuarios de la entidad.					
18	Los colaboradores del Hospital Regional Virgen De Fátima utilizan un lenguaje adecuado y sencillo para comunicarse con los usuarios externos.					
19	Los colaboradores del Hospital Regional Virgen De Fátima se muestran atentos a las necesidades y problemas que presenta el usuario a fin de comprender su estado.					

Fuente: Elaboración propia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Post Grado

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Jarvis Dario Macahuachi Tananta

Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS

Especialidad : Maestro en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Pública

Autor (s) del instrumento (s) : Br. José Magno, Alejos Salazar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Pública .					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Pública .					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Pública .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					46	

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6


 D.C. Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
 N° Matrícula 10-1481

Tarapoto 11 de Mayo del 2022



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Jarvis Dario Macahuachi Tananta

Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS

Especialidad : Maestro en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de atención

Autor (s) del instrumento (s) : Br. José Magno, Alejos Salazar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de atención.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de atención.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					45	

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto 11 de Mayo del 2022


 DPC. Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
 N° Matricula 18-1481



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mario Y. TORREJÓN ARELLANOS.
 Institución donde labora : INSTITUTO DE EXCELENCIA "PERÚ – JAPÓN" AMAZONAS.
 Especialidad : Dr. EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Pública
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. José Magno, ALEJOS SALAZAR.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Pública .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Pública .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Pública .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

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

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Chachapoyas, 16 de Mayo del 2022


Mario Y. Torrejón Arellanos
 DR. EN GESTIÓN PÚBLICA
 Y GOBERNABILIDAD



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mario Yldefonso, TORREJÓN ARELLANOS.
Institución donde labora : INSTITUTO DE EXCELENCIA "PERÚ – JAPÓN" CHACHAPOYAS.
Especialidad : Dr. EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de atención
Autor (s) del instrumento (s) : Br. José Magno, ALEJOS SALAZAR.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

Table with 6 columns: CRITERIOS, INDICADORES, 1, 2, 3, 4, 5. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, PERTINENCIA, and PUNTAJE TOTAL (4.8).

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

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Chachapoyas, 16 de mayo del 2022

Handwritten signature and stamp of Mario Y. Torrejón Arellanos, Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad.



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Manuel Jesús, QUISPE NARVÁEZ
Institución donde labora : RED ASISTENCIAL ESSALUD AMAZONAS.
Especialidad : Dr. En Ciencias del desarrollo sustentable – GESTIÓN DE
LOS RECURSOS NATURALES Y MEDIO AMBIENTE.
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Pública
Autor (s) del instrumento (s) : Br. José Magno, ALEJOS SALAZAR.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

Table with 5 columns (1-5) and 11 rows (CRITERIOS, CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, PERTINENCIA, PUNTAJE TOTAL). Includes handwritten 'X' marks and a total score of 47.

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Handwritten box containing the number 4.7

Chachapoyas, 16 de Mayo del 2022

Handwritten signature and name: Dr. Manuel Jesús Quispe Narváez CEP: 62130



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Manuel Jesús, QUISPE NARVÁEZ

Institución donde labora : RED ASISTENCIAL ESSALUD AMAZONAS.

Especialidad : Dr. En Ciencias del desarrollo sustentable – GESTIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES Y MEDIO AMBIENTE.

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de atención

Autor (s) del instrumento (s) : Br. José Magno, ALEJOS SALAZAR.

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de atención.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de atención.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					4	6

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Chachapoyas, 16 de mayo del 2022

Dr. Manuel Jesús Quispe Narváez
CEP: 67230

Autorización de la institución

"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

Tarapoto, 07 de junio del 2022

CARTA N° 001-2022

Señor:

DR. JORGE ORESTES, OJEDA TORRES.
Director Ejecutivo del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas.
Presente



ASUNTO: Solicita autorización para aplicar investigación y publicación de la identidad en los resultados del estudio.

Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a su vez hacer de su conocimiento que, yo, Lic. José Magno, Alejos Salazar, identificada con DNI 33960188 y con domicilio en el Jirón los Rosales cuadra 3, Amazonas – Chachapoyas, estudiante del III ciclo, aula "7" del programa de estudio de Maestría en Gestión Pública de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Estoy realizando mi investigación titulada: **"Gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas – 2022."**, bajo el asesoramiento de la Dra. Marina Caján Villanueva. Para ello, necesito aplicar los instrumentos de investigación. En tal sentido, **solicito autorización aplicar mi investigación** en la institución que usted dirige, también **solicito autorización de su organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones** que se tendrá cuando termine la tesis; así mismo, me brinde las facilidades adicionales que necesite.

Cabe mencionar que, la autorización para que aplique mi investigación lo debe redactar bajo el tipo documento que considere. En el caso de la **autorización de su organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones**, lo debe hacer firmando el formato oficial que solicita la UCV (adjunto al presente).

Concedora de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente,

JOSE MAGNO ALEJOS SALAZAR
Lic. ENFERMERIA
C.P. N° 57352

Lic. José ,magno, Alejos Salazar
Maestrante de Posgrado de la UCV-Tarapoto
DNI. n.° 33960188

Ajuntó uno de los documentos que debe firmar (Formato oficial de la UCV).

“Año del fortalecimiento de la soberanía nacional”

CARTA N° 061...-2022-G.R.AMAZONAS/HRVFC-DE

DE: DR. JORGE ORESTES, OJEDA TORRES
Director Ejecutivo del HRVF – CH.

A: Lic. JOSÉ MAGNO, ALEJOS SALAZAR.
Estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César
Vallejo, Tarapoto.

ASUNTO: Autorizar publicar o difundir los resultados de su investigación
aplicados en la institución a mi cargo

FECHA: Chachapoyas, 14 de junio del 2022

Mediante el presente y cumpliendo con la Ley de transparencia y acceso a la información pública, mi representada AUTORIZA a LIC. JOSÉ MAGNO, ALEJOS SALAZAR, publicar y/o difundir los resultados del estudio titulado: “**Gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas – 2022.**”, el cual tuvo por objetivo: Determinar la relación que existe entre gestión pública y calidad de atención al usuario en el Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas - 2022., y que se enmarca dentro de un trabajo de investigación académico de nivel de tesis, el cual cumple con los protocolos y códigos de ética en la investigación.

Atentamente,



M.C. JORGE ORESTES OJEDA TORRES
DIRECTOR EJECUTIVO
CMP 63814 - RUC 8112

Dr. JORGE O. OJEDA TORRES
Director Ejecutivo del HRVF-CH.

(colocar la firma y posfirma)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20437350800.
"Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas"	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: JORGE ORESTES, OJEDA TORRES	DNI: 42002976

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
: "Gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas – 2022."	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
José Magno, Alejos Salazar	33960188

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: 
GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FATIMA CHACHAPOYAS
JORGE ORESTES OJEDA TORRES
RUC: 20437350800

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS

Hospital Regional "Virgen de Fátima" Chachapoyas

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERAIA NACIONAL"

Chachapoyas, 14 de junio 2022.

CARTA N^a 0160 -2022-G.R. AMAZONAS-DRSA/HRVFCH/DE

Señor:
Lic. JOSÉ MAGNO ALEJOS SALAZAR
Maestrante de Posgrado de la UCV-Tarapoto
CIUDAD. -

ASUNTO : AUTORIZA INGRESO PARA APLICAR INVESTIGACION

REF : CARTA N° 001-2022

Tengo a bien dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo; asimismo en atención al documento signado en referencia, manifestarle que, en Coordinación con la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación, se le comunica que se está **AUTORIZADO** para realizar su investigación denominado "GESTIÓN PÚBLICA Y ATENCION AL USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL "VIRGEN DE FATIMA- CHACHAPOYAS.-2022" a partir del día Lunes 20, Martes 21 y Miércoles 22 de junio del 2022, en horario asistencial (7:00 am a 1:00 pm).

Sin otro en particular, me suscribo de usted no sin antes reiterarle los sentimientos de consideración y estima que bien merece.

Atentamente;



0160

BASE DE DATOS

V1: Gestión pública

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
33	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
35	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
36	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
37	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51

38	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
39	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
40	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
41	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
42	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
43	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
44	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
46	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
48	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
49	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
50	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
52	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
53	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
54	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
55	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
56	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
57	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
58	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
59	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
60	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
61	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
62	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
63	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
64	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
65	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
66	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
68	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
69	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
70	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
71	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
72	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
73	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
74	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
75	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
76	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
77	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
78	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18

79	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
80	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
81	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
82	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
83	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
84	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
85	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
86	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
88	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
89	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
90	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
91	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
92	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
93	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
94	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
95	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
96	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
97	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
98	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
99	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
100	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
101	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
102	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
103	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
104	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
105	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
106	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
108	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
109	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
110	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
111	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
112	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
113	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
114	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
115	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
116	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
117	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
118	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
119	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24

120	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
121	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
122	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
123	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
124	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
125	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
126	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
127	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
128	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
129	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
130	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
131	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
132	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
133	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
134	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
135	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
136	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
137	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
138	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
139	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
140	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
141	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
142	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
143	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
144	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
145	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
146	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
147	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
148	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
149	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
150	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
151	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
152	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
153	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
154	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
155	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
156	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
157	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
158	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
159	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
160	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51

161	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
162	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
163	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
164	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
165	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
166	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
167	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
168	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
169	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
170	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
171	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
172	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
173	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
174	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
175	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
176	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
177	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
178	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
179	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
180	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
181	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
182	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
183	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
184	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
185	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
186	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
187	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
188	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
189	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
190	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
191	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
192	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
193	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
194	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
195	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
196	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
197	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
198	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
199	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
200	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
201	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38

202	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
203	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
204	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
205	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
206	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
207	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
208	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
209	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
210	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
211	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
212	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
213	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
214	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
215	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26

V2: Atención al usuario

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	pr19	TOTAL
1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	47
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	62
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	22
4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	27
5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	63
6	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	30
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
8	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	51
9	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	75
10	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	89
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	79
12	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	50
13	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	44
14	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	67
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
16	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	43
17	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	3	3	60
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	26
19	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	3	1	1	1	32
20	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	64
21	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	47
22	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	62
23	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	22
24	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	27
25	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	63
26	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	30
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
28	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	51
29	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	75
30	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	89
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	79
32	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	50
33	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	44
34	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	67
35	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
36	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	43
37	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	3	3	60
38	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	26
39	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	3	1	1	1	32

40	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	64	
41	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	47	
42	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	62	
43	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	22
44	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	27	
45	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	63	
46	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	30	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	
48	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	51	
49	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	75	
50	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	89	
51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	79	
52	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	50	
53	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	44	
54	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	67	
55	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	
56	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	43	
57	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	3	3	60	
58	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	26	
59	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	3	1	1	1	32	
60	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	64	
61	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	47	
62	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	62	
63	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	22	
64	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	27	
65	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	63	
66	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	30	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	
68	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	51	
69	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	75	
70	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	89	
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	79	
72	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	50	
73	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	44	
74	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	67	
75	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	
76	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	43	
77	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	3	3	60	
78	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	26	
79	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	3	1	1	1	32	
80	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	64	

81	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	47
82	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	62
83	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	22
84	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	27
85	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	63
86	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	30
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
88	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	51
89	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	75
90	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	89
91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	79
92	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	50
93	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	44
94	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	67
95	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
96	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	43
97	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	3	3	60
98	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	26
99	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	3	1	1	1	32
100	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	64
101	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	47
102	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	62
103	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	22
104	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	27
105	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	63
106	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	30
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
108	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	51
109	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	75
110	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	89
111	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	79
112	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	50
113	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	44
114	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	67
115	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
116	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	43
117	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	3	3	60
118	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	26
119	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	3	1	1	1	32
120	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	64
121	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	47

122	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	62
123	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	22
124	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	27
125	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	63
126	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	30
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
128	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	51
129	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	75
130	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	89
131	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	79
132	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	50
133	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	44
134	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	67
135	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
136	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	43
137	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	3	3	60
138	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	26
139	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	3	1	1	1	32
140	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	64
141	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	47
142	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	62
143	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	22
144	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	27
145	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	63
146	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	30
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
148	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	51
149	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	75
150	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	89
151	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	79
152	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	50
153	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	44
154	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	67
155	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
156	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	43
157	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	3	3	60
158	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	26
159	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	3	1	1	1	32
160	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	64
161	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	47
162	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	62

163	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	22
164	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	27
165	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	63
166	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	30
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
168	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	51
169	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	75
170	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	89
171	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	79
172	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	50
173	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	44
174	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	67
175	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
176	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	43
177	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	3	3	60
178	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	26
179	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	3	1	1	1	32
180	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	64
181	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	47
182	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	62
183	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	22
184	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	27
185	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	63
186	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	30
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
188	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	51
189	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	75
190	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	89
191	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	79
192	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	50
193	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	44
194	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	67
195	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
196	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	43
197	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	3	3	60
198	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	26
199	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	1	3	1	1	1	32
200	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	64
201	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	47
202	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	62
203	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	22



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CAJAN VILLANUEVA MARINA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión pública y atención al usuario en el Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas - 2022", cuyo autor es ALEJOS SALAZAR JOSE MAGNO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TARAPOTO, 13 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CAJAN VILLANUEVA MARINA DNI: 16419378 ORCID 0000-0002-1559-4556	Firmado digitalmente por: CVILLANUEVAMAR el 11-08-2022 15:48:02

Código documento Trilce: TRI - 0342052