

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**GESTIÓN PÚBLICA Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS
DE CALIDAD EN MEDICINA PREVENTIVA
Y SALUD PÚBLICA, UTILIZANDO EL
MODELO EFQM CON EXCELENCIA EN
EL HOSPITAL REGIONAL HIPÓLITO
UNANUE DE TACNA. PERIODO
2019 – 2020**

TESIS

PRESENTADA POR:

MERCEDES NANCY MAMANI AYNA

Para optar el Grado de Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON
MENCION EN GESTION EMPRESARIAL**

TACNA – PERÚ

2022

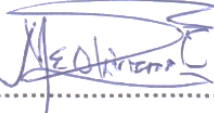
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**GESTIÓN PÚBLICA Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CALIDAD
EN MEDICINA PREVENTIVA Y SALUD PÚBLICA, UTILIZANDO
EL MODELO EFQM CON EXCELENCIA EN EL HOSPITAL
REGIONAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA.
PERIODO 2019 – 2020**

Tesis sustentada y aprobada el 04 de marzo del 2022; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : 
.....
Dr. Jesús Amadeo Olivera Cáceres

SECRETARIO : 
.....
Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

MIEMBRO : 
.....
Mgr. Jorge Gregorio Chambi Velásquez

ASESOR : 
.....
Mgr. Jorge Gregorio Chambi Velásquez

DEDICATORIA

Dedico esta tesis primero a nuestro padre celestial por concederme el don de la vida y a mis padres por haberme guiado en mi formación dentro de los mejores valores, que me han servido de guía durante el proceso de elaboración y culminación del Informe final de Tesis.

AGRADECIMIENTO

A mis respetables Docentes de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. Asimismo al M.Sc Jorge Gregorio Chambi Velásquez, mi asesor de Tesis por sus valiosas y constructivas sugerencias durante la planificación y desarrollo de este trabajo de investigación, infinitas gracias por la disposición a dar su tiempo tan generosamente ha sido muy apreciada.

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DEL PROBLEMA.....	4
1.1 Descripción del problema.....	4
1.2 Formulación del problema.....	6
1.3 Justificación e importancia.....	9
1.4 Alcances y limitaciones.....	13
1.5 Objetivos.....	15
1.6 Hipótesis.....	17
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 Antecedentes del estudio.....	18
2.2 Bases teóricas.....	32
2.3 Definición de términos.....	51
CAPÍTULO III; MARCO FILOSOFICO.....	55
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO.....	56
4.1 Tipo y diseño de la investigación.....	56
4.2 Población y muestra del estudio.....	58
4.3 Operacional de variables.....	61
4.4 Técnicas e instrumentos para recolección de datos.....	63
4.5 Procedimientos y análisis de datos.....	68
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	70
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN.....	89

CONCLUSIONES.....	92
RECOMENDACIONES.....	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	96
ANEXOS.....	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Conceptos fundamentales de la Excelencia.....	47
Tabla 2	Nomina con características y distribución de la población..... Mediante Estadística Probabilística	59
Tabla 3	Nomina de distribución de la Muestra, determinada..... por Estadística Probabilística	61
Tabla 4	Parámetros de la Ley N° 27444.....	63
Tabla 5	Técnica de la entrevista cara a cara	64
Tabla 6	Técnica de la encuesta directa.....	64
Tabla 7	Modelo de cuestionario de encuesta.....	65
Tabla 8	Ficha bibliográfica de validez de entorno.....	66
Tabla 9	Modelo de guía de entrevista.....	66
Tabla 10	Modelo de guía de encuesta.....	67
Tabla 11	Nomina de distribución de la Muestra, determinada..... por Estadística Probabilística	71
Tabla 12	Adecuación de la gestión pública y la prestación de	71
	calidad en Medicina preventiva y Salud pública	
Tabla 13	Establecer la importancia de la gestión pública y la..... prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva	73
Tabla 14	Eficiencia de la Gestión pública y la prestación de..... servicios de calidad en la Medicina preventiva	75
Tabla 15	La prestación de servicios de los profesionales es	76
	Consistente en Medicina preventiva	
Tabla 16	Para una mejor prestación de servicios de calidad..... debe ser Necesario implantar el modelo EFQM con Excelencia	78
Tabla 17	Nómina de distribución de la Muestra, determinada por..... Estadística Probabilística	79
Tabla 18	Determinar la relación de la medición de resultados..... y la prestación de servicios de calidad en medicina	80

preventiva y salud pública

Tabla 19	Verificar la frecuencia de la relación de la Medición de83 Resultados y la prestación de servicio de calidad en Medicina preventiva
Tabla 20	Analizar el impacto de la relación de la medición de.....85 Resultados y la prestación de servicio de calidad, en la medicina preventiva y salud pública
Tabla 21	Establecer si se ejerce el grado de eficiencia en la87 relación de la medicina preventiva y salud pública utilizando el modelo EFQM con excelencia

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Mejora de resultados	48
Figura 2	Adecuación de la gestión pública y la prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública	72
Figura 3	Examinar la Importancia de la gestión pública, en la prestación de servicios de calidad en la medicina preventiva	74
Figura 4	Eficiencia de la Gestión pública y la prestación de servicios de calidad en la medicina preventiva y salud pública	76
Figura 5	Establecer la Consistencia de servicios de los Profesionales de salud, en medicina preventiva y salud pública	77
Figura 6	Para una mejor prestación de servicios de calidad debe ser Necesario implantar el modelo EFQM con Excelencia	79
Figura 7	Determinar la relación de la Medición de Resultados y la prestación de servicio de calidad en medicina preventiva y salud pública	81
Figura 8	Describir mediante método de cálculo la relación de la Medición de Resultados y la prestación de servicio de calidad en medicina	83
Figura 9	Verificar la frecuencia de la relación de la Medición de Resultados y la prestación de servicio de calidad en Medicina preventiva y Salud pública	84
Figura 10	Analizar el impacto de la relación de la Medición de Resultados y la prestación de servicio de calidad en Medicina preventiva y Salud pública	86
Figura 11	Determinar ejercer el grado de Eficiencia en la relación de la Medición de Resultados y la prestación de servicio de calidad	88

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada: "Gestión Pública y la prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM con Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 - 2020" la sugerencia se debe a las constantes demandas de los pacientes del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, El problema general es describir la relación de la Gestión Pública y prestación servicio de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM de Excelencia y adaptarse a las necesidades de satisfacción. de servicios de calidad; difundidos en el sector sanitario para afrontar el cambio organizacional propuesto por la European Foundation for Quality Management, que se fundamentan en los principios de la Gestión de calidad total – GCT, y basa su desarrollo en la autoevaluación de las organizaciones como método de mejora continua para conseguir un alto grado de rendimiento y estar entre los hospitales que gozan de una posición competitiva. Es decir, los cambios más frecuentemente demandados por las organizaciones del sector sanitario, pasan por trascender a la manera de gestionar, y orientación de los servicios al usuario y la participación de los profesionales en la toma de decisiones que son fundamentales a la hora de mejorar la calidad de sus servicios. Además, se menciona los alcances del tipo de investigación descriptiva y correlacional y diseño no experimental para conceptualizar mejor los problemas y obtener resultados consistentes. Sin embargo, también engloba mencionar la intervención del Estado del arte que permiten seleccionar las informaciones objetivas para explicar en el Marco teórico la importancia de la comprensión en el conocimiento acumulado. además, para garantizar su estudio se deben utilizar el tipo y diseño de investigación descriptiva, que debe describir los datos de la población y correlacional, utilizada para medir las variables Independiente y Dependiente de su estudio.

Palabras clave: Gestión pública, servicios de calidad, Medicina preventiva, Salud pública y Modelo EFQM con Excelencia.

ABSTRACT

The present research work entitled: "Public Management and the provision of quality services in Preventive Medicine and Public Health, using the EFQM model with Excellence at the Hipolito Unanue Regional Hospital in Tacna. Period 2019 - 2020, the suggestion is due to the constant demands of the patients of the Hipolito Unanue Regional Hospital in Tacna. The general problem is to describe the relationship between Public Management and the provision of quality service in Preventive Medicine and Public Health, using the EFQM model. of Excellence and adapt to the needs of satisfaction. of quality services; disseminated in the health sector to face the organizational change proposed by the European Foundation for Quality Management, which are based on the principles of Total Quality Management - TQM, and bases its development on the self-assessment of organizations as a method of continuous improvement to achieve a high degree of performance and be among the hospitals that enjoy a competitive position. In other words, the changes most frequently demanded by organizations in the health sector go beyond an approach directed exclusively at practice and the way of managing, and orientation of services to the user and the participation of professionals in decision-making. that are fundamental when it comes to improving the quality of its services. In addition, the scope of the type of descriptive and correlational research and non-experimental design is mentioned to better conceptualize the problems and obtain consistent results. However, it also includes mentioning the intervention of the State of the art that allows selecting objective information to explain in the theoretical framework the importance of understanding in accumulated knowledge. In addition, to guarantee its study, the type and design of descriptive research must be used, which must describe the population and correlational data, used to measure the Independent and Dependent variables of its study.

Keywords: *Public management, quality services, preventive medicine, public health and EFQM Model with Excellence.*

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación Titulada “Gestión Pública y prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el Modelo EFQM con Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 – 2020, al respecto es necesario aclarar que, en el presente trabajo de investigación, también se ha tenido en cuenta el Estado del arte que según Normas APA. (2017).” proviene originalmente del campo de la investigación técnica, científica e industrial y significa, en pocas palabras, la situación de una determinada tecnología. Lo más innovador o reciente con respecto a un arte específico.

Esta noción ha pasado a los estudios de investigación académica como “el estado o situación de un tema en la actualidad ” que permiten la selección de información objetiva para explicar los alcances del Marco Teórico; así como las presunciones que sustenten la intervención en el presente Informe final de Tesis, en vista de que el estudio de los fenómenos y procesos de dicha investigación deben ser dirigidas a comprender algunas incoherencias, relacionadas a la modalidad de la importancia de la indagación fundamentada que faciliten la comprensión, desde esos puntos de vista se debe aprovechar la formulación del problema y problemas específicos de la presente investigación.

Además, se debe utilizar el tipo y diseño de investigación como: a) Descriptiva, donde se deben describir los datos y características de la población o fenómeno en estudio y b) Correlacional, que es un tipo de método de investigación no experimental, mediante el cual la investigadora puede medir las Variables: Independiente y Dependiente del estudio, juntamente con el plan y estructura de su diseño admitidas para obtener respuestas a las preguntas previamente diseñadas para su indagación.

Asimismo se debe tener en cuenta el balance de los objetivos para explorar, luego explicar y describir o comprobar las hipótesis alternas, nulas y

determinar sus causales, por lo que es preciso llevar a cabo un procedimiento sistemático, pues el asunto radica en la forma como debe ser planteado y formulado el estudio, además se debe tener en consideración la construcción compleja que expresa cada problema dentro la cadena de reacciones y relaciones impensados que deben ser consideradas en forma efectiva y oportuna dentro de la problemática de la presente trabajo..

Por una parte, se debe mantener también la prioridad en cumplir con las exigencias del Manual de Publicación de la Asociación Americana de Psicología – APA 7ma. Ed. 2019. Por otra parte, para intentar llegar a contrastar las hipótesis y las variables planteadas, se debe desarrollar el estudio mediante los siguientes capítulos:

El Capítulo I: Planteamiento del Problema, está dedicado a la descripción del problema, antecedentes del problema, problemática de la investigación, formulación del problema, justificación e importancia del problema, alcances y limitaciones, Objetivo general y objetivos específicos, Hipótesis general e hipótesis específicos,

El Capítulo II: Marco Teórico de la investigación, que comprende antecedentes, bases teóricas y definiciones de términos

El Capítulo III: Marco metodológico que se refiere al tipo y diseño de la investigación, población y muestra, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos para recolección de datos y procesamiento y análisis de datos.

El Capítulo IV: Marco filosófico, que debe describir el marco filosófico empresarial

EL Capítulo V: Resultados, referente a la presentación e interpretación de resultados, donde se expone a manera de tablas y gráficos los resultados de la

aplicación de los instrumentos de la investigación, también se realiza el análisis e interpretación de variables.

El Capítulo VI: Discusión, debe servir para demostrar la validez y confiabilidad de los instrumentos de la investigación.

Finalmente se deben dar a conocer las conclusiones y recomendaciones a las que deben arribar el presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según Wix.com. (2017):” El texto de la descripción del problema permite dar a conocer a nuestros lectores cuál es la situación actual que está causando inconvenientes en un contexto determinado. Por ello, es de gran importancia que el texto comience delimitando el lugar o el tema en concreto. Uno de los principales aspectos que se deben tener claros al iniciar un proyecto es la situación que motiva la realización del mismo, es decir, el problema.

Una correcta identificación del problema nos facilitará la definición de otros aspectos del proyecto, tales como la justificación, los objetivos y otros que se derivan de ellos tales como la fundamentación teórica y la metodología. No tendría sentido realizar un proyecto si no hay la intención de intervenir o cambiar algo”. Al respecto agrega Fortín (1999)” Detalla la situación del objeto de investigación, para lo cual existen diferentes vías o caminos. La selección de uno u otro requiere atender a la naturaleza del problema, al área disciplinar en la que se inscribe y al estilo del investigador.

De ahí la importancia de explorar las diferentes alternativas con el tema de investigación y tener bibliografía básica, al respecto también debo invocar a los conocedores del origen del Estado de Arte”. Que debe permitir una aproximación a la búsqueda y análisis bibliográfica en relación con el tema que se desea indagar, que para Valdés, Fernández y Da Silva (2003) que dicen:” significa la utilización de métodos, materiales o conocimientos modernos, de reciente desarrollo”, en concordancia con la Metodología documental según Alfonso (1995) expresa: “la investigación documental es un procedimiento irrefutable, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un explícito tema”. 2005 y 1995 respectivamente, al igual que otros tipos de indagación, además

estos aspectos son también conducentes a la construcción de más conocimientos.

Entonces, bajo estas suposiciones, es que se debe recurrir igualmente a otras fuentes como los testimonios de los involucrados en los hechos, así como de testigos calificados o de especialistas en el tema del estudio. Aparte de las fuentes impresas que incluyen: libros, enciclopedias, revistas, periódicos, diccionarios, monografías, tesis y cualquier otro documento de importancia relacionado al presente estudio, que deben ayudar a plantear el Informe final de tesis titulada: Gestión pública y prestación de servicios de calidad, en la Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM con Excelencia, igualmente tener en cuenta todos aquellos programas y trabajos que deben tener un enorme comprendido de tipo social, pero a distancia de las evidencias de rutinas burocráticas de cada una de las entidades gubernamentales.

Por otra parte, el Gobierno central por intermedio de los Gobiernos Regionales, lo convierten en preocupación constante sobre la modernización de la Gestión Pública, considerados dentro de la Política del Estado como: Un Estado eficiente, transparente y descentralizado, entonces, cabe aprovechar esta coyuntura por lo que la investigadora, se permite sugerir implantar el modelo EFQM con Excelencia, específicamente en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, lo que significa que se debe impulsar en forma significativa toda clase de procesos de renovación, cuan mejor cuando se trate de la prestación de servicios de calidad y a entera satisfacción de los usuarios de los hospitales, al brindar una atención esmerada y mejor si la atención es personalizada en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, al mismo tiempo promover una gestión pública dentro del grado de eficiente.

1.1.1. Problemática de la investigación

Según Espinoza. (2018).” Todo problema se da en un objeto, fenómeno o proceso, es decir en alguna parte de la realidad, en la que fue necesario profundizar para concretar la existencia de esos problemas”. Agrega Tamayo

(1999)” Cuando nos enfrentamos a una situación problemática que despierta nuestra curiosidad e interés cognoscitivo, lo primero que se debe hacer construir la lógica y la cronología, es decir, concentrar nuestra atención sobre esa temática.

Para su efecto, iniciamos entonces la búsqueda de información existente y suficiente relacionado a la materia, desde lo más general hasta la más específicos. Para luego enterarnos del antecedente ineludible, al revisar el conocimiento existente; para su evaluación sistemática, puesto que la investigación generalmente parte del conocimiento disponible, para poder generar nuevos conocimientos frente a un problema”.

Con relación a estas premisas la investigadora, debe proponer describir una gestión pública eminentemente efectiva, óptima y dentro del grado de eficiente en la prestación de servicios de calidad a los usuarios de la medicina preventiva y salud pública respectivamente, ponderados por el Modelo EFQM con excelencia.

Por otra parte, debe ser evidente y compleja la problemática además de abarcar grandes retos en cuanto a la atención mediante servicios de calidad, así como la utilización de áreas especializadas como el manejo de instrumentos de última generación para los diagnósticos de las presuntas enfermedades de los pacientes del Hospital Regional Hipólito Unanue; y por último, lo más importante, debe ser la recuperación de la salud, para una mejor calidad de vida para los pacientes de la ciudad de Tacna.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Según Cruz (2018). Que dice:” Se enfatiza en la importancia de la formulación del problema científico como el primer paso para realizar una investigación que aporte resultados originales y genere nuevos conocimientos sobre el tema abordado. La formulación del problema científico es un proceso

dependiente de la revisión de la literatura, donde se precisa citar obras anteriores que constituyan referentes para la investigación” Agrega Buendía, Colás y Hernández (1998) que dicen:” es la etapa donde se estructura formalmente la idea de investigación. Una buena formulación del problema implica necesariamente la delimitación del campo de investigación, establece claramente los límites dentro de los cuales se debe desarrollar el Informe final de tesis.

Asimismo, se debe delimitar al máximo el problema existente debiendo clarificarse mediante interrogaciones como: ¿el qué y el para qué? La pregunta de la investigación permite expresar la descripción, asociación o intervención”. Bajo este criterio, la investigadora, debe tener en cuenta el estado de arte y la técnica documental para su análisis de la biografía, además de permitir la selección de informaciones objetivas para explicar las teorías intervinientes que deben sustentar la intervención en el presente Informe final de tesis, así como el estudio de los fenómenos y procesos de la investigación en curso, que deben ayudar a comprender dichos fenómenos, dentro los alcances de la modalidad e importancia de su indagación fundamentada en su comprensión y conocimientos acumulados.

Entonces, desde estos puntos de vista, también se debe aprovechar mediante la utilización del diálogo de saberes que abre el camino y que permiten la formulación de los problemas del estudio del Informe final de tesis de Grado titulada: “Gestión pública y la prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM con Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, Periodo 2019 – 2020. Aparte de tener en consideración la dimensión burocrática definida por Ramio. (2020) “El término burocracia es esencial en el estudio de la Administración pública” también en nuestro medio se denomina entidades gubernamentales, para corroborar esta inmensa dimensión se debe formular las preguntas ¿Cómo hacer eficientes las labores cotidianas de los recursos humanos del Estado?, ¿Cómo conseguir el grado de eficiencia al menor costo posible? Además, de contar con

informaciones estadísticas que una mayor parte de la sociedad peruana son integrantes de cuadros burocráticos. Por otra parte, cabe mencionar que el sector salud también presenta grandes deficiencias que repercuten en la mala administración y deficiencias en la atención en la prestación de servicios a la población.

En consecuencia, esta percepción negativa de la ciudadanía debe alertar al personal de servicio médico, enfermeras, obstetras, técnicos sanitarios, personales administrativos que deseen ingresar a prestar sus servicios en los hospitales, antes de postular deben percatarse sobre la existencia de herramientas de gestión pública moderna, para mejor desempeño de sus labores.

El nuevo trabajador debe contar con iniciativas para mejorar el funcionamiento de estos centros de salud pública. Por otro lado, una parte de los Médicos en capacitarse y adquirir nuevas especializaciones como en el caso de afrontar a la expansión de la pandemia de Coronavirus – COVID – 19, que en forma fehaciente han mostrado que no estaban preparados para gestionar adecuadamente instituciones de salud, por lo que es necesario plantear el Problema general y los Problemas específicos siguientes:

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de Gestión Pública y prestación servicio de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM de Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna Periodo 2019 - 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo mostrar la relación de la Medición de resultados y las prestaciones de servicio de calidad en la Medicina preventiva y Salud pública utilizando el modelo EFQM de Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna Periodo 2019 -2020?

¿Cómo determinar la relación de la Medición de Resultados y prestación de servicio de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM de Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna Periodo 2019 -2020?

¿De qué manera examinar la Medición de Resultados y prestación servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM de Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna Periodo 2019 -2020?

¿De qué manera calificar la relación de la Medición de Resultados y la prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM de Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna Periodo 2019 -2020?

1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

Según Álvarez. (2020).” La presente nota académica busca orientar en la redacción de la justificación para la investigación. Consta de 3 secciones claramente diferenciadas: Importancia de la investigación, viabilidad de la investigación y limitaciones de la investigación. La justificación de la investigación es una sección que actualmente diversos artículos solicitan completar. Además, agregan Hernández, Fernández y Baptista (2010. p.39), sostienen que es necesario justificar las razones que motivan el estudio.

La mayoría de las investigaciones se efectúan con un propósito definido, no se hacen simplemente por capricho de una persona; y ese propósito debe ser lo suficientemente fuerte para que se justifique la realización. Además, se tiene que explicar ante una o varias personas por qué es conveniente llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se debe derivar de ella. Bajo estas presunciones la investigadora, debe explicar las conveniencias mediante de la pregunta ¿Para qué sirve la investigación?

Así como la relevancia social mediante la interrogación ¿Cuál debe ser la trascendencia para la sociedad? y la Utilidad absolviendo la pregunta ¿Qué utilidad social debe brindar la solución de la presente investigación? aclaraciones que debe ser dirigidas al cuerpo médico, enfermeras, obstetras, personal administrativo y de ser el caso a los pacientes del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna.

Ahora en construcción del Hospital Regional Hipólito Unanue, justifican un avance del 95% como valor cualitativo del Informe final de tesis titulada: “Gestión Pública y la prestación de servicios de calidad de Medicina preventiva y Salud Publica utilizando el modelo EFQM de Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 – 2020. por consiguiente, muy pertinente mostrar los aspectos que ayudan a justificar el presente estudio:

Según Álvarez. (2020) comenta sobre las 3 subsecciones específicas como:

1.3.2 Justificación teórica

“Implica describir cuáles son las brechas de conocimiento existentes que la investigación buscará reducir. Hay distintos argumentos para justificar la importancia de la investigación desde el punto de vista teórico. Se pueden ver distintas revistas que tienen una sección que solicitan la importancia de la investigación siendo la justificación teórica un elemento principal para justificar la importancia”. Para su efecto se debe responde a las preguntas siguientes ¿Sugiere implantar el modelo EFQM con Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna? ¿Desea contrastar el diseño del modelo EFQM con Excelencia que se presenta en realidad? ¿Desea refutar o desestimar la validez y confiabilidad de la información de gestión pública? ¿Usted estima que los resultados de su estudio Usted espera que los resultados de su estudio, puedan complementar en forma efectiva la teoría que fundamenta el modelo EFQM con Excelencia en su investigación?

1.3.3 Justificación Práctica

“Implica describir de qué modo los resultados de la investigación servirá cambiar la realidad del ámbito de estudio. Así, un estudio enfocado en evaluar la aceptación de las nuevas tecnologías en el campo de la logística servirá a las empresas proveedoras de estos servicios para saber qué posibilidades tienen de ofertar sus productos y servicios; asimismo, la investigación podría proporcionar algunas necesidades específicas por parte de las empresas.

De otro lado, una investigación que dirigida a los consumidores sobre compra online en tiempos de COVID 19 podrá ayudar a perfilar mejor la oferta de venta online por parte de las empresas e inclusive podría servir para que se creen empresas que solo tengan como modelo de negocio la venta online”. Al respecto también se deben formular preguntas siguientes: ¿La finalización de la presente investigación, con justificación practica debe haber contribuido para obtener mejores resultados? ¿El resultado del presente trabajo, debe ayudar a resolver los ´problemas relacionados a la satisfacción de los pacientes del hospital? ¿El efecto de la investigación debe ser una respuesta o solución a problemas concretos como sociales, políticas, mediante la implantación del modelo EFQM con Excelencia, permitan renovar la situación actual?

1.3.4 Justificación Metodológica

“Implica describir la razón de utilizar la metodología planteada. Es indispensable que se resalte la importancia de usar la metodología. Así, por ejemplo, se explica que para determinar los factores de emprendimiento internacional se realizará un grupo focal de modo que pueda conocerse a fondo las razones que tienen los recién graduados”

Significa que se debe hacer énfasis explicando las ventajas de utilizar el grupo focal en comparación con otras metodologías. se debe aplicar cuando el Informe final de tesis, al realizar propone implantar el nuevo modelo EFQM de Excelencia, con nuevas estrategias para generar conocimientos válidos y confiables. Además, para garantizar su uso se deben comparar con nuevos

métodos o técnicas para generar otros conocimientos relacionados al modelo EFQM con Excelencia, entonces, se puede decir que la investigación cumple con la justificación metodológica.

1.3.5 Importancia de la investigación

Según Cerón, Rodríguez y Cerón Islas. (2020). La importancia de la investigación es dar respuesta a preguntas poco comunes con búsquedas científicas; dichas preguntas se originan de indagaciones deliberadas que implican y requieren de organización a través de un proceso que contiene métodos y técnicas denominado método científico” Bajo esta concepción la investigadora, manifiesta que la gestión pública se transforma en una compilación importante de instrumentos como el modelo EFQM con Excelencia, es decir, la gestión pública en las entidades gubernamentales, se consideran abiertas a las sociedades democráticas que son el puente que comunica a las instituciones privadas y las instituciones públicas. Cuando surge crisis del Estado, esta se deriva en el desprestigio institucional aparte de que se aleja de la sociedad. E consecuencia, el resultado es la pérdida de los ciudadanos en las instituciones y dependencias públicas, al referirnos a los hospitales, clínicas o centros médicos, por el incumplimiento de las expectativas se logra programar, sin tener en cuenta lo que iba suceder con la administración pública.

Por una parte, la participación ciudadana permite situar que, sin resultados favorables de la acción del gobierno, no es posible que los ciudadanos tengan confianza cuando o se percibe eficiencia en el desempeño institucional, acciones que deben obligar a la gestión pública ejercer eficientes procesos y los resultados deben ser dirigidos a mejorar en la prestación de servicios de calidad entre la sociedad y el Estado. Por otra parte, la importancia debe dar lugar a posterior toma de decisiones, pero acertadas, mediante resolución de problemas más, allá de los límites de las investigaciones de salud que deben ser esenciales para reducir las desigualdades y mejorar la salud de la población.

En este contexto, la investigación en Medicina preventiva y Salud pública se consideran como herramientas únicas dirigidas a fortalecer y satisfacer la importancia de los sistemas nacionales, regionales y locales concernientes a la salud, además, de ser fundamentales no solo para afrontar las necesidades actuales de los usuarios, sino también para el diseño y la implementación del modelo EFQM con Excelencia, para de alguna manera atenuar programas de salud de verdadero impacto en la población. Por último, para obtener resultados significativos en la presente investigación de la Medicina preventiva y Salud pública, se deben realizar entrevistas y encuestas estructuradas de antemano, mediante actores claves directamente involucrado en la gestión, como los médicos de diferentes especialidades, enfermeras, obstetras, técnicos sanitarios y demás funcionarios del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, que aún no concluye su construcción por entrampamientos legales.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcances

Según Ramos. (2020) dice:” El proceso de investigación tiene como finalidad encontrar soluciones para las diversas necesidades que enfrenta el ser humano. Dentro de este proceso, el nivel de una investigación puede tener diversos alcances que parten desde el nivel exploratorio, descriptivo, correlacional hasta llegar a un alcance explicativo, en donde se busca una explicación del fenómeno que se está investigando” Al respecto también agrega Hernández (2011)

La definición del alcance de la Investigación a realizar: en este caso es descriptiva y correlacional; una pregunta puede ser: ¿Qué alcance puede tener el proceso de investigación? Para la investigadora estas reflexiones son importantes, en el alcance del estudio que depende de la estrategia de investigación, mediante el diseño, los procedimientos y otros componentes de dicho proceso, evidentemente deben ser distintos los alcances dentro de los métodos descriptivo y correlacional. Pero en la práctica cualquier investigación puede incluir elementos más de una de los dos alcances. Bajo esta suposición,

la investigadora debe mencionar que solo tiene alcance la presente investigación referente a la gestión pública, prestación de servicios de calidad mediante el modelo EFQM con Excelencia, a los pacientes de Medicina preventiva y Salud pública

Sin embargo, esta indagación cuantitativa que recoge información empírica con relación a la investigación descriptiva debe intentar recopilar información cuantificable para ser utilizado en el análisis estadístico de la muestra de la población que corresponde al Periodo 2019 - 2020 y uno de los objetivos debe ser: ¿cómo implantar el Modelo EFQM con Excelencia, en el Hospital Regional Hipólito Unanue?, es decir, con la finalidad de obtener servicios de calidad; pues durante el trabajo de campo, luego de recolectar datos consistentes, y que deben servir para obtener buenos resultados, al emplear las técnicas de la entrevista y encuesta, que deben ser propias de la investigación cuantitativa, los mismos que deben ser validados por las herramientas de Alpha Cronbach.

1.4.2 Limitaciones

Según Martínez. (2017).” cada estudio es diferente, por lo que las limitaciones, aunque se puedan determinar generalidades, pueden existir particularidades que no estén asociadas a ninguna variante o categoría”. Asimismo, agrega Sabino (1986. p.53).:” la limitación habrá de efectuarse en cuanto al tiempo y el espacio, para situar nuestro problema en un contexto definido y homogéneo. De manera tal, limitar una investigación significa, especificar en términos concretos nuestras áreas de interés en la búsqueda, establecer su alcance y decidir las fronteras de espacio, tiempo y circunstancias que le impondremos a nuestro estudio. En la medida en que el fenómeno bajo estudio esté claramente formulado y limitado se favorecerá las posibilidades del investigador de no perderse en la investigación. Es más fácil trabajar en situaciones específicas que generales.

Por consiguiente. Bajo esta conjetura es que la investigadora, debe señalar las limitaciones que no se pueda predecir en el momento determinado por lo que para su efecto se sugiere la implantación del modelo EFQM con Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, para mitigar las restricciones determinantes del presente trabajo de investigación, que se mencionan al pie:

En la presente indagación, se mencionan un servicio de calidad en la atención a los pacientes específicamente para el Hospital Regional Hipólito Unanue de la ciudad de Tacna, en los aspectos de Medicina preventiva y Salud pública, así como la implementación del Modelo EFQM con excelencia.

Esta investigación es dirigida exclusivamente a los pacientes del Hospital Regional Hipólito Unanue de la ciudad de Tacna, que utilizan los servicios de dicho establecimiento sanitario, que debe ser a partir de su funcionamiento normal para satisfacer las necesidades de salud de la sociedad local y regional, para atenuar de alguna manera una mejor calidad de vida a las personas que concurran al área de emergencia.

Así mismo, en la presente exploración no se debe tomar en cuenta las opiniones de Médicos, Enfermeras, Obstétricas y demás especialistas de salud que no pertenezcan ni tenga relación con el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna

1.5. OBJETIVOS

Los objetivos se refieren a los propósitos por los cuales se realiza la investigación, por lo cual nos permiten dejar en claro cuáles van a ser los alcances de nuestra investigación. Según Arias. (1998), los objetivos de investigación son metas que se traza el investigador en relación con los aspectos que desea indagar y conocer. Estos expresan un resultado o producto de labor

investigativa. Los objetivos de investigación no deben confundirse con actividades o procesos implícitos en el estudio.

1.5.1. Objetivo general:

Determinar la relación de Gestión pública y prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM con enfoque de Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 – 2020.

1.5.2. Objetivos Específicos:

Describir mediante el método de cálculo la relación de la Medición de Resultados y la prestación de servicios de calidad en la Medicina preventiva y Salud pública, al utilizar el producto del modelo EFQM de Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 – 2020.

Verificar la frecuencia de la relación de la Medición de Resultados y prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, al utilizar el modelo EFQM de Excelencia y satisfacer a los pacientes del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 – 2020.

Analizar el impacto de la relación de la Medición de Resultados y la prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM de Excelencia con buen funcionamiento en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 – 2020.

Determinar la eficiencia de la relación de la Medición de Resultados y la prestación de servicios de calidad en la Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM de Excelencia y aprovechar su rendimiento en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 – 2020.

1.6 HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis Nula

Ho: No existe influencia significativa la relación de la Medición de Resultados en lograr establecer la Gestión Pública y prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y de Salud pública, utilizando el modelo EFQM con enfoque de Excelencia, entonces, es más probable que no sea significativo para el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 – 2020

1.6.2 Hipótesis Alternativa

Ha: Existe influencia significativa en la relación de la Medición de Resultados al lograr establecer en la Gestión Pública y prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y de Salud pública, utilizando el modelo EFQM con enfoque de Excelencia, entonces, es más probable que sea significativo para el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 – 2020.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Según Álvarez. (2020) que dice: “Los antecedentes deben ser agrupados de acuerdo con las variables que tiene el tema de investigación. sí se está desarrollando un estudio que busca establecer los determinantes de consumo de alimentos orgánicos importados, una parte de los antecedentes puede estar enfocada en estudios previos que evaluaron la preocupación ambiental como razón para la compra de alimentos orgánicos mientras que otros antecedentes pueden describir la preocupación por la salud como motivo de la compra de estos productos”. Por otra parte, aportan Fernández, Hernández y Baptista (2003) que dicen:” Un marco teórico (o conceptual) es el grupo central de conceptos y teorías que uno utiliza para formular y desarrollar un argumento (o tesis). Esto se refiere a las ideas básicas que forman la base para los argumentos, mientras que la revisión de literatura se refiere a los artículos, estudios y libros”.

Según estas suposiciones, las compilaciones deben ser específicas, pero dentro de los alcances del estado de arte, que tratan sobre conocimientos actualizados que deben ayudar a resolver los problemas de la investigación que se usan intrínsecamente en un área específica como los antecedentes del estudio. Es decir, tanto el argumento (Marco teórico) como la literatura que lo apoya en (la revisión de literatura) son necesarias para desarrollar una tesis adherida e indiscutible, para obtener resultados se presentan los estudios parecidos que se mencionan a continuación:

2.1.1 Antecedentes Internacionales

2.1.1.1 Holanda Peña Soledad (2015). Tesis titulada: “Medición de la satisfacción de los pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos y sus familiares”. Universidad de Cantabria. Facultad de Medicina. Muestra los enfoques siguientes;

2.1.1.2 Variable Independiente:” Medición de satisfacción” y V Dependiente: “Unidad de Cuidados Intensivos”

2.1.1.3 Objetivos

Objetivo general

“Determinar el grado de concordancia entre las respuestas del paciente dado de alta de la UCI y su familiar en cuanto a la satisfacción con los cuidados y atenciones recibidos durante su estancia en dicha unidad”.

Objetivos específicos

Elaborar una encuesta de medición de satisfacción adaptada y adecuada para los pacientes ingresados en UCI basada en la FS-ICU 34 encuesta”.

Comparar el grado de satisfacción de los familiares de los pacientes ingresados en UCI que sobrevivieron con el de los familiares de los pacientes que fallecieron”.

Determinar el peso específico de cada uno de los ítems de la encuesta con respecto a la satisfacción total que sirvan de base para elaborar estrategias de mejora basadas en las opiniones de los pacientes”

2.1.1.4 Metodología de la investigación

“La metodología de este estudio de investigación se estructura en varios apartados: ámbito, características y sujetos del estudio, aspectos éticos, herramienta-diseño de la encuesta, aplicación y método estadístico”.

2.1.1.5 Población y muestra

- Población

“La población del estudio queda constituida por los pacientes dados de alta de la UCI durante el periodo descrito, los familiares que visitaron con asiduidad a dichos pacientes y los familiares que visitaron a los pacientes que fallecieron durante su estancia en la UCI”.

- Muestra

“El familiar queda definido como el grupo de personas con estrecha relación familiar, social o emocional con el paciente. Se incluye a aquellos parientes no solo por consanguinidad, sino también por cercanía”.

2.1.1.6. Principales resultados

Proceso de reparto y recogida de las encuestas de satisfacción a los diferentes grupos poblacionales del estudio. Durante el periodo de estudio de 5 meses (1 de junio a 31 de octubre de 2011). ingresaron en la UCI un total de 538 pacientes (Figura 5). De éstos, 221 pacientes (41.07%) fueron excluidos por diferentes motivos (110 pacientes constan como perdidos del sistema , pacientes perdidos por un fallo en la recogida de datos que tiene su explicación en la organización de la de entrega y recogida de datos y que no pueden incluirse en criterios de exclusión; 48 estuvieron ingresados menos de 24 horas en UCI, 31 pacientes fueron trasladados a otro hospital, 23 fueron dados de alta del hospital antes de entregarles las encuestas, a 4 pacientes se les aplicó una consensuada Limitación del Esfuerzo Terapéutico (LET), 3 fallecieron en planta de hospital antes de entregarles las encuestas y 2 fueron excluidos por presentar problemas de entendimiento con el idioma). Fallecieron 103 pacientes durante su ingreso en la UCI (19,14 %)

Características demográficas y clínicas de los pacientes incluidos en el estudio Todos los cuestionarios obtenidos, ya sean del paciente propiamente dicho, del familiar del paciente superviviente o del familiar del paciente fallecido, están adscritos a un paciente, con unas características clínicas y demográficas concretas Estos son los 241 pacientes que, tras contabilizar los criterios de exclusión y los perdidos del sistema, han ingresado en UCI en el período descrito generando, al menos, una encuesta –o de familiar o de paciente-.

2.1.1.7 Conclusiones

- Los familiares de los pacientes ingresados en la UCI no pueden ser considerados unos buenos representantes o “surrogates” de los mismos.
- La encuesta FS- ICU 34 con ligeras modificaciones ha demostrado ser un instrumento válido para determinar la satisfacción de los pacientes dados de alta de la UCI y podría ser utilizada en nuestro país en UCIs con características similares a la nuestra: polivalentes, elevada complejidad, centro de referencia.
- Los aspectos más relevantes de la encuesta en cuanto a la satisfacción global para los familiares son los relacionados con el control de los síntomas, en primer lugar, y los aspectos relacionados con el personal médico, en segundo lugar.
- El control de los síntomas, la enfermería, el personal médico y otro personal sanitario constituyen, por orden de importancia, los aspectos prioritarios para la satisfacción de los pacientes.

2.1.2 Maggi Vera, Wendy Angelina. (2018). Tesis titulada: “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de pediatría Hospital General de Milagro”. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Sistema de Posgrado. Maestría en Gerencia de servicios de la Salud. Muestra los enfoques siguientes:

2.1.2.1 Variable Independiente: “Evaluación de calidad” **y Variable Dependiente:** “Satisfacción de los usuarios”.

2.1.2.2 Objetivos

Objetivo general

“Evaluarla afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios”.

- Objetivos específicos

- Analizar los referentes teóricos y la evidencia empírica de gestión de calidad de atención al usuario que acude a los servicios de pediatría, por medio de una revisión bibliográfica.
- Identificarlas expectativas y percepciones de la calidad de atención de los usuarios que acuden al área de emergencias del Hospital General de Milagro por medio de la metodología SERVQUAL.
- Diseñar un plan de mejora de la calidad de atención en los servicios de emergencia pediátrica para alcanzar la satisfacción del usuario.

2.1.2.3 Metodología SERVQUAL

“Mediante la metodología SERVQUAL se evaluó la calidad de los servicios del Hospital General de Milagro, esta escala ayudó a conocer mucho más a fondo al usuario con respecto a sus expectativas y percepciones acerca de los servicios. De acuerdo a los resultados del nivel de calidad medido con esta escala, se pueden desarrollar mejoras en los servicios a largo plazo, el objetivo es que los clientes puedan generar emboca a oreja positivo sobre el instituto de salud pública” (Peña, 2017). “El que un cliente no se sienta satisfecho con el servicio significa que los hospitales a nivel de la población no tengan procesos dirigidos al usuario definidos de forma adecuada, la satisfacción de las necesidades en base a la calidad del servicio percibido es un tema complejo; el cual, se lo puede llegar a medir mediante la herramienta del SERVQUAL, metodología que ayudará a conocer la satisfacción desde la perspectiva del cliente, son lo que se inferirá si el establecimiento está generando una buena imagen y reputación”. (Chávez et al., 2016).

2.1.2.4 Población y muestra

- Población

“Formaron parte de la investigación un total de 19 pacientes; de las cuales, de acuerdo al cuestionario de preguntas que se realizó se pudo detallar que, las enfermeras antes de hacer los procedimientos explican los procesos con claridad, teniendo un 100% de mujeres que estuvo de acuerdo con la intervención que hace la enfermera para informarles del acontecimiento”.

- Muestra

“La muestra fue de 50 padres de familia de niños de dos a diez años que recibieron el servicio. La estancia hospitalaria se identificó por medio de la Ficha de Recolección de Datos de Estancia Hospitalaria (FRDEH) y la calidad percibida se midió por medio de la Escala Profesional de Cuidado de Kristen Swanson”.

2.1.2.5 Instrumentos

“La herramienta usada fue la encuesta SERVQUAL desarrollada por Parasuraman et al. (1985) que se divide en cinco dimensiones como se indicó anteriormente; esta matriz permite medir las expectativas y las percepciones de los pacientes, identificando las brechas entre estos dos aspectos; la cual refleja la satisfacción o insatisfacción del usuario”.

2.1.2.6 Principales resultados

Tabla 1

Matriz EFE. Interpretación:

“De acuerdo a las fortalezas, el hospital consta con médicos profesionales preparados, los cuales aseguran ofrecer un trato de calidad a los pacientes, otro de los beneficios es que la institución de salud brinda medicina y consultas gratis; lo cual, es de mucha importancia puesto que la mayoría de las personas que acuden a este hospital son gente con bajos recursos económicos aseguradas al IESS. Es de vital importancia ofrecerles un cuidado de calidad, ya que la salud es irrenunciable”.

Tabla 4

Presupuesto de la investigación. Análisis y resultados:

“A continuación, se presentan los datos tabulados sobre el sexo de los usuarios; donde, los diferentes géneros están representado mediante las siguientes variables, 0= Masculino; 1= Femenino”.

2.1.2.7 Conclusiones

- “De acuerdo a la revisión de la fundamentación teórica se concluyó que los hospitales orientados a la salud pública deben de realizar las gestiones necesarias internamente para que pueda brindar un servicio de excelencia, el cual pueda satisfacer todas las necesidades de los usuarios. Los hospitales deben cambiar su cultura organizacional y orientarla hacia la

satisfacción del usuario; para que así, se pueda generar una interacción y confianza entre usuario y colaborador. La percepción de los usuarios y pacientes tiene un alto grado de importancia; ya que, esta variable es la que catapultará o perjudicará la imagen de un hospital dentro del mercado. La primera imagen de un hospital o empresa son sus colaboradores, la acción de los trabajadores es lo que producirá que los usuarios puedan generar comentarios positivos sobre la institución de salud. Los empleados son los intermediarios para que se entregue un servicio de calidad y por consiguiente lograr la satisfacción del cliente, usuario o paciente. Para que un usuario se encuentre en una zona de satisfacción se debe lograr que las percepciones cubran las expectativas y la única forma de lograrlo es entregando un servicio de calidad y cerrando brechas internas. Se conoció que la metodología SERVQUAL es la herramienta adecuada cuando se busca medir la satisfacción en las personas con respecto a las expectativas y percepciones”.

- “De acuerdo a la evidencia empírica se constató que dentro del servicio de emergencias pediátricas existe una alta satisfacción en los pacientes en base a los conocimientos que disponen los profesionales para poder despejar cualquier duda que tiene el usuario. Se concluyó que a las personas les gustaría disponer de mayor información con respecto al tratamiento de su hijo, muchas veces reciben explicaciones sobre la situación de la salud de su hijo, pero los especialistas utilizan palabras técnicas y dificultan el entendimiento de los padres de familia”.
- “De acuerdo con la investigación realizada se llegó a la conclusión de que los usuarios que asisten al Hospital General de Milagro reflejan insatisfacción con respecto a la mayoría de las preguntas que constan en el cuestionario, generando un nivel por debajo de las expectativas en base a la percepción que tienen acerca del hospital. El Hospital General de Milagro puede llegar a alcanzar un nivel óptimo de rendimiento de tal manera que pueda brindar un servicio de alta calidad; pero sólo sí, realiza las gestiones de una manera

adecuada. En la dimensión de tangibilidad se identificó que los usuarios se sienten insatisfechos al demostrar una diferencia de 0.1575 entre expectativas y percepciones. En la dimensión de fiabilidad se consideró a los usuarios insatisfechos con una diferencia de 0.5675. En la capacidad de respuesta los usuarios se mostraron parcialmente satisfechos, demostrando una valoración de -0.162, esto debido a que tanto expectativas como percepciones tuvieron una baja calificación. La dimensión de seguridad se consideró como insatisfecha presentando un valor de 0.5933 y finalmente los usuarios mostraron insatisfacción en la dimensión de empatía; puesto que, presentaron un resultado de 0.054”.

- “Para mejorar la calidad de servicio y por consiguiente elevar los niveles de satisfacción de los usuarios se propuso un mayor control en cuanto a la limpieza de la institución. Otra de las estrategias que se establecieron fue colocar Tablet en la recepción para que por medio de ese dispositivo las personas puedan elegir las variables de insatisfacción más importantes, a medida que se van escogiendo las opciones automáticamente los resultados se tabularán mostrando los aspectos que causan insatisfacción en los usuarios. Se propuso desarrollar indicadores de desempeño con la ayuda de la aplicación del método de triaje. Manchester para así poder asignar el tiempo de evaluación del paciente de acuerdo a su estado de salud y se propuso capacitar o brindar una charla orientada a la satisfacción de los usuarios. El desarrollo de estrategias permitirá que se entregue un mejor servicio en términos de tiempo, atención y confianza”.

2.1.2 Antecedentes nacionales

2.1.2.1 Tipian Escobar, Sara María (2017), investigación titulada: “Gestión Administrativa y la calidad de servicio a los usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus”, de la Universidad César Vallejo, Filial Lima, Sede Los Olivos, cuyas Conclusiones se mencionan al pie:

- “En el estudio de investigación realizado se logra el objetivo general de la investigación, determinando que existe relación significativa y positiva entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016, por tanto, la hipótesis fue válida”
- “Con la presente investigación se logra el objetivo específico de la investigación, determinando que existe relación significativa y positiva entre el nivel de planear y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016, por tanto, la hipótesis fue válida”.
- “Con la investigación se logra el objetivo específico de la investigación, determinando que existe relación significativa y positiva entre el nivel de organizar y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia - Minjus en el 2016, por tanto, la hipótesis fue válida”.
- “Con el presente estudio se logra el objetivo específico de la investigación, determinando que existe relación significativa y positiva entre el nivel de dirigir y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016, por tanto, la hipótesis fue válida”.
- “Con el presente estudio se logra el objetivo específico de la investigación, determinando que existe relación significativa y positiva entre el nivel de controlar y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016, por tanto, la hipótesis fue válida”.

2.1.2.2 Arrascue Delgado, Jesús Elizabeth y Segura Cardozo, Edgar Benjamín (2016) Trabajo de investigación titulada: “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del Norte. “CLINIFER” Chiclayo – 2015. Universidad Señor de Sipán. Despliega las Conclusiones siguientes:

- “De acuerdo a los datos obtenidos de las variables estudiadas y contrastados con las teorías correspondientes de cada dimensión, se ha conseguido que, si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad CLINIFER, por tanto, se acepta la hipótesis de trabajo (H1) y rechazamos la hipótesis nula (Ho)”.
- “Al analizar la calidad de servicio se demostró un alto promedio de 89%, en equipamiento, ambientes amplios, instalaciones limpias, diagnósticos fiables de confianza y seguridad 100%, uniformados e identificados, atención inmediata 78% y horario flexible 89%”.
- “El nivel de satisfacción del cliente es un promedio alto de 97%, el servicio es útil en un 100%, supero sus expectativas, volvería a solicitar el servicio, precios aceptables, atención personalizada y completa satisfacción brindada en 97%”.
- “Hemos concluido en las siguientes estrategias para mejorar la calidad en la atención al cliente y su satisfacción: mantenimiento de infraestructura, instaurar un protocolo de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria”.
- “Se validó las estrategias de la propuesta por el Dr. Julio E. Patazca Ulfe, empleador en el área de medicina familia”

2.1.2.3 Quito Cruz, Ingrid Aracelis. (2016) Trabajo de investigación titulada: “Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo EFQM excelencia en Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio- Rubro de actividades Veterinarias del Distrito de Huaraz, 2015” Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, cuyas conclusiones son las siguientes:

- “De acuerdo a los resultados la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas de este rubro indicaron tener ciertas deficiencias en la aplicación de los criterios de la Gestión de Calidad bajo el Modelo EFQM Excelencia; que, en consecuencia, no lograran obtener los resultados deseados, no solo económicos y financieros; sino también, los resultados en la satisfacción de los clientes, satisfacción de las personas y de la sociedad”.
- “En relación a las características de los gerentes se obtuvo que la mayoría tienen de entre 36 a 45 años de edad y con estudios superiores universitarios; por lo tanto, se deduce que mientras más años de experiencia tenga la persona a cargo la empresa, está será exitosa; puesto que, están capacitados para defenderla supervivencia del negocio”.
- “Respecto a las características de la Gestión de la Calidad bajo el Modelo EFQM Excelencia se obtuvo como resultado que este modelo sirve para evaluar los resultados financieros y económicos de las empresas; a través de sus criterios”.

2.1.3 Antecedentes locales

2.1.3.1 Maquera Pilco, Nery Nelly Tesis titulada. (2017): “Relación entre los factores personales y percepción de la calidad de los cuidados de enfermería de madres de niños hospitalizados: Hospital Hipólito Unanue Tacna – 2016”. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela Profesional de Enfermería, presenta las conclusiones siguientes:

- “Los factores personales en madres de niños (as) hospitalizados es de edades entre los 26 y 32 años (51,4%). Estado civil convivientes (59,4%) con estudios secundarios concluidos (86,5%). Amas de casa (50,0%) con hijos varones (78,4%) en el rango de 1 año a 5 años de edad (35,1%). Son familias nucleares (58,1%) con integrantes de 2 a 3 personas (44,6%) con ingreso económico S/. 500 a 1000 (70,3%). Estancia hospitalaria en Pediatría (54,1%) más de una semana de duración (79,7%) observando un ambiente desfavorable (55,4%)”.
- “La percepción de la madre acerca de la calidad de los cuidados de enfermería que brinda la enfermera a los niños (as) hospitalizados es Regular (58,1%)”.
- “Existe relación significativa de los factores personales dimensión experiencia hospitalaria (edad de su hijo (a) y servicio en el cual fue atendido) y la calidad de los cuidados de enfermería”.

2.1.3.1 Quico Espinoza, Juan Carlos (2016). Tesis titulada: Sistema de gestión de calidad y satisfacción del asegurado en el Centro de Llamadas Es salud en línea del Hospital III “Daniel Alcides Carrión” de la Red Asistencial Tacna. Universidad Privada de Tacna. Escuela de Posgrado de la Maestría en Administración y Dirección de empresas, muestra las conclusiones siguientes:

- “La situación actual del cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad a partir de la norma ISO 9001:2015 desde una perspectiva cuantitativa, es deficiente (Media= 12,5)”.
- “La situación actual del cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad a partir de la norma ISO: 9001:2015 desde una perspectiva cualitativa, es inadecuada, en tanto no se cumplen todos requisitos de la norma, liderazgo y compromiso en todos los niveles, comunicación de la política de calidad, débil enfoque de abordaje de riesgos y oportunidades y de planificación estratégica, evaluación de desempeño, toma de conciencia, información documentada y mejora”.
- “El nivel de satisfacción del asegurado es medio (63,8%) ($X^2=192,766$; $p < 0,000$) 128 con un índice global promedio de 5,95 (medio)”.
- “Se formula una propuesta de las especificaciones de los requisitos del sistema de gestión de la calidad de Es Salud en línea en lo pertinente, con enfoque en la satisfacción según las cláusulas de la norma ISO 9001:2015”.
- “El diagnóstico cuantitativo del centro de llamadas Es salud es deficiente (promedio 12,5); deficiencias en los requisitos 4,5,6,7,8,9 y 10 de la de la norma ISO 9001:2015 y un nivel de satisfacción medio (63,8%) y media global de 5,95 en una escala de 0 a 10, lo que aporta evidencia a favor de la vinculación entre las variables”.

2.1.3.2 Valle Castro, Mirian Karina. (2009) Tesis titulada: “Percepción de la calidad de atención en el servicio de Emergencia desde la perspectiva del usuario externo del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna”. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Escuela de Posgrado Maestría en Salud Pública, Diseña las conclusiones siguientes:

- “De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio podemos afirmar que la calidad de atención del servicio de emergencias del Hospital Hipólito Unanue de Tacna no cubre las expectativas de los usuarios (media 0,57), obteniendo el grado de insatisfacción leve”
- “El análisis de las dimensiones de la calidad del servicio, nos muestra que la dimensión confiabilidad es donde más insatisfacción existe, y en cuanto a los ítems que intervienen en esta dimensión el que obtuvo el menor nivel de satisfacción fue cuentan con medicamentos y materiales necesarios, esta es pues una oportunidad de mejora que debe ser tomada en cuenta para considerarla en el plan de gestión de la calidad del establecimiento”.
- “La mayor satisfacción se encontró en la dimensión empatía (atienden a los pacientes según la circunstancia; piensan primero en el paciente); lo cual indicaría que a pesar de las quejas los usuarios si reconocen que el personal de emergencia ayuda al paciente que más lo requiere”.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Gestión Pública

Según Mortiz (2020) Gestión Pública. “La gestión pública es un conjunto de procesos y acciones mediante los cuales las entidades tienden al logro de sus fines y acciones mediante los cuales las entidades tienden al logro de sus objetivos y metas, a través de la gestión de políticas, recursos y programas. Se puede decir,

que la gestión o administración pública, es la disciplina relacionada al derecho de organizar, controlar y dirigir el funcionamiento y sostenibilidad de los servicios públicos que debe abordar una óptima coordinación integral del accionar de las autoridades.

Por otra parte, la gestión pública Por otra parte la gestión pública tiene el reto readministrar de manera correcta y eficiente los recursos del Estado Peruano, con la finalidad de satisfacer a la ciudadanía frente a sus múltiples necesidades y problemas públicos que enfrentan más de 30 millones de pobladores. La Administración y Gestión Pública se enfocan especialmente en los problemas principales como los actos de corrupción y delitos contra la administración pública, cometidos por parte de los funcionarios y servidores públicos en dichas instituciones gubernamentales y, limitaciones y carencias de capacidades vinculadas a la ausencia de formación como tales. La Gestión Pública, se encuentra relacionada directamente con el Estado Peruano, pero no todos saben la magnitud de lo que abarca.

Cabe señalar que para referirnos a este término se debe tener en cuenta que los recursos públicos del Estado Peruano son aquellos propósitos que se disponen como los proyectos y metas relacionadas a los servicios públicos y funciones inherentes a cada cargo, como en el caso de los recaudadores de impuestos que corresponde a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT, que corresponde a los ingresos generados por la prestación de servicios públicos o la venta de terrenos entre otros. Entonces, la gestión pública está relacionado con la gestión y administración con ética los recursos del Estado, precisamente con servicios de calidad pública (educación, salud, seguridad) de esta manera satisfacer a la ciudadanía al identificar los problemas sociales de dicha comunidad considerada como primera labor que se debe tener en cuenta a fin de priorizar los sectores mediante iniciativas las cuales se debe intervenir de manera directa o indirecta, anticipando los proyectos de inversión pública sostenibles”.

2.2.1.1 Evolución conceptual y tendencias de la gestión pública

Según Bitar, (2016).” En el Diálogo Interamericano se ha logrado reunir un registro de más de 800 estudios mundiales y sectoriales con perspectiva a largo plazo (al menos diez años) publicados hasta ahora (<http://globaltrends.thedialogue.org>). Al examinar las principales tendencias a largo plazo, se aprecia una coincidencia entre ellas. Una primera aproximación permite definir las seis tendencias mundiales siguientes, que pueden considerarse relevantes para el futuro de América Latina:

- tecnologías disruptivas, aquellas en gestación y cuya difusión transformaría sustancialmente la producción, el empleo, el bienestar, la gobernabilidad y las relaciones humanas;
- escasez de recursos naturales, por ejemplo, agua, alimentos, energía y minerales; cambios en la demanda e innovaciones tecnológicas;
- transformaciones demográficas, desplazamiento del poder, nuevos mercados, clases medias en ascenso, migraciones; urbanización y expansión de las ciudades, concentración de la población, demanda de infraestructura y servicios básicos, calidad de vida, competitividad de las ciudades; cambio climático, efectos en la agricultura, oportunidades de crecimiento verde, conciencia ciudadana y cambios de comportamiento, y gobernabilidad democrática, ciudadanos globales interconectados, impacto de nuevas tecnologías en las relaciones sociales, transparencia, seguridad, violencia y crimen organizado, ciberataques.
- “Las informaciones de la economía mundial, cuya característica de hop es la crisis económica y financiera que originan escases de recursos, desempleo, recesión y el avance de la globalización que producen procesos complejos y dinámicos que nos presentan a la vista paradigmas emergentes en la gestión pública, entonces para orientar mejor las políticas sociales y económicas precisamente para atender la difícil situación de la demanda social. Se debe

dejar que en los últimos 25 años del Siglo las ciencias de la administración han transitado desde la administración de la gerencia y de la gerencia a la gobernanza. Sin embargo, los modelos alternativos de gestión pública describen un cambio permanente dentro del enfoque de las ciencias gerenciales, como disciplina administrativa con objetivos de su aplicación de los métodos científicos a los problemas de la gestión administrativa permitiendo una mejor toma de decisiones sobre una base cierta minimizando el margen de error. En comparación con el modelo burocrático de gestión pública basado en la fragmentación de tareas y la subordinación, para llegar a la nueva gestión pública y aprovechar la introducción de nuevos requerimientos para el desarrollo de una cultura de la cooperación y de capacidades específicas orientadas a la gestión por resultados como se mencionan al pie:

- Dentro los términos jurídicos, cuando se considera a la administración pública como persona jurídica con derechos y obligaciones que tiene derechos y obligaciones, entonces su estudio corresponde al campo del Derecho.
- En términos administrativos, cuando se ocupan de los métodos del trabajo y organización interna, entonces, su estudio corresponde a las ciencias de la administración y de ingeniería.

Por consiguiente, la acción del gobierno requiere de; i) Instituciones, ii) De órdenes que se deben ejecutar a través mandatos instituciones, iii) De mandatos y ordenes, cumplidos a través de políticas y funciones y iii) Métodos de trabajo y organización con (tecnologías, instrumentos y procedimientos) para ejecutar y cumplir con sus fines y responsabilidades, mediante las actividades técnicas que son las acciones y aptitudes subordinadas a conocimientos técnicos, prácticos e instrumentales con base eminentemente científicas, que se consideran necesarios para el ejercicio de una determinada responsabilidad, además que se capacitan a hombres y mujeres para mejorar su bienestar, dando a la gestión, para la actuación del Estado y se denomine Gestión Pública”.

2.2.1.2 El modelo de la nueva gestión pública

La nueva gestión pública busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente y eficaz. Para este enfoque, es imperativo el desarrollo de servicios de mayor calidad en un marco de sistemas de control que permitan transparencia en los procesos de elección de planes y resultados, así como en los de participación ciudadana, la nueva gestión pública es el paradigma donde se inscriben los distintos procesos de cambios en la organización y gestión de las administraciones públicas.

Es un enfoque que intenta incorporar algunos elementos de la lógica privada a las organizaciones públicas. En la nueva gestión pública los directivos públicos elegidos deben resolver la ambigüedad, la incertidumbre y el conflicto alrededor de las políticas públicas a fin de describir de antemano lo que quieren que se logre sus funcionarios en un lapso determinado, las funciones de formulación de políticas y las de operaciones deberían asignarse a organizaciones diferentes, con entidades operativas encabezados por funcionarios versados en la gestión, mientras que los sistemas administrativos centralizados deberían reformarse a fin de trasladar obligaciones, autoridad y responsabilidad a los niveles más cercanos al ciudadano. En síntesis, la Nueva Gestión Pública está fundamentada sobre:

- La formulación estratégica de políticas de desarrollo y gestión.
 - La gradual eliminación del modelo burocrático hacia una gestión por resultados.
 - La creación del valor público.
 - El desarrollo de las instituciones y dimensionamiento adecuado del Estado
 - El mejoramiento de las conquistas macroeconómicas y la equidad social.
- La nueva gestión pública, tiene dos estadios.

En su etapa de desarrollo vigente, la del Desarrollo Contractual, a diferencia del enfoque tradicional, un gobierno es eficiente no solamente gracias

a los instrumentos administrativos que crea o utiliza sino debido a su posicionamiento en la escena política. Al estar el Estado compuesto por actores que tienen intereses, la eficiencia sólo podrá garantizarse si genera (el Estado) reglas del juego que liberen la acción de los actores sociales en todo su potencial y permitan controlar a los actores políticos y gubernamentales para dirigir sus esfuerzos hacia los resultados y no hacia su propia agenda política.

De esta manera, la responsabilidad de la nueva gerencia pública está ligada a la eficacia y eficiencia de su gestión y no sólo al cumplimiento de sus mandatos. Se propone separar el diseño de políticas públicas de su administración, reemplazar la burocracia y autoridad tradicional del gobierno por competencia e incentivos. En esta perspectiva, enfrenta desafíos buscando lograr metas y resultados transparentes dando la suficiente flexibilidad a los administradores del gobierno para determinar cómo alcanzarlas. La administración pública como prestadora de servicios para los ciudadanos no podrá liberarse de la responsabilidad de prestar éstos de manera eficiente y efectiva, sin buscar la generación de utilidades como fin último”.

2.2.1.3 La Gestión Pública por Resultados – GPR

“Gestión pública por resultados Gestión Pública por resultados, se trata de un proceso estratégico, político y técnico, por parte del principio del “Estado contractual” en el marco de la nueva gestión, es decir, la relación vínculo formal que se da entre un principal la sociedad” y un agente “gobierno” en el cual ambas partes acuerdan los resultados concretos para alcanzar mediante la acción del agente y que influyan sobre el principal creando de esta manera el valor público.

La gestión pública por resultados implica la administración de las organizaciones gubernamentales focalizadas mediante la evaluación del cumplimiento de acciones estratégicas definidas en el Plan de gobierno y un Plan de desarrollo. Cabe hacer notar coordinación que generalmente existen y los mandos operativos, por lo que es necesario que de vinculación entre ambas,

en la que deben ser definidas las responsabilidades y los compromisos mutuamente asumidos lo que significa que debe ser “ Un enfoque de gestión dentro de grado de eficacia y el impacto de las políticas del sector público a través de mayor compromiso de los funcionarios de los resultados de gestión” Por una parte, la implementación de un proceso de modernización de la gestión pública, se debe entender como la incorporación de nuevos enfoques de índole empresarial tales como Reingeniería, Benchmarking y subcontratación con la finalidad superar la administración burocrática que caracteriza a los países de menor desarrollo.

Pues el proceso de la modernización de la gestión pública, debe tener como finalidad “elevar las competencias y la capacidad de los recursos públicos de manera más eficiente, comprometiendo su gestión y sus resultados al conjunto de actores que intervienen en la generación de los respectivos servicios, orientados a satisfacer los requerimientos de la sociedad” De esta manera el modelo gerencial se convierte en un aspecto fundamental para mejorar la capacidad de gestión del estado, así como el incremento de gobernabilidad democrática del sistema político.

2.2.2 Calidad del servicio

Según Terán, Gonzales, Ramírez y Palomino. (2017)” La estimación de la calidad de servicio ha sido un punto ya comentado en la escritura exploratoria en los diferentes ámbitos de las organizaciones o asociaciones de Latinoamérica. A pesar de que el entorno típico en el que se utiliza, alude a la valoración de la administración en las organizaciones de ayuda y en los elementos que incluyen algún tipo de atención al cliente, también es utilizable con respecto a las administraciones del Estado y el poder público”. Asimismo, agrega Gronroos (2001).” En la literatura académica, la medición de la calidad de servicio a suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad de servicio; calidad, satisfacción y valor. La investigación en el área se ha centrado

básicamente en calidad y satisfacción; el valor es el concepto con más bajo nivel su estado hasta el momento. Se reconoce que la línea separa las evaluaciones de la calidad de las otras tendencias de evaluación de experiencias de servicio no está muy definida Para los propósitos de este trabajo se tomara únicamente el concepto de calidad. Adicionalmente encontramos las siguientes definiciones:

- Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción para dar a un precio que el cliente pagara la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming (1989).
- La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos (Juran, 1990. p. 299): 1) La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y por eso brindas satisfacción del producto, 2) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.
- De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, (Ishikawa, 1986). “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos;
- La no conformidad detectada es una ausencia de calidad” (Crosby, 1988).
- La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa,

es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios (Imai, 1998)

- “La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar” (Drucker, 1999, p. 41). Al revisar el concepto se encuentran enfoques que apuntan a diferenciar la calidad respecto de su perspectiva de análisis y los agentes implicados, luego se pueden inferir tres elementos de estudio: los agentes, las relaciones y el entorno. En el concepto puro de calidad se encuentran dos tendencias: la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La calidad objetiva se enfoca en la perspectiva del productor y la calidad subjetiva en la del consumidor. Las actividades relacionadas con la calidad eran inicialmente reactivas y orientadas hacia la inspección y el control estadístico de calidad, enfoque que posteriormente establecerá la calidad objetiva. Según Vásquez et al. (1996), la calidad objetiva es una visión interna de la calidad, pues es vista desde un enfoque de producción. El objetivo básico de la calidad objetiva es la eficiencia y por ello se usa en actividades que permitan ser estandarizadas (control estadístico de la calidad). De igual forma, comenta otro autor sobre la calidad subjetiva como una visión externa, en la medida en que dicha calidad se obtiene a través de la determinación y el cumplimiento de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, dado que las actividades del servicio están altamente relacionadas con el contacto con los clientes”.

2.2.2 Medicina preventiva y Salud pública

2.2.2.1 Medicina preventiva

Según Sanitas Seguros médicos (2019)

“La medicina preventiva es la especialidad médica encargada de la prevención de las enfermedades, basada en un conjunto de actuaciones y consejos médicos. Salvo excepciones, es muy difícil separar la medicina preventiva de la medicina curativa, porque cualquier acto médico previene una situación clínica de peor pronóstico. La medicina preventiva se aplica en el nivel asistencial tanto en atención especializada u hospitalaria como atención

primaria. Tiene distintas facetas según la evolución de la enfermedad, y se pueden distinguir cuatro tipos de prevención en medicina:

- **Prevención primaria:** son un conjunto de actividades sanitarias que se realizan tanto por la comunidad o los gobiernos como por el personal sanitario antes de que aparezca una determinada enfermedad. Es decir, son todas las actuaciones que se realizan sobre personas sanas. Comprende: la promoción de la salud, la protección específica de la salud y la quimiopprofilaxis (administración de fármacos para prevenir enfermedades. Este tipo de prevención es la más importante y eficaz.
- **Prevención secundaria:** también se denomina diagnóstico precoz, cribado, o poner en pantalla. La prevención secundaria se basa en los cribados poblacionales. Su propósito es la detección y tratamiento de la enfermedad en estadios muy precoces. Con ello, las posibilidades de éxito son mucho mayores y el coste asistencial es mucho menor.
- **Prevención terciaria:** es el conjunto de actuaciones médicas encaminadas a prevenir las complicaciones y secuelas de una enfermedad ya establecida. Por ejemplo, si hay hipertensión arterial, el tratamiento es para evitar el ictus; en caso de cirugía, el tratamiento antiagregante/anticoagulante es para evitar las trombosis venosas/embolias. Es diferente del tratamiento directo de la patología primaria (hipertensión arterial, etc.) aunque sus medios (tratamientos) pueden servir para ambos.
- **Prevención cuaternaria:** el conjunto de actividades sanitarias que atenúan o evitan las consecuencias de las intervenciones innecesarias o excesivas del sistema sanitario”.

2.2.3 Salud pública

Según Oficina Ejecutiva y Transparencia Tecnológica y Capacitación. (2018).” La importancia de la salud pública, identificando los diferentes

elementos que la comprenden y diferencie su rol. Así, en el marco de las grandes prioridades, retos y responsabilidades de la salud pública en el país, éstos solo serán posibles de lograr, con el desarrollo de acciones de protección y promoción de la salud, prevención de las enfermedades y restauración o acciones de rehabilitación de la salud, en los diferentes niveles de atención del sistema nacional de salud, que tienen su base en la atención primaria, con participación de la comunidad organizada, en respuesta a las funciones esenciales de la salud, internacionalmente difundidas y aceptadas por los países”.

Agrega Frazer (1998). "Salud Pública es la ciencia y el arte de prevenir las dolencias y las discapacidades, prolongar la vida y fomentar a salud y la eficiencia física y mental, mediante esfuerzos organizados de la comunidad para sanear el medio ambiente, controlar las enfermedades infecciosas y no infecciosas, así como las lesiones; educar al individuo en los principios de la higiene personal, organizar los servicios de salud para el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades y para la rehabilitación, así como desarrollar la maquinaria social que le asegure un nivel de vida adecuado para el mantenimiento de la salud. Salud Pública es a ciencia y el arte de impedir la enfermedad, prolongar la vida y fomentar la salud y eficiencia mediante el esfuerzo organizado de la comunidad para que el individuo en particular y la comunidad en general se encuentren en condiciones de gozar de su derecho natural a la salud y longevidad”.

“Una definición histórica de salud pública fue provista por Winslow (2002) cuando este era funcionario del New York State Department of Health. La salud pública es la ciencia y el arte de prevenir las enfermedades, prolongar la vida y promover la salud física y la eficiencia a través de los esfuerzos de la comunidad organizada por el saneamiento del ambiente el control de las infecciones comunitarias, la educación de los individuos principio de higiene personal, la organización de los servicios médicos y de enfermería para el diagnóstico temprano y el tratamiento preventivo de las enfermedades, y el desarrollo de la maquinaria social, la cual asegurara a cada individuo en la comunidad un

estándar de vida adecuado para el mantenimiento de la salud". Como se ve este marco le otorga un carácter dinámico, situacional y político a la salud pública. Tal vez por ello desde la década de los ochenta la salud pública empieza a dialogar con instrumentos como el "policy analysis" o la planificación estratégica que propician y refuerzan los diálogos fluidos entre dimensiones sociales, técnicas, comunicacionales y políticas.

En la editorial de una revista sobre el tema "Investigar y publicar en salud pública" aunque refiriéndose al caso argentino se señalaba que una posible explicación al hecho de que se investigue y se publique poco en salud pública "tiene que ver con la evolución del concepto de salud, desde una visión vinculada a las enfermedades y la muerte, a una concepción relacionada con las posibilidades de realización personal y colectiva de las poblaciones. Este desplazamiento descubre las limitaciones conceptuales, metodológicas y técnicas de los paradigmas dominantes y la necesidad de una reconceptualización de la salud pública." (Ortiz, 2004: p. 84). De modo similar, en el año 1996, otros investigadores afirmaban que el campo de la salud pública estaba atravesando una profunda crisis paradigmática: epistemológica, teórica y metodológica; y un signo de esta crisis es su imposibilidad de referirse concretamente al objeto salud, punto ciego del paradigma dominante en el campo de la salud".

2.2.4 Modelo EFQM con Excelencia

Según Gestión de la calidad de la Fundación Europea (European Foundation Quality Management. (2017)

"El Modelo EFQM de Excelencia, está compuesto por nueve criterios diferenciándose claramente dos partes: el grupo formado por los llamados "Agentes Facilitadores" que se refieren a lo que la hace organización y cómo lo hace, y el grupo de criterios "Resultados" que dan cuenta de los logros obtenidos por la organización respecto a todos los grupos de interés (clientes, trabajadores, sociedad) y en relación a los objetivos globales. La premisa establecida por el modelo explica cómo los Agentes Facilitadores son los determinantes de los

Resultados alcanzados. Como puede observarse, esta formulación no difiere de la clásica conceptualización de estructura, proceso y resultados propuesta por Donabedian y que resulta más familiar en los servicios sanitarios.

El planteamiento genérico de cada uno de los criterios se especifica mediante un conjunto de subcriterios, hasta completar un total de 32 que detallan su contenido. De igual forma en cada subcriterio se recogen las llamadas áreas a abordar o de interés que aclaran, a modo de ejemplo de las mejores prácticas de gestión, cuál es el significado y alcance de cada criterio. A continuación, se describen brevemente el concepto de cada criterio, cuya definición más detallada puede encontrarse en el documento siguiente del "Modelo EFQM de Excelencia":

Liderazgo

Se refiere a la responsabilidad ineludible de los equipos directivos de ser los promotores de conducir la organización hacia la excelencia. Los líderes deben mostrar claramente su compromiso con la mejora continua, desarrollando la misión y visión actuando como modelo para el resto de la organización. Implicándose con los clientes y colaboradores además de reconocer los esfuerzos y logros de los empleados como:

Política y estrategia

Revisa en que la misión, visión y valores de la organización, están fundamentadas en la información relevantes (rendimiento, investigación, creatividad y comparación con las mejores prácticas, así como en las necesidades y expectativas de clientes y otros grupos de interés. También analizar la estructura de procesos que desarrollan la política y estrategia, además evaluar cómo se trasmite a toda la organización.

Personas

Considerar la gestión de los recursos humanos de la organización y los planes que desarrollan para aprovechar el potencial de los profesionales. También estudia los sistemas de comunicación, reconocimiento y distribución de responsabilidades.

Recursos y alianzas

Asimismo, se evalúa como gestiona la organización los recursos más importantes (financieros, materiales, tecnológicos e información) con excepción de los recursos humanos y las colaboraciones que establecen con organizaciones externas.

Procesos

Se refieren al diseño y gestión de los procesos implantados en la organización, sus análisis a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Resultados relativos de los usuarios.

Se refiere tanto a la percepción que los usuarios que tiene la organización, medida a través de encuestas o contactos directos, como a los indicadores internos que contempla la organización para comprender su rendimiento y adecuarse de los usuarios.

Resultados relativos al personal.

Se refiere a los mismos aspectos que el criterio anterior, pero en referencia a los profesionales de las medidas de percepción de la organización por parte de las personas que la integran, e indicadores internos de rendimiento.

Resultados relativos a la sociedad

Analiza los logros que la organización alcanza en la sociedad. Para ello considera la repercusión de la organización sobre el medioambiente, la economía, educación, bienestar.

Resultados clave

Evalúa los logros de la organización respecto al rendimiento planificado, tanto en lo que se refiere a objetivos financieros como a los relativos de los procesos, recursos, tecnología, conocimiento e información”.

2.2.2.1 Fundamentos y características del modelo EFQM.

“La filosofía del Modelo EFQM de Excelencia se basa en los principios de la Gestión de la Calidad Total - GCT, también denominados conceptos fundamentales de la excelencia y que pueden ser considerados como el compendio de las "mejores prácticas" en el ámbito de la gestión de organizaciones. Estos conceptos, que se describen brevemente en la Tabla 1 y son:

- Orientación hacia los resultados.
- Orientación al cliente.
- Liderazgo y constancia en los objetivos.
- Gestión por procesos y hechos.
- Desarrollo e implicación de las personas.
- Aprendizaje, innovación y mejora continuos.
- Desarrollo de alianzas.
- Responsabilidad social.

Tabla 1*Conceptos fundamentales de la Excelencia*

Concepto	Descripción
1. Orientación hacia los resultados	La excelencia depende del equilibrio y la satisfacción de las necesidades de todos los grupos de interés relevantes para la organización (las personas que trabajan en ella y los clientes, proveedores y la sociedad en general, así como todos los que tienen intereses económicos en la organización)
2. Orientación al cliente	El cliente es el árbitro final de la calidad del producto y del servicio, así como la fidelidad del cliente. El mejor modo de optimizar la fidelidad y atención del cliente y el incremento de la cuota del mercado es mediante una orientación clara, hacia las necesidades de los clientes actuales y potenciales.
3. Liderazgo y constancia de los objetivos	El comportamiento de los líderes de una organización suscita en ella claridad y unidad en los objetivos, así como un entorno que permite a la organización y a las personas que la integran alcanzar la excelencia.
4. Gestión por procesos y hechos	Las organizaciones actúan de manera más efectiva cuando todas las actividades interrelacionadas se comprenden y gestionan de manera sistemática, y las decisiones relativas a las operaciones en vigor y las mejores planificadas se adoptan a partir de información fiable que incluye sus percepciones de todos sus grupos de interés.
5. Desarrollo e implicación de las personas	El potencial de cada una de las personas de la organización aflora mejor porque existen valores compartidos y una cultura de confianza y asunción de responsabilidades que fomentan la implicación de todos.
6. Aprendizaje, innovación y mejora continuo	Las organizaciones alcanzan su máximo rendimiento cuando gestionan y comparten su conocimiento dentro de una cultura general de aprendizaje, innovación y mejoras continuas
7. Desarrollo de alianzas	La organización trabaja de un modo más efectivo cuando establece con sus patrones unas relaciones mutuamente beneficiosas basadas en la confianza, el conocimiento y en la integración.
8. Responsabilidad social	La mejor manera de servir a los intereses a largo plazo de la organización y las personas que la integran es adoptar un enfoque ético, superando las expectativas y la normativa de la comunidad en su conjunto.

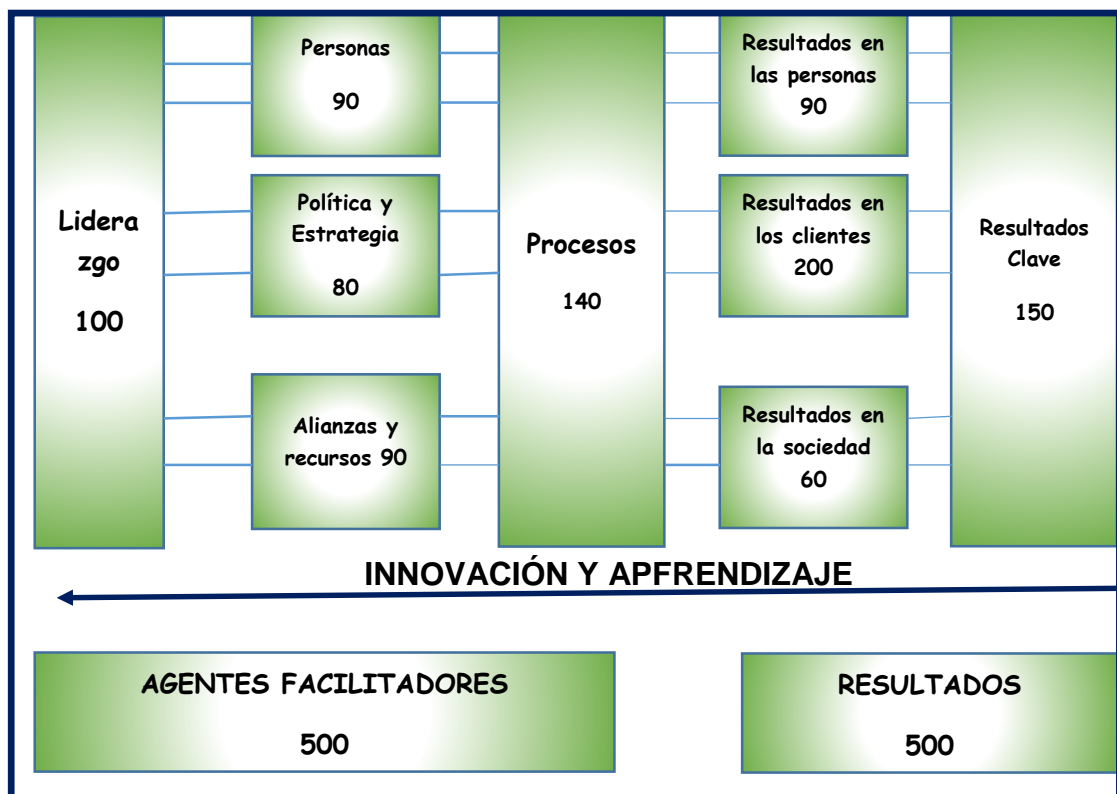
Nota: Según European Foundation Quality Management. Se establecen 8 fundamentos de la excelencia. Los conceptos fundamentales y sus beneficios. <http://www.etqm.com>
Fuente Tabla 1.

European Foundation Quality Management y Naylor (2017)

“La incorporación del aprendizaje adquirido tras la evaluación en desarrollo de planes de mejora, confieren al modelo un carácter dinámico que posibilita adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes y de otros grupos de interés, a la disponibilidad de recursos de cada tiempo y la detección y ajuste de deficiencias potenciales. De esta forma se supera el carácter estático que establece el aseguramiento de un determinado nivel de calidad. Este carácter dinámico se refleja en el esquema del modelo de forma que la innovación y aprendizaje actúan potenciando los agentes facilitadores dando lugar a una mejora de los resultados. Rodríguez y European Foundation Quality Management. (2017)”.

Figura 1

Se establece mejora de resultados del Modelo EFQM.



Fuente: European Foundation Quality Management (1999)

“Las características que se acaban de describir hacen que el Modelo EFQM de Excelencia, o sea considerado como un valioso instrumento de ayuda a la gestión, ya que la sistemática que incorpora redundante en una planificación más sólida, fundamentada y acorde con las necesidades de cada momento, facilitando la transformación de las organizaciones que los nuevos retos exigen”

2.2.2.1 Autoevaluación mediante el modelo EFQM de Excelencia

“El diseño de un Programa de Gestión de la Calidad Total – GCT, requiere conocer la situación de partida de la organización, para lo cual es preciso analizar los resultados que ha obtenido en el pasado, los procesos que los han determinado y los objetivos perseguidos por la organización. La práctica que para ello se propone es la autoevaluación definida como un examen global, sistemático y periódico de las actividades y resultados de una organización comparados con el Modelo EFQM de Excelencia.

Para llevar a cabo esta autoevaluación se puede optar por diferentes opciones²⁹, todas ellas válidas. Estos enfoques presentan un grado de dificultad variable y cada uno de ellos tiene riesgos y beneficios que tendrán que ser valorados a la hora de decidir sobre el abordaje que mejor se adapta a cada caso concreto. Los criterios que guiarán la decisión por uno u otro son: la experiencia y el grado de madurez de la organización en programas de mejora de la calidad, la formación en autoevaluación, el tiempo y los recursos disponibles y la precisión de la información y objetivos que se desea obtener”.

2.2.2.2 La aplicación del modelo EFQM

Según Ochando (2020). “La realidad social y el modo de funcionar de las instituciones es cambiante. De ahí que resulte preciso que las organizaciones sean capaces de adaptarse y adelantarse a los cambios emergentes. Los Servicios Sociales también se han visto sumidos en grandes transformaciones y desafíos que requieren superar las carencias existentes y apostar con firmeza por sistemas de gestión de la calidad. Los modelos utilizados para la gestión de

la calidad deben respetar las singularidades de Servicios Sociales, adaptarse al entorno y poner en valor la dignidad de las personas usuarias. En este artículo, se explora la pertinencia del Modelo EFQM 2020 para Servicios Sociales.

El objetivo es identificar si los criterios y valores del Modelo EFQM 2020 son aplicables al contexto de Servicios Sociales. Se estudian los bloques de Dirección, Ejecución y Resultados del Modelo, y se evidencian algunas de las limitaciones presentes en el sistema de protección mencionado. Se incluye una comparativa entre los valores del Modelo EFQM 2020 y Servicios Sociales, donde se establecen puntos en común. Finalmente, se plantea la aplicación inicial del modelo al contexto de los Servicios Sociales.”

2.2.2.4 La puntuación matriz REDER en EFQM

Según Blog calidad y excelencia (2020)

“El modelo EFQM con excelencia promueve un sistema de reconocimiento cuyo objetivo es reconocer a aquellas organizaciones que, tras ser evaluadas frente a los criterios de este modelo, pueden demostrar un rendimiento destacado de manera sostenida. Las organizaciones que sean evaluadas con el modelo EFQM deben recibir una puntuación sobre 1 000 puntos, distribuidos entre los siete criterios del modelo EFQM. Se debe recordar que el nuevo estándar 2020 ha reducido en tres el número de criterios. La distribución de puntos se hace de la siguiente manera:

- **Del módulo de dirección se obtienen 200 puntos:** 100 correspondiente al criterio Propósito, Visión y Estrategia; y otros 100 al criterio Cultura de la organización y Liderazgo.
- **Del módulo ejecución se obtienen 400 puntos:** 200 correspondiente al criterio Crear Valor Sostenible Del módulo Ejecución se obtienen 400 puntos: 200 correspondientes al criterio Crear Valor Sostenible; y otros 200 correspondiente a otros 2 criterios: Implantar a los Grupos de Interés y Gestionar el Funcionamiento y la Transformación.

- **Finalmente, el módulo resultados corresponden otros 400 puntos:** divididos en dos criterios por igual Rendimiento Estratégico y Operativo; y Percepción de los Grupos de interés”

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1. Entidades públicas

Las instituciones y organismos del Gobierno Central, del Gobierno Regional y demás instancias descentralizadas, creadas o por crearse, incluyendo los fondos, sea de derecho público o privado, las empresas en las que el Estado ejerza el control accionario, así como los organismos constitucionalmente autónomos. Se excluye únicamente a los Gobiernos Locales y a sus instituciones, organismos o empresas, salvo mención expresa en la Ley, al Banco Central de Reserva del Perú y a la Superintendencia de Banca y Seguros. (Ley N° 27245, Ley de Prudencia y transparencia Fiscal, publicada el 27 de diciembre de 1999) Organismos constitucionalmente autónomos, Poder Judicial, Ministerio Público, Instancias Descentralizadas, Ministerios y Organismos Públicos Descentralizados. (Ley N° 26922, Ley Marco de Descentralización, Artículo 2º, publicada el 03 de febrero de 1998)

2. Calidad en el servicio

Es una de las organizaciones privadas, públicas y sociales que implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes. Muchas empresas no ponen interés a esta área y como consecuencia pierden gran cantidad de sus clientes por lo que deben de invertir en costosas campañas publicitarias. (La Enciclopedia Libre)

3. Calidad total o gestión de la calidad total (TQM, en sus siglas en inglés)

Es una filosofía de la gestión que busca la excelencia en los resultados de las organizaciones. La calidad total es una filosofía empresarial nacida en el Japón de la posguerra y que parte del concepto de la “calidad del producto”, entendiendo como tal el cumplimiento de especificaciones. Este concepto ha ido evolucionando hacia el de Calidad Total que es mucho más amplio y no está enfocado al producto, sino a la calidad de toda la organización. Sin embargo, esta filosofía necesitaba ser “tangibilizada” de alguna manera y por ello surgieron distintos modelos de calidad total como el de la EFQM a nivel europeo, el Malcom Baldrige en EEUU y el “Premio Deming” en Japón, tres modelos distintos pero que tienen muchos elementos en común. (Licencia de Creative Commons Reconocimiento – No Comercial - Compartir Igual 4.0 Internacional).

4. Gestión pública

Es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo. (Decreto Ley N° 26162, Ley del Sistema Nacional de Control, Disposiciones Finales)

5. Gobierno Central

Conjunto de todas las unidades del gobierno que operan en el país. Está compuesto por: Gobierno Central e Instancias Descentralizadas. Resolución Directoral N° 007-99-EF/76.01, Glosario de Términos de Gestión Presupuestaria del Estado, publicada el 23 de febrero de 1999). Todas las entidades públicas, excluidas las empresas conformantes de la Actividad empresarial del Estado, ESSALUD y los organismos reguladores de servicios públicos. (Ley N° 27245, Ley de Prudencia y transparencia Fiscal, publicada el 27 de diciembre de 1999)

6. Gobierno local

Son las Municipalidades Provinciales, Distritales y Centro poblados delegadas conforme a Ley, las que constituyen -de acuerdo a la Constitución Política del Perú- los órganos de Gobierno Local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. (Resolución Directoral N° 007-99-EF/76.01, Glosario de Términos de Gestión Presupuestaria del Estado, publicada el 23 de febrero de 1999)

7. Gobierno Regional

Son los Consejos Transitorios de Administración Regional (CTAR Departamentales, de acuerdo a la Ley N° 26922) Constituyen instancias de Gobierno con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Les corresponden, dentro de su jurisdicción, la coordinación y ejecución de los planes y programas socio-económicos regionales, así como la gestión de actividades y servicios inherentes al Estado, conforme a Ley. Sus bienes y rentas propias se establecen en la ley. Las regiones apoyan a los Gobiernos Locales. No los sustituyen ni duplican su acción ni su competencia. (Resolución Directoral N° 007-99-EF/76.01, Glosario de Términos de Gestión Presupuestaria del Estado, publicada el 23 de febrero de 1999)

8. La Medicina preventiva

La Medicina preventiva es practicada por todos los médicos para mantener a sus pacientes sanos. También es una especialidad médica reconocida por la Junta Americana de Especialidades Médicas 2021 (ABMS). La medicina preventiva se centra en la salud de los individuos, las comunidades y poblaciones definidas. Su objetivo es proteger, promover y mantener la salud y el bienestar, al mismo tiempo que prevenir la enfermedad, discapacidad y muerte. (De: <https://clinic-cloud.com/blog/medicina-preventiva>)

9. Servicios públicos

Comprende el conjunto de servicios proporcionados por el Estado, con o sin contraprestación. (Resolución Directoral N° 007-99-EF/76.01, Glosario de Términos de Gestión Presupuestaria del Estado, publicada el 23 de febrero de 1999).

10. Salud pública

De una población es resultado de múltiples factores y no solamente de la calidad de la atención sanitaria. En el cumplimiento del derecho a la protección de la salud se involucran diversos actores y sectores. Sin embargo, estos esfuerzos deben implementarse de manera organizada, y para que esto suceda tanto el sistema moderno de salud en México como en muchos otros países, se contempla a la Salud Pública y a la Medicina Preventiva como uno de los pilares primordiales. (Librería medica Berri)

CAPITULO III

MARCO FILOSOFICO

Según Ávila y Faura. (2020)

“Se debe entender que el estilo de liderazgo que percibe el trabajador junto con sus tipos de motivación, conocimiento, bienes y necesidades que satisfacen, tienen tres dimensiones, es útil y necesario para comprender la complejidad y relación que se da entre los conceptos citados y el Compromiso Organizacional, y por ende, para establecer un marco filosófico que permita una mejor definición y comprensión de este tipo de compromiso”, Al respecto cabe agregar que la transformación no se debe tratar como una opción, se debe tener en cuenta que se trata de una necesidad para una atención de calidad a los usuarios mediante la utilización del Modelo EFQM con excelencia en los hospitales. Además, para hacer frente a la velocidad de los cambios del entorno se aprecia que manifiesta mayor velocidad de cambio en las organizaciones sanitarias, alineados a los objetivos de su desarrollo sostenible

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

Según Azuero. (2018).” La formulación del marco metodológico en una investigación, es permitir, descubrir los supuestos del estudio para reconstruir datos, a partir de conceptos teóricos habitualmente operacionalizados. Significa detallar cada aspecto seleccionado para desarrollar dentro del proyecto de investigación que deben ser justificado por el investigador. Respaldado por el criterio de expertos en la temática, sirviendo para responder al “como” de la investigación”. Agrega Balestrini. (2006. p. 125). “el conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados”. Bajo estos supuestos, la investigadora, debe utilizar el diseño metodológico y materiales que permitan contrastar las hipótesis formuladas, de la misma manera corresponde verificar la muestra $n = 106$ en la que se debe realizar el estudio; pues los instrumentos de recolección de datos, así como los procedimientos de la ejecución de las técnicas y métodos, deben corresponder al procesamiento y análisis de la información materia del estudio”

4.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.1 Tipo de investigación

Según Gallardo. (2017. p. 53).” En cuanto a los tipos de investigación, existen muchos modelos y diversas clasificaciones: según el nivel, diseño y propósito. Sin embargo, independientemente de su clasificación, “todos son tipos de investigación, y al no ser excluyentes, un estudio puede ubicarse en más de una clase”. Cuando el método cuantitativo es descriptivo, según Hernández, Fernández y Baptista (2006) dicen: “existen cuatro tipos de investigación. A continuación, solo deben explicarse dos tipos que corresponde a la presente investigación, las mismas que debe ser empleadas con sus características que

las conforman, para poder determinar el tipo de investigación que se lleva a cabo en el actual informe final de Tesis”

- **Descriptiva.** - Se emplea cuando el objetivo es el de detallar cómo son y cómo se manifiestan fenómenos, situaciones, contextos y eventos. Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para describir lo que se investiga. Describe tendencias de la población del Hospital Regional Hipólito Unanue de la ciudad de Tacna. En el presente estudio debe permitir definir las diferentes variables.
- **Correlacional.** - Se utiliza cuando se tiene como propósito conocer la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo de pobladores. Lo que significa el presente trabajo de investigación, debe ofrecer predicciones como implantar el Modelo EFQM con Excelencia, así como explicar la relación entre las variables Independiente “Gestión pública y Variable Dependiente “Modelo EFQM con Excelencia”

4.1.2 Diseño de la investigación

Según Sánchez, Reyes y Mejía. (2018, p. 53).” el diseño de investigación es el modelo que adopta el investigador para precisar un control de las variables del estudio”. Agrega Hernández-Sampieri y Mendoza, (2018) existe el diseño experimental y el diseño no experimental. Kerlinger (2002. p. 83)” Sostiene que generalmente se llama diseño de investigación al plan y a la estructura de un estudio. Es el plan y estructura de una investigación concebidas para obtener respuestas a las preguntas de un estudio. El diseño de investigación señala la forma de conceptualizar un problema de investigación y la manera de colocarlo dentro de una estructura que sea guía para la experimentación (en el caso de los diseños no experimentales) y de recopilación y análisis de datos”. Bajo estas suposiciones, en el presente estudio se deben recopilar la estructura y estrategia

de la investigación titulada: " Gestión pública y prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, I modelo EFQM de excelencia". Caso: Hospital Regional Hipólito Unanue de la ciudad Tacna. Periodo 2019 – 2020.

4.1.3. Periodo de investigación

Años 2019 – 2020

4.1.4 Temporalidad

Están referidos al alcance de los mecanismos legales nacionales e internacionales de las variables "Gestión pública" y "Modelo EFQM con excelencia".

4.1.5 Espacial

Comprende el estudio en la necesidad de implementar en un futuro cercano el modelo EFQM con Excelencia en la Gestión pública, para garantizar y mejorar en la prestación de servicios de calidad en el Hospital Regional al Hipólito Unanue de Tacna.

4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

4.2.1 Población

Según Condori. (2020). " Elementos accesibles o unidad de análisis que perteneces al ámbito especial donde se desarrolla el estudio" Agrega Arias (2006. p. 81.) dice: " se entiende por población al conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio". Es decir, se debe utilizar 1 500 personas de ambos sexos, compuestos por Médicos especialistas, Enfermeras, Obstetras, Técnicos sanitarios, Personal Administrativo Pacientes del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna y con características comunes que corresponde ser objeto del

presente estudio. De acuerdo a esta suposición y teniendo en consideración los partícipes, por consiguiente, la Población N = 1 500

Tabla 2

Nómina con características y distribución de la población, mediante Estadística Probabilística

HOSPITAL REGIONAL HIPOLITO UNANUE	Médicos	Enfermeras	Obstetras	Técnicos sanitarios	Personal Administrativo	Pacientes	Total
Médicos especialistas	135						135
Enfermeras		63					63
Obstetras			40				40
Técnicos sanitarios				30			30
Personal administrativo					932		932

4.2.2 Muestra

Según Condori, (2020) "Parte representativa de la población, con las mismas características generales de la población". Adiciona Castro (2003) la muestra se clasifica en probabilística y no probabilística. La probabilística, son aquellas donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla a su vez pueden ser: muestra aleatoria simple, muestra de azar sistemático, muestra estratificada o por conglomerado o áreas. La muestra de la investigación debe constituir con el número de personas partícipes en calidad de Médicos especialistas, Enfermeras, Obstetras, Técnicos sanitarios, Personal Administrativo y Pacientes del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, es decir con una población N= 1 500, para obtener un resultado con validez, se debe emplear la fórmula de la estadística probabilística siguiente:

$$n = \frac{Z^2 (pg.) Z^2.N}{(EE)^2 (N-1) + (pg.) Z^2}$$

De donde:

N	Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo. Es la variable que se desea determinar.
P y q	Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.
Z	Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error $1 = 0.05$, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor $Z = 1.96$
N	El total de la población. Este caso 1 500 personas de ambos sexos
EE	Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina, debe ser 0.09 o menos. En este caso se ha tomado 0.09

Dónde:

Sustituyendo valores:

$$n = \frac{(0,5 \times 0,5) 1,96^2 \times 1\,500}{(0,09)^2 (1\,499) + (0,5 \times 0,5) 1,96^2}$$

$$n = \frac{1382,40}{13,0635}$$

$$n = 105,821563899$$

$$n = 106$$

En este caso, se investigarán a 106 personas de ambos sexos del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna y los resultados se deben sistematizar al mismo número total

Tabla 3

Nómina de distribución de la Muestra, determinada por Estadística Probabilística

ESTRATO POR GIRO	HOSPITAL REGIONAL HIPOLITO UNANUE	TOTALPOBLACIÓN (fh)n = 0,071 Nh(fn) = nh	N° DE MUESTRA
1	Médicos especialistas	135	10
2	Enfermeras	63	4
3	Obstétricas	40	3
4	Técnicos sanitarios	30	2

4.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Según Bauce, Córdova y Ávila. (2018).” La operacionalización de variables equivale a su definición operacional, esto es, un concepto a nivel empírico, encontrando elementos concretos, indicadores o las operaciones que permitan medir el concepto en cuestión; es establecer un puente entre los conceptos y las observaciones y actitudes reales” Al respecto Carrasco 2009. p. 226) que dice:” Es una narración descriptiva de cómo surge, evoluciona y se agudiza el problema de investigación. En consecuencia, el marco conceptual es la demarcación de los hechos pasados en la que se establecen cuáles han sido las diferencias por las que ha pasado el objetivo del estudio en su desarrollo hasta llegar al estado en que se encuentra al someterlo a investigación”. Bajo esta suposición se presentan la definición conceptual y operacional de la variable Independiente y la variable Dependiente:

▪ Variables, Dimensiones e Indicadores

“No todas las variables se pueden descomponer en más de un elemento, esta acción es el caso de las variables simples, No obstante, en las variables complejas resulta diferente, ya que por su naturaleza no pueden ser estudiadas como un todo, sino que deben ser descompuestas en partes constitutivas o dimensiones. Una dimensión es un elemento integrante de una variable compleja, que resulta de su análisis o descomposición”

4.3.1 Matriz Operacional de la Variable Independiente

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente (VI)	Cuando hablamos de gestión pública o de administración pública nos referimos a la implementación de las políticas gubernamentales, o sea, a la aplicación de los recursos del Estado con el objetivo de fomentar el desarrollo y el estado de bienestar en su población. Por (María Estela Raffino, 2019)	• Medición de resultados	• Método de cálculo
Gestión Pública		• Participación ciudadana y transparencia	• Frecuencia de medición
		• Dimensiones cualitativas de la gestión	• Impacto
		• Los ciudadanos pueden evaluar calidad, cantidad de los bienes y servicios recibidos	• Grado de Eficiencia

4.3.2 Matriz de Operacional de la Variable Dependiente

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Variable Dependiente: (VI)	Se trata de un modelo no normativo, cuyo concepto fundamental es la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo. TQM Asesores	• Desarrollo e implicación de los trabajadores	• De producto
Modelo EFQM de excelencia		• Orientación hacia los resultados	• De satisfacción de usuario
		• Gestión por procesos y por hechos	• De funcionamiento del proceso
		• Aprendizaje, innovación y mejora continua	• De rendimiento

4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1 Técnicas

4.4.1.1 Análisis documental. - Esta técnica debe permitir conocer, comprender, analizar e interpretar cada una de las normas de conformidad al Estado de arte y metodología documental al recopilar la Ley N° 27444, así como revistas, textos, libros, artículos de Internet y otras fuentes documentales de información relacionadas con el presente estudio.

Tabla 4

Parámetros de la Ley N° 27444

Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444	Decreto Legislativo N° 1272
Que, mediante la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se establecen las normas comunes para las actuaciones de la función administrativa del Estado y, regula todos los procedimientos administrativos desarrollados en las entidades, incluyendo los procedimientos especiales;	Que, mediante Decreto Legislativo N° 1272, "Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo" se modifica e incorpora algunos artículos al dispositivo legal antes citado;

4.4.1.2 Entrevista. - Esta técnica se aplica para obtener datos de parte de los Médicos, Enfermeras, Obstetras, Técnicos sanitarios, Personal Administrativo y pacientes que requiere atención en el Hospital Regional Hipólito Unanue de la ciudad de Tacna.

Tabla 5

Técnica de la Entrevista cara a cara

Entrevista cara a cara
Este tipo de técnica tiene su propia ventaja, al permitir al investigador, establecer la mejor forma de relacionarse con los entrevistados y de esta manera obtener respuestas confiables y consistentes

4.4.1.3 Encuestas. - Se debe aplicar cuestionarios de preguntas, con el fin de obtener respuestas coherentes de las personas de ambos sexos comprendidos por Médicos, Enfermeras, Obstetras, Técnicos sanitarios, Personal Administrativo y pacientes que requiere atención en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna.

Tabla 6

Técnica de Encuesta directa

Encuesta Directa
La modalidad de esta encuesta, precisamente se trata de recopilar respuestas directas y validas a los cuestionarios proporcionados a los pacientes que concurren al Hospital Regional Hipólito Unanue de la ciudad de Tacna

4.4.1.4 Cuestionario. - Se trata de un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del Informe final de tesis. El cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos. Por esta razón el interrogatorio es en definitiva un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir en el análisis de la Gestión Pública y el Modelo EFQM con Excelencia.

Tabla 7

Modelo de cuestionario de encuesta

Modelo de cuestionario de encuesta
Dirigidos a los Médicos, Enfermeras, Obstetras, Técnicos de salud, personal administrativos y
pacientes de ambos sexos, que se encuentren en el Hospital Regional Hipólito Unanue de
Tacna, en el momento de ser encuestados

Fecha: _____

Datos personales

Sexo: Varón Mujer

Cargo en el Hospital

- Médicos especialistas
- Enfermeras
- Obstetras
- Técnicos sanitarios
- Pacientes
- Otros (indicar)

Pregunta

¿Para modernizar la atención a los pacientes, estaría usted de Acuerdo que se implante el Modelo EFQM con Excelencia, que debe medir la prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud Pública al utilizar el modelo EFQM de Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna?

1. Si, de Acuerdo

2. No sabe/ No opina

4.4.2 Instrumentos

3.4.2.1 Ficha bibliográfica- Se trata de un instrumento que sirve para compilar datos relacionados a los diferentes mecanismos emitidos por el Gobierno Central, entre Decretos Leyes, Legislativos Supremos y otros dispositivos de reglamentación, para realizar el trabajo final de investigación titulada “Gestión Pública y la prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud Pública, utilizando el modelo EFQM con Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna.

Tabla 8

Ficha bibliográfica de Validez de criterio

Validez de criterio
Este tipo de validez se ocupa de la aplicación de una Prueba para estimar el desempeño actual o predice el desempeño futuro. Es decir, Implica medir el grado en que una prueba se encuentra relacionada con algún criterio.

4.4.2.1 Guía de Entrevista. - Es otro de los instrumentos utilizados para llevar a cabo las entrevistas en forma directa y personalizada, con las personas de Médicos, Enfermeras, Obstetras, Técnicos sanitarios, Personal Administrativo y pacientes que requiere atención en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, según las respuestas obtenidas que deben influir en el resultado de la presente investigación.

Tabla 9

Modelo de Guía de Entrevista

Estructuración de la entrevista	Entrevista dirigida	Finalidad	Número de participantes
Preguntas preestablecidas	Nómina personal de Profesionales, técnicos, Personal administrativos y pacientes.	de Obtener de respuestas coherentes de los entrevistados	106 personas entre la nómina de Profesionales, técnicos, personal que prestan servicios y pacientes del Hospital Regional Hipólito Unanue de la ciudad de Tacna.

4.4.2.2 Guía de Encuesta.- De la misma manera este instrumento debe permitir obtener informaciones de carácter porcentual, a las preguntas previamente diseñadas con relación al entorno a las personas de Médicos, Enfermeras, Obstetras, Técnicos sanitarios, Personal Administrativo y pacientes que requiere atención en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, para obtener resultados positivos o negativos, que claramente deben evidenciar como

datos más importantes y significativas, absueltas por estas personas entrevistadas y encuestadas en el campo del trabajo.

Tabla 10

Modelo de Guía de encuesta

Guía de encuesta aplicado a la nómina del personal del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna

OBJETIVO: Conocer la metodología del modelo EFQM con Excelencia, dirigida a la prestación de servicios de calidad.

FECHA: 15.04.2019

HORA INICIACIÓN: 09.00 A.M

HORA DE FINALIZACIÓN: 12.10 P.M

1. ¿Cómo debe ser el impacto del Modelo EFQM con Excelencia en la Gestión pública?
 2. ¿Cómo deben ser los beneficios del Modelo EFQM con Excelencia, en la prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna?
-

4.4.2.3 Cuestionario. - Generalmente se trata de un formato, cuya redacción debe ser secuencial, coherente y respetuosa, donde se enumeran un conjunto de preguntas sobre el tema de investigación y que deben ser absueltas por los partícipes en las entrevistas y encuestas, cuyos resultados dependen en gran medida de las preguntas formuladas en forma clara y precisa y con mucha antelación.

4.4.2.4 Escala de Likert. - Este instrumento consiste en un conjunto de ítems que sirven para la medición de actitudes de las personas entrevistadas que deben ser interpretadas y consideradas como indicios de la investigación, cuya dirección puede ser positiva o negativa y su intensidad conceptual también puede lograr como ser alta, mediano y baja.

4.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Según Figueredo, León y Martínez. (2019). "El procesamiento de la información a partir del documento científico es concebido como una red de ideas interconectadas y como una trama de intenciones elaborada o reconstruida por los comunicantes en función de los esquemas de conocimientos compartidos. El procesamiento cognitivo del documento se deriva de un compromiso de negociación entre la información explícita y la información tácita". Aporte de Zorrilla y Torres (1998. p.38) dicen: "Una vez concluidas las etapas de recolección de información, seguidamente se inicia con una de las fases más importantes de su procesamiento y análisis de datos, mediante un conjunto de manipulaciones, transformaciones, operaciones, reflexiones y comparaciones que se realizan sobre los datos con el fin de extraer informaciones significativas o relevantes con relación a los problemas de la investigación". Sin embargo, se debe añadir que este tipo de análisis de datos dependen de los siguientes factores: a) El nivel de medición de las variables, b) El tipo de hipótesis formulada y c) El diseño de investigación utilizado que indique el tipo de análisis que es requerido para la comprobación de hipótesis.

Por otra parte, Kerlinger. (1982) dice: "el análisis de datos es el precedente para la actividad de interpretación. La interpretación se realiza en términos de los resultados de la investigación. Esta actividad consiste en establecer inferencias sobre las relaciones entre las variables estudiadas para extraer conclusiones y recomendaciones. La interpretación se realiza en dos etapas: a) Interpretación de las relaciones entre las variables y los datos que las sustentan con fundamento en algún nivel significativo estadística, b) Establecer un significado más amplio de la investigación, es decir, determinar el grado de generalización de los resultados de la investigación".

Por consiguiente, la investigadora del presente estudio, para llegar a la siguiente etapa que consiste en la determinación de los resultados y discusión,

mediante el proceso de los datos individuales que deben agruparse y estructurar con el propósito de responder a: 1) Problema de investigación, 2) Objetivos 3) Hipótesis del estudio y Marco teórico, ahora se debe recurrir al procesamiento de datos que es en general la acumulación y manipulación de elementos para producir información detectable por un observador, que permitan utilizar las herramientas de las Entrevistas y la Encuesta, estos se encuentran agrupados en la población y clasificados de acuerdo a su importancia, los que deben ser convertibles en textos manejables para poder interpretar y discutir el contenido del cuestionario que se encuentran debidamente estructurados para obtener las respuestas de los Médicos especializados, Enfermeras, Obstetras, Técnicos sanitarios, Personal administrativo y pacientes del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, de esta manera lo obtener respuestas concretas para su análisis e interpretación respectiva.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA

Se ocupa de la fase de análisis de los datos recolectados. Es decir, se trata de un paso de examen, cuando muchos investigadores experimentados intentan evitar sea por miedo a equivocarse en la interpretación o por no comprometer la supuesta objetividad de la investigación. Por otra parte, el análisis de los resultados es la parte final de toda investigación, en él se había visto toda la información que han ido recolectando, para presentar de manera ordenada y comprensible. Necesariamente, se han debido utilizar el apoyo de los anexos, tablas y figuras estadísticas descriptivas como aporte a los resultados, para su interpretación luego de haberse sistematizado para el Informe final de tesis de Maestro en Ciencias titulada: “Gestión Pública y la prestación de servicio de calidad en Medicina preventiva y Salud Pública, utilizando el Modelo EFQM con Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna.

Entonces, en resumidas cuentas, se debió tratar e interpretar la significación de los datos que se habían recolectado y cómo estos se relacionaban, se explicaron, describieron o condicionaron los problemas del presente estudio. Es decir, cuando se han realizado la observación y registro de datos, pues se procedieron a ejecutar el análisis estadístico de las actividades de las variables, para luego tabular y graficar. No obstante, el trasvase debió culminar con esta acción al determinar los resultados, dispuestos para realizar la interpretación del análisis estadístico de los datos obtenidos. Es decir, para analizar e interpretar la entrevista y la encuesta, así como la forma de haber sido percibidos. Para su efecto se muestra la exposición al pie:

5.2 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA CUALITATIVA

Tabla 11

Nómina de distribución de la Muestra, determinada por Estadística Probabilística

Estrato por giro	Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna	Total población (fh)n = ,071 nh(fn) = nh	N° de muestra
1	Médicos	135	10
2	Enfermeras	63	4
3	Obstetras	40	3
4	Técnicos sanitarios	30	2
5	Personal administrativo	932	66
6	Pacientes de ambos sexos	300	21
Total		1 500	n =106

Tabla 12

Se debe ser adecuado la gestión pública y la prestación de servicio de calidad en medicina preventiva y salud pública, utilizando el modelo EFQM con excelencia

Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna	Cantidad	Muy Adecuado	Adecuado	Mediana mente Adecuado	Inadecuado
Médicos Especialistas	10	7	1	1	1
Enfermeras	4	2	1	1	0
Obstetras	3	1	1	1	0
Técnicos Sanitarios	2	0	0	1	1
Personal Administrativo	66	60	2	2	2
Pacientes	21	1	1	15	4
Total	n =106	71	6	21	8
	100%	67%	6%	20%	7%

Interpretación

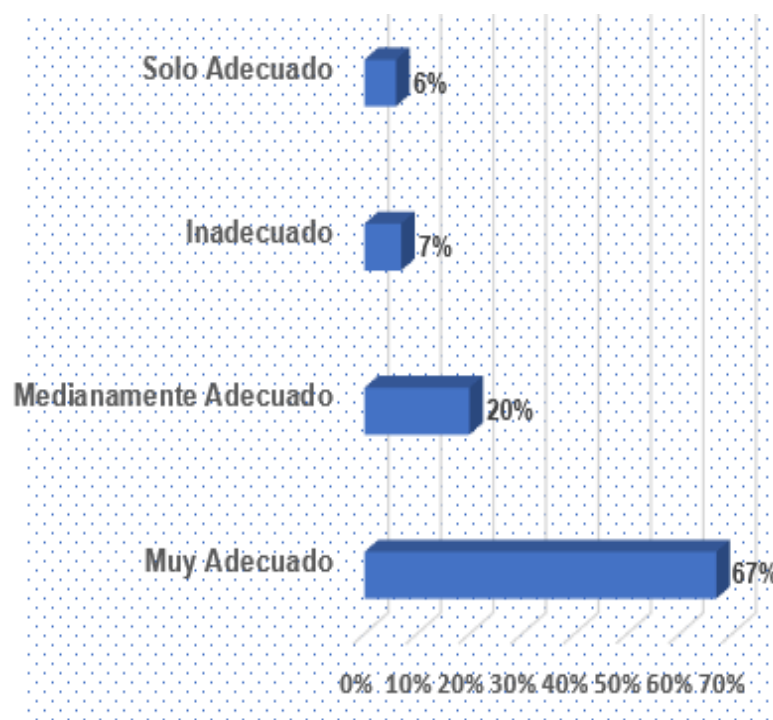
En la Tabla 12. Intervienen profesionales, técnicos, personal administrativo y pacientes de ambos sexos bajo el número de muestra de $n = 106$.

Entonces, los entrevistados respondieron en un 67% Muy adecuado, otro 20% responden, Medianamente adecuado un 7% responden Inadecuado y un 6% responden Solo adecuado al cuestionario de cualitativo. Debe ser adecuado la gestión pública y la prestación de servicio de calidad en medicina preventiva y salud pública, utilizando el modelo EFQM con excelencia.

En este caso predomina la categoría Muy adecuada con un 67% seguido con otro 20% de la categoría Medianamente adecuado.

Figura 2

Se establece como Muy adecuado la gestión pública y la prestación de servicio de calidad en medicina preventiva y salud pública.



Fuente: Tabla 2

Tabla 13

Establecer la importancia de la gestión pública y la prestación de servicios de calidad en la medicina preventiva y salud pública utilizando el modelo EFQM con excelencia

Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna	Cantidad	Muy Importante	Solo Importante	Medianamente importante	Poco importante
Médicos especialistas	10	8	1	1	0
Enfermeras	4	2	1	1	0
Obstetras	3	1	1	1	0
Técnicos sanitarios	2	0	0	1	1
Personal Administrativo	66	63	1	1	1
Pacientes	21	2	2	13	4
Total	n =106	76	6	18	6
	100%	71%	6%	17%	6%

Interpretación

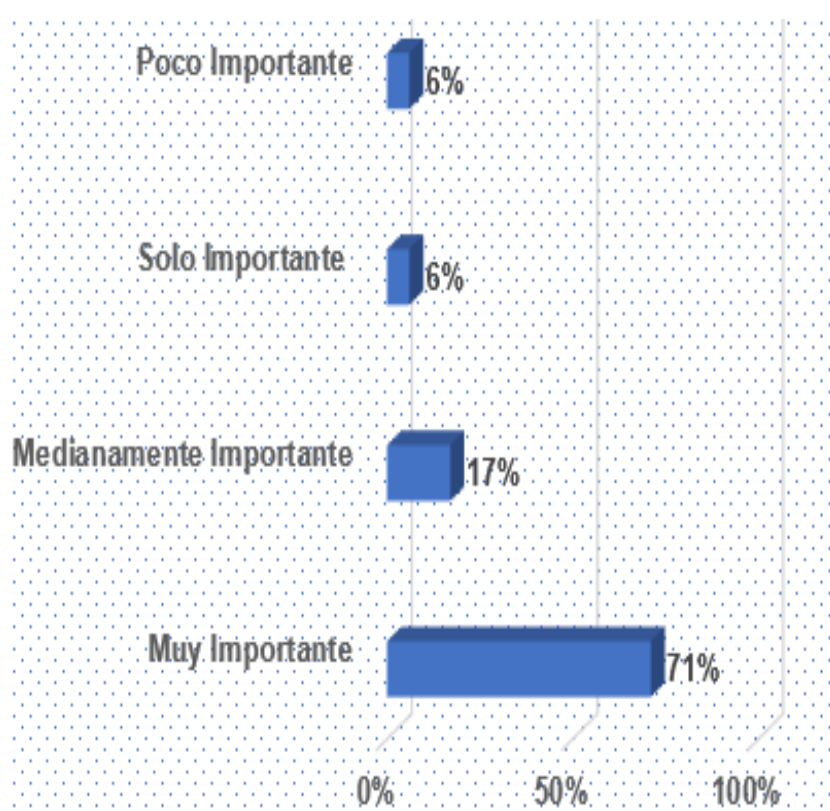
En la Tabla 13. Intervienen profesionales, técnicos, personal administrativo y pacientes de ambos sexos bajo el número de muestra de n = 106

Entonces, los entrevistados respondieron en un 71% Muy importante, un 17% responden, Medianamente importante y otros 6% responden Solo importante y responden Poco importante al cuestionario de cualitativo. Establecer la importancia de la gestión pública y la prestación de servicios de calidad en la medicina preventiva y salud pública utilizando el modelo EFQM con excelencia

En este caso predomina la categoría Muy adecuada con un 67% seguido con otro 20% de la categoría Medianamente adecuado con un 20%.

Figura 3

Se establece la importancia de la gestión pública, en la prestación de servicios de calidad en la medicina preventiva y salud pública utilizando el modelo EFQM con excelencia.



Fuente: Tabla 13.

Tabla 14

Determinar la eficiencia de la gestión pública y la prestación de servicios de calidad en la medicina preventiva como en salud pública utilizando el modelo EFQM con excelencia

Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna	Cantidad	Muy Eficiente	Solo Eficiente	Medianamente eficiente	Ineficiente
Médicos especialistas	10	7	1	1	1
Enfermeras	4	2	1	1	0
Obstetras	3	1	1	1	0
Técnicos sanitarios	2	1	1	0	0
Personal Administrativo	66	60	4	1	1
Pacientes	21	0	0	15	6
Total	n =106	71	8	19	8
	100%	66%	8%	18%	8%

Interpretación

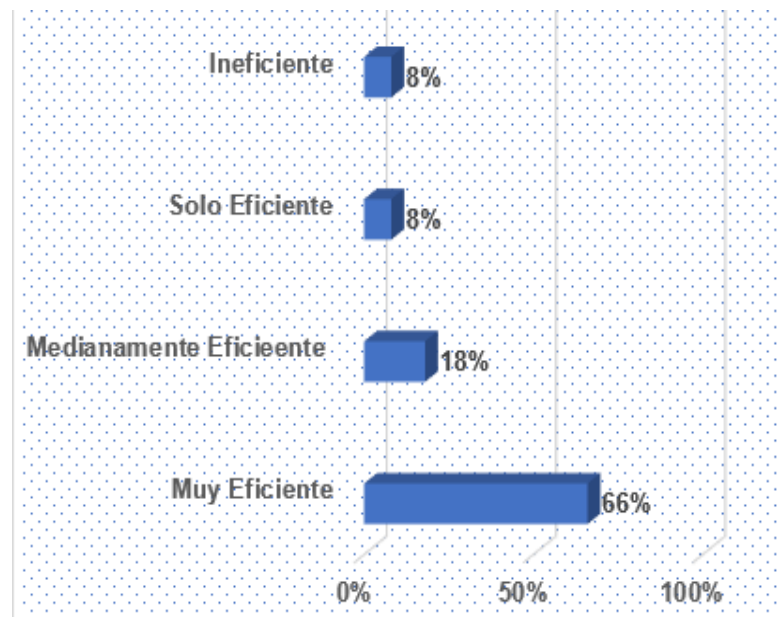
En la Tabla 14. Intervienen profesionales, técnicos, personal admirativo y pacientes de ambos sexos bajo el número de muestra de n = 106.

Entonces, los entrevistados respondieron en un 66% Muy eficiente, un 18% responden, Medianamente eficiente y otros 8% responden Solo eficiente y Ineficiente al cuestionario de cualitativo. Determinar la eficiencia de la gestión pública y la prestación de servicios de calidad en la medicina preventiva como en salud pública utilizando el modelo EFQM con excelencia

En este caso predomina la categoría Muy eficiente con un 66% seguido con otro 18% de la categoría Medianamente eficiente.

Figura 4

Se determina la eficiencia de la gestión pública y la prestación de servicios de calidad en la medicina preventiva como en salud pública utilizando el modelo EFQM con excelencia



Fuente: Tabla 14.

Tabla 15

Establecer la consistencia de la prestación de servicios de los profesionales en medicina preventiva y salud pública en los hospitales.

Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna	Cantidad	Muy Consistente	Consistente	Medianamente Consistente	Poco Consistente
Médicos especialistas	10	9	1	0	0
Enfermeras	4	3	1	0	0
Obstetras	3	2	1	0	0
Técnicos sanitarios	2	1	1	0	0
Personal Administrativo	66	60	5	1	0
Pacientes	21	0	0	1	20
Total	n =106	75	9	2	20
	100%	71%	8%	2%	19%

Interpretación

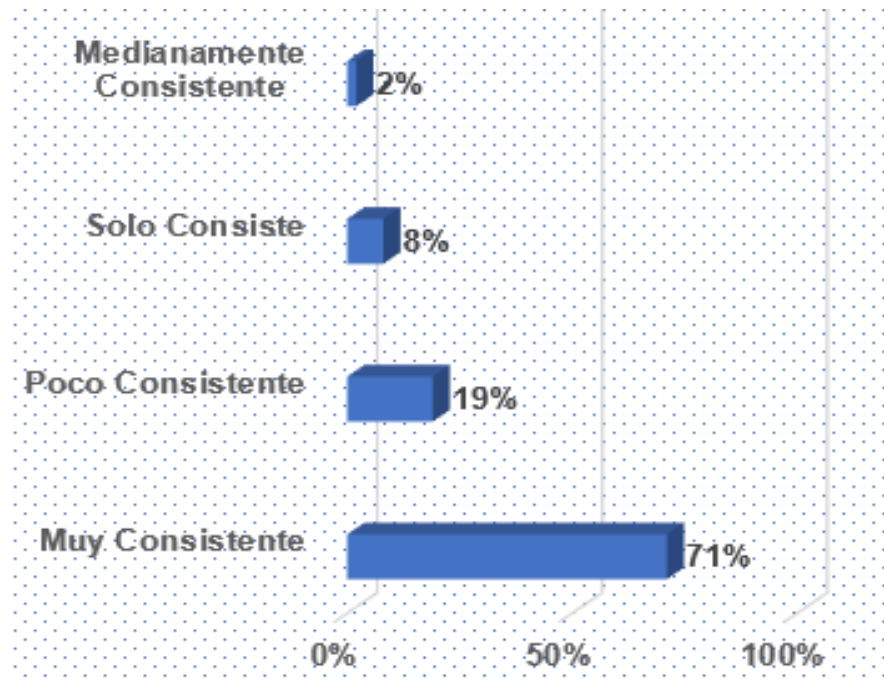
En la Tabla 15. Intervienen profesionales, técnicos, personal administrativo y pacientes de ambos sexos bajo el número de muestra de $n = 106$.

Entonces, los entrevistados respondieron en un 71% Muy consistente, otro 19% responden, Poco consistente, un 8% responden como Poco Consistente y otro 2% Medianamente consistente al cuestionario de cualitativo. Establecer la consistencia de la prestación de servicios de los profesionales en medicina preventiva y salud pública en los hospitales.

En este caso predomina la categoría Muy consistente con un 71% seguido con otro 19% de la categoría Poco consistente.

Figura 5

Se establece la consistencia de servicios de los profesionales de salud, en medicina preventiva y salud pública al utilizar el modelo EFQM con excelencia.



Fuente: Tabla 15.

Tabla 16

*Para una mejor prestación de servicios de calidad, debe ser necesario
Implantar el modelo EFQM con excelencia*

Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna	Cantidad	Muy Necesario	Solo Necesario	Medianamente Necesario	Poco Necesario
Médicos especialistas	10	9	1	0	0
Enfermeras	4	3	1	0	0
Obstetras	3	2	1	0	0
Técnicos sanitarios	2	1	1	0	0
Personal Administrativo	66	50	5	5	6
Pacientes	21	19	1	1	0
Total	n =106	84	10	6	6
	100%	79%	9%	6%	6%

Interpretación

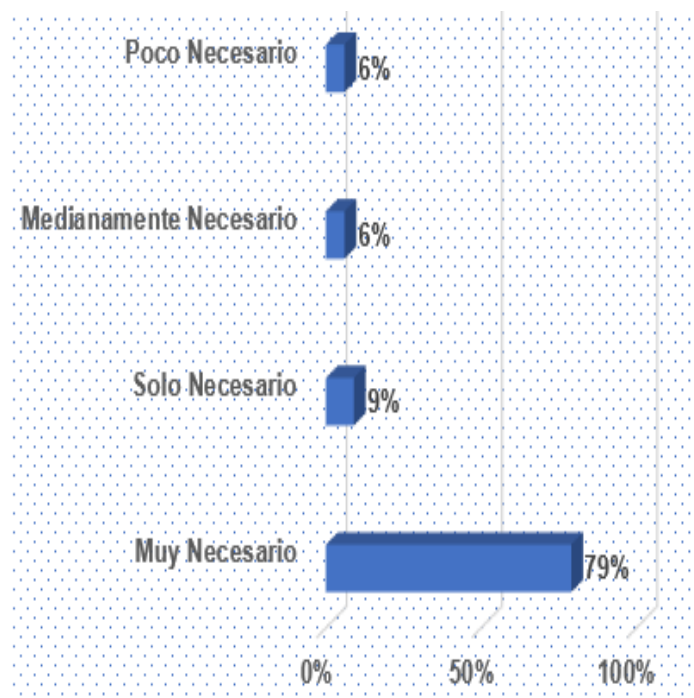
En la Tabla 16. Intervienen profesionales, técnicos, personal admirativo y pacientes de ambos sexos bajo el número de muestra de n = 106.

Entonces, los entrevistados respondieron en un 79% Muy necesario, otro 9% responden Solo necesario y otros 6% responden Medianamente necesario y responden Poco necesario al cuestionario de cualitativo. Para una mejor prestación de servicios de calidad, debe ser necesario Implantar el modelo EFQM con excelencia

En este caso predomina la categoría Muy necesaria con un 79% seguido con otro 9% de la categoría Solo necesario.

Figura 6

Se establece para una mejor prestación de servicios de calidad se establece que es necesario implantar el modelo EFQM con excelencia



Fuente: Tabla 16

4.2 Presentación, análisis y discusión de la Encuesta.

Tabla 17

Nómina de distribución de la muestra, determinada por estadística probabilística

Estrato por giro	Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna	Total población (fh)n = ,071 nh(fn) = nh	Cantidad de muestra
1	Médicos	135	10
2	Enfermeras	63	4
3	Obstetras	40	3
4	Técnicos sanitarios	30	2
5	Personal administrativo	932	66
6	Pacientes de ambos sexos	300	21
	Total	1 500	n =106

Tabla 18

Determinar la relación de la medición de resultados y la prestación de servicio de calidad en medicina preventiva y salud pública

Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna	Cantidad de muestra	Si	No sabe/No responde
Médicos especialistas	10	10	0
Enfermeras	4	4	0
Obstetras	3	2	1
Técnicos sanitarios	2	2	0
Personal Administrativo	66	65	1
Pacientes de ambos sexos	21	20	1
Total	n=106	103	3
	100%	97%	3%

Interpretación

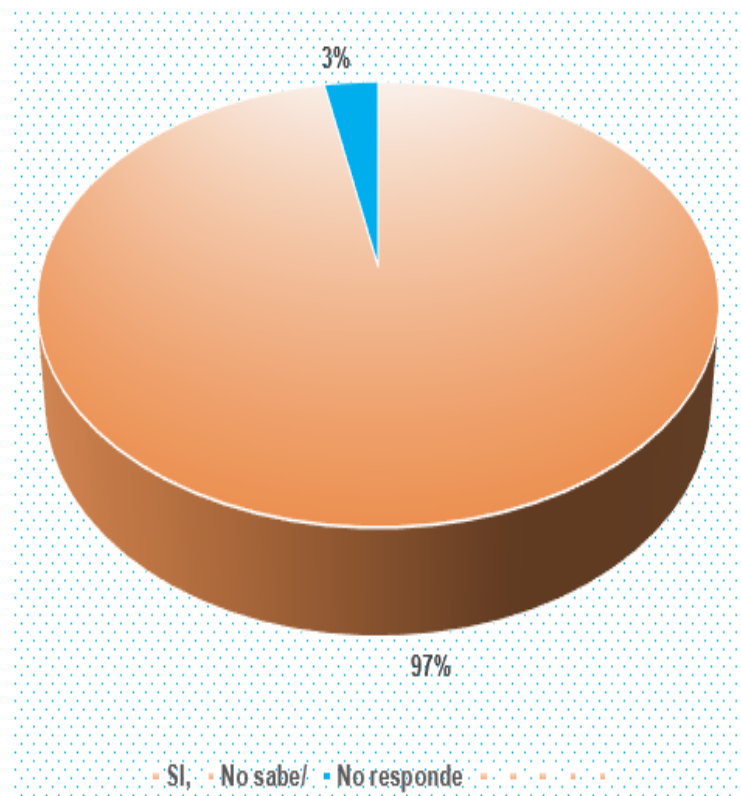
En la Tabla 17. Intervienen profesionales, técnicos, personal administrativo y pacientes de ambos sexos bajo el número de muestra de n = 106.

Entonces, los entrevistados respondieron en un 97% con un SI y el otro 3% contestan No sabe/ No responde al cuestionario de cuantitativo o Dicotómico. Determinar la relación de la medición de resultados y la prestación de servicio de calidad en medicina preventiva y salud pública

Asimismo, en esta cuestión prevalece la categoría SI, con un 97% seguido con otro 3% de la categoría No sabe/ No responde.

Figura 7

Se determinar la relación de la medición de resultados y la prestación de servicio de calidad en medicina preventiva y salud pública al utilizar el modelo EFQM con excelencia.



Fuente: Tabla 17.

Tabla 18

Describir mediante método de cálculo la relación de la medición de resultados y la prestación de servicio de calidad en medicina preventiva y salud pública

Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna	Cantidad de muestra	Sí, es necesario	No sabe/no responde
Médicos especialistas	10	9	1
Enfermeras	4	3	1
Obstetras	3	2	1
Técnicos sanitarios	2	1	1
Personal Administrativo	66	65	1
Pacientes de ambos sexos	21	20	1
Total	n=106 100%	100 94%	6 6%

Interpretación:

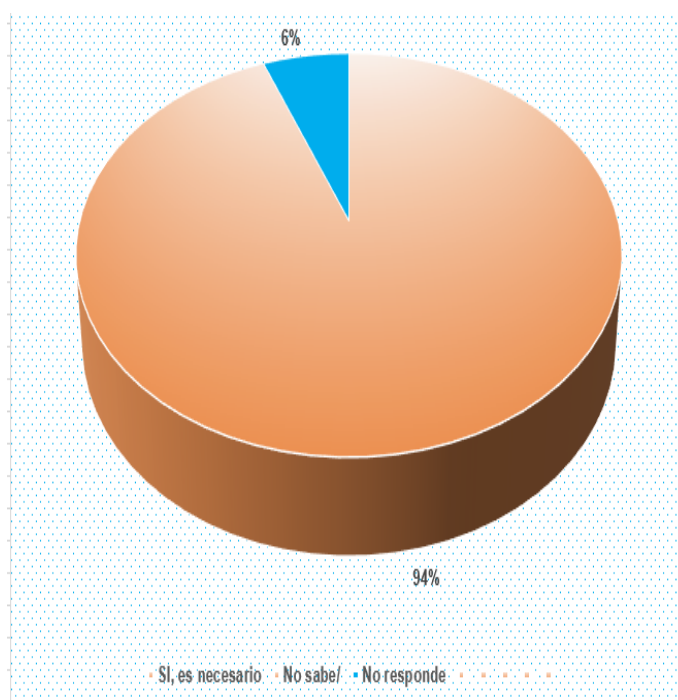
En la Tabla 18. Intervienen profesionales, técnicos, personal admirativo y pacientes de ambos sexos bajo el número de muestra de n = 106.

Entonces, los entrevistados respondieron en un 94% con un SI, y con otro 6% contestaron que No sabe/No responde al cuestionario de cuantitativo o dicotómico. Describir mediante método de cálculo la relación de la medición de resultados y la prestación de servicio de calidad en medicina preventiva y salud pública

En este contexto prepondera la categoría SI, con un 94% seguido con otro 6% de la categoría No sabe/NO responde.

Figura 8

Se llega a describir mediante método de cálculo la relación de la medición de resultados y la prestación de servicio de calidad.



Fuente: Tabla 18

Tabla 19

Verificar la frecuencia de la relación de la medición de resultados y la prestación de servicio de calidad en medicina preventiva y salud pública

Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna	Cantidad de muestra	si,	No sabe/no responde
Médicos especialistas	10	8	2
Enfermeras	4	3	1
Obstetras	3	2	1
Técnicos sanitarios	2	1	1
Personal Administrativo	66	64	2
Pacientes de ambos sexos	21	20	1
Total	n=106	98	8
	100%	92%	8%

Interpretación

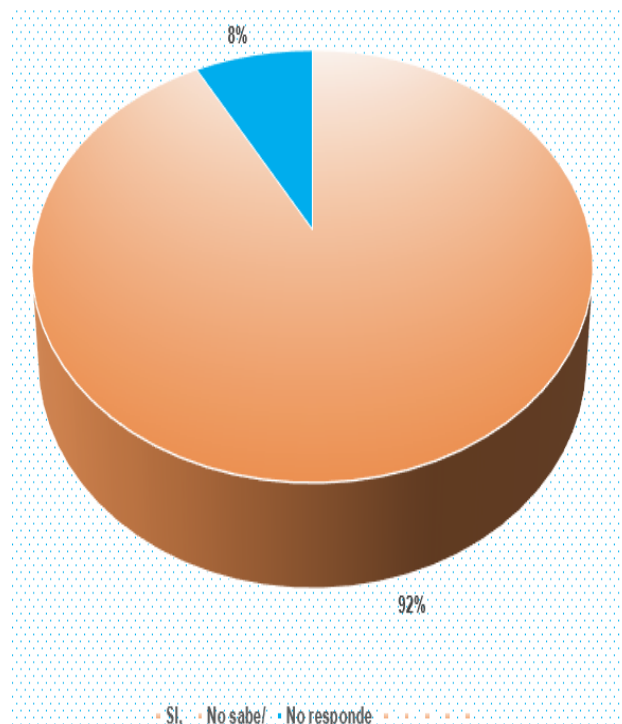
En la Tabla 19. Intervienen profesionales, técnicos, personal admirativo y pacientes de ambos sexos bajo el número de muestra de $n = 106$.

Entonces, los entrevistados respondieron en un 92% con un SI, y con otro 8% contestaron que No sabe/No responde al cuestionario de cuantitativo o dicotómico: Verificar la frecuencia de la relación de la medición de resultados y la prestación de servicio de calidad en medicina preventiva y salud pública

En este caso predomina la categoría SI, con un 92% seguido con otro 8% de la categoría No sabe/No responde.

Figura 9

Se ha verificado la frecuencia de la relación de la medición de resultados y la prestación de servicio de calidad en medicina preventiva y salud pública



Fuente: Tabla 19

Tabla 20

Analizar el impacto de la relación de la medición de resultados y la prestación de Servicio de calidad en medicina preventiva y salud pública

Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna	Cantidad de muestra	Si	No sabe/no responde
Médicos especialistas	10	7	3
Enfermeras	4	3	1
Obstetras	3	2	1
Técnicos sanitarios	2	1	1
Personal Administrativo	66	63	3
Pacientes	21	20	1
Total	n=106	96	10
	100%	91%	9%

Interpretación

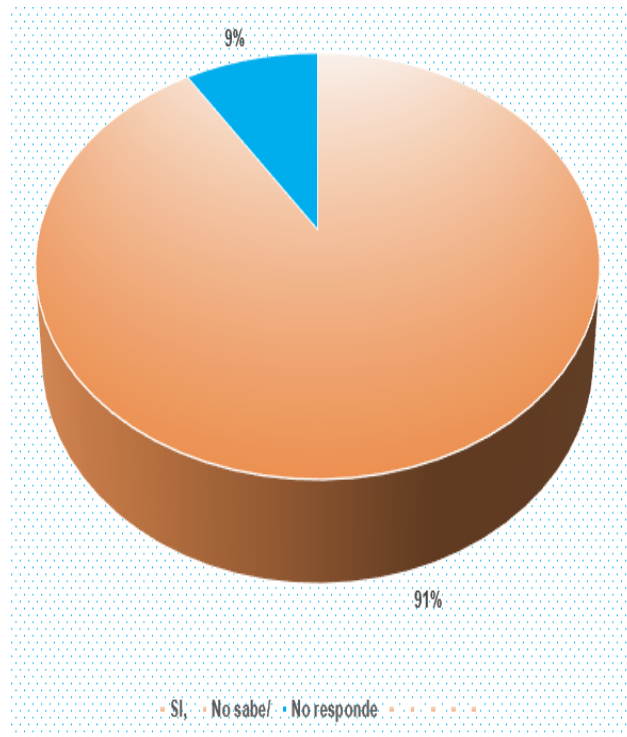
En la Tabla 19. Intervienen profesionales, técnicos, personal admirativo y pacientes de ambos sexos bajo el número de muestra de n = 106

Entonces, los entrevistados respondieron en un 91% con un SI, y con otro 9% contestaron que No sabe/No responde al cuestionario de cuantitativo o dicotómico:

En este caso impera la categoría SI, con un 9% seguido con otro 9% de la categoría No sabe/No responde.

Figura 10

Se logra analizar el impacto de la relación de la medición de resultados y la prestación de servicio de calidad en medicina preventiva y salud pública.



Fuente: Tabla 20

Tabla 21

Establecer si se ejerce el grado de eficiencia en la relación de la medición de resultados y la prestación de servicio de calidad, en medicina preventiva y salud pública utilizando el modelo EFQM con excelencia

Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna	Cantidad de muestra	Si	No sabe/no responde
Médicos especialistas	10	10	0
Enfermeras	4	3	1
Obstetras	3	2	1
Técnicos sanitarios	2	1	1
Persona Administrativo	66	65	1
Pacientes de ambos sexos	21	20	1
Total	n=106	101	5
	100%	95%	5%

Interpretación

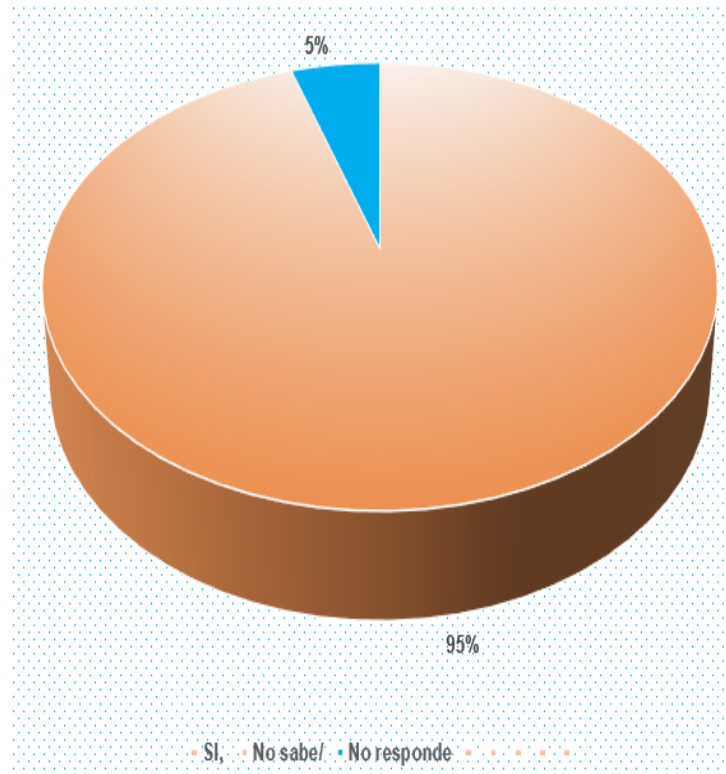
En la Tabla 21. Intervienen profesionales, técnicos, personal administrativo y pacientes de ambos sexos bajo el número de muestra de n = 106

Entonces, los entrevistados respondieron en un 95% con un SI, y con otro 5% contestaron que No sabe/No responde al cuestionario de cuantitativo o dicotómico: Establecer si se ejerce el grado de eficiencia en la relación de la medición de resultados y la prestación de servicio de calidad, en medicina preventiva y salud pública utilizando el modelo EFQM con excelencia

En este caso predomina la categoría SI, con un 95% seguido con otro 5% de la categoría No sabe/No responde.

Figura 11

Se determina ejercer el grado de eficiencia en la relación de la medición de resultados y la prestación de servicio de calidad, en medicina preventiva y Salud pública utilizando el modelo EFQM con excelencia



Fuente: Tabla 21

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

6.1 DISCUSIÓN DE VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

En el presente Capítulo, corresponde diseñar la interpretación de los hallazgos y/o conclusiones de los Antecedentes internacionales, nacionales y locales del presente estudio, así como la validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección, pues es el recurso que se utiliza para registrar la información que se quiere obtener de datos mediante por intermedio del instrumento Alpha Cron Bach, que se muestra en la Tabla 21, aparte de hacer constancia de aquellos aspectos nuevos e importantes como producto del análisis y evaluación de los resultados obtenidos, Por una parte, también el Estado de arte que permiten utilizar diferentes bibliografías mencionados en el marco teórico, para relacionar el proceso directamente con la naturaleza del estudio, con los problema y objetivos de la investigación establecidos en el Informe final de Tesis “Gestión Pública y prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud publica utilizando el modelo EFQM con Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 - 2020, para mejor ilustración se mencionan los resultados cualitativos y dicotómicos importantes:

En las Tablas se puede observar sobre gestión pública y prestación de servicios de los entrevistados en Muy Adecuado, Muy Consistentes y Muy Necesarios del 66% hasta 79%, lo que significa una trascendencia buena... Asimismo, en las Tablas se debe observar sobre la gestión pública y su relación con la medicina preventiva y salud pública, se perciben las respuestas dicotómicas desde 91% hasta 97%

Por otra parte, las limitaciones en la presente discusión, es que la investigación es dirigida exclusivamente a los pacientes del Hospital Regional

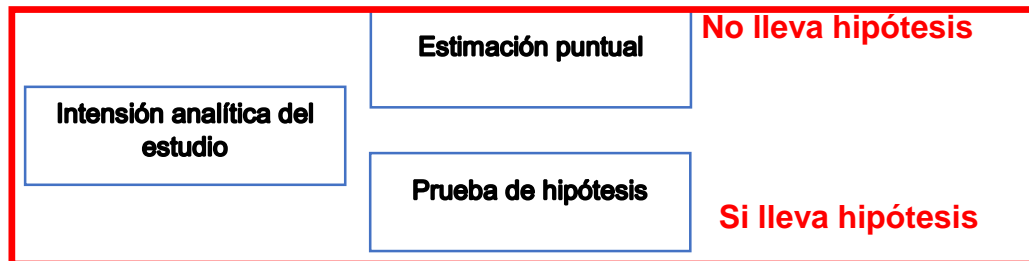
Hipólito Unanue de la ciudad de Tacna, que utilizan los servicios de dicho establecimiento sanitario, que debe ser a partir de su funcionamiento normal para satisfacer las necesidades de salud de la sociedad local y regional, para atenuar de alguna manera una mejor calidad de vida a las personas que concurran al área de emergencia.

6.2 Prueba estadística de Hipótesis alterna y nula

La hipótesis estadística es la transformación de las hipótesis alterna y nula, deben ser formulados cuando en el presente estudio se recolectan y analizan para probar como hipótesis cuantitativas pero en términos estadísticos de estimación diseñadas para evaluar la suposición de la investigadora respecto al valor de las características de la población $N = 1\ 500$ y muestra $n = 108$ entre Médicos, Enfermeras, Obstetras, Técnicos sanitarios, Personal administrativos y paciente3s atendidos en el área de emergencia del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, siendo la población de 300 pacientes que en todo caso es mayor a 200 por lo que se simboliza como X , luego se debe traducir la hipótesis de investigación en hipótesis estadística $H_1\ X > 200$ (promedio proyectado para su atención) . Por una parte, la Hipótesis nula es la negación de la hipótesis alterna $H_0\ X = 200$ (promedio proyectado de casos igual = 200), entonces la hipótesis alterna debe ser $H_a\ X < 200$ el (promedio proyectado de casos es menor a 200).

Posteriormente, la investigadora compara el promedio proyectado por la hipótesis con el promedio actual de la muestra indicado. En consecuencia, la exactitud de su estimación es evaluada por esta comparación, como corrobora Champion (1976), se aclara que algunos investigadores consideran las hipótesis estadísticas de estimación como hipótesis de diferencia debido a que en última instancia lo que se evalúa es la diferencia entre un valor hipnotizado y un valor observado en una sola muestra. Otra forma de probar mediante la Hipótesis estadística que es una proposición que hace la in investigadora sobre la cual se debe decidir si es verdadera o falsa, pues la hipótesis está relacionada al enunciado del estudio. Si en el enunciado puede identificarse una proposición,

entonces llevara una hipótesis, de lo contrario el estudio debe tener otra intención analítica como es la estimación puntual.



En todo caso, si un estudio no lleva hipótesis no es de menor valor que otro que si lleva, simplemente no es su intención analítica.

Según Villanueva (2020).” El contraste de hipótesis es una de las técnicas estadísticas más conocidas para juzgar si una determinada propiedad de una población es compatible con lo que podemos observar obteniendo una muestra de esta población”. Acción que permite aceptar la hipótesis nula. Además, existe la falsa creencia de que los estudios Descriptivos no llevan hipótesis, lo que significa un error, así como lo es la de afirmar que todos los estudios analíticos siempre van a llevar hipótesis.

CONCLUSIONES

Se han logrado las Conclusiones del Objetivo general y Objetivos específicos

1. En el presente trabajo, se ha determinado la conclusión del objetivo general, por lo que se pretende desarrollar, el planeamiento de una Gestión pública eficiente, en la mejora de la prestación del servicio de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, con incidencia en el modelo EFQM con enfoque de excelencia sostenida. Caso: Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 -2020. De acuerdo a las Tablas 12 y 17 reflejan como Muy Adecuado con un 67% de respuestas cualitativas y otro 97% de la categoría cuantitativa y dicotómico con un 97%.
2. Asimismo, el presente estudio, se ha establecido mediante el método de cálculo una gestión pública efectiva, dentro del contexto de la prestación de servicio de calidad en la medicina preventiva y salud pública con enfoque en el producto del modelo EFQM de excelencia comprobada. Caso: Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 -2020. Asimismo, prevalecen Muy Importante con un 71% y un 94% de la categoría SI, es necesario.
3. Muy Eficiente lograr determinar la frecuencia de medición de la gestión pública, cuya evidencia debe repercutir en la prestación de servicio de calidad mejorada en la medicina preventiva y salud pública, capaces de satisfacer al usuario del modelo EFQM de excelencia. Caso: Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 -2020. Igualmente, en cuanto a la categoría cualitativa Muy Eficiente se aprecia solo un 66% y dentro de categoría cuantitativa y dicotómica se aprecia un SI rotundo de 96%.
4. En estos casos es inevitable medir el impacto de la gestión pública y la prestación servicio de calidad en la medicina preventiva y salud pública, para fortalecer el funcionamiento del proceso del modelo EFQM de excelencia.

Caso: Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 -2020.Relacionado a la categoría cualitativa prevalece un 71% como Muy Consistente y un 91% dentro de la categoría cuantitativa y dicotómica con un 91%.

5. Asimismo es ineludible generar una gestión pública eficiente y que aporte en la prestación de servicio de calidad en la medicina preventiva y salud pública, para certificar el rendimiento del modelo EFQM de excelencia Caso: Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 -2020.Por último, se aprecia un 79% como Muy Necesario y un 95% de la categoría cuantitativa y dicotómica con un 95%.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Alta Dirección del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna a tomar nota sobre las recomendaciones que deben servir para satisfacer la calidad de atención mediante el Modelo EFQM.

1. Se recomienda enfatizar la importancia del objetivo general, para fortalecer el planeamiento de una gestión pública eficiente, en la mejora de la prestación del servicio de calidad en medicina preventiva y salud pública, con hechos concretos del modelo EFQM con enfoque de excelencia sostenida. Caso: Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 -2020.
3. La entidad técnica, debe tener en cuenta otros instrumentos, para comprobar el método de cálculo una gestión pública efectiva, dentro del contexto de la prestación de servicio de calidad en la medicina preventiva y salud pública con enfoque en el producto del modelo EFQM de excelencia comprobada. Caso: Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 -2020.
4. Se debe proponer revisar en lo relacionado a la frecuencia de medición de la gestión pública, cuya evidencia debe implicar en la prestación de servicio de calidad mejorada en la medicina preventiva y salud pública, capaces de satisfacer al usuario del modelo EFQM de excelencia. Caso: Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 -2020.
5. Se debe motivar y seguir pensando en mejorar el instrumento de medición del impacto de la gestión pública y la prestación servicio de calidad en la medicina preventiva y salud pública, para fortalecer el funcionamiento del proceso del modelo EFQM de excelencia. Caso: Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 -2020.

6. Igualmente los recursos humanos deben mostrar interés como una obligación, ineludible de generar una gestión pública eficiente y que aporte en la prestación de servicio de calidad en la medicina preventiva y salud pública, para certificar el rendimiento del modelo EFQM de excelencia. Caso: Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 -2020.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, A. (2020).** *Justificación de la investigación y antecedentes de la investigación.* Universidad de Lima
- Altaba, E. (2009).** *La Nueva Gestión Pública y la Gestión por Competencias.* Universidad Rovira y Virgili.
- Avila, S. y Faura, M. (2020).** *Marco filosófico del compromiso organizacional.* Revista de Estudios Empresariales. Segunda época. Número: 1 (2020). Pp.201-226
- Arias, F. (2006).** *Población y muestra.* Disponible en: <https://proyectoseducativoscr.wordpress.com/>. p.81
- Arrascue, J. y Segura, E. (2016).** *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del Norte.* "CLINIFER". Universidad Señor de Sipán.
- Azuero, Á. (2018).** *Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación.* Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Balestrini, M. (2006).** *Como se elabora el proyecto de investigación: (para los Estudios Formularios o Exploratorios, Descriptivos, Diagnósticos, Evaluativos, Formulación de Hipótesis Causales, Experimentales y los Proyectos Factibles).* 7ma. ed. Pie Imprenta. p.125)
- Bauce, G., Cordova, M. y Ávila, A. (2018).** *Operacionalización de variables.* Revista del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel", 2018; 49(2)
- Bitar, S. (2016).** *Las tendencias mundiales y el futuro de América Latina.* Naciones Unidas: CEPAL

- BLOG DE CALIDAD Y EXCELENCIA (2020).** *La puntuación matriz REDER en EFQM.* Disponible en: <https://www.google.com/search?client=opera&hs=dVy&sxsrf=AOaemvJhaldWU9HR>
- Buendia, L., Colas, P. y Hernandez, F. (1998).** *Métodos de investigación en Psicopedagogía.* McGraw-Hill.
- Carrasco, S. (2009).** *Metodología de la Investigación Científica.* Lima: editorial San Marcos, p. 156.
- Carrasco, S. (2009).** *Metodología de la investigación científica.* Segunda reimpresión San Marcos: p. 226
- Castro, M. (2006).** *Delimitación de la población.* Disponible en: <http://m3todologia1.blogspot.com/2016/03/poblacion-y-muestra.htm>
- Condori, P. (2020).** *Universo, Población y Muestra.* Disponible en: <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Crosby, P. (1988).** *La organización permanece exitosa.* McGraw-Hill Interamericano. México.
- Cruz, E. (2018)** *Proyectos de investigación científica en salud.* Disponible en: <http://revzoilomarinaldo.sld.cu/index.php/zmv/article/view/670>.
- Champion, B. (1976)** *Hipótesis estadística de estimación.* Disponible en: <https://asesoriatesis1960.blogspot.com/2018/01/que-son-las-hipotesis-estadisticas.html>
- Druker, P. (1999).** *El ejecutivo eficaz.* Buenos Aires: Editorial Sudamericana.p.41

Encinas (1993). *Análisis de los datos e interpretación de resultados.* Disponible en:
https://www.academia.edu/17254264/Analisis_e_interpretacion_de_dato

Espinoza, E. (2019). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte.* Conrado vol.15 no.69 Cienfuegos oct.-dic. 2019 Epub 02-Sep-2019

Espinoza, C. (2018). *El problema de investigación.* Revista Conrado, 14(64), 22-32. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/Conrado>

EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT (EFQM) (2017).
El Modelo EFQM de Excelencia Disponible en:
<https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Modelo+EFQM+por+European+Foundation+Quality+Management+>

Figueredo, A., Leon, R. y Martinez, M. (2019). *Procedimiento para el procesamiento de información científica en la DPI de la carrera de Ingeniería Forestal.* Cuba: Universidad de Granma – UDG.

Frazer, O. (1998). *Salud Pública.* Colombia: Facultad Nacional de Salud Publica

Fortín, M. (1999). *Definición del planteamiento del problema.*
<https://es.slideshare.net/>

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación.* Huancayo: Universidad Continental.

Gronroos, C. (2001). *La calidad del servicio y satisfacción del consumidor.* Revista Brasileira de Marketing, vol. 10, núm. 2. pp. 146-162

Juran, J. (1990. p. 299). *La calidad por el diseño.* Ediciones Díaz de Santos

JUNTA AMERICANADE ESPECIALIDADES MEDICAS (2021). *La medicina preventiva.* Disponible en: <https://clinic-cloud.com/blog/medicina-preventiva-definicion-salud-publica/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2003). *Metodología de la investigación.* México: Cuarta Edición. Mc Graw-Hill

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación.* McGraw-Hill Interamericana. p.39

Hernández, R. (2011) *Definición de los alcances de la investigación a realizar.* <https://sites.google.com/site/>.

Kerlinger, F. (2002). *Enfoque conceptual de la Investigación del comportamiento., Tesis investigación científica.* Blog. p.83

LEY N° 26162. *Ley del Sistema Nacional de Control.* Publicado en el Diario Oficial “El Peruano”.

LEY N° 26922 *Consejos Transitorios de Administración Regional (CTAR Departamentales.* Publicado en el Diario Oficial “El Peruano”.

LEY N° 27444. *Ley general de procedimientos administrativos. Gestión pública.* Publicado en el Diario Oficial “El Peruano”.

LEY N° 27245. *Ley de Prudencia y transparencia Fiscal.* Publicada el 27 de diciembre de 1999) en el Diario Oficial “El Peruano”

Llallana, E. (2018). *Aplicación del Modelo EFQM para la mejora continua de la calidad es un servicio de farmacia hospitalaria.* Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Maquera, N. (2017). Tesis titulada: *Relación entre los factores personales y percepción de la calidad de los cuidados de enfermería de madres de niños hospitalizados: Hospital Hipólito Unanue Tacna – 2016.* Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela Profesional de Enfermería.

Martinez, R. (2017). *Principales tipos de limitaciones:* Disponible en: <https://www.revistacomunicar.com/wp/escuela-de-autores/importancia-de-expresar-las-limitaciones-del-estudio>.

Mortiz (2020) *Gestión pública.* Disponible en: <https://blogs.upn.edu.pe/negocios/que-es-gestion-publica->

NORMAS APA. (2019). *El estado del arte.* Disponible en: <https://normasapa.net/que-es-el-estado-del-arte/>

Ochando, V. (2020). *Aplicación del Modelo EFQM para servicios Sociales.* Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico.

OFICINA EJECUTIVA DE TRANSPARENCIA TECNOLIGICA Y CAPACITACION. (2018). *Fundamentos de salud pública.* Lima: Ministerio de Salud. Instituto Nacional de Salud. 2017.

Peña, S. (2017). Análisis de datos. AREANDINA: Fundación Universitaria del Área Andina

Quito, I. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo EFQM excelencia en Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio - Rubro de actividades Veterinarias del Distrito de Huaraz.* Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

- Ramió, C. (2020).** *La burocracia: Origen y destino*. Disponible en: <https://www.administracionpublica.com/la-burocracia-origen-y-destino/>
- Ramos, C. (2020).** *Los alcances de una investigación*. *CienciAmérica* (2020) Vol. 9 (3) ISSN 1390-9592 ISSN-L 1390-681X
- RESOLUCION DIRECTORAL N° 007-99-ef/76.01** Glosario de Términos de Gestión Presupuestaria del Estado, publicada el 23 de febrero de 1999). Publicada en el Diario Oficial “El Peruano”
- Sabino, C. (1986).** *El proceso de investigación*. Caracas: Editorial Panapo, p. 53.
- SANITAS SEGUROS MÉDICOS (2019).** *Medicina preventiva*. Disponible en: [Sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/](https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/)
- Sánchez, R. y Mejía (2018).** *El diseño de investigación*. Disponible en: [file:///C:/Users/real_/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion%20\(7\).pdf](file:///C:/Users/real_/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion%20(7).pdf)
- Tamayo y Tamayo, M. (1999).** *Problemática de la investigación*. Disponible en: <https://es.slideshare.net/>.
- Teran, A., Nahum, T., Gonzales, J., Ramirez, R. y Palomino, G. (2012).** *Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica*. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar.*.
- Tipian, S. (2017).** *Gestión Administrativa y la calidad de servicio a los usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus, de la Universidad César Vallejo, Filial Lima, Sede Los Olivos.*

- Vidal, E. (2014).** *La calidad y su gestión en las organizaciones gallegas propuesta de un modelo de gestión de calidad total basado en el Modelo EFQM de excelencia.* Programa de Doctorado en Dirección Integrada de Proyectos. España: Universidad Da Coruña.
- Valle, M. (2009).** Tesis titulada: *Percepción de la calidad de atención en el servicio de Emergencia desde la perspectiva del usuario externo del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.* Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Escuela de Posgrado Maestría en Salud Pública.
- Villanueva, J. (2020).** *Contraste de hipótesis 1 - ¿Cómo no aceptar lo falso?.* Disponible en: <https://www.iartificial.net/contraste-de-hipotesis-1-como-no-aceptar-lo-falso/>
- Winslow (2002).** *Concepto de Salud Pública.* Disponible en: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/11468/1/1.Concepto%20salud%20y%20salud%20pública.pdf>
- Zorrilla, S. Torres. M. (1986).** *Proceso de la investigación científica.* Editorial Interamericana. p. 38
- WIX.COM. (2017).** *Redactar la descripción del problema.* Disponible en: <https://auramar80.wixsite.com/trabajos-de-grado/single-post/2017/03/03/-c%C3%B3mo-redactar-la-descripci%C3%B3n-del-problema>

ANEXOS

ANEXO 1

Instrumento Alpha Cronbach

N°	ITEMS	I	II	III	IV	V	Suma de Ítems
	SUJETOS	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	
1	Juan	1	1	0	1	1	4
2	Luis	1	1	1	1	1	5
3	José	1	1	0	1	1	4
4	María	0	0	1	0	1	2
5	Lucio	1	1	1	1	1	5
6	Jorge	1	1	1	1	1	5
7	Gregory	1	1	0	1	1	4
8	Mario	1	0	1	1	1	4
9	Luisa	1	1	1	1	1	5
10	Luzmila	1	1	1	0	1	4
11	Soledad	1	1	1	1	0	4
12	Angélica	1	1	1	1	1	5
13	Roberto	1	0	0	0	1	2
14	David	1	1	1	1	1	5
15	Daniel	1	1	1	1	1	5
16	Oscar	1	1	1	1	1	5
17	Magdalena	1	1	1	1	1	5
18	Susana	1	1	1	1	1	5
19	Fernando	0	0	0	1	1	2
20	Margarita	1	1	1	1	0	4
21	Victoria	1	1	1	1	1	5
22	Zonilla	1	1	1	1	0	4
23	Susana	1	1	1	1	1	5
24	Cristina	1	1	1	1	1	5
25	Cristóbal	1	1	1	1	1	5
26	Amadeo	1	0	1	1	1	4
27	Lázaro	1	1	1	1	1	5
28	Lorenzo	1	1	1	1	1	5
29	Jesús	1	1	0	1	1	4
30	Jerónimo	1	1	1	0	1	3
31	Cristina	1	1	0	1	1	4
32	Arnaldo	1	1	0	1	1	4
33	Amado	1	1	1	1	1	5
34	Artemio	1	1	0	1	1	4
3e5	Simón	0	0	1	0	1	2
36	Saúl	1	1	1	1	1	5
37	Justo	1	1	1	1	1	5
38	Daniel	1	1	0	1	1	4
39	Felipe	1	0	1	1	1	4

40	Rafael	1	1	1	1	1	5
41	Lucero	1	1	1	0	1	4
42	Luisa	1	1	1	1	0	4
43	Jimena	1	1	1	1	1	5
44	Jacinto	1	0	0	0	1	2
45	Joel	1	1	1	1	1	5
46	Amanda	1	1	1	1	1	5
47	Adolfo	1	1	1	1	1	5
48	Lucia	1	1	1	1	1	5
49	Estefany	1	1	1	1	1	5
50	Fiorella	0	0	0	1	1	2
51	Fabrizio	1	1	1	1	0	4
52	Guadalupe	1	1	1	1	1	5
53	Camila	1	1	1	1	0	4
54	Oriana	1	1	1	1	1	5
55	Ivana	1	1	1	1	1	5
56	Janeth	1	1	1	1	1	5
57	Milagros	1	0	1	1	1	4
58	Manuel	1	1	1	1	1	5
59	Pedro	1	1	1	1	1	5
60	Pablo	1	1	0	1	1	4
61	Jorge	1	1	1	0	1	3
62	Gregorio						
63	Patricio	1	1	0	1	1	4
64	Emanuel	1	1	1	1	1	5
65	Carmina	1	1	0	1	1	4
66	Lucio	0	0	1	0	1	2
67	Francisco	1	1	1	1	1	5
68	Daniela	1	1	1	1	1	5
69	Rubén	1	1	0	1	1	4
70	Manuela	1	0	1	1	1	4
71	Jacinta	1	1	1	1	1	5
72	Pilar	1	1	1	0	1	4
73	Neal	1	1	1	1	0	4
74	Bernardo	1	1	1	1	1	5
75	Teodosio	1	1	0	1	1	4
76	Santos	1	1	1	1	1	5
77	Luciano	1	1	0	1	1	4
78	Lucas	0	0	1	0	1	2
79	María	1	1	1	1	1	5
80	Jesusa	1	1	1	1	1	5
81	Jesús	1	1	0	1	1	4
82	Maritza	1	0	1	1	1	4
83	Karla	1	1	1	1	1	5
84	Carlos	1	1	1	0	1	4

85	Nicomedes	1	1	1	1	0	4
86	Nicolás	1	1	1	1	1	5
87	German	1	0	0	0	1	2
88	Mónica	1	1	1	1	1	5
89	Roberta	1	1	1	1	1	5
90	Dorotea	1	1	1	1	1	5
91	Katia	1	1	1	1	1	5
92	Carlota	1	1	1	1	1	5
93	José Luis	0	0	0	1	1	2
94	Roberto	1	1	1	1	0	4
95	Mariano	1	1	1	1	1	5
96	Avelino	1	1	1	1	0	4
97	Melania	1	1	1	1	1	5
98	Soledad	1	1	1	1	1	5
99	Judith	1	1	1	1	1	5
100	Damián	1	0	1	1	1	4
101	Josefina	1	1	1	1	1	5
102	Laura	1	1	1	1	1	5
103	Leila	1	1	0	1	1	4
104	Nelly	1	1	1	0	1	3
105	Hugo	0	0	1	1	1	3
106	Cecilio	1	1	0	1	1	4
		97	87	82	91	95	449
		V_i	V_i	V_i	V_i	V_i	V_i

Fuente: Elaboración propia, según Alpha Cron Bach Tabla 23

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[\frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

K = 106 (número de ítems)

V_i = 530 (Sumatoria de las respuestas correctas del ítem 1)

V_t = 449 (Sumatoria total de los individuos que respondieron correctamente a todos los ítems)

Reemplazamos: ITEM 1

$$\alpha = \frac{106}{106-1} \left[\frac{449}{530} \right]$$

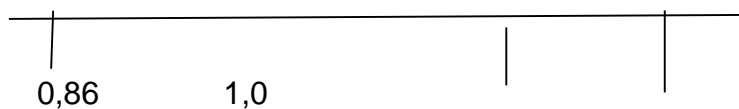
$$\alpha = \frac{106}{105} \left[\frac{449}{530} \right]$$

$$\alpha = 1,00952380952 \times 0,84716981132$$

$$\alpha = 0,8553809523$$

$$\alpha = 0,86$$

Alpha Cron Bach señala que, si un Ítem sobrepasó el valor de 0, 82 es confiable y válido, por tanto, en este Ítem se obtuvo un valor de 4,67 el cual SI es estadísticamente confiable (SI confiabilidad).



Se deben realiza el mismo procedimiento con los siguientes Ítems 2, 3, 4 y 5

Formula:

$$\alpha = \frac{Npr}{1 + pr N + 1}$$

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA

Cuestionario dirigido al cuerpo Colegiado de Médicos, Enfermeras, Obstetras, Técnicos sanitarios, Personal administrativo y pacientes del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna.

Objetivo: Recolectar información relacionada con las personas de la nómina de personal y pacientes de Medicina preventiva y Salud Pública del Hospital.

Se solicita: Por favor dar respuesta en forma voluntaria a las preguntas formuladas en la presente investigación, para que puedan contribuir en los resultados esperados por la investigadora.

1.1 Cuestionario Cualitativo para las Entrevistas

1	2	3	4
MUY ADECUADO	ADECUADO	MEDIANAMENTE ADECUADO	INADECUADO

ITEMS GESTION PUBLICA ADECUADO				
Pregunta 1 ¿Es para usted Adecuado la gestión pública y la prestación de servicio de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM con Excelencia, cree que impactará a los usuarios del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna? Periodo 2019 – 2020	1	2	3	4

1	2	3	4
MUY IMPORTANTE	IMPORTANTE	MADIANAMENTE IMOPORTANTE	POCO IMPORTANTE

ITEMS GESTION PUBLICA IMPORTANTE				
Pregunta 2 En su condición de servidor público. ¿Cree usted que es Importante la gestión pública y la prestación de servicios de calidad en la Medicina preventiva y Salud pública al utilizar el modelo EFQM con Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna? Periodo 2019 – 2020	1	2	3	4

1	2	3	4
MUY EFICIENTE	EFICIENTE	MADIANAMENT E EFICIENTE	INEFICIENTE

ITEMS GESTION PUBLICA EFICIENTE				
Pregunta 3 En su condición de paciente. ¿Cree usted que es Eficiente la prestación de servicios de calidad en la Medicina preventiva y Salud pública, al utilizar el modelo EFQM con Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna? Periodo 2019 – 2020	1	2	3	4

1	2	3	4
MUY CONSISTENTES	CONSISTENTES	MEDIANAMENTE CONSISTENTES	INCONSISTENTES

Pregunta 4 En su condición de paciente ¿Piensa usted que la prestación de servicios de los Profesionales de salud, son Consistentes en la Medicina preventiva y Salud pública, al utilizar el modelo EFQM con Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna? Periodo 2019 – 2020.	1	2	3	4
--	----------	----------	----------	----------

1	2	3	4
MUY NECESARIO	NECESARIO	MEDIANAMENTE NECESARIO	NO ES NECESARIO

NECESARIO IMPLANTAR MODELO EFQM CON EXCDELENCIA				
Pregunta 5 Como pregunta general. ¿Cree usted que, para mejorar la Gestión pública y la prestación de servicios de calidad, en la Medicina preventiva y Salud Publica es Necesario implantar el Modelo EFQM con Excelencia, para evitar insatisfacciones a los usuarios del: ¿Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna? Periodo 2019 – 2020.	1	2	3	4

1.2 Cuestionarios Dicotómicas para las Encuestas:

1	2
SI O NO	NO SABE/ NO RESPONDE

ITEMS PLANEAMIENTO DE GESTION PUBLICA EFICIENTE EN LA PRESTACION DE SERVICIO DE CALIDAD		
Pregunta 6 ¿Como Determinar la relación de la Medición de Resultados y prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM con enfoque de Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna? Periodo 2019 – 2020.	1	2

1	2
SI O NO	NO SABE/ NO RESPONDE

ITEMS METODO DE CALCULO DE GESTION PUBLICA EFECTIVA		
Pregunta 7 ¿Cómo Describir mediante método de cálculo la relación de la Medición de Resultados y la prestación de servicios de calidad en la Medicina preventiva y Salud pública, al utilizar el producto del modelo EFQM de Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna? Periodo 2019 – 2020.	1	2

1	2
SI O NO	NO SABE/ NO RESPONDE

ITEMS FRECUENCIA DE MEDICION DE GESTION PUBLICA Y SERVICIO DE CALIDAD		
Pregunta 8 ¿Verificar la frecuencia de la relación de la Medición de Resultados y prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, al utilizar el modelo EFQM de Excelencia y satisfacer a los pacientes del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna? Periodo 2019 – 2020	1	2

1	2
SI O NO	NO SABE/ NO RESPONDE

ITEMS DMEDICINA PREVENTIVA, SALUD PUBLICA Y MODELO EFQM		
Pregunta 9 ¿Como Analizar el impacto de la relación de la Medición de Resultados y la prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM de Excelencia con buen funcionamiento para el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna? Periodo 2019 – 2020	1	2

1	2
SI O NO	NO SABE/ NO RESPONDE

ITEMS SERVICIO DE CALIDAD EN MEDICINA PREVENTIVA Y SALUD PUBLICA		
Pregunta 10 . ¿Determinar la eficiencia de la relación de la Medición de Resultados y la prestación de servicios de calidad en la Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM de Excelencia y aprovechar su rendimiento en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna? Periodo 2019 – 2020?	1	2

La autora.

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Tema: "Gestión Pública y prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM de Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 – 2020"						
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Metodología
Problema general ¿Cuál es la relación de Gestión Pública y prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM de excelencia en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna? Periodo 2019 – 2020?	Objetivo general Determinar la relación de Gestión Pública y prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM con enfoque de Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 - 2020.	Hipótesis general Al lograr establecer la relación de Gestión Pública y prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM con enfoque de Excelencia debe ser significativo en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 -2020.	Variable Independiente: Gestión Pública	<ul style="list-style-type: none"> • Método de calculo • Frecuencia de medición • Impacto • Eficiencia 	Técnicas: <ul style="list-style-type: none"> - Análisis documental - Observación directa - Análisis de contenido 	Según Kerlinger (2002) sostiene que generalmente se llama diseño de investigación al plan y a la estructura de un estudio. Es el plan y estructura de una investigación concebidas para obtener respuestas a las preguntas de un estudio.
Problemas específicos a) ¿Cómo determinar la Gestión Pública, con la relación de la Medición de Resultados y la prestación de servicios de calidad en la Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM de Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna? Periodo 2019 – 2020? b) ¿Cómo revisar la Gestión Pública y la relación de la Participación ciudadana y la prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM de Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 -2020?	Objetivos específicos a) Determinar el método de cálculo en la Gestión Pública y la relación con la Medición de Resultados en la prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM de Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 – 2020 b) Revisar la frecuencia de la Gestión Pública mediante relación de la Participación ciudadana y la prestación servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, capaz de satisfacer al usuario con el modelo EFQM de	Hipótesis específicos a) La ausencia del método de cálculo en la gestión pública y la relación con la Medición de Resultados y la prestación de servicios de calidad en la Medicina preventiva y Salud pública, entonces, debe provocar incertidumbre en el producto del modelo EFQM de Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 -2020. b) Al diseñar una buena frecuencia con relación a la Participación ciudadana en la gestión pública y la prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, entonces, debe ser capaz de satisfacer al usuario del modelo EFQM de Excelencia en el Hospital Regional Hipólito	Variable Dependiente: Modelo EFQM con Excelencia	<ul style="list-style-type: none"> • De producto • De satisfacción del usuario • Del funcionamiento del proceso • De rendimiento 	Instrumentos: <ul style="list-style-type: none"> - Ficha bibliográfica - Guía de entrevista - Ficha de encuesta - Cuestionario - Escala de Likert 	Tipo de Investigación: <ul style="list-style-type: none"> - Descriptiva - Correlacional Población y Muestra <ul style="list-style-type: none"> - Población N=q1 500 - Muestra n= 106

<p>c) ¿De qué manera examinar la Gestión Pública y la relación de las <u>Dimensiones</u> <u>cuantitativas</u> y prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM de Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 - 2020?</p> <p>d) ¿Cómo concebir la relación de los ciudadanos que pueden evaluar la Gestión Pública y la prestación de servicios de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, utilizando el modelo EFQM de Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna? Periodo 2019 -2020?</p>	<p>Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 -2020.</p> <p>c) Establecer la Gestión Pública y relación de las dimensiones cualitativas y la prestación servicio de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, además de fortalecer la utilización del modelo EFQM de Excelencia en el Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 -2020.</p> <p>d) Generar una gestión pública eficiente, mediante la relación de los ciudadanos evaluadores y la prestación servicio de calidad en Medicina preventiva y Salud pública, además de mostrar el rendimiento del modelo EFQM de Excelencia del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 -2020.</p>	<p>Unanue de Tacna. Periodo 2019 -2020.</p> <p>c) La insuficiencia de la relación de las dimensiones cualitativas debe impactar en la gestión pública y la prestación servicios de calidad en la Medicina preventiva y Salud pública, entonces, debe incidir en el descenso de funcionamiento del proceso del modelo EFQM de Excelencia del: Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 - 2020.</p> <p>d) El incumplimiento al no generar una gestión pública eficiente y la relación de los ciudadanos evaluadores y la prestación servicio de calidad de la Medicina preventiva y Salud pública, entonces, involucra en el rendimiento del modelo EFQM de Excelencia del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna. Periodo 2019 -2020.</p>				
--	---	---	--	--	--	--

FIGURAS

Figura 12

Médico de turno tomando nota el estado de salud de los pacientes fotos tomadas por ESAN



Figura 13

Enfermera revisando la historia clínica del paciente



Figura 14

Trabajo de enfermeras en el Quirófano, según foto Formation



Figura 15

Rostro de una enfermera tras horas trabajando



Figura 16

Mujer de tercera edad, riendo con Enfermera luego de haber sido atendida.



Fuente: Cathy Yeulet

Figura 17

Oficina de atención de medicina preventiva.



Foto del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna