

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



**T E S I S**

**Modernización de la gestión pública y calidad de atención en el Hospital**

**Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023**

**Para optar el título profesional de:**

**Economista**

**Autores:**

**Bach. Benjamin Kenedy HERRERA CIPRIANO**

**Bach. Lidia Stefany ESPINOZA PALACIN**

**Asesor:**

**Dr. Marino Teófilo PAREDES HUERE**

**Cerro de Pasco – Perú – 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



**T E S I S**

**Modernización de la gestión pública y calidad de atención en el Hospital**

**Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dr. José Humberto MARTÍNEZ SOLANO**  
**PRESIDENTE**

---

**Dra. Nely Teresa ALDANA TANIGUCHE**  
**MIEMBRO**

---

**Mg. Felipe Orestes HUAPAYA ZAVALA**  
**MIEMBRO**



**Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Contables**  
**Unidad de Investigación**

*“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

## **INFORME DE ORIGINALIDAD N° 038-2024**

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Contables de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Originality, que a continuación se detalla:

**Presentado por:**

Benjamin Kenedy HERRERA CIPRIANO y Lidia Stefany ESPINOZA PALACIN

**Escuela de Formación Profesional**

Economía

**Tipo de trabajo:**

Tesis

**Título del trabajo**

Modernización de la gestión pública y calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023

**Asesor:**

**Dr. Marino Teófilo PAREDES HUERE**

Índice de Similitud: **17%**

**Calificativo**

**APROBADO**

Se adjunta al presente informe, el reporte de identificación del porcentaje de similitud general: asimismo, a través del correo institucional de la Oficina de Grados y Títulos de nuestra Facultad – FACEC. Envío en la fecha el reporte completo de Turnitin; todo ello, en atención al Memorando N° 0000094-2024-UNDAC-D/DFCCEC.

Cerro de Pasco, 02 de setiembre del 2024



Firmado digitalmente por BERNALDO FAUSTINO Carlos David FAU  
201546025045.scdf  
Módulo: Soy el autor del documento  
Fecha: 02.09.2024 23:46:12 -05:00

**Dr. Carlos D. BERNALDO FAUSTINO**  
Director de la Unidad de Investigación-FACEC

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo con profundo agradecimiento y reconocimiento a nuestros padres, con gratitud y amor, dedico esta tesis a ustedes, quienes han sido mi guía y mi fortaleza a lo largo de este arduo camino. Gracias por su infinito apoyo, por sus palabras de aliento y por creer en mí, incluso en los momentos en que dudé de mis propias capacidades. Su sacrificio, paciencia y cariño han sido fundamentales para alcanzar esta meta.

Dedicamos esta tesis a los docentes de la carrera de Economía, cuyas enseñanzas y guía han sido pilares fundamentales en nuestra formación académica y personal. Su dedicación inquebrantable, pasión por la enseñanza y compromiso con el conocimiento han sido una fuente constante de inspiración. Gracias por compartir generosamente su sabiduría, por sus valiosas enseñanzas y por su apoyo incondicional a lo largo de todos estos años.

## **AGRADECIMIENTO**

Con profunda humildad y gratitud, expresamos nuestro sincero agradecimiento a Dios, cuya guía y bendiciones han sido nuestra fortaleza en cada paso de este camino. Gracias por darnos la sabiduría, la paciencia y la perseverancia necesarias para alcanzar esta meta. En los momentos de dificultad, tu presencia fue nuestro consuelo y mi esperanza. Esta tesis es un testimonio de tu amor y tu gracia infinita.

Queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a nuestros queridos padres, cuya constante guía y apoyo han sido fundamentales en nuestras vidas. Gracias por inculcarnos valores, por su amor incondicional y por creer en nosotros en cada paso del camino. Su sacrificio y dedicación han sido la base sobre la cual hemos construido nuestros sueños. Este logro es tanto de ustedes como de nosotros.

Expresamos nuestro sincero agradecimiento a todos los docentes, quienes han sido guías y mentores a lo largo de nuestra formación académica. Su dedicación, pasión por enseñar y compromiso con el desarrollo de sus estudiantes han dejado una marca indeleble en nuestras vidas. Gracias por compartir su conocimiento, por sus sabios consejos y por su apoyo constante en cada etapa de este proceso. Sus enseñanzas no sólo han enriquecido mi intelecto, sino también mi carácter y mi visión.

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación de la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023. Según el tipo de investigación aplicada; diseño correlacional, con una población de 2619 pacientes y una muestra de 335 pacientes, la técnica encuesta y el instrumento el cuestionario de tipo de escala de Likert.

Según la prueba de hipótesis general, se comprobó un coeficiente de correlación de 0.797, positiva alta, con el p-valor  $0.000 < 0.05$  grado de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula y concluimos, Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, con un nivel medio de calidad de atención con el 56.1% y un nivel medio en la modernización de la gestión pública con el 50.7%.

Para la hipótesis específica 1 se verifico que Existe relación significativa entre gobierno abierto y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Para la hipótesis específica 2 se comprobó que Existe relación significativa entre del gobierno electrónico y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Para la hipótesis específica 3 se verifico que Existe relación significativa entre la articulación interinstitucional y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Palabras Claves:** Modernización de la gestión pública y la calidad de atención

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine the relationship between the modernization of public management and the quality of care at the Daniel Alcides Carrión Regional Hospital, Pasco 2023. According to the type of research applied; correlational design, with a population of 2619 patients and a sample of 335 patients, the survey technique and the instrument the Likert scale type questionnaire.

According to the general hypothesis test, a correlation coefficient of 0.797 was found, high positive, with p-value  $0.000 < 0.05$  degree of significance, so the null hypothesis is rejected and we conclude, There is a significant relationship between the modernization of public management and the quality of care in the Regional Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, with a medium level of quality of care with 56.1% and a medium level in the modernization of public management with 50.7%.

For specific hypothesis 1, it was verified that there is a significant relationship between open government and quality of care at the Daniel Alcides Carrión Regional Hospital, Pasco 2023.

For specific hypothesis 2, it was verified that there is a significant relationship between e-government and quality of care at the Daniel Alcides Carrión Regional Hospital, Pasco 2023.

For specific hypothesis 3, it was verified that there is a significant relationship between inter-institutional articulation and quality of care at the Daniel Alcides Carrión Regional Hospital, Pasco 2023.

Key words: Modernization of public management and quality of care.

## INTRODUCCIÓN

Tenemos el honor de poner a vuestra consideración la presente investigación titulada: **Modernización de la gestión pública y calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023**, la modernización de la gestión pública es un proceso esencial para mejorar la eficiencia, transparencia y efectividad de las instituciones gubernamentales. En el sector salud, esta modernización es particularmente esencial, ya que influye directamente en la calidad de los servicios brindados a la población. El Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, ubicado en la región de Pasco, ha iniciado un ambicioso proyecto de modernización de su gestión pública con el objetivo de elevar la calidad de atención a sus pacientes.

El presente estudio tiene como objetivo analizar los avances y desafíos de este proceso de modernización durante el año 2023. Se examinarán las estrategias implementadas para optimizar la gestión administrativa, el uso de tecnologías de la información y comunicación, y las políticas de capacitación del personal. Además, se evaluará el impacto de estas medidas en la satisfacción de los usuarios y en los indicadores de salud del hospital.

A través de un enfoque metodológico cuantitativo, se busca proporcionar una visión integral de la modernización de la gestión pública en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión. Este análisis no solo contribuirá a la mejora continua de los servicios de salud en la región, sino que también ofrecerá valiosas lecciones para otras instituciones de salud pública en el país.

Dentro de la estructura del estudio se ha considerado lo siguiente:

**En el Capítulo I:** consideramos el Problema de investigación que abarca la identificación y planteamiento del problema, delimitación de la investigación, formulación del problema, formulación de objetivos, justificación y limitaciones de la

investigación.

**En el Capítulo II**, consideramos el Marco Teórico, donde se desarrolla los antecedentes del estudio, las bases teóricas científicas, la definición de términos, formulación de hipótesis, identificación de variables y operacionalización de variables referente a las variables de estudio.

**En el Capítulo III**, consideramos la Metodología y Técnicas de Investigación, el tipo, nivel, método, diseño de investigación, población y muestra, técnicas de recolección, procesamiento, tratamiento estadístico, selección y validación de instrumentos y la orientación ética.

**En el Capítulo IV**, consideramos los Resultados y discusión, análisis e interpretación de resultados obtenidos, descripción del trabajo de campo, presentación de resultados obtenidos y la prueba de hipótesis para el cual utilizamos el test estadístico de coeficiente de correlación del Rho de Spearman para determinar la relación de las variables.

Finalmente, la investigación culminó en las conclusiones y recomendaciones, las mismas que fueron obtenidas como resultado de la contrastación de la hipótesis general, como conclusión: Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

## ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema .....	1
1.2.	Delimitación de la investigación .....	3
1.3.	Formulación del problema.....	4
	1.3.1. Problema general .....	4
	1.3.2. Problemas específicos.....	4
1.4.	Formulación de objetivos .....	4
	1.4.1. Objetivo general.....	4
	1.4.2. Objetivos específicos .....	4
1.5.	Justificación de la investigación .....	5
1.6.	Limitaciones de la investigación .....	9

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio .....	11
2.2.	Bases teóricas - científicas.....	18

2.2.1.	Modernización de la Gestión Pública .....	18
2.2.2.	Calidad de Atención o de Servicio .....	22
2.3.	Definición de términos básicos .....	27
2.4.	Formulación de hipótesis .....	29
2.4.1.	Hipótesis general .....	29
2.4.2.	Hipótesis específica .....	29
2.5.	Identificación de variables .....	29
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores .....	30

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1.	Tipo de investigación.....	31
3.2.	Nivel de Investigación .....	31
3.3.	Métodos de investigación.....	32
3.4.	Diseño de investigación .....	32
3.5.	Población y muestra.....	33
3.5.1.	Población .....	33
3.5.2.	Muestra .....	33
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	34
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	34
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	34
3.9.	Tratamiento estadístico.....	36
3.10.	Orientación ética, filosófica y epistémica .....	36

### **CAPITULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSION**

4.1.	Descripción del Trabajo de Campo .....	37
------	--	----

4.2.	Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados .....	37
4.3.	Prueba de Hipótesis.....	78
4.4.	Discusión de Resultados .....	84

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 operacionalización de variables, dimensiones e indicadores .....	30
Tabla 2 estadísticas de fiabilidad .....	34
Tabla 3 ¿usted percibe que el hrdacp (hrdacp) es monitoreado por las autoridades competentes?.....	38
Tabla 4 ¿usted considera que se garantiza la transparencia del hrdacp? .....	39
Tabla 5 ¿usted considera que es fácil poder acceder a la información de transparencia del hrdacp?.....	40
Tabla 6 ¿usted considera que existe un proceso sencillo para conocer la planilla de remuneraciones de los colaboradores del hrdacp?.....	41
Tabla 7 ¿usted considera que el hrdacp considera la opinión pública para definir sus objetivos y trazar sus estrategias?.....	42
Tabla 8 ¿usted considera que el hrdacp facilita el acceso a las personas a servicios públicos en línea de manera sencilla y consistente? .....	43
Tabla 9 ¿usted considera que el hrdacp apoya el proceso de adoptar una plataforma web para brindar una mejor atención al usuario?.....	44
Tabla 10 ¿usted considera que el hrdacp debería implementar una plataforma web para poder realizar servicios y mejorar la calidad de atención?.....	45
Tabla 11 ¿usted considera que el hrdacp se encuentra capacitado para la promoción de sistemas modernos?.....	46
Tabla 12 ¿usted considera que el hrdacp cuenta con los medios necesarios para el desarrollo de un gobierno electrónico adecuado? .....	47
Tabla 13 ¿usted considera que el hrdacp tiene capacidad de trabajar de manera paralela con otras instituciones públicas como reniec? .....	48
Tabla 14 ¿usted considera que el hrdacp tiene la capacidad de implementar una red de	

participación inmediata en línea con salud pasco? .....	49
Tabla 15 ¿usted considera que el hrdacp tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con los centros de salud? .....	50
Tabla 16 ¿usted considera que el hrdacp tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las agrupaciones sociales como sindicatos y gremios?.....	51
Tabla 17 ¿usted considera que el hrdacp tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las autoridades regionales y locales?.....	52
Tabla 18 ¿usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?.....	53
Tabla 19 ¿los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica?.....	54
Tabla 20 ¿usted se siente seguro que el diagnóstico del personal médico es el indicado? .....	55
Tabla 21 ¿considera que la receta emitida por el médico va a solucionar su problema de salud?.....	56
Tabla 22 ¿la farmacia de emergencia cuenta con los medicamentos que recetó el médico? .....	57
Tabla 23 ¿el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? .....	58
Tabla 24 ¿el médico realiza un examen físico completo y minucioso del problema de salud por el cual es atendido? .....	59
Tabla 25 ¿el médico le brinda confianza y seguridad? .....	60
Tabla 26 ¿usted confía en contar detalles de su problema de salud al médico? .....	61
Tabla 27 ¿el personal administrativo y médico le trato con respeto y paciencia? .....	62
Tabla 28 ¿la atención en caja o el módulo de admisión es rápida? .....	63

Tabla 29 ¿la atención para tomarse los análisis de laboratorio es rápida?.....	64
Tabla 30 ¿la atención para tomarse los exámenes radiológicos como: radiografías, ecografías, otros, ¿son rápidas?.....	65
Tabla 31 ¿el médico del área de servicio de consulta se muestra siempre dispuesto a ayudarlo?.....	66
Tabla 32 ¿considera que la atención del personal administrativo del servicio de consulta fue rápida?.....	67
Tabla 33 ¿el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia? .....	68
Tabla 34 ¿el personal de emergencia muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención? .....	69
Tabla 35 ¿comprende la explicación que el médico le brinda sobre el problema de salud o resultado de la atención? .....	70
Tabla 36 ¿comprende la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?.....	71
Tabla 37 ¿el personal del hospital reconoce la prioridad de su estado de salud? .....	72
Tabla 38 ¿considera que el equipamiento en el servicio de atención de consulta está disponible para su uso?.....	73
Tabla 39 ¿para usted el servicio de consulta externa cuenta con los materiales y equipos necesarios para un adecuado servicio?.....	74
Tabla 40 ¿usted considera que el mobiliario del centro de salud es cómodo? .....	75
Tabla 41 ¿evidencia que las instalaciones se encuentran limpias y con olores agradables? .....	76
Tabla 42 ¿considera que el personal administrativo del servicio de consulta se encuentra adecuadamente vestido?.....	77
Tabla 43 correlaciones de la modernización de la gestión pública (agrupada) y calidad de	

atención (agrupada) .....	78
Tabla 44 tabla cruzada modernización de la gestión pública (agrupada)*calidad de atención (agrupada).....	79
Tabla 45 correlaciones de la calidad de atención (agrupada) y el gobierno abierto (agrupada) .....	80
Tabla 46 tabla cruzada gobierno abierto (agrupada)*calidad de atención (agrupada)....	80
Tabla 47 correlaciones de la calidad de atención (agrupada) y el gobierno electrónico (agrupada) .....	81
Tabla 48 tabla cruzada gobierno electrónico (agrupada)*calidad de atención (agrupada) .....	82
Tabla 49 correlaciones de la calidad de atención (agrupada) y la articulación interinstitucional (agrupada) .....	83
Tabla 50 tabla cruzada articulación interinstitucional (agrupada)*calidad de atención (agrupada) .....	83

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pilares y ejes de la política de modernización de la gestión pública.....	21
Figura 2 ¿Usted percibe que el HRDACP (HRDACP) es monitoreado por las autoridades competentes? .....	38
Figura 3 ¿Usted considera que se garantiza la transparencia del HRDACP?.....	39
Figura 4 ¿Usted considera que es fácil poder acceder a la información de transparencia del HRDACP? .....	40
Figura 5 ¿Usted considera que existe un proceso sencillo para conocer la planilla de remuneraciones de los colaboradores del HRDACP? .....	41
Figura 6 ¿Usted considera que el HRDACP considera la opinión pública para definir sus objetivos y trazar sus estrategias?.....	42
Figura 7 ¿Usted considera que el HRDACP facilita el acceso a las personas a servicios públicos en línea de manera sencilla y consistente? .....	43
Figura 8 ¿Usted considera que el HRDACP apoya el proceso de adoptar una plataforma Web para brindar una mejor atención al usuario? .....	44
Figura 9 ¿Usted considera que el HRDACP debería implementar una plataforma Web para poder realizar servicios y mejorar la calidad de atención? .....	45
Figura 10 ¿Usted considera que el HRDACP se encuentra capacitado para la promoción de sistemas modernos?.....	46
Figura 11 ¿Usted considera que el HRDACP cuenta con los medios necesarios para el desarrollo de un gobierno electrónico adecuado? .....	47
Figura 12 ¿Usted considera que el HRDACP tiene capacidad de trabajar de manera paralela con otras instituciones públicas como RENIEC? .....	48
Figura 13 ¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con Essalud Pasco? .....	49

Figura 14 ¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con los Centros de Salud?.....	50
Figura 15 ¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las agrupaciones sociales como sindicatos y gremios?.....	51
Figura 16 ¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las autoridades regionales y locales? .....	52
Figura 17 ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?.....	53
Figura 18 ¿Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica?.....	54
Figura 19 ¿Usted se siente seguro que el diagnóstico del personal médico es el indicado? .....	55
Figura 20 ¿Considera que la receta emitida por el médico va a solucionar su problema de salud? .....	56
Figura 21 ¿La farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetó el médico?.....	57
Figura 22 ¿El médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? .....	58
Figura 23 ¿El médico realiza un examen físico completo y minucioso del problema de salud por el cual es atendido? .....	59
Figura 24 ¿El médico le brinda confianza y seguridad? .....	60
Figura 25 ¿Usted confía en contar detalles de su problema de salud al médico? .....	61
Figura 26 ¿El personal administrativo y médico le trato con respeto y paciencia? .....	62
Figura 27 ¿La atención en caja o el módulo de admisión es rápida?.....	63
Figura 28 ¿La atención para tomarse los análisis de laboratorio es rápida?.....	64

Figura 29 ¿La atención para tomarse los exámenes radiológicos como: radiografías, ecografías, otros, ¿son rápidas? .....	65
Figura 30 ¿El médico del área de servicio de consulta se muestra siempre dispuesto a ayudarlo?.....	66
Figura 31 ¿Considera que la atención del personal administrativo del servicio de consulta fue rápida? .....	67
Figura 32 ¿El personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia? ....	68
Figura 33 ¿El personal de emergencia muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención? .....	69
Figura 34 ¿Comprende la explicación que el médico le brinda sobre el problema de salud o resultado de la atención? .....	70
Figura 35 ¿Comprende la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? .....	71
Figura 36 ¿El personal del hospital reconoce la prioridad de su estado de salud? .....	72
Figura 37 ¿Considera que el equipamiento en el servicio de atención de consulta está disponible para su uso?.....	73
Figura 38 ¿Para usted el servicio de consulta externa cuenta con los materiales y equipos necesarios para un adecuado servicio?.....	74
Figura 39 ¿Usted considera que el mobiliario del centro de salud es cómodo? .....	75
Figura 40 ¿Evidencia que las instalaciones se encuentran limpias y con olores agradables? .....	76
Figura 41 ¿Considera que el personal administrativo del servicio de consulta se encuentra adecuadamente vestido?.....	77

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

Algunos problemas identificados en la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco en 2023 son:

Escasez de recursos tecnológicos: La falta de infraestructura y herramientas tecnológicas adecuadas puede dificultar la implementación efectiva de procesos de modernización en la gestión pública y en la prestación de servicios de salud en el hospital.

Falta de capacitación del personal: Es posible que el personal del hospital y de la administración pública no cuente con la capacitación necesaria para utilizar eficazmente las nuevas tecnologías y herramientas de gestión, lo que podría limitar su capacidad para mejorar la calidad de atención.

Problemas de coordinación interdepartamental: La falta de coordinación entre los diferentes departamentos del hospital y las entidades gubernamentales podría obstaculizar la implementación cohesiva de políticas y programas de

modernización, lo que podría afectar negativamente la calidad de atención.

Deficiencias en la gestión de recursos humanos: La falta de políticas efectivas de recursos humanos y de incentivos para el personal médico y administrativo podría afectar la retención y el desempeño del personal, lo que a su vez podría afectar la calidad de la atención al paciente.

Escasez de personal y capacitación deficiente: Posible falta de personal médico y de enfermería capacitado, así como de programas de formación continua para el personal existente.

Problemas de financiamiento: La insuficiencia de recursos financieros para invertir en infraestructura, tecnología y capacitación del personal podría limitar los esfuerzos de modernización y mejorar la calidad de los servicios de salud ofrecidos en el hospital.

Gestión administrativa ineficiente: Problemas relacionados con la gestión administrativa del hospital, como la burocracia excesiva, la falta de transparencia en los procesos y la asignación inadecuada de recursos.

Acceso limitado a servicios de salud: Problemas de acceso a servicios de salud para la población local, especialmente en áreas rurales y comunidades marginadas.

Tecnología desactualizada: Posible falta de sistemas de información y tecnología médica actualizados, lo que podría afectar la eficiencia y la calidad de la atención.

Calidad de la atención deficiente: Posibles deficiencias en la calidad de la atención médica, como largos tiempos de espera, falta de seguimiento de los pacientes y problemas en la gestión de la medicación.

Falta de participación comunitaria: Escasa participación de la comunidad en la planificación y gestión de los servicios de salud, lo que podría afectar la relevancia y la efectividad de las intervenciones.

Cumplimiento normativo: Posibles problemas relacionados con el cumplimiento de normativas y regulaciones gubernamentales en materia de salud y gestión pública. Estos problemas nos llevan a realizar la investigación.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

### **Delimitación espacial**

La investigación se desarrolló en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco.

### **Delimitación temporal**

El período para estudiar fue al año 2023.

### **Delimitación universal**

Se tomó en cuenta para la investigación la población de 2619 y una muestra de 335 pacientes atendidos en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco, para la recolección de la información primaria según los instrumentos de cada variable de estudio, para ello se realizó el trabajo de campo y luego se procesó la información para llegar a las conclusiones y recomendaciones del estudio.

### **Delimitación conceptual**

Los aspectos que se estudió fue determinar la relación de las variables modernización de la gestión pública y calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona el gobierno abierto y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?

¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?

¿Cómo se relaciona la articulación interinstitucional y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?

### **1.4. Formulación de objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación de la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación del gobierno abierto y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Determinar la relación del gobierno electrónico y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Determinar la relación de la articulación interinstitucional y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **Justificación Teórica**

La justificación teórica aborda los problemas identificados en la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en Pasco en 2023 se fundamenta en varios aspectos:

- **Marco conceptual:** Se basa en teorías y conceptos relacionados con la gestión pública, la administración de servicios de salud y la calidad asistencial. Estas teorías proporcionan un marco de referencia para comprender los problemas y desarrollar estrategias de mejora.
- **Evidencia empírica:** Se apoya en investigaciones previas y estudios de casos similares que han demostrado la importancia de una gestión eficiente y una atención de calidad en los resultados de salud de la población y el funcionamiento de las instituciones de salud.
- **Modelos de gestión pública:** Se pueden utilizar modelos de gestión pública para identificar áreas de mejora en la administración del hospital, como el modelo de gestión por resultados o el enfoque de gobernanza pública.
- **Teorías de la calidad:** Se pueden aplicar teorías de la calidad total, como el modelo de Mejora Continua de la Calidad (PDCA), para desarrollar estrategias de mejora de la calidad en la atención médica y los procesos administrativos del hospital.
- **Marco normativo:** Se fundamenta en leyes, regulaciones y políticas gubernamentales relacionadas con la gestión pública y la prestación de servicios de salud, que establecen estándares y requisitos que deben cumplir las instituciones de salud.

La justificación teórica proporciona un respaldo conceptual y empírico para abordar los problemas identificados en la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en Pasco en 2023, y guía el desarrollo de estrategias efectivas de mejora.

### **Justificación Práctica**

La justificación práctica aborda los problemas identificados en la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en Pasco en 2023 se fundamenta en:

- **Impacto en la salud pública:** Mejorar la gestión y la calidad de atención en el hospital tendrá un impacto directo en la salud y el bienestar de la población atendida. Una gestión eficiente y una atención de calidad pueden reducir los tiempos de espera, mejorar los resultados clínicos y aumentar la satisfacción de los pacientes.
- **Eficiencia en el uso de recursos:** Una gestión pública modernizada puede ayudar a optimizar el uso de recursos disponibles, tanto humanos como financieros, en el hospital. Esto puede traducirse en una mayor eficiencia operativa, reducción de costos y mejor aprovechamiento de los recursos limitados.
- **Cumplimiento de estándares y regulaciones:** Mejorar la gestión y la calidad de atención en el hospital es fundamental para cumplir con los estándares y regulaciones establecidos por las autoridades sanitarias y gubernamentales. Esto garantiza que el hospital opere de acuerdo con las normativas vigentes y brinde una atención segura y de calidad.
- **Competitividad y reputación institucional:** Un hospital con una gestión eficiente y una atención de calidad es más competitivo en el mercado de

servicios de salud. Esto puede atraer a más pacientes y aumentar la reputación institucional del hospital, lo que a su vez puede traducirse en un mayor apoyo y financiamiento.

- **Mejora del clima laboral:** Una gestión modernizada y una atención de calidad pueden contribuir a mejorar el clima laboral en el hospital, aumentando la satisfacción y el compromiso del personal. Esto puede reducir la rotación de personal, mejorar la productividad y promover un ambiente de trabajo positivo.

La justificación práctica se basa en los beneficios tangibles que la mejora de la gestión pública y la calidad de atención pueden aportar tanto a los pacientes como al personal del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en Pasco, así como en el cumplimiento de estándares y regulaciones establecidos.

### **Justificación Metodológica**

La justificación metodológica según los problemas identificados en la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en Pasco en 2023 se basa en la necesidad de utilizar un enfoque sistemático y riguroso para analizar, comprender y resolver estos problemas. A continuación, se detallan algunas razones clave para la elección de enfoques metodológicos específicos:

- **Diagnóstico preciso:** Una metodología sólida permitirá realizar un diagnóstico preciso de los problemas existentes en la gestión pública y la calidad de atención en el hospital. Esto implicará la recopilación y el análisis de datos relevantes, así como la identificación de las causas subyacentes de estos problemas.

- **Enfoque participativo:** Se justifica la inclusión de un enfoque participativo en la metodología para involucrar a todas las partes interesadas relevantes, incluidos los administradores del hospital, el personal médico, los pacientes y las autoridades gubernamentales locales. Esto garantizará que se tengan en cuenta diferentes perspectivas y se obtenga un mayor compromiso con las soluciones propuestas.
- **Evaluación de impacto:** La metodología debe incluir mecanismos para evaluar el impacto de las intervenciones propuestas en la modernización de la gestión pública y la mejora de la calidad de atención en el hospital. Esto implicará la definición de indicadores de rendimiento relevantes y la realización de evaluaciones periódicas para medir el progreso y ajustar las estrategias según sea necesario.
- **Enfoque interdisciplinario:** Dada la naturaleza multifacética de los problemas en cuestión, se justifica la adopción de un enfoque interdisciplinario en la metodología. Esto implicará la colaboración de expertos en campos como la salud pública, la administración de servicios de salud, la gestión pública, la sociología y la economía, entre otros, para proporcionar una comprensión integral de los problemas y desarrollar soluciones efectivas.
- **Transferibilidad de resultados:** La metodología debe diseñarse de manera que los resultados y las lecciones aprendidas puedan ser transferibles y aplicables a otros contextos similares. Esto garantizará que los esfuerzos de mejora en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en Pasco puedan servir como modelo para otros hospitales y organizaciones de salud en la región y más allá.

La justificación metodológica se basa en la necesidad de utilizar un

enfoque sistemático, participativo, basado en evidencia y transferible para abordar los problemas identificados en la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en Pasco.

#### **1.6. Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones de la investigación sobre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en Pasco pueden incluir:

- Disponibilidad de datos: La falta de acceso a datos completos y actualizados puede limitar la capacidad de realizar un análisis exhaustivo de la situación actual y dificultar la evaluación de los resultados de las intervenciones propuestas.
- Recursos limitados: La investigación enfrentó limitaciones en términos de recursos financieros, humanos y logísticos, lo que pudo afectar la profundidad y el alcance del estudio, así como la capacidad de implementar intervenciones a gran escala.
- Tiempo: Los plazos ajustados pueden ser una limitación, especialmente si se trata de un estudio a corto plazo o si hay restricciones de tiempo para la recopilación de datos, la implementación de intervenciones y la evaluación de resultados.
- Complejidad del entorno: La naturaleza compleja del sistema de salud y la gestión pública ha dificultado la identificación y comprensión de todos los factores que influyen en la modernización y la calidad de atención en el hospital.
- Contexto político y social: Las condiciones políticas, sociales y económicas del entorno pueden influir en la viabilidad y la efectividad de las

intervenciones, así como en la interpretación de los resultados de la investigación.

- Factores externos: Los factores externos, como cambios en la legislación, políticas gubernamentales o condiciones económicas, han tenido un impacto significativo en la investigación y en los resultados esperados.

Es importante reconocer estas limitaciones y abordarlas de manera transparente en el diseño, la ejecución y la interpretación de la investigación para garantizar la validez y la fiabilidad de los hallazgos.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de estudio

**Pintado, (2018)**, en su tesis de Maestría concluye:

Existe una correlación positiva de intensidad alta con valor 0.830, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017, y con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ )

Existe una correlación positiva de intensidad moderada con valor 0.450, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión fiabilidad del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017., y con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ).

Existe una correlación positiva de intensidad alta con valor 0.771, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017., y con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ )

Existe una correlación positiva de intensidad alta con valor 0.825, entre la

satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión seguridad del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017., y con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ).

Existe una correlación positiva de intensidad moderada con valor 0.446, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión empatía del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017., y con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ )

Existe una correlación positiva de intensidad moderada con valor 0.414, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión tangibilidad del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017., y con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ) (p.61)

**Gutierrez, (2023)**, en su tesis de Maestría concluye:

Primera. Existe relación entre modernización de la Gestión Pública y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023 (sig. bilateral = 0.029; coeficiente de correlación = 0.217).

Segunda. Existe relación entre gobierno abierto y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023 (sig. bilateral = 0.196; coeficiente de correlación = 0.049).

Tercera. No existe relación entre gobierno electrónico y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023 (sig. bilateral = 0.152; coeficiente de correlación = 0.128).

Cuarta. No existe relación entre articulación interinstitucional y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023 (sig. bilateral = 0.130; coeficiente de correlación = 0.194)(p.45).

**Guerrero, (2023)**, en su tesis concluye:

Primera A partir del objetivo general se determinó que existe una relación negativa fuerte entre modernización de la gestión pública y calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz- 2023. Con el coeficiente de correlación Pearson de  $-0.093$  y sig.(bilateral) de  $0.303$  es mayor al  $p$  tabular= $0.05$ .

Segunda A partir del objetivo específico 1, se determinó que existe una relación negativa débil entre la dimensión gestión interna y la variable calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023. Con el coeficiente de correlación Pearson de  $-0.032$  y sig.(bilateral) de  $0.720$  es mayor al  $p$  tabular= $0.05$

Tercera A partir del objetivo específico 2, se determinó que existe una relación negativa fuerte entre la dimensión resultados y la variable calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023. Con el coeficiente de correlación Pearson de  $-0.120$  y sig.(bilateral) de  $0.181$  es mayor al  $p$  tabular= $0.05$

Cuarta A partir del objetivo específico 3, se determinó que existe una relación negativa fuerte entre la dimensión estado abierto y la variable calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz-2023. Con el coeficiente de correlación Pearson de  $-0.074$  y sig.(bilateral) de  $0.410$  es mayor al  $p$  tabular= $0.05$  (p.41)

**Montalvo, Poma, & Valle, (2023)**, en su tesis concluyen:

La Calidad de atención se relaciona de manera directa y significativa con la Satisfacción del usuario atendido por el profesional médico de emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2022, debido a que la correlación Rho de Spearman ( $Rho= 0.612$ ), con una significancia

de  $p= 0.000$  y demuestra una correlación directa y correlación buena, es decir, cuando la calidad de atención es conforme la Satisfacción del usuario atendido mejora por el profesional médico de emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2022. La relación directa que guardan ambas variables de investigación ha sido corroborada en investigaciones previas, sin embargo esta varía debido a que la calidad de atención depende de su estructuración, proceso y que resultados genere, en el caso de esta investigación se ha observado que la relación es aún moderada debido a que la mayoría de usuarios no estuvo de acuerdo con los resultados de la Calidad de atención en el nosocomio elegido para el trabajo, por lo tanto es fundamental atender y cumplir con todos los componentes de la calidad de atención para que la Satisfacción de los usuarios se incremente más. – La Calidad de atención se relaciona de manera directa y significativa con la Fiabilidad del usuario atendido por el profesional médico de emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2022, debido a que la correlación Rho de Spearman ( $Rho= 0.581$ ), con una significancia de  $p= 0.000$  y demuestra una correlación directa y buena, es decir, cuando la calidad de atención es conforme la Fiabilidad percibida del usuario atendido mejora por el profesional médico de emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2022. La relación es directa y buena, conforme mejore la calidad de atención, la fiabilidad del usuario también mejora en un contexto de explicaciones acertadas, aceptación de horarios, cumplimiento de programaciones, conformidad con la cantidad de personal disponible y aceptación de los cupos disponibles en el nosocomio.

La Calidad de atención se relaciona de manera directa y significativa con la Capacidad de respuesta del usuario atendido por el profesional médico de

emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2022, debido a que la correlación Rho de Spearman ( $Rho= 0.466$ ), con una significancia de  $p= 0.000$  y demuestra una correlación directa y moderada, es decir, cuando la calidad de atención es conforme la Capacidad de respuesta percibida del usuario atendido mejora por el profesional médico de emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2022. La relación es directa y moderada, conforme mejore la calidad de atención, la Capacidad de respuesta del usuario también mejora en un contexto de aceptación de la atención en el módulo de admisión, laboratorio, espacios para exámenes médicos, farmacia y la conformidad con las respuestas a consultas y dudas en el nosocomio. – La Calidad de atención se relaciona de manera directa y significativa con la Seguridad del usuario atendido por el profesional médico de emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2022, debido a que la correlación Rho de Spearman ( $Rho= 0.695$ ), con una significancia de  $p= 0.000$  y demuestra una correlación directa y buena, es decir, cuando la calidad de atención es conforme la Seguridad percibida del usuario atendido mejora por el profesional médico de emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2022. La relación es directa y buena, conforme mejore la calidad de atención, la Seguridad del usuario también mejora en un contexto de aceptación de la privacidad de la atención brindada, tiempos de atención, atenciones efectivas acorde a las consultas médicas, exámenes médicos efectivos y confianza hacia el personal del nosocomio.

La Calidad de atención se relaciona de manera directa y significativa con la Empatía del usuario atendido por el profesional médico de emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2022, debido a que la correlación Rho de Spearman ( $Rho= 0.695$ ), con una significancia de  $p= 0.000$  y demuestra una correlación directa y buena, es decir, cuando la calidad de atención es conforme la Empatía percibida del usuario atendido mejora por el profesional médico de emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2022. La relación fue directa y buena, conforme mejore la calidad de atención, la Empatía del usuario también mejora en un contexto de aceptación del nivel de preocupación del personal de salud por el estado de salud del paciente, explicaciones en general del personal médico, explicaciones acerca de los procedimientos y tratamientos y el nivel de atención del personal de salud. – La Calidad de atención se relaciona de manera directa y significativa con los Aspectos tangibles del usuario atendido por el profesional médico de emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2022, debido a que la correlación Rho de Spearman ( $Rho= 0.620$ ), con una significancia de  $p= 0.000$  y demuestra una correlación directa y buena, es decir, cuando la calidad de atención es conforme los Aspectos tangibles del usuario atendido mejora por el profesional médico de emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2022. La relación fue directa y buena, conforme mejore la calidad de atención, los Aspectos tangibles percibidos del usuario también mejoran en un contexto de aceptación de la disponibilidad del personal de orientación, limpieza de los ambientes del hospital, señalética general de los ambientes del nosocomio, equipamiento médico disponible y la comodidad en las áreas comunes y

consultorios del hospital. (p.113-115)

**Pisfil, (2023)**, en su tesis de Maestría concluye:

Primera. Conforme al objetivo general y su análisis estadístico, existe relación entre el Uso de la plataforma virtual y el Nivel de Satisfacción del usuario en el PRODUCE, Áncash, 2022 ( $p=0,000$ ;  $\rho=0,527$ ).

Segunda. En concordancia al primer objetivo específico y su análisis estadístico, se concluye que el Uso de la plataforma virtual, PRODUCE, Áncash, 2022, el 51,8% (144) presentó un nivel Bueno/Alto y el 48,2% (134) presentó un nivel Regular, mientras que, el nivel Malo/Bajo no presentó calificativos (0,0%).

Tercera. En concordancia al segundo objetivo específico y su análisis estadístico, se concluye que el Nivel de Satisfacción del usuario, PRODUCE, Áncash, 2022, el 69,4% (193) presentó un nivel Regular y el 30,62% (86) presentó un nivel Bueno/Alto, mientras que, el nivel Malo/Bajo no presentó calificativos (0,0%).

Cuarta. En concordancia al tercer objetivo específico y su análisis estadístico, existe relación entre el Uso de la plataforma virtual y la Dimensión Cumplimiento del Nivel de satisfacción, en el PRODUCE, Áncash, 2022 ( $p=0,000$ ;  $\rho=0,253$ ). Quinta. En concordancia al cuarto objetivo específico y su análisis estadístico, existe relación entre el Uso de la plataforma virtual y la Dimensión Calidad del Nivel de satisfacción, en el PRODUCE, Áncash, 2022 ( $p=0,000$ ;  $\rho=0,659$ ). (p.33).

## **2.2. Bases teóricas - científicas**

### **2.2.1. Modernización de la Gestión Pública**

La modernización de la gestión pública es un proceso orientado hacia la actualización y mejora de las estructuras, procesos y prácticas dentro del ámbito gubernamental. Este proceso implica la implementación de cambios tecnológicos, organizativos, administrativos y culturales con el fin de optimizar la eficiencia, transparencia, responsabilidad y calidad de los servicios y políticas públicas ofrecidas a los ciudadanos.

Según el **Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, (2018)**, establece que la modernización de la gestión pública consiste en la selección y utilización de todos aquellos medios orientados a la creación de valor público en una determinada actividad o servicio a cargo de las entidades públicas. (p.5)

Por su parte la **PCM & SGP, (2013)**, Es un proceso político-técnico de transformación de actitudes y de fortalecimiento de aptitudes, de agilización de procesos, simplificación de procedimientos, sistemas funcionales y administrativos, relaciones y estructuras administrativas, con el fin de hacerlos compatibles con los nuevos roles de todos los niveles de gobierno, así como con los planes nacionales e institucionales. (p.11)

De acuerdo a los ejes transversales de la política nacional de modernización de la gestión pública para las instituciones públicas, se tiene 3 ejes, el primero es el eje de gobierno abierto, el segundo es el gobierno electrónico y el tercero es la articulación interinstitucional.

#### **Gobierno abierto**

- Gobierno que se abre al escrutinio público.
- Es accesible a los ciudadanos que lo eligieron.

- Donde la información sea accesible, relevante, completa, confiable y objetiva a lo largo del tiempo.
- Facilita la colaboración entre los funcionarios y los ciudadanos en el desarrollo de los servicios que presta el Estado.

### **Gobierno Electrónico**

Uso de las Tecnologías de la Información (TICs) en los órganos de la administración pública.

- Mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos.
- Orientar la gestión pública.
- Incrementar la transparencia y participación de los ciudadanos.

Para **Cardona, (2002)**, El desarrollo del gobierno electrónico debe asumirse como un proceso evolutivo que comprende al menos los siguientes elementos:

1. Está relacionado con la aplicación de las TIC.
2. Implica innovación en las relaciones internas y externas del gobierno con:
  - a) Otras agencias gubernamentales.
  - b) Sus propios empleados.
  - c) Las empresas.
  - d) El ciudadano.
3. Afecta la organización y función de gobierno en lo relativo a:
  - a) Acceso a la información.
  - b) Prestación de servicios.
  - c) Realización de trámites.
  - d) Participación ciudadana.

4. Busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales.
5. Su implementación implica el paso por una serie de estados, no necesariamente consecutivos.
6. Es un medio, no un fin en sí mismo. (p.2)

El avance del gobierno electrónico se percibe como un proceso evolutivo que abarca cinco etapas (presencia, interacción, transacción, transformación y participación ciudadana), junto con cuatro dimensiones (externa, promoción, interna y relacional). Estas fases y dimensiones no están vinculadas de manera interdependiente, ni requieren que una finalice para que comience otra. Cada una tiene objetivos diferentes y demanda diversos aspectos en términos de organización, costos, necesidades de conocimiento y nivel de utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).

La infraestructura tecnológica es un componente fundamental para implementar el gobierno electrónico, por sí sola no garantiza el éxito de la transformación. Es necesario contar con recursos humanos que posean conocimientos sobre el gobierno electrónico y sus posibilidades, así como cierto nivel de alfabetización tecnológica. Durante la implementación, los líderes de los distintos niveles de la administración pública deben mostrar una fuerte motivación para el cambio y aprovechar las ventajas del gobierno electrónico, al tiempo que minimizan las posibles desventajas que puedan surgir.

#### **Articulación Interinstitucional**

- Articular y alinear la acción de sus niveles de gobierno.
- Se requiere poner en juego mecanismos efectivos de coordinación y cooperación.

- Estos mecanismos son verticales (entre entidades de distintos niveles de gobierno) y horizontales (en el mismo nivel).

**DECRETO SUPREMO N° 004-2013-PCM, (2013)**, los pilares centrales de la política de modernización de la gestión pública son 5 han sido elaborados sobre la base de los componentes del modelo antes descrito y complementados por 3 ejes transversales que serán explicados más adelante. Estos son:

1. las políticas públicas nacionales y el planeamiento,
2. el presupuesto para resultados,
3. la gestión por procesos y la organización institucional,
4. el servicio civil meritocrático y
5. el seguimiento, monitoreo, evaluación y la gestión del conocimiento.

Como se menciona, estos pilares deben ser apoyados por tres ejes transversales: el gobierno abierto, el gobierno electrónico y la articulación interinstitucional (gobierno colaborativo multinivel); siendo animados por un proceso explícito de gestión del cambio. (p.485775).

Esto podemos observar en la siguiente figura.

**Figura 1 Pilares y ejes de la política de modernización de la gestión pública**



Nota. Tomado del DECRETO SUPREMO N° 004-2013-PCM. (p.485775)

Para **Crosby O. , (2018)**, sostiene que: “Cuando nos referimos a gestión pública o administración pública, hablamos sobre la ejecución de las políticas gubernamentales y la utilización de los recursos estatales con la finalidad de promover el progreso y el bienestar de la población. Asimismo, la gestión pública es el término utilizado para describir la carrera universitaria que educa a profesionales en las teorías, herramientas y prácticas relacionadas con las políticas públicas de un país” (p.57).

Según **Iguñiz, (2015)**, menciona que: “El análisis de la gestión pública también busca desarrollar técnicas para mejorar los asuntos de interés público, lo que implica la eliminación de regulaciones que obstaculizan el funcionamiento económico y social, así como la mejora de aquellas que son útiles y la actualización de las obsoletas por versiones más modernas”. (p.36). Esta iniciativa tiene como objetivo implementar un modelo de gestión pública más eficiente, que fomente la democracia y disminuya la prevalencia de prácticas corruptas.

### **2.2.2. Calidad de Atención o de Servicio**

La calidad de la atención en salud se refiere al nivel en que los servicios prestados a individuos y comunidades incrementan la posibilidad de alcanzar resultados de salud favorables. Se fundamenta en prácticas profesionales respaldadas por evidencia científica y resulta esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal.

La calidad de la atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en Pasco se caracteriza por varios aspectos. En primer lugar, se destaca la dedicación y profesionalismo del personal médico y de enfermería, quienes brindan una atención cuidadosa y empática a los pacientes. Además, el hospital

cuenta con instalaciones modernas y equipamiento médico de calidad, lo que contribuye a la eficacia de los tratamientos y procedimientos médicos.

**(Melara, 2019)**, La calidad del servicio se puede entender como el resultado de la evaluación que hace el consumidor sobre su satisfacción. Es decir, si el servicio cumple con su propósito previsto y si se ajusta a las expectativas del cliente, lo que puede influir en futuras transacciones para garantizar una experiencia positiva continua para el consumidor. (p.36)

La calidad del servicio se refiere al nivel de excelencia o satisfacción que experimenta el cliente al recibir un servicio determinado. Implica cumplir o superar las expectativas del cliente, brindar una atención o producto que se ajuste a sus necesidades y deseos, y garantizar una experiencia positiva en general.

**(EcuRed, 2019)**, “Es esencial destacar que, al definir la calidad del servicio, una organización debe comprender que este se considera de alto nivel si logra cumplir su objetivo principal: satisfacer las necesidades presentes y futuras de los clientes.” (p.45).

La calidad se define como la suma de las funciones, características o comportamientos de un producto o servicio. Ninguna calidad puede medirse evaluando o analizando los componentes del servicio recibido. Por lo tanto, la clasificación se realiza sobre una base holística, es decir, evaluación de cualquier función, función o comportamiento. Se entiende por servicios toda actividad o beneficio prestado por una parte a otra parte; son intangibles y no crean propiedad de nada. En otras palabras, un servicio es una actividad realizada para proporcionar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede involucrar o no un producto físico. La Calidad del Servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface

sus necesidades en el mercado de bienes y servicios.

### **Componentes de la Calidad de Atención o Servicio**

Las dimensiones de la calidad del servicio para nuestro estudio se analizó la propuesta de **Ramya, Kowsalya, & Dharanipriya, (2020)**, las siguientes dimensiones:

1. **Fiabilidad**, la capacidad de realizar de manera confiable y precisa los servicios ofrecidos. En términos generales, la confiabilidad es el compromiso de una empresa con la entrega, el servicio, la resolución de problemas y la fijación de precios. Por ello, la percepción del cliente sobre la calidad del servicio y su fidelización es un aspecto importante. Así, incluye: regularidad, tratamiento de las reclamaciones, información al cliente, coherencia, procedimientos, etc. Dimensión:
2. **Capacidad de respuesta**, que se centra en la actitud y la puntualidad en el tratamiento de las solicitudes, solicitudes, quejas y problemas de los clientes. Además, se presta atención a la puntualidad, asistencia, compromiso profesional, etc. de los empleados. Es necesario calcular el tiempo que el cliente espera recibir ayuda, respuestas a preguntas, etc. La capacidad de respuesta debe mejora se observando constantemente el proceso de prestación de servicios y la actitud de los empleados hacia los requisitos del cliente. Dimensión:
3. **Seguridad** relacionada con el conocimiento, la cortesía y la capacidad de los empleados de la empresa y sus empleados para generar confianza en el cliente. Esta dimensión es importante porque los clientes se sienten seguros de sus habilidades cuando utilizan los resultados de la evaluación. Esta dimensión se refiere únicamente a los conocimientos y habilidades

laborales, la precisión y la cortesía de la empresa; Dimensión:

4. **Empatía**, definida como la atención personal y solidaria que un proveedor de servicios brinda a los clientes. Esta dimensión pretende dotar al cliente de un significado único para la empresa a través de la personalización o atención individualizada. El enfoque de esta dimensión está relacionado con la variedad de servicios para satisfacer las necesidades de los diferentes clientes, servicios personalizados o individualizados, etc. En este contexto, proveedor de servicios significa una comprensión de las necesidades o preferencias del cliente y sus gustos personales, así como la Dimensión:

5. **Elementos Tangibles**, definida como la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, comunicaciones, materiales y tecnología. Juntos, brindan a los clientes el asesoramiento adecuado sobre la calidad de los servicios.

Además, la dimensión enfatiza la imagen de la empresa. En este sentido, la dimensión de la tangibilidad es esencial para las unidades y requiere una importante inversión en instalaciones organizativas y físicas. **(Kowsalya, & Dharanipriya, 2020; p.40),**

**(Karl, 1992)**, La calidad del servicio que brindamos a nuestros clientes es un valor agregado intangible que puede determinar si un cliente regresa a nuestro negocio. Es necesario un esfuerzo específico, concertado y continuo para evitar que esto suceda. Este libro describe claramente la secuencia de defectos y el plan para superarlos. La gente que no quiere mejorar la gestión no lo consigue porque, como dicen, no hay peor oído que el de la gente que no quiere oír. (p.34)

La evolución de los servicios es un fenómeno en ascenso en la economía contemporánea, donde las empresas buscan estrategias para atraer y retener a sus

clientes de manera efectiva. A pesar de la competencia y el avance en la revolución de los servicios, no todas las empresas consideran la calidad del servicio como un factor primordial. Karl Albrecht, autor de este libro, clasifica a las empresas en cinco categorías según su compromiso con la calidad del servicio:

- **Abandonadores:** Empresas que evitan interactuar con los clientes y sus necesidades, lo que conduce al fracaso. Algunas son conscientes de ello, mientras que otras no lo reconocen. Esta situación se observa en clientes que se muestran "hostiles" cuando desean algo más que una simple transacción.
- **Búsqueda obstinada de la mediocridad:** Estas empresas pueden seguir operando, pero la calidad del servicio no es su prioridad. A menudo, se encuentran en sectores como aerolíneas y servicios gubernamentales. Para ellas, el servicio es una formalidad más que una estrategia de negocio.
- **Poseen y justifican:** Reconocen la importancia de la calidad del servicio, pero solo abordan aspectos básicos para mantenerse en el mercado. La calidad del servicio no forma parte de su enfoque estratégico. Ejemplos incluyen bancos y cadenas minoristas.
- **Hacen serios esfuerzos:** Estas empresas se esfuerzan por convertir el servicio en un arma competitiva y fomentan la innovación y la asunción de riesgos. Son creativas en la mejora continua y la transformación de la experiencia del cliente. Aquí se encuentran los líderes en la industria de servicios.
- **El servicio como arte:** Estas empresas se destacan por su capacidad para deleitar a los clientes y están obsesionadas con la calidad del servicio. Son ejemplos de innovación constante y excelencia en la experiencia del cliente,

como las estaciones de servicio que siempre están a la vanguardia en tecnología y prácticas de servicio.(Karl, 1992; p.36),

(Karl, 1992), concluye “Un nivel de calidad de servicio que sobresale en comparación con el de sus competidores, lo cual es percibido como superior por sus clientes, le permite a la empresa cobrar precios más altos por sus servicios. Esto conduce a una notable participación en el mercado y/o a márgenes de utilidad superiores en relación con sus competidores”. (p.37)

### 2.3. Definición de términos básicos

**Articulación Interinstitucional**, se concibe como el proceso mediante el cual, las instituciones se ponen de acuerdo y definen acciones, propósitos, objetivos, metas, métodos de trabajo; se distribuyen roles y funciones para llevar a cabo dichas acciones y lograr los propósitos conjuntamente. (Wikipedia, 2024)

**Calidad de atención**, es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. (Organización Mundial de la Salud, 2024).

**Competitividad**, El conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país. (CEPLAN, 2020; p.8)

**Gestión Pública**, Es el conjunto de actividades mediante las cuales una empresa logra sus metas, objetivos y tareas establecidas por la política gubernamental. Consiste en el espacio institucional y los procesos a través de los cuales el Estado desarrolla e implementa políticas, proporciona bienes y servicios y aplica normas para llevar a cabo sus funciones. (CEPLAN, 2020; p.9)

**Gobierno Abierto**, es una forma diferente de hacer gestión pública, busca

fortalecer la relación Estado - ciudadano y generar espacios colaborativos para los procesos de creación y de toma de decisiones. Este modelo de gobierno promueve, además, la transparencia y acceso a la información, la participación ciudadana, la rendición de cuentas e integridad. (GOB.PE, Gobierno Abierto, 2024; p.1-2)

**Gobierno electrónico**, es construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida. (De Armas, 2011)

**Política pública**, Es el diseño que sustenta la acción pública. Con base en la política nacional, el gobernante establece prioridades de gobierno claras y apropiadas, teniendo en cuenta los deseos y necesidades de la población, que luego son formuladas por figuras públicas en metas, objetivos y procesos relevantes que los convierten en productos institucionales: reglamentos, procedimientos administrativos y bienes y servicios públicos, que tendrán un impacto positivo en la población si se dispone de ciertos recursos. (CEPLAN, 2020; p.11)

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

### **2.4.2. Hipótesis específica**

Existe relación significativa entre gobierno abierto y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023

Existe relación significativa entre del gobierno electrónico y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Existe relación significativa entre la articulación interinstitucional y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

## **2.5. Identificación de variables**

### **V. 1**

Modernización de la Gestión Pública

### **V. 2**

Calidad de Atención

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Tabla 1 Operacionalización de Variables, Dimensiones e Indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	MEDICIÓN
<b>V.1. Modernización de la Gestión Pública</b>	Gobierno	-Monitoreo -Transparencia -Accesibilidad a la información -Acceso a las remuneraciones -Opinión pública	1, 2, 3,	Escala de Likert
	Gobierno Electrónico	-Acceso en línea -Plataforma web -Mejora de la calidad de atención -Sistemas modernos	6, 7, 8, 9 y 10	
	Articulación Interinstitucional	-Interoperatividad interinstitucional -Red de participación -Coordinación vertical -Coordinación horizontal	11, 12, 13, 14 y 15	
<b>V.2. Calidad de Atención</b>	Fiabilidad	-Citas disponibles -Atención de emergencia -Receta médica -Medicamentos en farmacia	16, 17, 18, 19 y 20	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Seguridad	-Tiempo de atención -Examen físico -Nivel de confianza -Detalles de problema de salud -Respeto y paciencia	21, 22, 23, 24 y 25	
	Capacidad de Respuesta	-Rapidez en la atención en caja -Análisis de laboratorio -Exámenes -Disposición de ayuda -Personal administrativo	26, 27, 28, 29 y 30	
	Empatía	-Trato del personal -Solución de problemas -Resultado de la atención -Tipo de medicamentos -Prioridad de la salud	31, 32, 33, 34 y 35	
	Elementos Tangibles	-Equipamiento -Materiales y equipo -Mobiliario -Instalaciones 1-Apariencia del personal	36, 37, 38, 39 y 40	

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada según **Quezada, (2019)**, “También conocida como investigación práctica o empírica, se distingue por su enfoque en la aplicación o uso de los conocimientos adquiridos. Está íntimamente ligada a la investigación básica, ya que se apoya en los resultados y progresos de esta” (p.25), por su parte **Moisés, B, Ango, J. & Palomino, V. (2018)**, “Se distingue por emplear los conocimientos obtenidos en la investigación básica para explorar posibles aplicaciones prácticas” (p.113).

#### 3.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es el correlacional, según **Valderrama (2017)**, “Evalúa la conexión entre dos o más variables, lo que implica una relación de asociación que puede ser tanto positiva como negativa” (p.24). Por su parte **Hernández & Mendoza, (2019)**, “El propósito de este nivel de investigación es comprender la conexión o grado de relación entre dos o más conceptos, categorías o variables dentro de un contexto específico” (p.109).

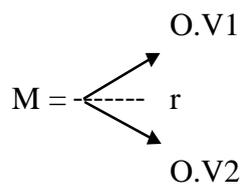
### 3.3. Métodos de investigación

Utilizaremos el método analítico según, **Pacori & Pacori, (2019)**, “La descomposición es el proceso de identificar y separar los elementos de un conjunto para su estudio individual, con el fin de examinar las relaciones entre las partes, reconociendo que la particularidad forma parte del todo y viceversa” (p.45). Así mismo utilizaremos el método dialéctico, por su parte **Pino, (2019)**, “Se fundamenta en principios, conceptos y leyes que funcionan como herramientas de análisis y síntesis en ámbitos que abarcan desde las ciencias naturales hasta las sociales y filosóficas” (p.200).

### 3.4. Diseño de investigación

El diseño es el correlacional, según **Carrasco, (2019)**, “Estos diseños ofrecen al investigador la capacidad de explorar y entender la conexión entre diversos hechos y fenómenos de la realidad, representados por variables, con el propósito de discernir su grado de influencia o la falta de la misma. Su objetivo principal radica en determinar el nivel de asociación entre las variables objeto de estudio” (p.73). Corresponde al diseño correlacional donde se toma una muestra M para relacionar las variables:

$$M = O.Y (f) O.X$$



#### **Dónde:**

M = Es la muestra

O = Observación

r = Relación entre las variables

O.V1 = Modernización de la Gestión Pública

O.V2 = Calidad de Atención

### 3.5. Población y muestra

#### 3.5.1. Población

La población está constituida por el número de pacientes promedio que ingresan al Hospital Regional Daniel Alcides Carrión para ser atendidos de forma diaria que son 97 pacientes entre hombres y mujeres, haciendo un total mensual de 2619 pacientes, según reporte de ingreso de atención diario del HRDACP.

#### 3.5.2. Muestra

La muestra estimada es de 335 pacientes que fueron atendidos en el HRDACP. La muestra es de tipo probabilística, el mismo que fue estimado con un error de muestra del 5%, el nivel de confianza es de 1.95, la probabilidad a favor es de 50% y la probabilidad en contra es de 50%; para el cual se utilizó la fórmula probabilístico aleatorio simple.

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

**Donde:**

N = Población (2619 pacientes atendidos en el HRDACP) n = Muestra

Z = Nivel de confianza (95% = 1.95) E = Error de la muestra (5%)

P = Probabilidad a favor (50%)

Q = Probabilidad en contra (50%)

**Reemplazando valores tenemos:**

$$n = \frac{1.95^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 2619}{0.05^2 (2619-1) + 1.95^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{2515.2876}{7.5079}$$

n = 335 pacientes

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se aplicó:

**Técnica:** Encuesta

**Instrumento:** Cuestionario de tipo escala de Likert con cinco alternativas

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

### 3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

La selección del instrumento se hizo de acuerdo al tipo de investigación, la validación y confiabilidad del instrumento, se efectuó con el Alfa de Cronbach en el programa del SPSS 27 de los 40 elementos considerados en el cuestionario y los resultados se ve en la siguiente tabla:

**Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad**

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,946	,947	40

Los resultados del Alfa de Cronbach nos dan 0.946 y 0.47 positivo muy alto cercano a uno, el mismo que los instrumentos son confiables, fiables y homogéneos.

### 3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

#### Técnicas de Procesamiento de Datos

- **Origen**, aquí acopiamos y evaluamos los datos iniciales con registro original como documento fuente.

- ***Entrada***, Aquí construimos la base de datos para su posterior procesamiento.
- ***Procesamiento***, Aquí utilizamos un conjunto de operaciones necesarias para convertir los datos en información significativa, que ayudó en toma de decisiones. ***Salida***, Aquí reportamos el resumen de datos de forma impresa o electrónica del estudio.
- ***Distribución***, Aquí enviamos los registros de los datos de salida en la tesis y luego se tomó decisiones como propósito la utilización de la información significativa.
- ***Almacenamiento***, en esta parte guardamos la información o base de datos para su utilización posterior como datos de entrada para otras investigaciones que sea necesaria desarrollar.

### **Análisis de Datos**

- ***Inspección de los Datos***, aquí evaluamos la procedencia o fuente de los datos, así como su naturaleza, apoyado por una hoja de cálculo (Excel).
- ***Limpieza de Datos***, en este parte una vez verificado el registro de datos si hay errores, para no tener problema de digitación, codificación y reporte, estos deben estar limpios, para ello debemos revisar bien los datos.
- ***Transformación de datos***, En esta parte realizaremos la suma de los puntajes obtenidos de los datos mediante sumatorias, tanto de las variables, como de las dimensiones, el mismo que sirvió para el baremo, aplicación de la estadística descriptiva y la inferencial en las pruebas de hipótesis. **(Moisés, B, Ango, J. & Palomino, 2018; p.227-228).**

### **3.9. Tratamiento estadístico**

En el tratamiento estadístico se utilizó la estadística descriptiva, donde se estimó las tablas de frecuencias, los gráficos y sus interpretaciones, luego se utilizó la estadística inferencial para las pruebas de hipótesis, se usó el coeficiente de correlación con el test de Rho de Spearman de acuerdo a los datos no paramétricos.

### **3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica**

En el desarrollo de la investigación se siguió la estructura del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad, se tuvo en cuenta el código de ética, donde están los valores; al momento de realizar las citas, citas textuales, citas bibliográficas fue de acuerdo al estilo APA.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSION**

#### **4.1. Descripción del Trabajo de Campo**

La fase de investigación consistió en el trabajo de campo, donde se llevó a cabo la recolección de datos primarios a través de encuestas, utilizando el cuestionario como método de obtención de información. Este cuestionario fue administrado a 335 pacientes del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en Pasco. Los datos obtenidos permitieron realizar el análisis y obtener los resultados correspondientes.

#### **4.2. Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados**

La información obtenida mediante las encuestas fue organizada, tabulada y procesada de manera sistemática utilizando los programas Excel y SPSS. Se realizaron análisis estadísticos tanto descriptivos como inferenciales. Se crearon tablas de frecuencias y gráficos de barras que fueron analizados minuciosamente. Posteriormente, se formularon hipótesis a nivel general y específico, empleando el método estadístico inferencial con el test de Rho de Spearman. Se presentaron tablas de correlación junto con sus interpretaciones correspondientes.

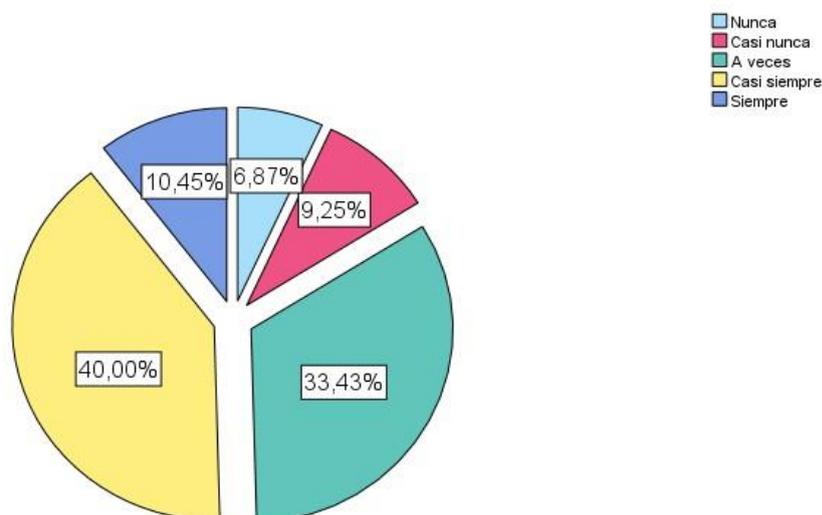
A continuación, se presentan los resultados del estudio.

**Tabla 3 ¿Usted percibe que el HRDACP (HRDACP) es monitoreado por las autoridades competentes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	6,9	6,9	6,9
	Casi nunca	31	9,3	9,3	16,1
	A veces	112	33,4	33,4	49,6
	Casi siempre	134	40,0	40,0	89,6
	Siempre	35	10,4	10,4	100,0
	Total	335	00,0	100,0	

**Figura 2 ¿Usted percibe que el HRDACP (HRDACP) es monitoreado por las autoridades competentes?**

¿Usted percibe que el HRDACP (HRDACP) es monitoreado por las autoridades competentes?



**Interpretación:**

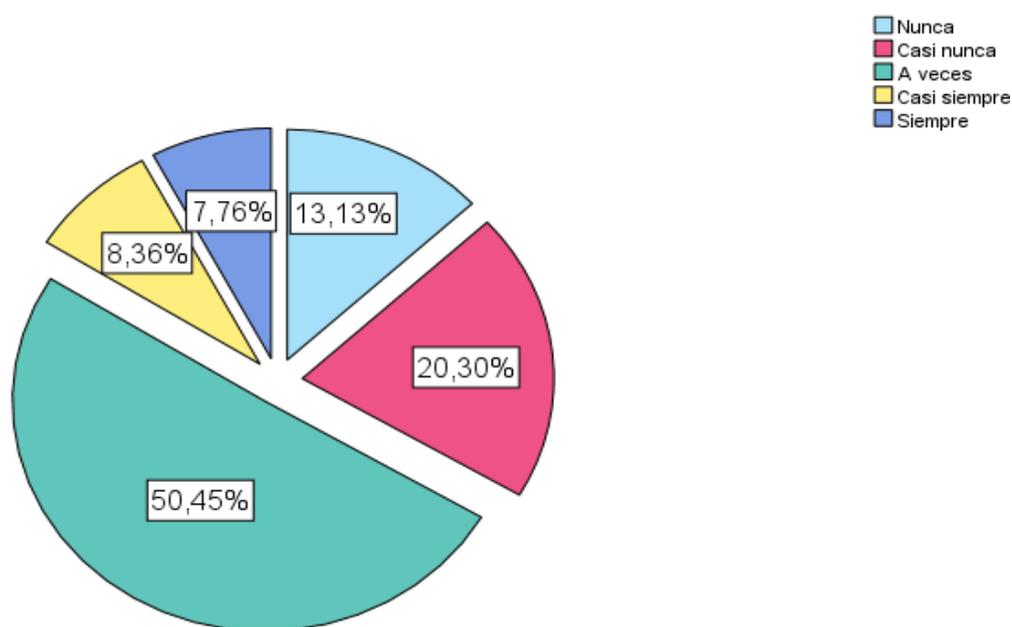
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 40% de los 335 encuestados dicen casi siempre perciben que el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) es monitoreado por las autoridades competentes, el 33.43% afirman a veces, el 10,45% mencionan que siempre, el 9.25% confirman que casi nunca y el 6.87% afirman que nunca el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) es monitoreado por las autoridades competentes.

**Tabla 4: ¿Usted considera que se garantiza la transparencia del HRDACP?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	44	13,1	13,1	13,1
	Casi nunca	68	20,3	20,3	33,4
	A veces	169	50,4	50,4	83,9
	Casi siempre	28	8,4	8,4	92,2
	Siempre	26	7,8	7,8	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 3 ¿Usted considera que se garantiza la transparencia del HRDACP?**

¿Usted considera que se garantiza la transparencia del HRDACP?



**Interpretación:**

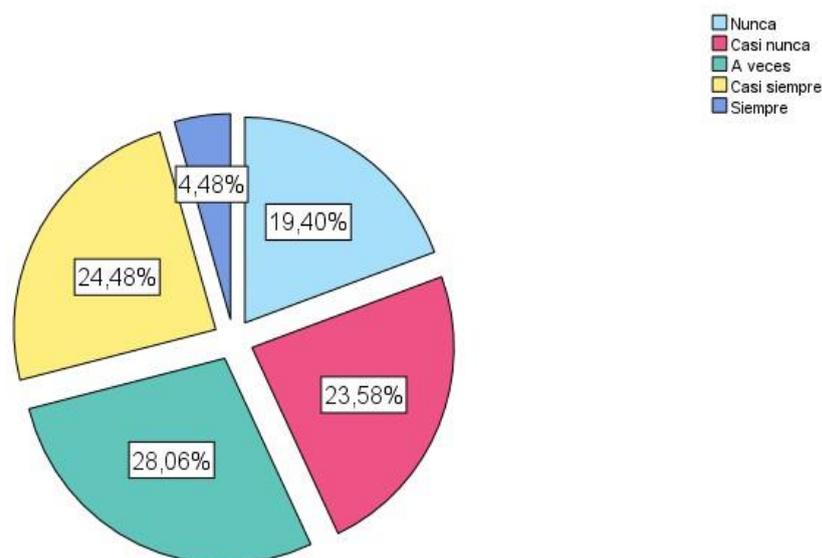
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 50.45% de los 335 encuestados dicen a veces se considera que se garantiza la transparencia en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP), el 20.30% afirman casi nunca, el 13.13% mencionan que nunca, el 8.36% confirman que casi siempre y el 7.76% afirman que siempre se considera que se garantiza la transparencia en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP).

**Tabla 5 ¿Usted considera que es fácil poder acceder a la información de transparencia del HRDACP?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	65	19,4	19,4	19,4
	Casi nunca	79	23,6	23,6	43,0
	A veces	94	28,1	28,1	71,0
	Casi siempre	82	24,5	24,5	95,5
	Siempre	15	4,5	4,5	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 4 ¿Usted considera que es fácil poder acceder a la información de transparencia del HRDACP?**

¿Usted considera que es fácil poder acceder a la información de transparencia del HRDACP?



**Interpretación:**

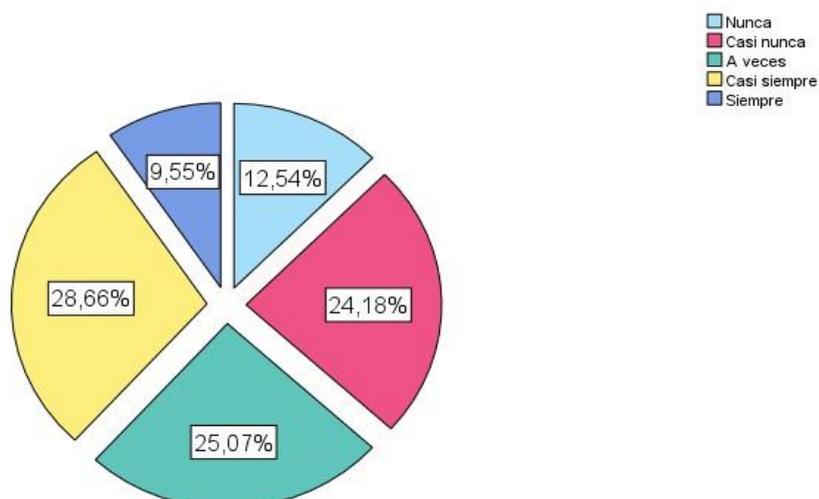
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 28.06% de los 335 encuestados dicen a veces es fácil poder acceder a la información de transparencia del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP), el 24.48% afirman casi siempre, el 23.58% mencionan que casi nunca, el 19.40% confirman que nunca, y el 4.48% afirman siempre es fácil poder acceder a la información de transparencia en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP).

**Tabla 6 ¿Usted considera que existe un proceso sencillo para conocer la planilla de remuneraciones de los colaboradores del HRDACP?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	42	12,5	12,5	12,5
	Casi nunca	81	24,2	24,2	36,7
	A veces	84	25,1	25,1	61,8
	Casi siempre	96	28,7	28,7	90,4
	Siempre	32	9,6	9,6	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 5 ¿Usted considera que existe un proceso sencillo para conocer la planilla de remuneraciones de los colaboradores del HRDACP?**

¿Usted considera que existe un proceso sencillo para conocer la planilla de remuneraciones de los colaboradores del HRDACP?



**Interpretación:**

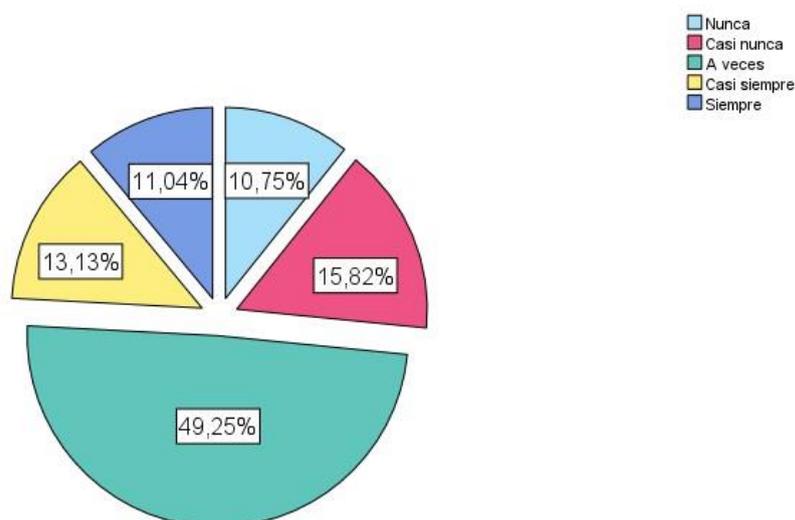
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 28.66% de los 335 encuestados dicen casi siempre existe un proceso sencillo para conocer la planilla de remuneraciones de los colaboradores en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP), el 25.07% afirman a veces, el 24.18% mencionan que casi nunca, el 12.54% confirman que nunca y el 9.55% afirman que siempre existe un proceso sencillo para conocer la planilla de remuneraciones de los colaboradores en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP).

**Tabla 7 ¿Usted considera que el HRDACP considera la opinión pública para definir sus objetivos y trazar sus estrategias?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	36	10,7	10,7	10,7
	Casi nunca	53	15,8	15,8	26,6
	A veces	165	49,3	49,3	75,8
	Casi siempre	44	13,1	13,1	89,0
	Siempre	37	11,0	11,0	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 6 ¿Usted considera que el HRDACP considera la opinión pública para definir sus objetivos y trazar sus estrategias?**

¿Usted considera que el HRDACP considera la opinión pública para definir sus objetivos y trazar sus estrategias?



**Interpretación:**

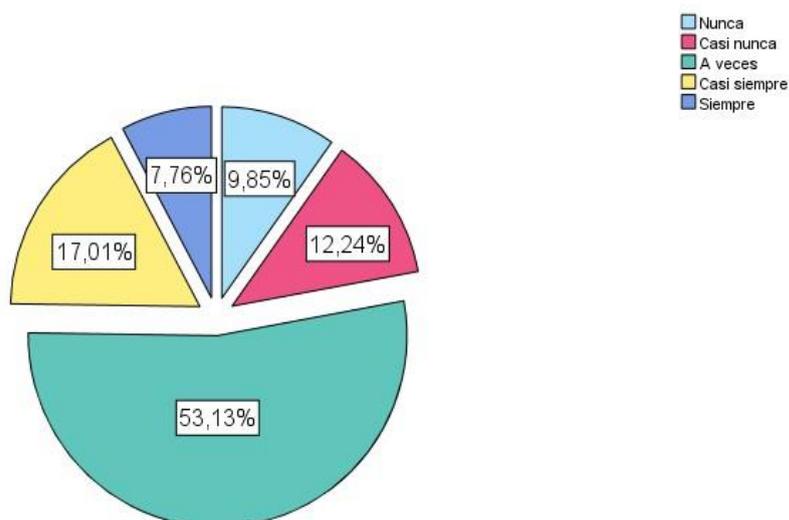
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 49.25% de los 335 encuestados en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) dicen a veces considera la opinión pública para definir sus objetivos y trazar sus estrategias, el 15.82% afirman q casi nunca, el 13.13% mencionan que casi siempre, el 11.04% confirman que siempre y el 10.75% afirman que nunca en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) considera la opinión pública para definir sus objetivos y trazar sus estrategias.

**Tabla 8 ¿Usted considera que el HRDACP facilita el acceso a las personas a servicios públicos en línea de manera sencilla y consistente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	33	9,9	9,9	9,9
	Casi nunca	41	12,2	12,2	22,1
	A veces	178	53,1	53,1	75,2
	Casi siempre	57	17,0	17,0	92,2
	Siempre	26	7,8	7,8	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 7 ¿Usted considera que el HRDACP facilita el acceso a las personas a servicios públicos en línea de manera sencilla y consistente?**

¿Usted considera que el HRDACP facilita el acceso a las personas a servicios públicos en línea de manera sencilla y consistente?



### Interpretación

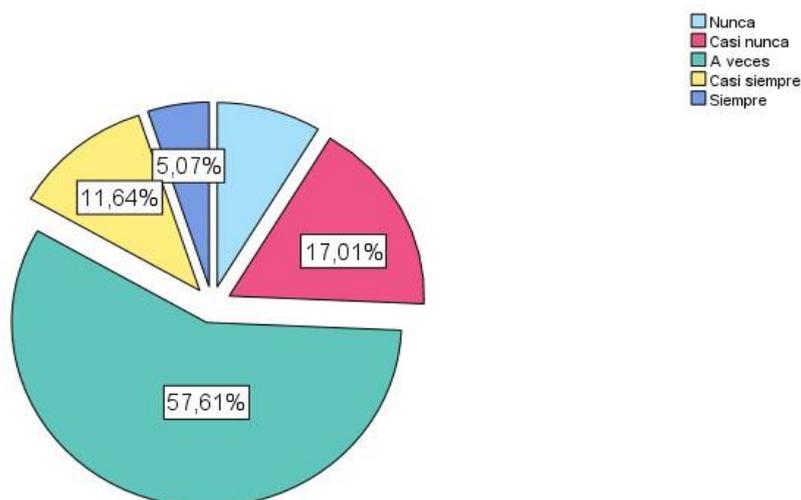
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 53.13% de los 335 encuestados dicen a veces perciben que en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) facilita el acceso a las personas a servicios públicos en línea de manera sencilla y consistente, el 17.01% afirman que casi siempre, el 12.24% mencionan que casi nunca, el 9.85% confirman que nunca y el 7.76% afirman que siempre en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) facilita el acceso a las personas a servicios públicos en línea de manera sencilla y consistente.

**Tabla 9 ¿Usted considera que el HRDACP apoya el proceso de adoptar una plataforma Web para brindar una mejor atención al usuario?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	29	8,7	8,7	8,7
Casi nunca	57	17,0	17,0	25,7
A veces	193	57,6	57,6	83,3
Casi siempre	39	11,6	11,6	94,9
Siempre	17	5,1	5,1	100,0
Total	335	100,0	100,0	

**Figura 8 ¿Usted considera que el HRDACP apoya el proceso de adoptar una plataforma Web para brindar una mejor atención al usuario?**

¿Usted considera que el HRDACP apoya el proceso de adoptar una plataforma Web para brindar una mejor atención al usuario?



**Interpretación:**

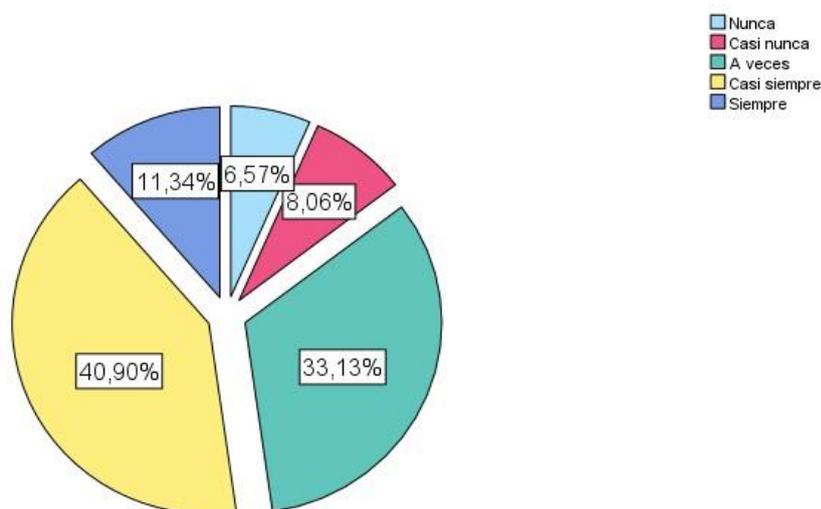
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 57.61% de los 335 encuestados dicen a veces consideran que el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) apoya el proceso de adoptar una plataforma Web para brindar una mejor atención al usuario, el 17.01% afirman que casi nunca, el 11.64% mencionan que casi siempre, el 8.7% confirman que nunca y el 5.07% afirman que siempre en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) apoya el proceso de adoptar una plataforma Web para brindar una mejor atención al usuario.

**Tabla 10 ¿Usted considera que el HRDACP debería implementar una plataforma Web para poder realizar servicios y mejorar la calidad de atención?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	22	6,6	6,6	6,6
Casi nunca	27	8,1	8,1	14,6
A veces	111	33,1	33,1	47,8
Casi siempre	137	40,9	40,9	88,7
Siempre	38	11,3	11,3	100,0
Total	335	100,0	100,0	

**Figura 9 ¿Usted considera que el HRDACP debería implementar una plataforma Web para poder realizar servicios y mejorar la calidad de atención?**

¿Usted considera que el HRDACP debería implementar una plataforma Web para poder realizar servicios y mejorar la calidad de atención?



**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados estadísticos, el 40.90% de los 335 encuestados dicen casi siempre consideran que en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) debería implementar una plataforma Web para poder realizar servicios y mejorar la calidad de atención, el 33.13% afirman a veces, el 11.34% mencionan que siempre, el 8.06% confirman que casi nunca y el 6.57% afirman que nunca el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) debería

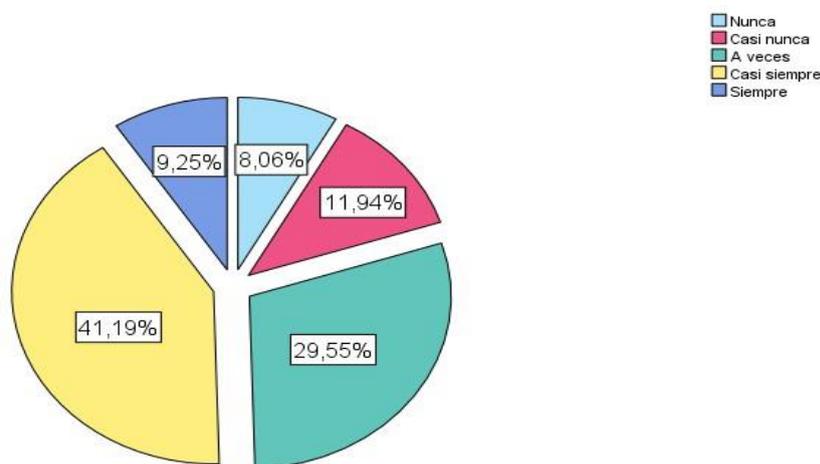
implementar una plataforma Web para poder realizar servicios y mejorar la calidad de atención.

**Tabla 11 ¿Usted considera que el HRDACP se encuentra capacitado para la promoción de sistemas modernos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	27	8,1	8,1	8,1
Casi nunca	40	11,9	11,9	20,0
A veces	99	29,6	29,6	49,6
Casi siempre	138	41,2	41,2	90,7
Siempre	31	9,3	9,3	100,0
Total	335	100,0	100,0	

**Figura 10 ¿Usted considera que el HRDACP se encuentra capacitado para la promoción de sistemas modernos?**

¿Usted considera que el HRDACP se encuentra capacitado para la promoción de sistemas modernos?



**Interpretación:**

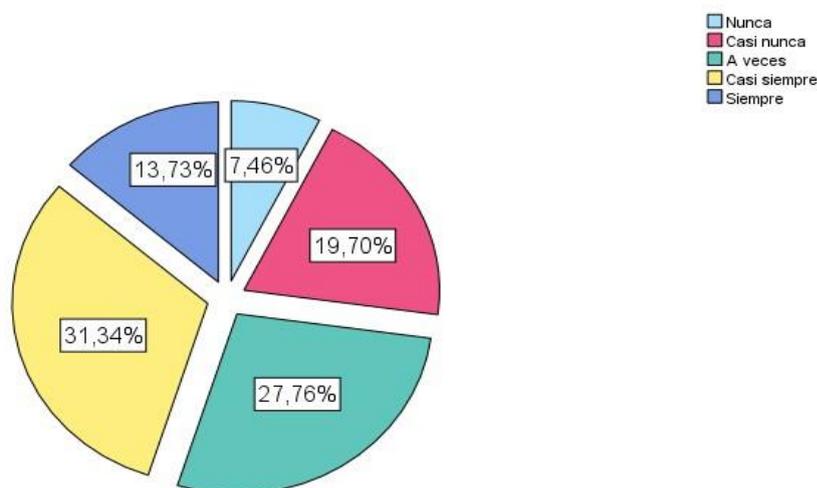
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 41.19% de los 335 encuestados dicen casi siempre el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) se encuentra capacitado para la promoción de sistemas modernos, el 29.55% afirman a veces, el 11.94% mencionan que casi nunca, el 9.25% confirman que siempre y el 8.06% afirman que nunca el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) se encuentra capacitado para la promoción de sistemas modernos.

**Tabla 12 ¿Usted considera que el HRDACP cuenta con los medios necesarios para el desarrollo de un gobierno electrónico adecuado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	7,5	7,5	7,5
	Casi nunca	66	19,7	19,7	27,2
	A veces	93	27,8	27,8	54,9
	Casi siempre	105	31,3	31,3	86,3
	Siempre	46	13,7	13,7	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 11 ¿Usted considera que el HRDACP cuenta con los medios necesarios para el desarrollo de un gobierno electrónico adecuado?**

¿Usted considera que el HRDACP cuenta con los medios necesarios para el desarrollo de un gobierno electrónico adecuado?



**Interpretación:**

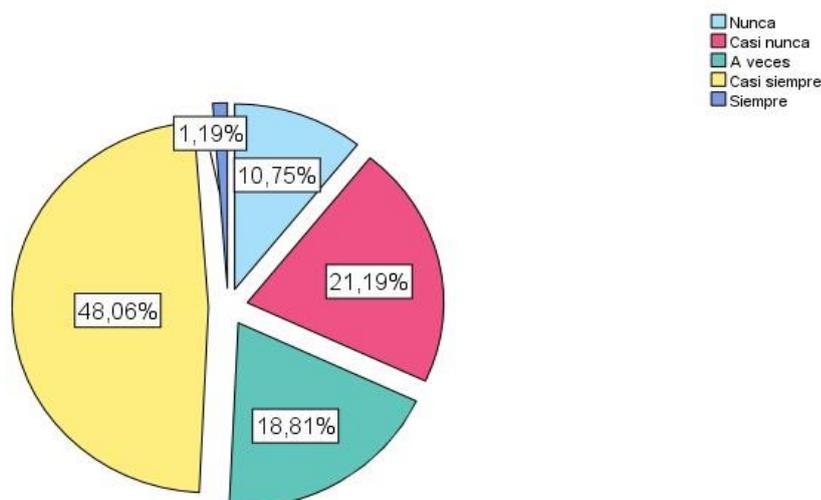
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 31.34% de los 335 encuestados dicen casi siempre consideran que el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) cuenta con los medios necesarios para el desarrollo de un gobierno electrónico adecuado, el 27.76% afirman a veces, el 19,70% mencionan que casi nunca, el 13.73% confirman que siempre y el 7.46% afirman que nunca el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) cuenta con los medios necesarios para el desarrollo de un gobierno electrónico adecuado.

**Tabla 13 ¿Usted considera que el HRDACP tiene capacidad de trabajar de manera paralela con otras instituciones públicas como RENIEC?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	36	10,7	10,7	10,7
	Casi nunca	71	21,2	21,2	31,9
	A veces	63	18,8	18,8	50,7
	Casi siempre	161	48,1	48,1	98,8
	Siempre	4	1,2	1,2	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 12 ¿Usted considera que el HRDACP tiene capacidad de trabajar de manera paralela con otras instituciones públicas como RENIEC?**

¿Usted considera que el HRDACP tiene capacidad de trabajar de manera paralela con otras instituciones públicas como RENIEC?



**Interpretación:**

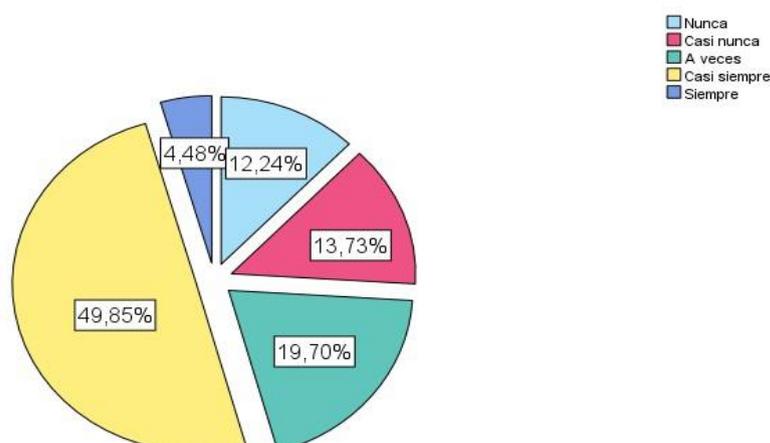
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 48.06% de los 335 encuestados dicen casi siempre considera que el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) tiene capacidad de trabajar de manera paralela con otras instituciones públicas como RENIEC, el 21.19% afirman que casi nunca, el 18,81% mencionan que a veces, el 10.75% confirman que nunca y el 1.19% afirman que siempre el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) tiene capacidad de trabajar de manera paralela con otras instituciones públicas como RENIEC.

**Tabla 14 ¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con Essalud Pasco?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	41	12,2	12,2	12,2
	Casi nunca	46	13,7	13,7	26,0
	A veces	66	19,7	19,7	45,7
	Casi siempre	167	49,9	49,9	95,5
	Siempre	15	4,5	4,5	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 13 ¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con Essalud Pasco?**

¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con Essalud Pasco?



**Interpretación:**

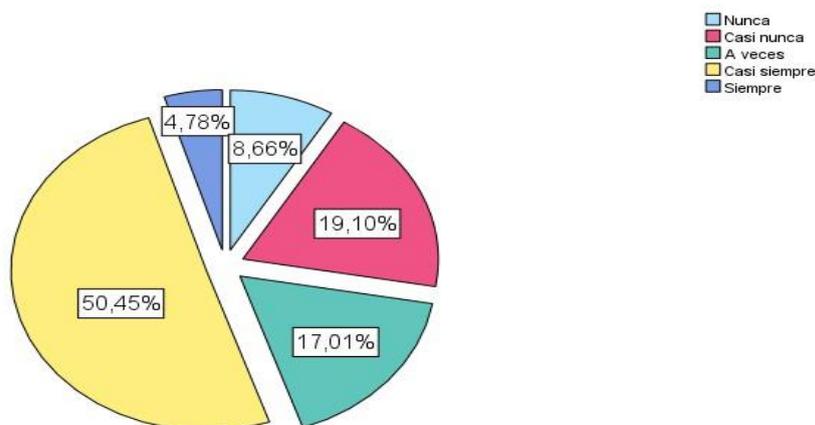
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 49.85% de los 335 encuestados dicen casi siempre perciben que el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con Essalud Pasco, el 19.70% afirman a veces, el 13.73% mencionan que casi nunca, el 12.24% confirman que nunca y el 4.48% afirman que siempre el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con Essalud Pasco.

**Tabla 15 ¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con los Centros de Salud?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	8,7	8,7	8,7
	Casi nunca	64	19,1	19,1	27,8
	A veces	57	17,0	17,0	44,8
	Casi siempre	169	50,4	50,4	95,2
	Siempre	16	4,8	4,8	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 14 ¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con los Centros de Salud?**

¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con los Centros de Salud?



**Interpretación:**

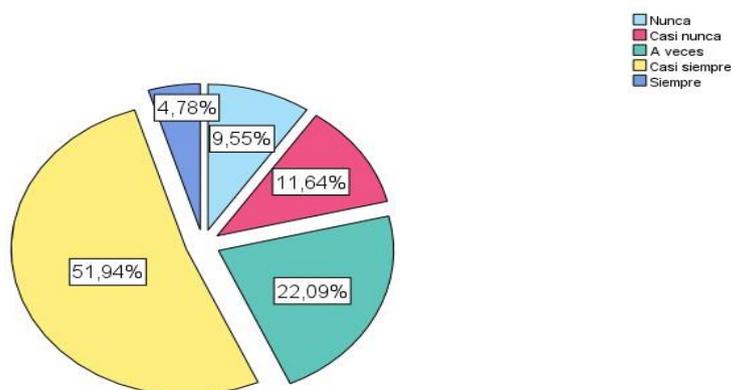
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 50.45% de los 335 encuestados dicen casi siempre perciben que el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con los Centros de Salud, el 19.10% afirman casi nunca, el 17.01% mencionan que a veces, el 8.66% confirman que nunca y el 4.78% afirman que siempre el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) es monitoreado por las autoridades competentes. tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con los Centros de Salud.

**Tabla 16 ¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las agrupaciones sociales como sindicatos y gremios?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	9,6	9,6	9,6
	Casi nunca	39	11,6	11,6	21,2
	A veces	74	22,1	22,1	43,3
	Casi siempre	174	51,9	51,9	95,2
	Siempre	16	4,8	4,8	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 15 ¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las agrupaciones sociales como sindicatos y gremios?**

¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las agrupaciones sociales como sindicatos y gremios?



**Interpretación:**

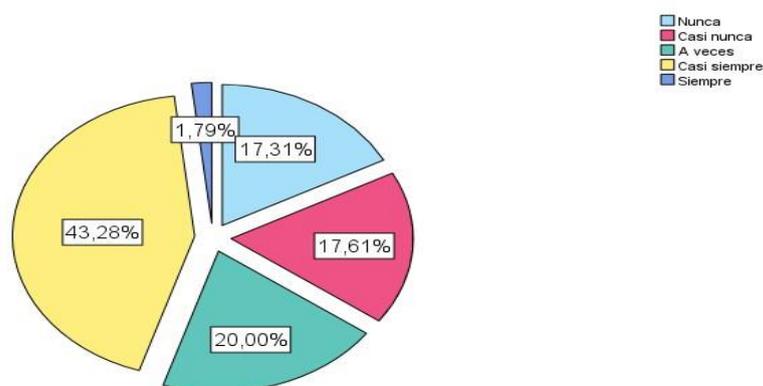
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 51.94% de los 335 encuestados dicen casi siempre perciben que el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las agrupaciones sociales como sindicatos y gremios, el 22.09% afirman a veces, el 11,64% mencionan que casi nunca, el 9.25% confirman que nunca y el 4.78% afirman que siempre el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las agrupaciones sociales como sindicatos y gremios.

**Tabla 17 ¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las autoridades regionales y locales?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	58	17,3	17,3	17,3
	Casi nunca	59	17,6	17,6	34,9
	A veces	67	20,0	20,0	54,9
	Casi siempre	145	43,3	43,3	98,2
	Siempre	6	1,8	1,8	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 16 ¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las autoridades regionales y locales?**

¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las autoridades regionales y locales?



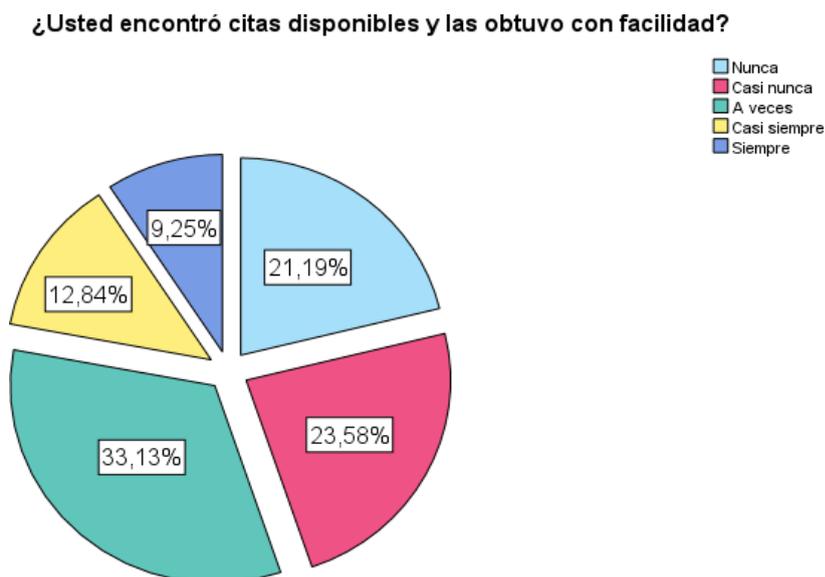
**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados estadísticos, el 43.28% de los 335 encuestados dicen casi siempre perciben que el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las autoridades regionales y locales, el 20.00% afirman a veces, el 17.61% mencionan que casi nunca, el 17.31% confirman que nunca y el 1.79% afirman que siempre el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las autoridades regionales y locales.

**Tabla 18 ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	71	21,2	21,2	21,2
	Casi nunca	79	23,6	23,6	44,8
	A veces	111	33,1	33,1	77,9
	Casi siempre	43	12,8	12,8	90,7
	Siempre	31	9,3	9,3	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 17 ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?**



**Interpretación:**

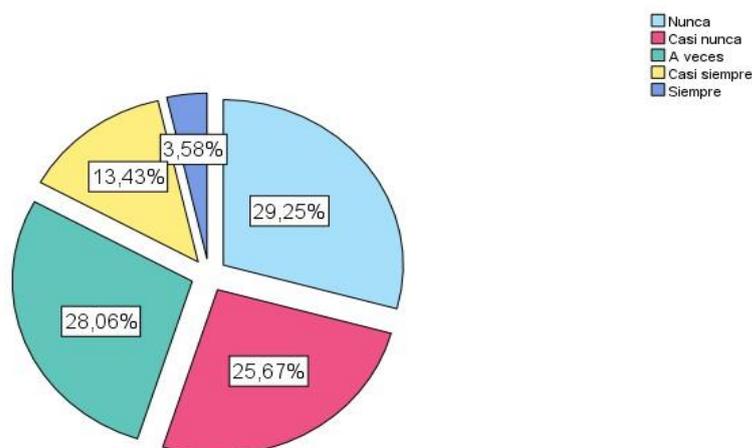
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 33.13% de los 335 encuestados dicen a veces Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP), el 23.58% afirman a casi nunca, el 21.19,45% mencionan que nunca, el 12.84% confirman que casi siempre y el 9.25% afirman que siempre en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.

**Tabla 19 ¿Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	98	29,3	29,3	29,3
	Casi nunca	86	25,7	25,7	54,9
	A veces	94	28,1	28,1	83,0
	Casi siempre	45	13,4	13,4	96,4
	Siempre	12	3,6	3,6	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 18 ¿Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica?**

¿Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica?



**Interpretación:**

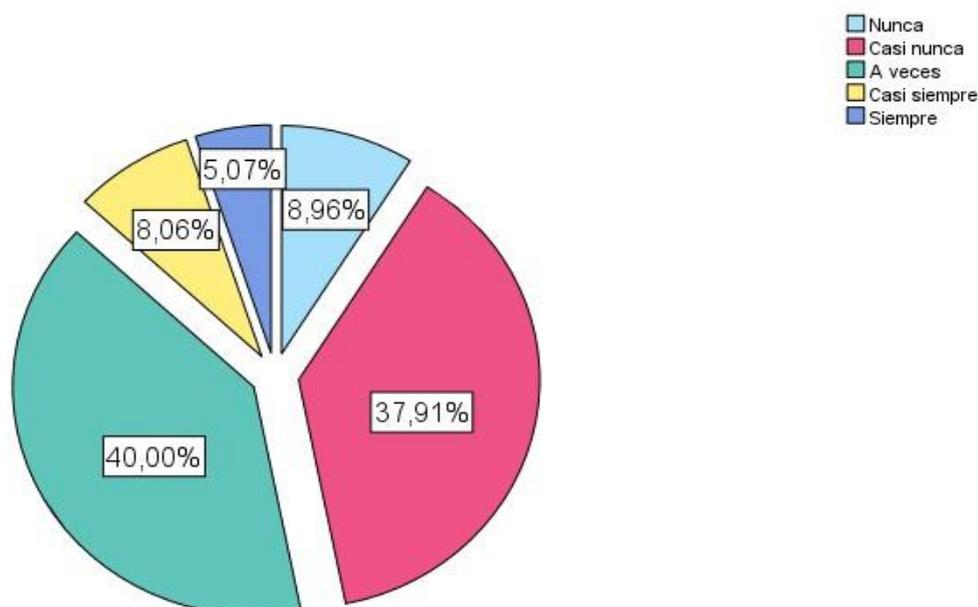
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 29.25% de los 335 encuestados dicen que nunca perciben que el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP), Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica, el 28.06% afirman a veces, el 25.67% mencionan que casi nunca, el 13.43% confirman que casi siempre y el 3.58% afirman que siempre el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica.

**Tabla 20 ¿Usted se siente seguro que el diagnóstico del personal médico es el indicado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	9,0	9,0	9,0
	Casi nunca	127	37,9	37,9	46,9
	A veces	134	40,0	40,0	86,9
	Casi siempre	27	8,1	8,1	94,9
	Siempre	17	5,1	5,1	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 19 ¿Usted se siente seguro que el diagnóstico del personal médico es el indicado?**

¿Usted se siente seguro que el diagnóstico del personal médico es el indicado?



**Interpretación:**

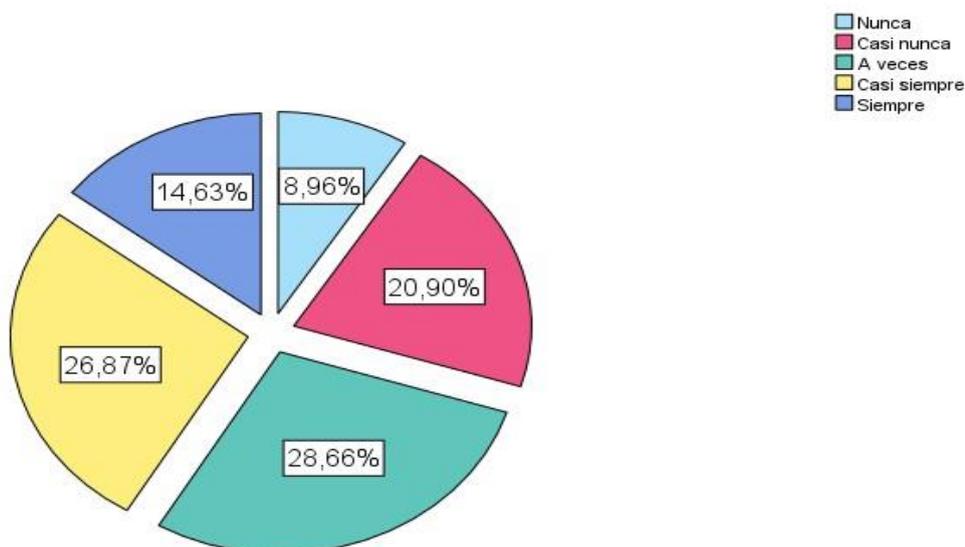
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 40% de los 335 encuestados dicen a veces perciben que el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) Usted se siente seguro que el diagnóstico del personal médico es el indicado, el 37.91% afirman que casi nunca, el 8.96% mencionan que nunca, el 8.06% confirman que casi siempre y el 5.07% afirman que siempre el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) Usted se siente seguro que el diagnóstico del personal médico es el indicado.

**Tabla 21 ¿Considera que la receta emitida por el médico va a solucionar su problema de salud?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	9,0	9,0	9,0
	Casi nunca	70	20,9	20,9	29,9
	A veces	96	28,7	28,7	58,5
	Casi siempre	90	26,9	26,9	85,4
	Siempre	49	14,6	14,6	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 20 ¿Considera que la receta emitida por el médico va a solucionar su problema de salud?**

¿Considera que la receta emitida por el médico va a solucionar su problema de salud?



**Interpretación:**

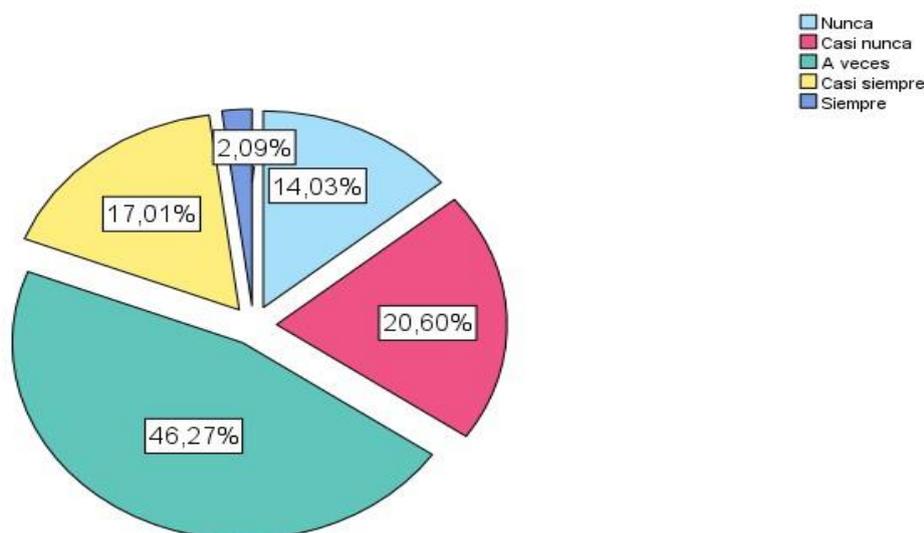
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 28.66% de los 335 encuestados dicen a veces perciben que el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) Considera que la receta emitida por el médico va a solucionar su problema de salud, el 26.87% afirman que casi siempre, el 20.90% mencionan que casi nunca, el 14.63% confirman que siempre y el 8.96% afirman que nunca el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) Considera que la receta emitida por el médico va a solucionar su problema de salud.

**Tabla 22 ¿La farmacia de emergencia cuenta con los medicamentos que recetó el médico?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	47	14,0	14,0	14,0
	Casi nunca	69	20,6	20,6	34,6
	A veces	155	46,3	46,3	80,9
	Casi siempre	57	17,0	17,0	97,9
	Siempre	7	2,1	2,1	100,0
Total		335	100,0	100,0	

**Figura 21 ¿La farmacia de emergencia cuenta con los medicamentos que recetó el médico?**

¿La farmacia de emergencia cuenta con los medicamentos que recetó el médico?



**Interpretación:**

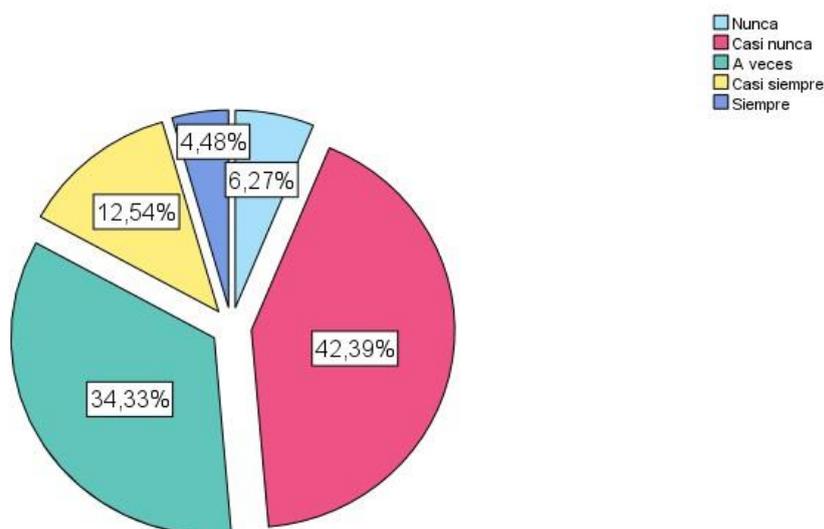
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 46.27% de los 335 encuestados dicen a veces perciben que en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) La farmacia de emergencia cuenta con los medicamentos que recetó el médico, el 20.60% afirman casi nunca, el 17.01% mencionan que casi siempre, el 14.03% confirman que nunca y el 2.09% afirman que siempre el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) La farmacia de emergencia cuenta con los medicamentos que recetó el médico.

**Tabla 23 ¿El médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	6,3	6,3	6,3
	Casi nunca	142	42,4	42,4	48,7
	A veces	115	34,3	34,3	83,0
	Casi siempre	42	12,5	12,5	95,5
	Siempre	15	4,5	4,5	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 22 ¿El médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?**

¿El médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?



**Interpretación:**

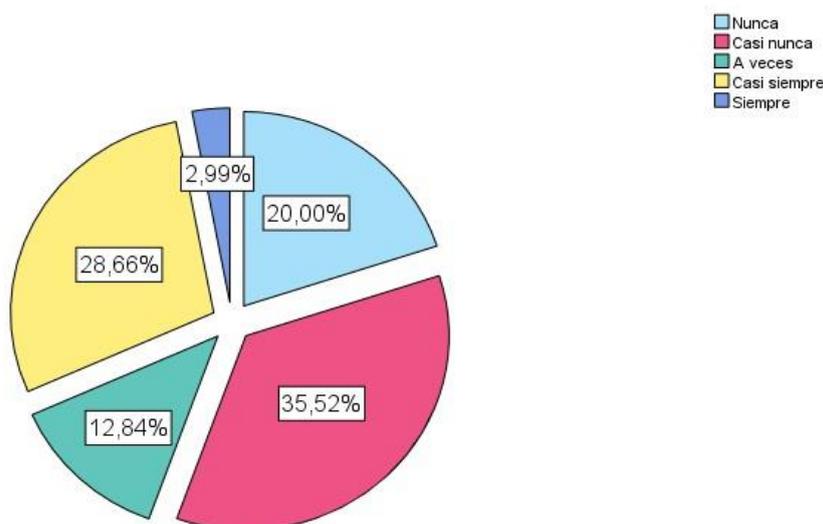
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 42.39% de los 335 encuestados dicen casi nunca perciben que en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP), el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud, el 34.33% afirman a veces, el 12.54% mencionan que casi siempre, el 6.27% confirman que nunca y el 4.48% afirman que siempre el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) El médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.

**Tabla 24 ¿El médico realiza un examen físico completo y minucioso del problema de salud por el cual es atendido?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	67	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	119	35,5	35,5	55,5
	A veces	43	12,8	12,8	68,4
	Casi siempre	96	28,7	28,7	97,0
	Siempre	10	3,0	3,0	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 23 ¿El médico realiza un examen físico completo y minucioso del problema de salud por el cual es atendido?**

¿El médico realiza un examen físico completo y minucioso del problema de salud por el cual es atendido?



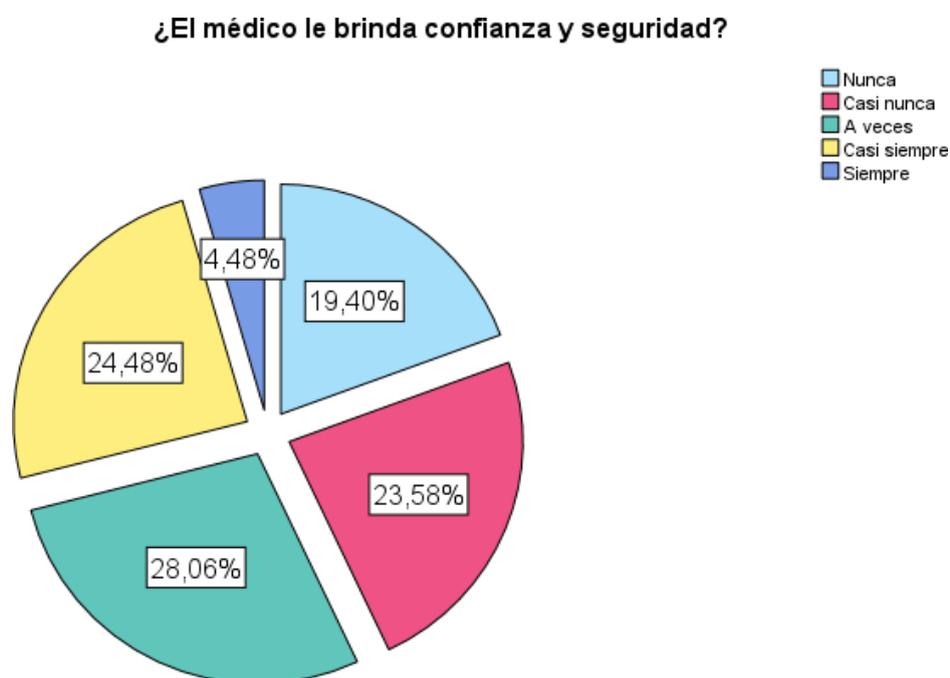
**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados estadísticos, el 35.52% de los 335 encuestados dicen casi nunca perciben que el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) El médico realiza un examen físico completo y minucioso del problema de salud por el cual es atendido, el 28.66% afirman que casi siempre, el 20.00% mencionan que nunca, el 12.84% confirman que a veces y el 2.99% afirman que siempre el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP). El médico realiza un examen físico completo y minucioso del problema de salud por el cual es atendido.

**Tabla 25 ¿El médico le brinda confianza y seguridad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	65	19,4	19,4	19,4
	Casi nunca	79	23,6	23,6	43,0
	A veces	94	28,1	28,1	71,0
	Casi siempre	82	24,5	24,5	95,5
	Siempre	15	4,5	4,5	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 24 ¿El médico le brinda confianza y seguridad?**



**Interpretación:**

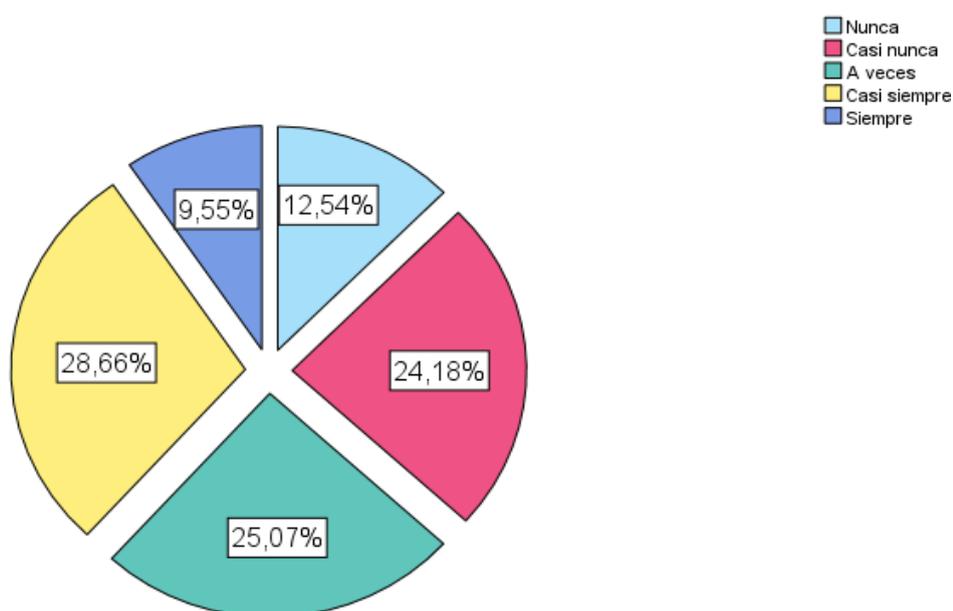
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 28.06% de los 335 encuestados dicen a veces perciben que el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP). El médico le brinda confianza y seguridad, el 24.48% afirman q casi siempre, el 23.58% mencionan que casi nunca, el 19.40% confirman que nunca y el 4.48% afirman que siempre el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP), el médico le brinda confianza y seguridad.

**Tabla 26 ¿Usted confía en contar detalles de su problema de salud al médico?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	42	12,5	12,5	12,5
	Casi nunca	81	24,2	24,2	36,7
	A veces	84	25,1	25,1	61,8
	Casi siempre	96	28,7	28,7	90,4
	Siempre	32	9,6	9,6	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 25 ¿Usted confía en contar detalles de su problema de salud al médico?**

¿Usted confía en contar detalles de su problema de salud al médico?



**Interpretación:**

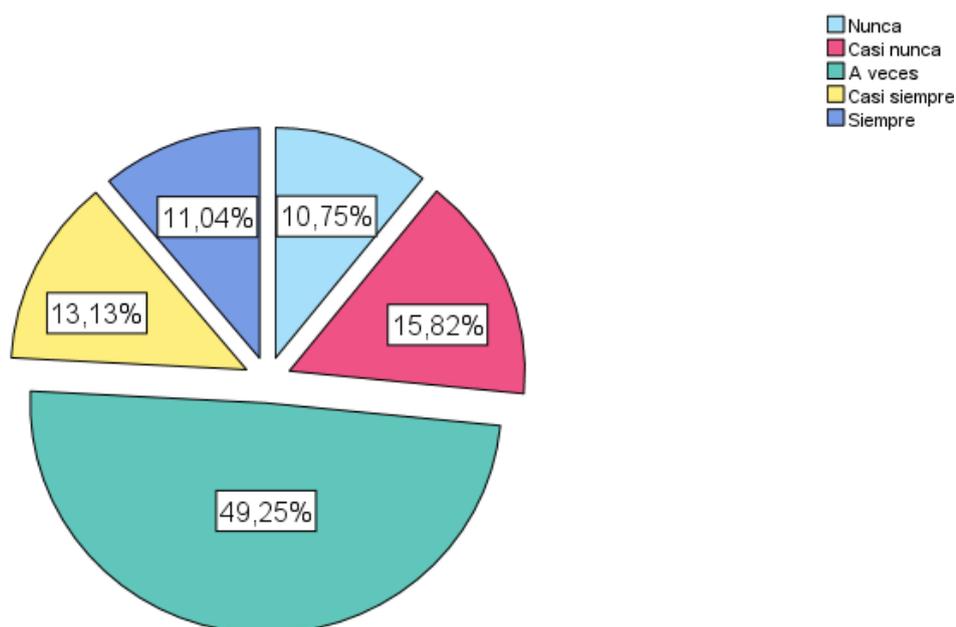
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 28.66% de los 335 encuestados dicen casi siempre perciben que el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) usted confía en contar detalles de su problema de salud al médico, el 25.07% afirman a veces, el 24,18% mencionan que casi nunca, el 12.54% confirman que nunca y el 9.55% afirman que siempre en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) Usted confía en contar detalles de su problema de salud al médico.

**Tabla 27 ¿El personal administrativo y médico le trato con respeto y paciencia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	36	10,7	10,7	10,7
	Casi nunca	53	15,8	15,8	26,6
	A veces	165	49,3	49,3	75,8
	Casi siempre	44	13,1	13,1	89,0
	Siempre	37	11,0	11,0	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 26 ¿El personal administrativo y médico le trato con respeto y paciencia?**

¿El personal administrativo y médico le trato con respeto y paciencia?



**Interpretación:**

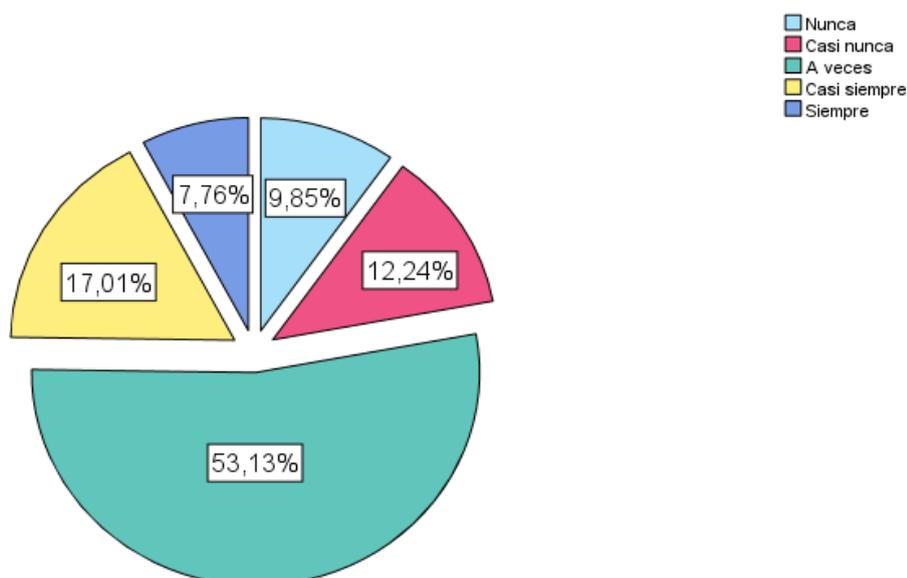
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 49.25% de los 335 encuestados dicen a veces perciben que en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP), el personal administrativo y médico le trato con respeto y paciencia, el 15.82% afirman que casi nunca, el 13.13% mencionan que casi siempre, el 10.75% confirman que siempre y el 10.75% afirman que siempre en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP), el personal administrativo y médico le trato con respeto y paciencia.

**Tabla 28 ¿La atención en caja o el módulo de admisión es rápida?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	33	9,9	9,9	9,9
	Casi nunca	41	12,2	12,2	22,1
	A veces	178	53,1	53,1	75,2
	Casi siempre	57	17,0	17,0	92,2
	Siempre	26	7,8	7,8	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 27 ¿La atención en caja o el módulo de admisión es rápida?**

¿La atención en caja o el módulo de admisión es rápida?



**Interpretación:**

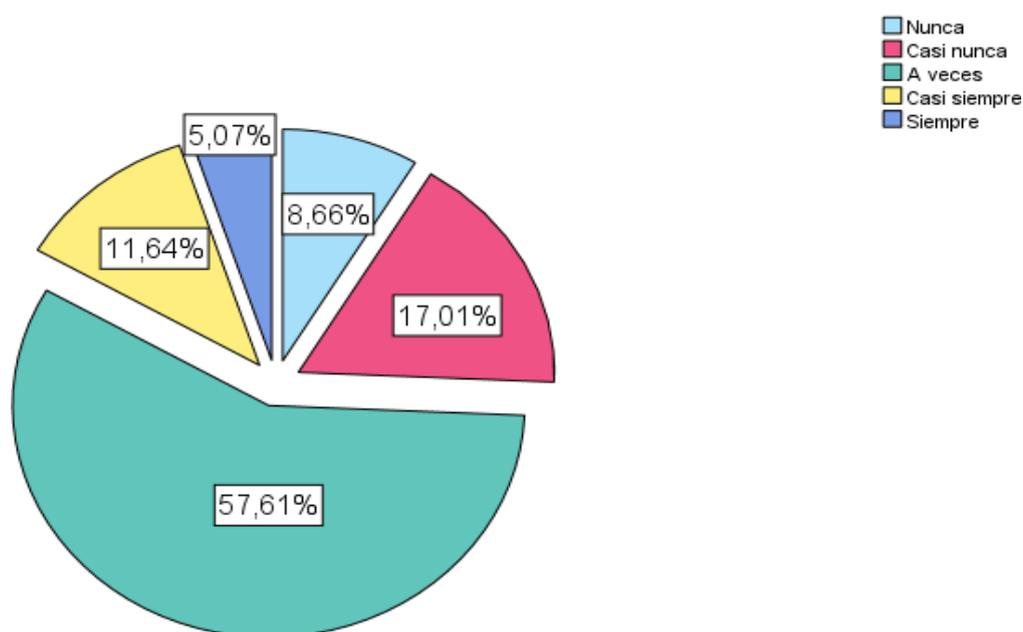
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 53.13% de los 335 encuestados dicen a veces perciben que el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) la atención en caja o el módulo de admisión es rápida, 17.01% afirman que casi siempre, el 12.01% mencionan que casi nunca, el 9.85% confirman que nunca y el 7.76% afirman que siempre el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) la atención en caja o el módulo de admisión es rápida.

**Tabla 29 ¿La atención para tomarse los análisis de laboratorio es rápida?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	8,7	8,7	8,7
	Casi nunca	57	17,0	17,0	25,7
	A veces	193	57,6	57,6	83,3
	Casi siempre	39	11,6	11,6	94,9
	Siempre	17	5,1	5,1	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 28 ¿La atención para tomarse los análisis de laboratorio es rápida?**

¿La atención para tomarse los análisis de laboratorio es rápida?



**Interpretación:**

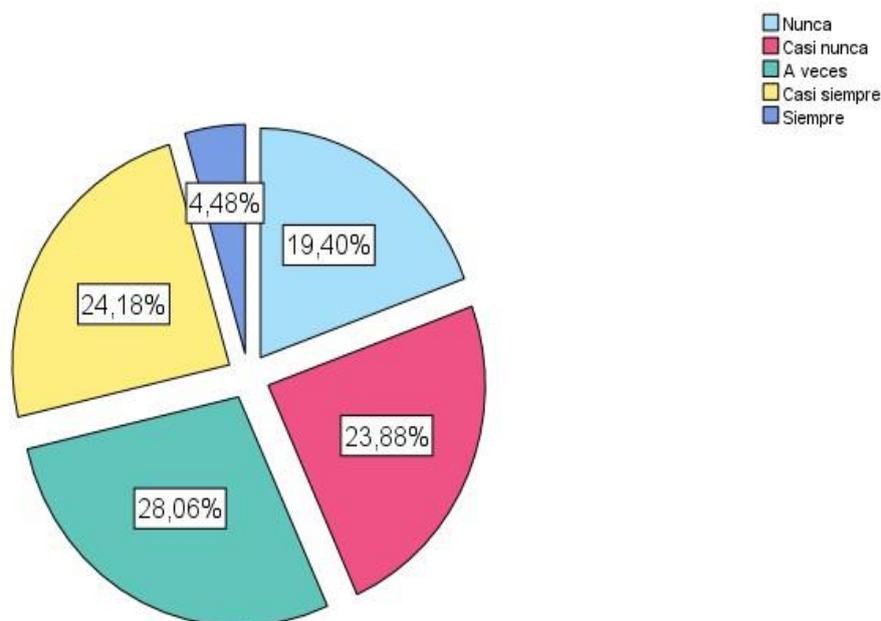
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 57.61% de los 335 encuestados dicen a veces perciben que la atención para tomarse los análisis de laboratorio es rápida, el 17.01% afirman que casi nunca veces, el 11.64% mencionan que casi siempre, el 8.66% confirman que nunca y el 5.07% afirman que siempre el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP la atención para tomarse los análisis de laboratorio es rápida.

**Tabla 30 ¿La atención para tomarse los exámenes radiológicos como: radiografías, ecografías, otros, ¿son rápidas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	65	19,4	19,4	19,4
	Casi nunca	80	23,9	23,9	43,3
	A veces	94	28,1	28,1	71,3
	Casi siempre	81	24,2	24,2	95,5
	Siempre	15	4,5	4,5	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 29 ¿La atención para tomarse los exámenes radiológicos como: radiografías, ecografías, otros, ¿son rápidas?**

¿La atención para tomarse los exámenes radiológicos como: radiografías, ecografías, otros, ¿son rápidas?



**Interpretación:**

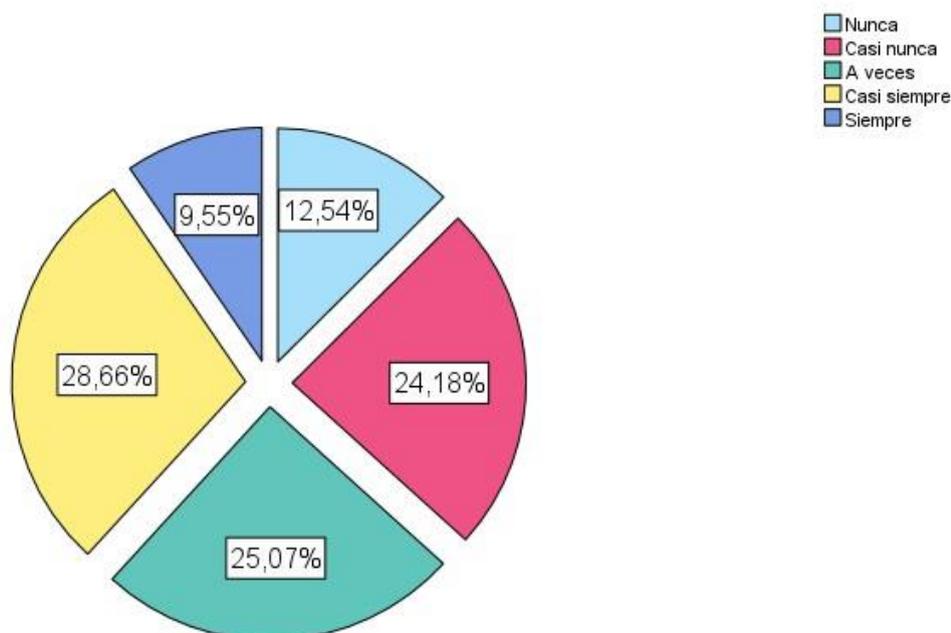
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 28.06% de los 335 encuestados dicen a veces perciben que La atención para tomarse los exámenes radiológicos como: radiografías, ecografías, otros, son rápidas, el 24.18% afirman a casi siempre, el 23.88% mencionan casi nunca, el 19.40% confirman que nunca y el 4.48% afirman que siempre la atención para tomarse los exámenes radiológicos como: radiografías, ecografías, otros, ¿son rápidas?

**Tabla 31 ¿El médico del área de servicio de consulta se muestra siempre dispuesto a ayudarlo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	42	12,5	12,5	12,5
	Casi nunca	81	24,2	24,2	36,7
	A veces	84	25,1	25,1	61,8
	Casi siempre	96	28,7	28,7	90,4
	Siempre	32	9,6	9,6	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 30 ¿El médico del área de servicio de consulta se muestra siempre dispuesto a ayudarlo?**

¿El médico del área de servicio de consulta se muestra siempre dispuesto a ayudarlo?



**Interpretación:**

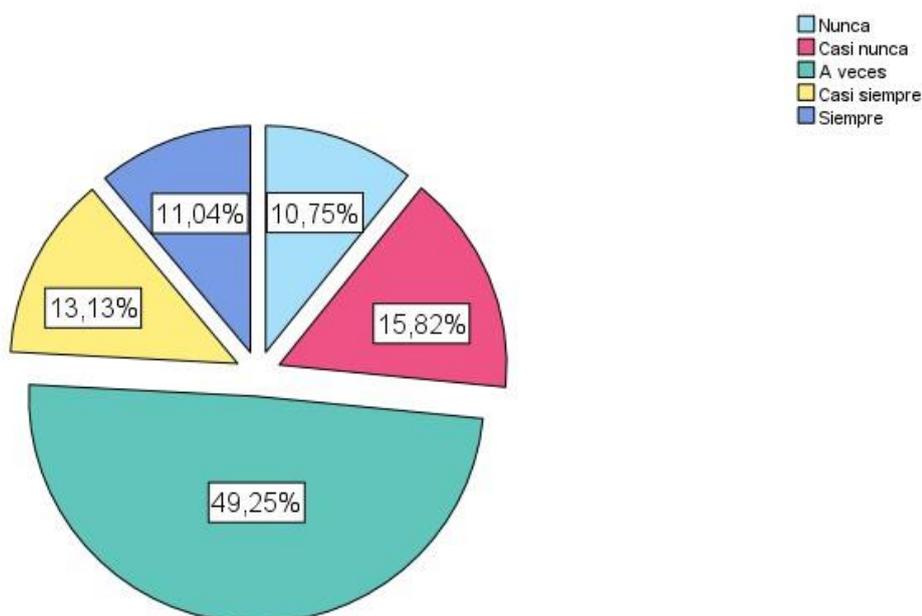
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 28.66% de los 335 encuestados dicen que casi siempre perciben que el médico del área de servicio de consulta se muestra siempre dispuesto a ayudarlo, el 25.07% afirman a veces, el 24.18% mencionan que casi nunca, el 12.54% confirman que nunca y el 9.55% afirman que siempre el médico del área de servicio de consulta se muestra siempre dispuesto a ayudarlo.

**Tabla 32 ¿Considera que la atención del personal administrativo del servicio de consulta fue rápida?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	36	10,7	10,7	10,7
	Casi nunca	53	15,8	15,8	26,6
	A veces	165	49,3	49,3	75,8
	Casi siempre	44	13,1	13,1	89,0
	Siempre	37	11,0	11,0	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 31 ¿Considera que la atención del personal administrativo del servicio de consulta fue rápida?**

¿Considera que la atención del personal administrativo del servicio de consulta fue rápida?



**Interpretación:**

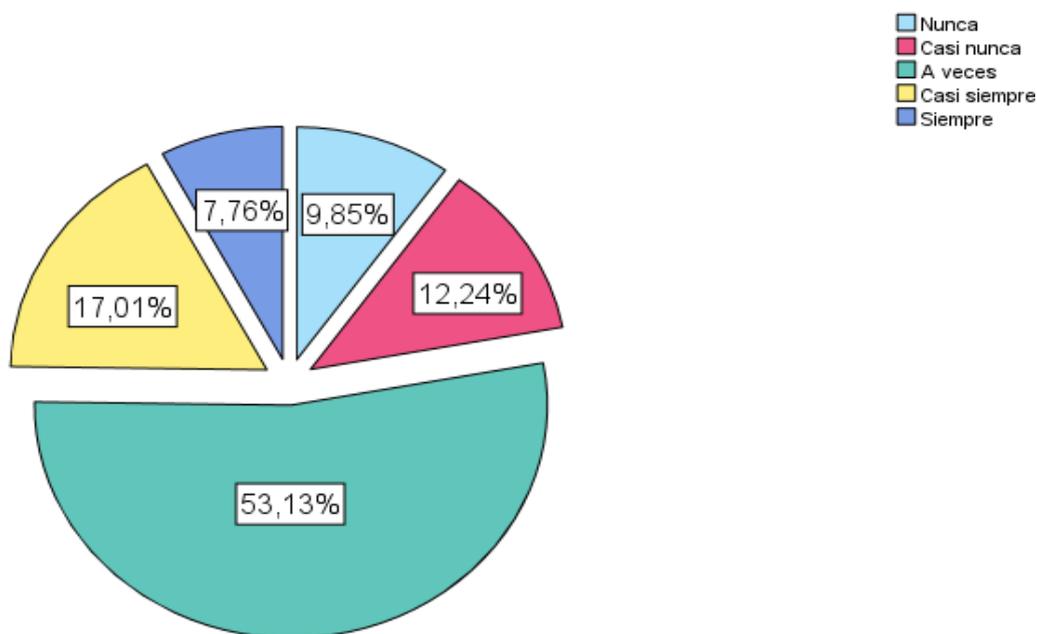
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 49.25% de los 335 encuestados dicen a veces perciben que Considera que la atención del personal administrativo del servicio de consulta fue rápida, el 15.82% afirman a casi nunca, el 13.13% mencionan que casi siempre, el 11.04% confirman que siempre y el 10.75% afirman que nunca el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP) es monitoreado por las autoridades competentes.

**Tabla 33 ¿El personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	33	9,9	9,9	9,9
	Casi nunca	41	12,2	12,2	22,1
	A veces	178	53,1	53,1	75,2
	Casi siempre	57	17,0	17,0	92,2
	Siempre	26	7,8	7,8	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 32 ¿El personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia?**

**¿El personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia?**



**Interpretación:**

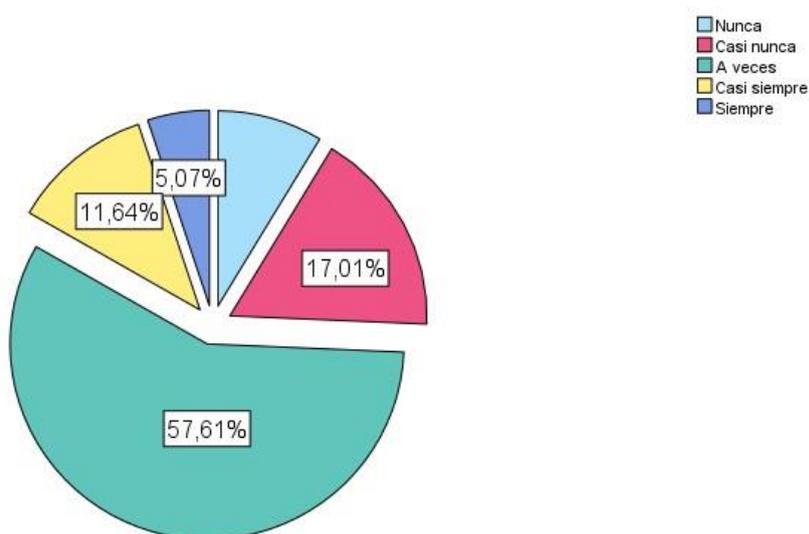
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 53.13% de los 335 encuestados dicen a veces perciben que el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia, el 17.01% afirman a casi siempre, el 12.24% mencionan que casi nunca, el 9.85% confirman que nunca y el 7.76% afirman que siempre el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.

**Tabla 34 ¿El personal de emergencia muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	8,7	8,7	8,7
	Casi nunca	57	17,0	17,0	25,7
	A veces	193	57,6	57,6	83,3
	Casi siempre	39	11,6	11,6	94,9
	Siempre	17	5,1	5,1	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 33 ¿El personal de emergencia muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención?**

¿El personal de emergencia muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención?



**Interpretación:**

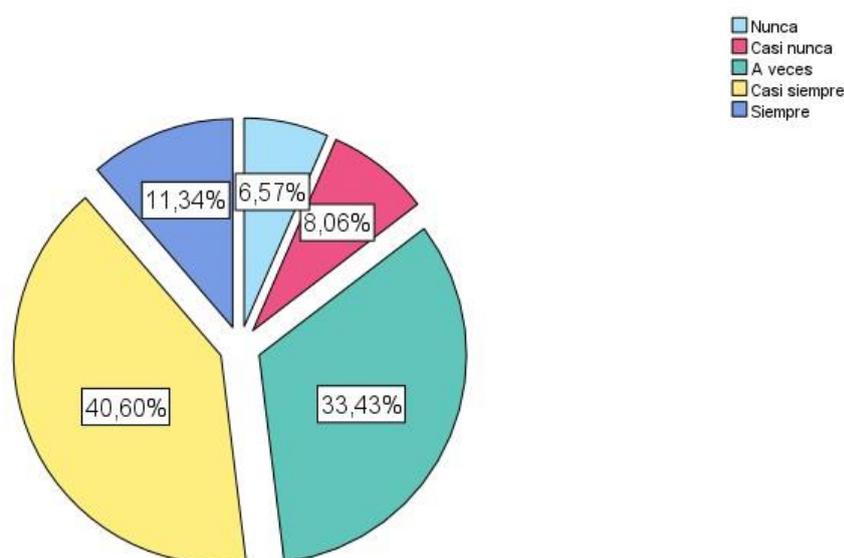
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 57.61% de los 335 encuestados dicen a veces perciben que el personal de emergencia muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención, el 17.01% afirman que casi nunca, el 11.64% mencionan que casi siempre, el 8.7% confirman que nunca y el 5.07% afirman que siempre El personal de emergencia muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.

**Tabla 35 ¿Comprende la explicación que el médico le brinda sobre el problema de salud o resultado de la atención?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	6,6	6,6	6,6
	Casi nunca	27	8,1	8,1	14,6
	A veces	112	33,4	33,4	48,1
	Casi siempre	136	40,6	40,6	88,7
	Siempre	38	11,3	11,3	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 34 ¿Comprende la explicación que el médico le brinda sobre el problema de salud o resultado de la atención?**

¿Comprende la explicación que el médico le brinda sobre el problema de salud o resultado de la atención?



**Interpretación:**

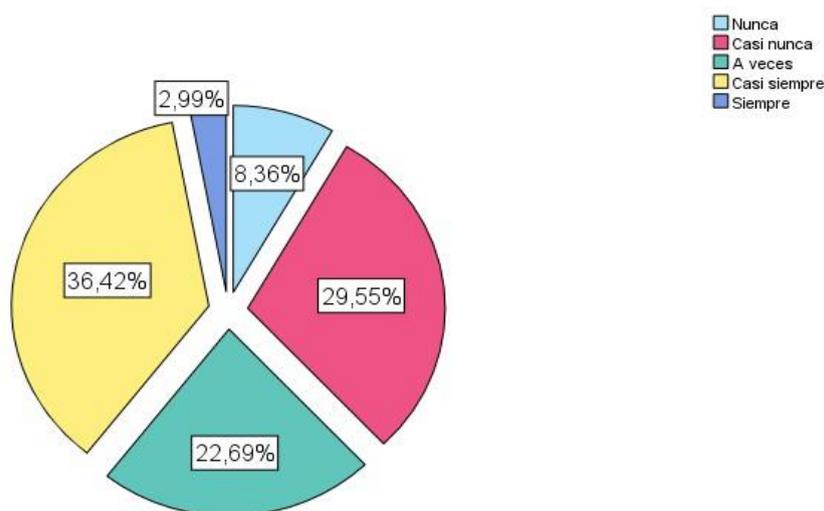
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 40.60% de los 335 encuestados dicen casi siempre perciben q Comprende la explicación que el médico le brinda sobre el problema de salud o resultado de la atención, el 33.43% afirman a veces, el 11.34% mencionan que siempre, el 8.06% confirman que casi nunca y el 6.57% afirman que nunca comprende la explicación que el médico le brinda sobre el problema de salud o resultado de la atención.

**Tabla 36 ¿Comprende la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	8,4	8,4	8,4
	Casi nunca	99	29,6	29,6	37,9
	A veces	76	22,7	22,7	60,6
	Casi siempre	122	36,4	36,4	97,0
	Siempre	10	3,0	3,0	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 35 ¿Comprende la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?**

¿Comprende la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?



**Interpretación:**

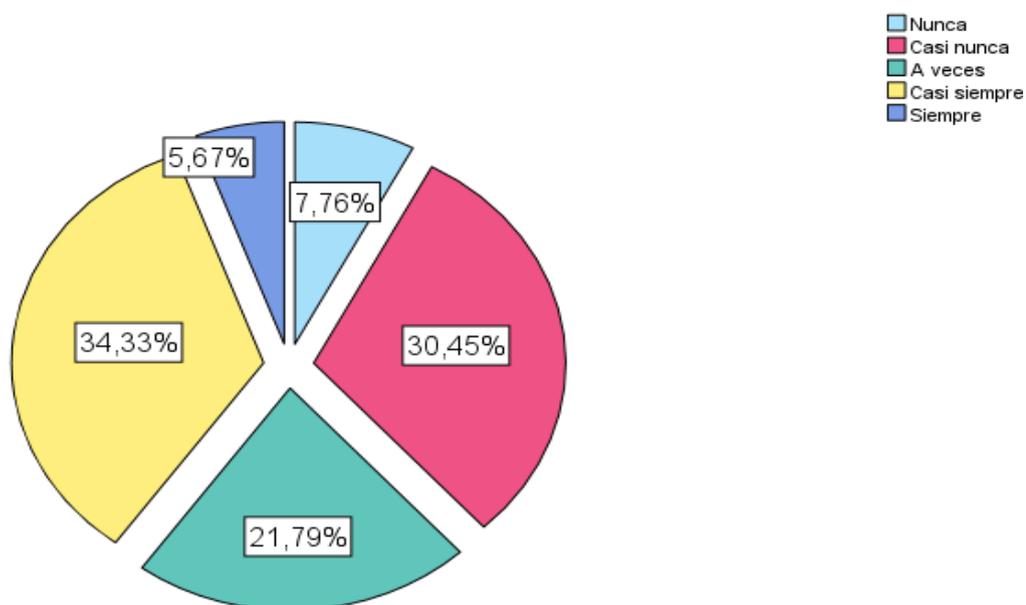
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 36.42% de los 335 encuestados dicen casi siempre perciben que Comprende la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos, el 29.55% afirman a casi nunca, el 22.69% mencionan a veces, el 8.36% confirman que nunca y el 2.99% afirman que siempre Comprende la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.

**Tabla 37 ¿El personal del hospital reconoce la prioridad de su estado de salud?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	7,8	7,8	7,8
	Casi nunca	102	30,4	30,4	38,2
	A veces	73	21,8	21,8	60,0
	Casi siempre	115	34,3	34,3	94,3
	Siempre	19	5,7	5,7	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 36 ¿El personal del hospital reconoce la prioridad de su estado de salud?**

¿El personal del hospital reconoce la prioridad de su estado de salud?



**Interpretación:**

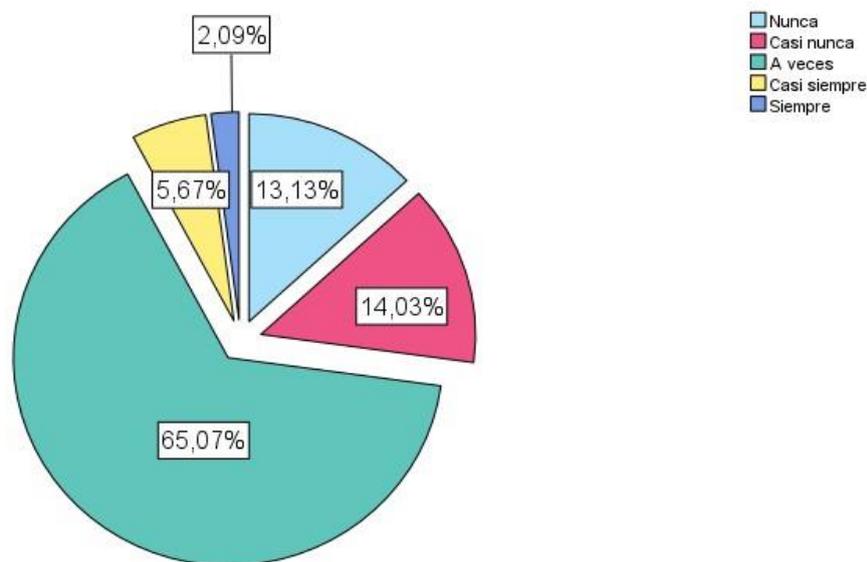
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 34.33% de los 335 encuestados dicen casi siempre perciben que el personal del hospital reconoce la prioridad de su estado de salud, el 30.45% veces casi nunca, el 21.79% mencionan a veces, el 7.76% confirman que nunca y el 5.67% afirman que siempre el personal del hospital reconoce la prioridad de su estado de salud.

**Tabla 38 ¿Considera que el equipamiento en el servicio de atención de consulta está disponible para su uso?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	44	13,1	13,1	13,1
	Casi nunca	47	14,0	14,0	27,2
	A veces	218	65,1	65,1	92,2
	Casi siempre	19	5,7	5,7	97,9
	Siempre	7	2,1	2,1	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 37 ¿Considera que el equipamiento en el servicio de atención de consulta está disponible para su uso?**

¿Considera que el equipamiento en el servicio de atención de consulta está disponible para su uso?



**Interpretación:**

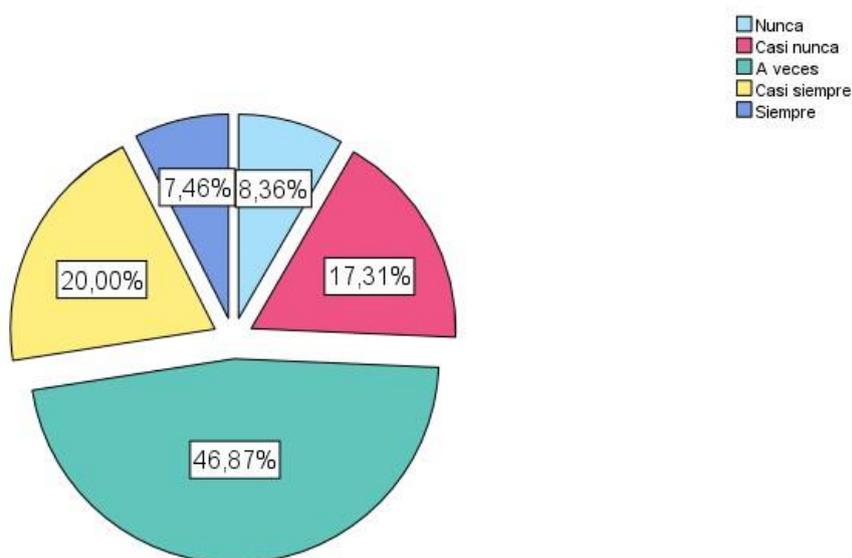
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 65.07% de los 335 encuestados dicen a veces perciben que Considera que el equipamiento en el servicio de atención de consulta está disponible para su uso, el 14.03% afirman que casi nunca, el 13.13% mencionan que nunca, el 5.67% confirman que casi siempre y el 2.09% afirman que siempre considera que el equipamiento en el servicio de atención de consulta está disponible para su uso.

**Tabla 39 ¿Para usted el servicio de consulta externa cuenta con los materiales y equipos necesarios para un adecuado servicio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	8,4	8,4	8,4
	Casi nunca	58	17,3	17,3	25,7
	A veces	157	46,9	46,9	72,5
	Casi siempre	67	20,0	20,0	92,5
	Siempre	25	7,5	7,5	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 38 ¿Para usted el servicio de consulta externa cuenta con los materiales y equipos necesarios para un adecuado servicio?**

¿Para usted el servicio de consulta externa cuenta con los materiales y equipos necesarios para un adecuado servicio?



**Interpretación:**

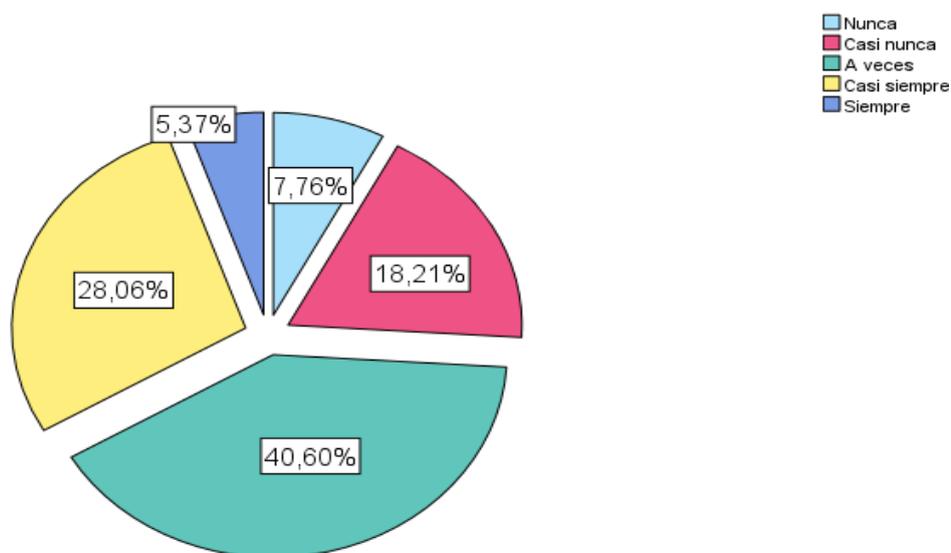
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 46.87% de los 335 encuestados dicen a veces perciben que para usted el servicio de consulta externa cuenta con los materiales y equipos necesarios para un adecuado servicio, el 20.00% afirman que casi siempre, el 17.31% mencionan que casi nunca, el 8.36% confirman que nunca y el 7.46% afirman que siempre para usted el servicio de consulta externa cuenta con los materiales y equipos necesarios para un adecuado servicio.

**Tabla 40 ¿Usted considera que el mobiliario del centro de salud es cómodo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	7,8	7,8	7,8
	Casi nunca	61	18,2	18,2	26,0
	A veces	136	40,6	40,6	66,6
	Casi siempre	94	28,1	28,1	94,6
	Siempre	18	5,4	5,4	100,0
Total		335	100,0	100,0	

**Figura 39 ¿Usted considera que el mobiliario del centro de salud es cómodo?**

¿Usted considera que el mobiliario del centro de salud es cómodo?



**Interpretación:**

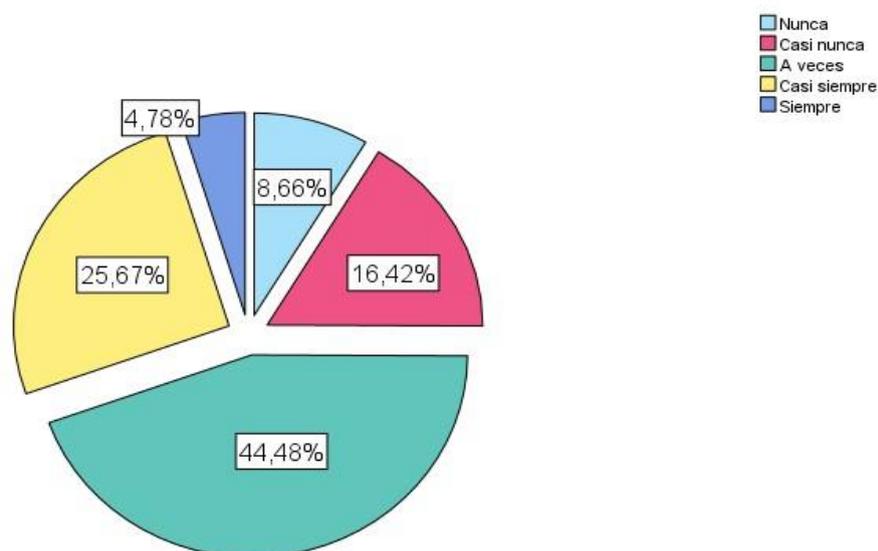
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 40.60% de los 335 encuestados a veces perciben Usted considera que el mobiliario del centro de salud es cómodo, el 28.06% afirman que casi siempre, el 18.21% mencionan casi nunca, el 7.76% confirman que nunca y el 5.37% afirman que siempre Usted considera que el mobiliario del centro de salud es cómodo.

**Tabla 41 ¿Evidencia que las instalaciones se encuentran limpias y con olores agradables?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	8,7	8,7	8,7
	Casi nunca	55	16,4	16,4	25,1
	A veces	149	44,5	44,5	69,6
	Casi siempre	86	25,7	25,7	95,2
	Siempre	16	4,8	4,8	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

**Figura 40 ¿Evidencia que las instalaciones se encuentran limpias y con olores agradables?**

¿Evidencia que las instalaciones se encuentran limpias y con olores agradables?



**Interpretación:**

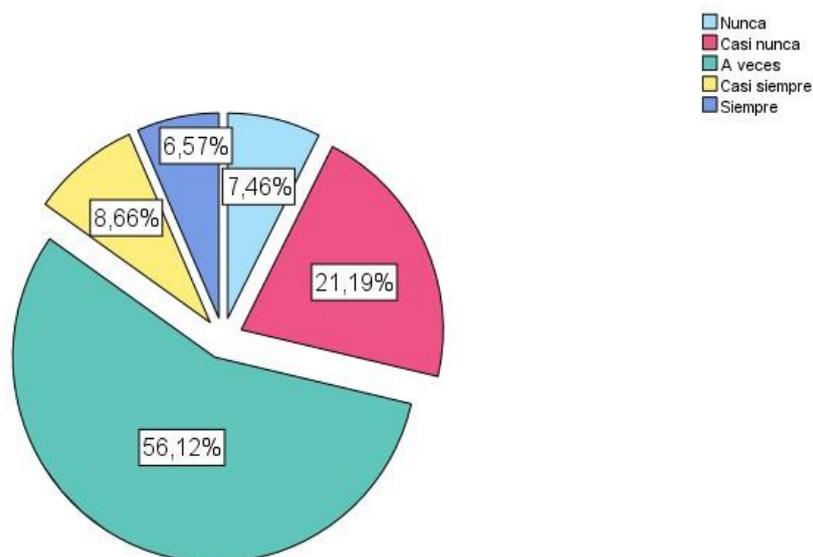
De acuerdo a los resultados estadísticos, el 44.48% de los 335 encuestados dicen a veces, el 25.67% afirman que casi siempre, el 16,42% mencionan casi nunca, el 8.66% confirman que nunca y el 4.78% afirman que siempre evidencia que las instalaciones se encuentran limpias y con olores agradables.

**Tabla 42 ¿Considera que el personal administrativo del servicio de consulta se encuentra adecuadamente vestido?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	7,5	7,5	7,5
	Casi nunca	71	21,2	21,2	28,7
	A veces	188	56,1	56,1	84,8
	Casi siempre	29	8,7	8,7	93,4
	Siempre	22	6,6	6,6	100,0
Total		335	100,0	100,0	

**Figura 41 ¿Considera que el personal administrativo del servicio de consulta se encuentra adecuadamente vestido?**

¿Considera que el personal administrativo del servicio de consulta se encuentra adecuadamente vestido?



**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados estadísticos, el 56.12% de los 335 encuestados dicen a veces Considera que el personal administrativo del servicio de consulta se encuentra adecuadamente vestido, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco (HRDACP), el 21.19% afirman que casi nunca, el 8.66% mencionan que casi siempre, el 7.46% confirman que nunca y el 6.57% afirman que siempre Considera que el personal administrativo del servicio de consulta se encuentra adecuadamente vestido.

### 4.3. Prueba de Hipótesis

#### Hipótesis General

**Ho:** No Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Ha:** Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Tabla 43** Correlaciones de la modernización de la gestión pública (agrupada) y calidad de atención (agrupada)

			MODERNIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA (Agrupada)	CALIDAD DE ATENCIÓN (Agrupada)
Rho de Spearman	MODERNIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 335	,797** ,000 335
	CALIDAD DE ATENCIÓN (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,797** ,000 335	1,000 . 335

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

#### Interpretación

Según los resultados del test estadístico Rho de Spearman, tenemos un coeficiente de correlación de 0.797, positiva alta, con el p-valor  $0.000 < 0.05$  grado de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula y concluimos, Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Los resultados de la tabla de contingencia de acuerdo a los baremos en cuatro niveles, se observa en la tabla siguiente:

**Tabla 44 Tabla cruzada modernización de la gestión pública (agrupada)\*calidad de atención (agrupada)**

			CALIDAD DE ATENCIÓN				Total
			(Agrupada)				
			Nivel muy bajo	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel Alto	
MODERNIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA (Agrupada)	Nivel muy bajo	Recuento	29	7	0	0	36
		% del total	8,7%	2,1%	0,0%	0,0%	10,7%
	Nivel bajo	Recuento	9	56	24	0	89
		% del total	2,7%	16,7%	7,2%	0,0%	26,6%
	Nivel medio	Recuento	0	18	146	6	<b>170</b>
		% del total	0,0%	5,4%	43,6%	1,8%	<b>50,7%</b>
	Nivel alto	Recuento	0	0	18	22	40
		% del total	0,0%	0,0%	5,4%	6,6%	11,9%
Total		Recuento	38	81	<b>188</b>	28	335
		% del total	11,3%	24,2%	<b>56,1%</b>	8,4%	100,0%

Según la tabla 44 podemos observar la percepción de la población, para la variable calidad de atención en este caso el nivel es medio en un 56.1% y de la variable modernización de la gestión pública es un nivel medio en un 50.7%, lo que nos quiere decir que ambas variables se deben mejorar.

#### **Prueba de Hipótesis Específica 1**

**Ho:** No existe relación significativa entre gobierno abierto y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Ha:** Existe relación significativa entre gobierno abierto y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Tabla 45 Correlaciones de la CALIDAD DE ATENCIÓN (Agrupada) y el Gobierno Abierto (Agrupada)**

			CALIDAD DE ATENCIÓN (Agrupada)	Gobierno Abierto (Agrupada)
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 335	,806** ,000 335
	Gobierno Abierto (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,806** ,000 335	1,000 . 335

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

### Interpretación

Según los resultados del test estadístico Rho de Spearman, tenemos un coeficiente de correlación de 0.806, positiva alta, con el p-valor  $0.000 < 0.05$  grado de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula y concluimos, Existe relación significativa entre gobierno abierto y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023

**Tabla 46 Tabla cruzada gobierno abierto (agrupada)\*calidad de atención (agrupada)**

		CALIDAD DE ATENCIÓN (Agrupada)				Total	
			Nivel muy bajo	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel Alto	
Gobierno Abierto (Agrupada)	Nivel muy bajo	Recuento	27	13	3	0	43
		% del total	8,1%	3,9%	0,9%	0,0%	12,8%
	Nivel bajo	Recuento	10	59	18	1	88
		% del total	3,0%	17,6%	5,4%	0,3%	26,3%
	Nivel medio	Recuento	1	9	139	3	<b>152</b>
		% del total	0,3%	2,7%	41,5%	0,9%	<b>45,4%</b>
	Nivel alto	Recuento	0	0	28	24	52
		% del total	0,0%	0,0%	8,4%	7,2%	15,5%
Total		Recuento	38	81	<b>188</b>	28	335
		% del total	11,3%	24,2%	<b>56,1%</b>	8,4%	100,0%

Según la tabla 46 podemos observar la percepción de la población, para la variable calidad de atención en este caso el nivel es medio en un 56.1% y de la sub variable gobierno abierto es un nivel medio en un 45.4%, lo que nos quiere decir que esta sub variable se deben mejorar en los aspectos de monitoreo, transparencia, accesibilidad de la información, acceso a las remuneraciones y opinión pública.

### Prueba de Hipótesis Específica 2

**Ho:** No existe relación significativa entre del gobierno electrónico y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Ha:** Existe relación significativa entre del gobierno electrónico y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Tabla 47 Correlaciones de la calidad de atención (agrupada) y el gobierno electrónico (agrupada)**

			CALIDAD DE ATENCIÓN (Agrupada)	Gobierno Electrónico (Agrupada)
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 335	,593** ,000 335
	Gobierno Electrónico (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,593** ,000 335	1,000 . 335

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

### Interpretación

De acuerdo a los resultados con el test estadístico de Pearson, tenemos un coeficiente de correlación de 0.593, positiva moderada, por lo que se rechaza la hipótesis nula y concluimos, Existe relación significativa entre del gobierno electrónico y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Tabla 48 Tabla cruzada gobierno electrónico (agrupada)\*calidad de atención (agrupada)**

			CALIDAD DE ATENCIÓN (Agrupada)				Total
			Nivel muy bajo	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel Alto	
Gobierno Electrónico (Agrupada)	Nivel	Recuento	32	7	4	0	43
	muy bajo	% del total	9,6%	2,1%	1,2%	0,0%	12,8%
	Nivel bajo+	Recuento	2	40	56	0	98
		% del total	0,6%	11,9%	16,7%	0,0%	29,3%
	Nivel medio	Recuento	4	31	102	5	<b>142</b>
		% del total	1,2%	9,3%	30,4%	1,5%	<b>42,4%</b>
	Nivel Alto	Recuento	0	3	26	23	52
		% del total	0,0%	0,9%	7,8%	6,9%	15,5%
Total	Recuento	38	81	<b>188</b>	28	335	
	% del total	11,3%	24,2%	<b>56,1%</b>	8,4%	100,0%	

Según la tabla 48 podemos observar la percepción de la población, para la variable calidad de atención en este caso el nivel es medio en un 56.1% y de la sub variable gobierno abierto es un nivel medio en un 42.4%, lo que nos quiere decir que ambas variables se deben mejorar en el monitoreo, transparencia, accesibilidad de la información, acceso a las remuneraciones y opinión pública.

### Prueba de Hipótesis Específica 3

**Ho:** No existe relación significativa entre la articulación interinstitucional y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Ha:** Existe relación significativa entre la articulación interinstitucional y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Tabla 49 Correlaciones de la calidad de atención (agrupada) y la articulación interinstitucional (agrupada)**

			CALIDAD DE ATENCIÓN (Agrupada)	Articulación Interinstitucional (Agrupada)
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 .335	,435** ,000 335
	Articulación Interinstitucional (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,435** ,000 335	. . 335

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

### Interpretación

De acuerdo a los resultados con el test estadístico de Pearson, tenemos un coeficiente de correlación de 0.593, positiva moderada, por lo que se rechaza la hipótesis nula y concluimos, Existe relación significativa entre la articulación interinstitucional y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Tabla 50 Tabla cruzada Articulación Interinstitucional (Agrupada)\*CALIDAD DE ATENCIÓN (Agrupada)**

			CALIDAD DE ATENCIÓN (Agrupada)				Total
			Nivel muy bajo	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel Alto	
Articulación Interinstitucional (Agrupada)	Nivel muy bajo	Recuento	27	7	0	0	34
		% del total	8,1%	2,1%	0,0%	0,0%	10,1%
	Nivel bajo	Recuento	7	20	52	2	81
		% del total	2,1%	6,0%	15,5%	0,6%	24,2%
	Nivel medio	Recuento	4	50	107	19	180
		% del total	1,2%	14,9%	31,9%	5,7%	53,7%
	Nivel alto	Recuento	0	4	29	7	40
		% del total	0,0%	1,2%	8,7%	2,1%	11,9%
Total	Recuento	38	81	188	28	335	
	% del total	11,3%	24,2%	56,1%	8,4%	100,0%	

#### 4.4. **Discusión de Resultados**

En la investigación al determinar la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, se pudo encontrar un p-valor estimado =  $0.000 < p\text{-tabular } 0.05$  y una correlación de Pearson de 0.797 positiva alta, lo que nos da que entender que existe una correlación entre ambas variables. Esto nos quiere decir que la modernización de la gestión pública y sus dimensiones como: el gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación interinstitucional tienden a relacionarse con la calidad de atención y sus dimensiones como: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles.

Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, donde hace referencia que Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Estos resultados pueden ser corroborados por **Pintado, (2018)**, Existe una correlación positiva de intensidad alta con valor 0.830, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017, y con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ). Así también **Gutierrez, (2023)**, Existe relación entre modernización de la Gestión Pública y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023 (sig. bilateral = 0.029; coeficiente de correlación = 0.217). Para **Montalvo, Poma, & Valle, (2023)**, La Calidad de atención se relaciona de manera directa y significativa con la Satisfacción del usuario atendido por el profesional médico de emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2022, debido a que la correlación Rho de Spearman ( $Rho = 0.612$ ), con

una significancia de  $p= 0.000$  y demuestra una correlación directa y correlación buena, es decir, cuando la calidad de atención es conforme la Satisfacción del usuario atendido mejora por el profesional médico de emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2022.

En tal sentido bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que mientras sea eficiente y eficaz la modernización de la gestión pública mejorará la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco.

## CONCLUSIONES

1. Según el objetivo general y la prueba de hipótesis general tenemos un coeficiente de correlación de 0.797, positiva alta, con el p-valor  $0.000 < 0.05$  grado de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula y concluimos, Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023. Con un nivel medio de 56.1% en la calidad de atención y un 50.7% de nivel medio en la modernización de la gestión pública.
2. Según los resultados de la hipótesis específica 1 se llegó a la siguiente conclusión: Existe relación significativa entre gobierno abierto y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, con un coeficiente de correlación de 0.806, positiva alta.
3. Según los resultados de la hipótesis específica 2 se llegó a la siguiente conclusión: Existe relación significativa entre del gobierno electrónico y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, con un coeficiente de correlación de 0.593, positiva moderada.
4. Según los resultados de la hipótesis específica 3 se llegó a la siguiente conclusión: Existe relación significativa entre la articulación interinstitucional y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, con un coeficiente de correlación de 0.435, positiva moderada.

## **RECOMENDACIONES**

1. El Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco debe manejar su información de forma transparente, a su vez debe considerar a la opinión pública al definir sus objetivos, estrategias, acciones y metas.
2. El Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco debe mejorar el acceso a los pacientes en el servicio público en línea de manera clara, sencilla y consistente con el apoyo de su página web.
3. El Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco debe organizar las citas médicas que estén disponibles y con facilidad, así mismo los pacientes que ingresan por emergencia deben ser atendidos inmediatamente sin importar la condición socioeconómica.
4. El Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco debe mejorar en la atención de los exámenes médicos que debe ser completo y minucioso respecto al problema de salud y la farmacia debe contener todos los medicamentos que requieren los pacientes.
5. El Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco debe tomar las pruebas en el laboratorio de forma normal y el análisis entregar en el menor tiempo posible
6. El Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Pasco debe capacitar al personal para una mejor atención, mejor trato con amabilidad, respeto, paciencia y mucha comunicación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cardona, D. (2002). El gobierno electrónico: Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios. Barcelona España: I Congreso Catalán de Gestión Pública, Barcelona, 26 y 27 de septiembre.
- Carrasco. (2019). Metodología de la Investigación Científica. Lima Perú: San Marcos.
- CEPLAN. (2020). Glosario PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO NACIONAL AL 2021. Lima Perú: Ceplan.
- Crosby, O. (2018). Modernización de la gestión pública y descentralización en el gobierno regional de Huancavelica, 2018. Huancavelica Perú: UCV.
- De Armas, R. (12 de julio de 2011). GOBIERNO ELECTRÓNICO: FASES, DIMENSIONES Y ALGUNAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA PARA SU IMPLEMENTACIÓN. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM. (18 de diciembre de 2018). Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de las Gestión Pública. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/265593/DS\\_N\\_123-2018-PCM.pdf?v=1546552624](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/265593/DS_N_123-2018-PCM.pdf?v=1546552624)
- DECRETO SUPREMO N° 004-2013-PCM. (2013). Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Lima Perú: Diario el Peruano.
- EcuRed. (22 de diciembre de 2019). Calidad de los Servicios. Obtenido de EcuRed: [https://www.ecured.cu/Calidad\\_de\\_los\\_Servicios](https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios)
- Guerrero, H. (2023). Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaraz, 2023. Lima Perú: UCV.
- Gutierrez, S. (2023). Modernización de la Gestión Pública y la satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023. Lima Perú: UCV.

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). Metodología de la Investigación, Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Gc Graw Hill.
- Iguñiz, L. (2015). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Lima Perú: Metrocolors editores.
- Karl, A. (1992). La Revolución del Servicio. Habana Cuba: INT.
- Melara, M. (2 de agosto de 2019). El Blog de Marlon Melara. Obtenido de La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente: <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Moises, B., Ango, J., & Palomino, V. (2018). Diseño de Proyecto de Investigación. Lima Perú: San Marcos.
- Montalvo, M., Poma, R., & Valle, R. (2023). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos por el profesional médico de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2022. Huancayo Perú: UC.
- Pacori, A., & Pacori, E. (2019). Metodología y diseño de la investigación científica. Lima Perú: FFECAAT E.I.R.L.
- PCM, & SGP. (2013). ¿Qué comprende la Modernización de la Gestión Pública? Lima Perú: PCM.
- Pino, R. (2019). Metodología de la investigación elaboración de diseños para contrastar hipótesis. Lima Perú: San Marcos
- Pintado, M. (2018). Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017. Lima Perú: UCV.
- Pisfil, J. (2023). Uso de la plataforma virtual y nivel de satisfacción del usuario de una institución gubernamental. Áncash, 2022. Chimbote Perú: UCV.

Quezada , N. (2019). Metodología de la Investigación. Lima Perú: Macro.

Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2020). SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS. EPRA International Journal of Research and Development (IJRD), 38-41.

Valderrama, S., (2019). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica, cuantitativa, cualitativa y mixta. Lima Perú: Ed. San Marcos.

Wikipedia. (13 de noviembre de 2022). Enciclopedia Libre. Obtenido de Wikipedia:  
[https://www.google.com.pe/search?q=loreto&ei=2r5xY\\_3POceGwbkP9uC5-A4&ved=0ahUKEwj9pOHZ5az7AhVHQzABHXZwDu8Q4dUDCA8&uact=5&oq=loreto&gs\\_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQAzIFCC4QgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyEAguEIMBENQCELEDEIAEEEMyEAguE](https://www.google.com.pe/search?q=loreto&ei=2r5xY_3POceGwbkP9uC5-A4&ved=0ahUKEwj9pOHZ5az7AhVHQzABHXZwDu8Q4dUDCA8&uact=5&oq=loreto&gs_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQAzIFCC4QgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyEAguEIMBENQCELEDEIAEEEMyEAguE)

## **ANEXOS**

ANEXO 1

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



CUESTIONARIO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS  
VARIABLE: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA



El cuestionario tiene la finalidad de recolectar información referente al Modernización de la gestión pública y calidad de atención en el Hospital

V.1. MODERNIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>Ítems</b>	<b>D1. Gobierno Abierto</b>					
1	¿Usted percibe que el HRDACP (HRDACP) es monitoreado por las autoridades competentes?					
2	¿Usted considera que se garantiza la transparencia del HRDACP?					
3	¿Usted considera que es fácil poder acceder a la información de transparencia del HRDACP?					
4	¿Usted considera que existe un proceso sencillo para conocer la planilla de remuneraciones de los colaboradores del HRDACP?					
5	¿Usted considera que el HRDACP considera la opinión pública para definir sus objetivos y trazar sus estrategias?					
	<b>D2. Gobierno Electrónico</b>					
6	¿Usted considera que el HRDACP facilita el acceso a las personas a servicios públicos en línea de manera sencilla y consistente?					
7	¿Usted considera que el HRDACP apoya el proceso de adoptar una plataforma Web para brindar una mejor atención al usuario?					
8	¿Usted considera que el HRDACP debería implementar una plataforma Web para poder realizar servicios y mejorar la calidad de atención?					
9	¿Usted considera que el HRDACP se encuentra capacitado para la promoción de sistemas modernos?					
10	¿Usted considera que el HRDACP cuenta con los medios necesarios para el desarrollo de un gobierno electrónico adecuado?					
	<b>D3. Articulación Interinstitucional</b>					
11	¿Usted considera que el HRDACP tiene capacidad de trabajar de manera paralela con otras instituciones públicas como RENIEC?					
12	¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con Essalud Pasco?					
13	¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con los Centros de Salud?					

14	¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las agrupaciones sociales como sindicatos y gremios?					
15	¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las autoridades regionales y locales?					

Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, para ello se cuenta con cinco alternativas marque con una “X” la respuesta que estime conveniente. Gracias.



## CUESTIONARIO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS VARIABLE:



### CALIDAD DE ATENCIÓN

El cuestionario tiene la finalidad de recolectar información referente al Modernización de la gestión pública y calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, para ello se cuenta con cinco alternativas para que marque con una “X” la respuesta que estime conveniente. Gracias.

V.2. CALIDAD DE ATENCIÓN		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>Ítems</b>	<b>D1. Fiabilidad</b>					
16	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
17	¿Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica?					
18	¿Usted se siente seguro que el diagnóstico del personal médico es el indicado?					
19	¿Considera que la receta emitida por el médico va a solucionar su problema de salud?					
20	¿La farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetó el médico?					
	<b>D2. Seguridad</b>					
21	¿El médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
22	¿El médico realiza un examen físico completo y minucioso del problema de salud por el cual es atendido?					
23	¿El médico le brinda confianza y seguridad?					
24	¿Usted confía en contar detalles de su problema de salud al médico?					
25	¿El personal administrativo y médico le trato con respeto y paciencia?					
	<b>D3. Capacidad de Respuesta</b>					
26	¿La atención en caja o el módulo de admisión es rápida?					
27	¿La atención para tomarse los análisis de laboratorio es rápida?					
28	¿La atención para tomarse los exámenes radiológicos como: radiografías, ecografías, otros, ¿son rápidas?					
29	¿El médico del área de servicio de consulta se muestra siempre dispuesto a ayudarlo?					
30	¿Considera que la atención del personal administrativo del servicio de consulta fue rápida?					
	<b>D4. Empatía</b>					
31	¿El personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y					

	paciencia?					
32	¿El personal de emergencia muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención?					
33	¿Comprende la explicación que el médico le brinda sobre el problema de salud o resultado de la atención?					
34	¿Comprende la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
35	¿El personal del hospital reconoce la prioridad de su estado de salud?					
	<b>D5. Elementos Tangibles</b>					
36	¿Considera que el equipamiento en el servicio de atención de consulta está disponible para su uso?					
37	¿Para usted el servicio de consulta externa cuenta con los materiales y equipos necesarios para un adecuado servicio?					
38	¿Usted considera que el mobiliario del centro de salud es cómodo?					
39	¿Evidencia que las instalaciones se encuentran limpias y con olores agradables?					
40	¿Considera que el personal administrativo del servicio de consulta se encuentra adecuadamente vestido?					

## ANEXO 2

### PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CON EL ALFA DE CRONBACH

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,946	,947	40

#### *Estadísticas de elemento*

	Media	Desviación estándar	N
¿Usted percibe que el HRDACP (HRDACP) es monitoreado por las autoridades competentes?	3,38	1,022	335
¿Usted considera que se garantiza la transparencia del HRDACP?	2,77	1,036	335
¿Usted considera que es fácil poder acceder a la información de transparencia del HRDACP?	2,71	1,164	335
¿Usted considera que existe un proceso sencillo para conocer la planilla de remuneraciones de los colaboradores del HRDACP?	2,99	1,190	335
¿Usted considera que el HRDACP considera la opinión pública para definir sus objetivos y trazar sus estrategias?	2,98	1,079	335
¿Usted considera que el HRDACP facilita el acceso a las personas a servicios públicos en línea de manera sencilla y consistente?	3,01	1,000	335
¿Usted considera que el HRDACP apoya el proceso de adoptar una plataforma Web para brindar una mejor atención al usuario?	2,87	,907	335
¿Usted considera que el HRDACP debería implementar una plataforma Web para poder realizar servicios y mejorar la calidad de atención?	3,42	1,015	335
¿Usted considera que el HRDACP se encuentra capacitado para la promoción de sistemas modernos?	3,32	1,062	335
¿Usted considera que el HRDACP cuenta con los medios necesarios para el desarrollo de un gobierno electrónico adecuado?	3,24	1,142	335
¿Usted considera que el HRDACP tiene capacidad de trabajar de manera paralela con otras instituciones públicas como RENIEC?	3,08	1,081	335

¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con Essalud Pasco?	3,21	1,125	335
¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con los Centros de Salud?	3,24	1,087	335
¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las agrupaciones sociales como sindicatos y gremios?	3,31	1,057	335
¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las autoridades regionales y locales?	2,95	1,172	335
¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	2,65	1,211	335
¿Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica?	2,36	1,142	335
¿Usted se siente seguro que el diagnóstico del personal médico es el indicado?	2,62	,939	335
¿Considera que la receta emitida por el médico va a solucionar su problema de salud?	3,17	1,181	335
¿La farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetó el médico?	2,73	,974	335
¿El médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	2,67	,933	335
¿El médico realiza un examen físico completo y minucioso del problema de salud por el cual es atendido?	2,59	1,182	335
¿El médico le brinda confianza y seguridad?	2,71	1,164	335
¿Usted confía en contar detalles de su problema de salud al médico?	2,99	1,190	335
¿El personal administrativo y médico le trato con respeto y paciencia?	2,98	1,079	335
¿La atención en caja o el módulo de admisión es rápida?	3,01	1,000	335
¿La atención para tomarse los análisis de laboratorio es rápida?	2,87	,907	335
¿La atención para tomarse los exámenes radiológicos como: radiografías, ecografías, otros, ¿son rápidas?	2,70	1,163	335
¿El médico del área de servicio de consulta se muestra siempre dispuesto a ayudarlo?	2,99	1,190	335

¿Considera que la atención del personal administrativo del servicio de consulta fue rápida?	2,98	1,079	335
¿El personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia?	3,01	1,000	335
¿El personal de emergencia muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención?	2,87	,907	335
¿Comprende la explicación que el médico le brinda sobre el problema de salud o resultado de la atención?	3,42	1,014	335
¿Comprende la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	2,96	1,056	335
¿El personal del hospital reconoce la prioridad de su estado de salud?	3,00	1,090	335
¿Considera que el equipamiento en el servicio de atención de consulta está disponible para su uso?	2,70	,846	335
¿Para usted el servicio de consulta externa cuenta con los materiales y equipos necesarios para un adecuado servicio?	3,01	1,004	335
¿Usted considera que el mobiliario del centro de salud es cómodo?	3,05	,994	335
¿Evidencia que las instalaciones se encuentran limpias y con olores agradables?	3,01	,980	335
¿Considera que el personal administrativo del servicio de consulta se encuentra adecuadamente vestido?	2,86	,917	335

---

### Alfa de Cronbach por cada pregunta

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Usted percibe que el HRDACP (HRDACP) es monitoreado por las autoridades competentes?	114,99	562,159	,409	,946
¿Usted considera que se garantiza la transparencia del HRDACP?	115,60	546,169	,739	,944
¿Usted considera que es fácil poder acceder a la información de transparencia del HRDACP?	115,66	558,632	,418	,946
¿Usted considera que existe un proceso sencillo para conocer la planilla de remuneraciones de los colaboradores del HRDACP?	115,39	538,675	,777	,943
¿Usted considera que el HRDACP considera la opinión pública para definir sus objetivos y trazar sus estrategias?	115,39	545,748	,716	,944
¿Usted considera que el HRDACP facilita el acceso a las personas a servicios públicos en línea de manera sencilla y consistente?	115,36	549,825	,686	,944
¿Usted considera que el HRDACP apoya el proceso de adoptar una plataforma Web para brindar una mejor atención al usuario?	115,50	558,604	,550	,945
¿Usted considera que el HRDACP debería implementar una plataforma Web para poder realizar servicios y mejorar la calidad de atención?	114,95	564,614	,360	,946
¿Usted considera que el HRDACP se encuentra capacitado para la promoción de sistemas modernos?	115,05	581,925	-,001	,949
¿Usted considera que el HRDACP cuenta con los medios necesarios para el desarrollo de un gobierno electrónico adecuado?	115,13	555,034	,496	,945
¿Usted considera que el HRDACP tiene capacidad de trabajar de manera paralela con otras instituciones públicas como RENIEC?	115,29	556,633	,495	,945
¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con Essalud Pasco?	115,16	551,922	,564	,945

¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con los Centros de Salud?	115,13	552,129	,582	,945
¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las agrupaciones sociales como sindicatos y gremios?	115,06	555,257	,535	,945
¿Usted considera que el HRDACP tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las autoridades regionales y locales?	115,42	553,179	,516	,945
¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	115,72	549,868	,558	,945
¿Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica?	116,01	555,030	,496	,945
¿Usted se siente seguro que el diagnóstico del personal médico es el indicado?	115,75	562,855	,433	,946
¿Considera que la receta emitida por el médico va a solucionar su problema de salud?	115,20	549,877	,573	,945
¿La farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetó el médico?	115,64	559,541	,489	,945
¿El médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	115,70	565,394	,378	,946
¿El médico realiza un examen físico completo y minucioso del problema de salud por el cual es atendido?	115,78	563,556	,322	,947
¿El médico le brinda confianza y seguridad?	115,66	558,632	,418	,946
¿Usted confía en contar detalles de su problema de salud al médico?	115,39	538,675	,777	,943
¿El personal administrativo y médico le trato con respeto y paciencia?	115,39	545,748	,716	,944
¿La atención en caja o el módulo de admisión es rápida?	115,36	549,825	,686	,944
¿La atención para tomarse los análisis de laboratorio es rápida?	115,50	558,604	,550	,945
¿La atención para tomarse los exámenes radiológicos como: radiografías, ecografías, otros, ¿son rápidas?	115,67	557,954	,432	,946

¿El médico del área de servicio de consulta se muestra siempre dispuesto a ayudarlo?	115,39	538,675	,777	,943
¿Considera que la atención del personal administrativo del servicio de consulta fue rápida?	115,39	545,748	,716	,944
¿El personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia?	115,36	549,825	,686	,944
¿El personal de emergencia muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención?	115,50	558,604	,550	,945
¿Comprende la explicación que el médico le brinda sobre el problema de salud o resultado de la atención?	114,95	564,276	,368	,946
¿Comprende la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	115,41	557,153	,496	,945
¿El personal del hospital reconoce la prioridad de su estado de salud?	115,37	555,558	,511	,945
¿Considera que el equipamiento en el servicio de atención de consulta está disponible para su uso?	115,67	556,388	,649	,944
¿Para usted el servicio de consulta externa cuenta con los materiales y equipos necesarios para un adecuado servicio?	115,36	552,962	,615	,945
¿Usted considera que el mobiliario del centro de salud es cómodo?	115,32	559,482	,479	,945
¿Evidencia que las instalaciones se encuentran limpias y con olores agradables?	115,36	552,924	,632	,944
¿Considera que el personal administrativo del servicio de consulta se encuentra adecuadamente vestido?	115,51	562,107	,461	,946

---

**ANEXO 3**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Modernización de la gestión pública y calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cómo se relaciona la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el gobierno abierto y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la articulación interinstitucional y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación de la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar la relación del gobierno abierto y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p> <p>Determinar la relación del gobierno electrónico y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p> <p>Determinar la relación de la articulación interinstitucional y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Existe relación significativa entre gobierno abierto y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023</p> <p>Existe relación significativa entre del gobierno electrónico y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la articulación interinstitucional y la calidad de atención en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p>	<p><b>VARIABLE 1.</b> <b>Modernización de la Gestión Pública</b></p> <p><b>VARIABLE 2.</b> <b>Calidad de Atención</b></p>	<p>-Gobierno abierto -Gobierno electrónico -Articulación interinstitucional</p> <p>-Fiabilidad -Seguridad -Capacidad de respuesta -Empatía -Elementos tangibles</p>