

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Unidad de Segunda Especialidad Profesional

**LA EJECUCIÓN DE LAS INVERSIONES EN OPTIMIZACIÓN,
AMPLIACIÓN MARGINAL, REPOSICIÓN Y REHABILITACIÓN
(IOARR) Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN EL HOSPITAL POLICIAL AUGUSTO
BERNARDINO LEGUÍA, AÑO 2023**

TESIS

PRESENTADA POR:

MARGARITA CRISTINA BACIGALUPO ARPASI

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:

GESTIÓN PÚBLICA


TACNA – PERÚ


2025

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN GESTIÓN PÚBLICA

LA EJECUCIÓN DE LAS INVERSIONES EN OPTIMIZACIÓN, AMPLIACIÓN MARGINAL, REPOSICIÓN Y REHABILITACIÓN (IOARR) Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL POLICIAL AUGUSTO BERNARDINO LEGUÍA, AÑO 2023.

Tesis sustentada y aprobada el 22 de octubre del 2025; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : 
.....
Dr. Lic. Adm. Oscar Alfredo Begazo Portugal

SECRETARIO : 
.....
Dr. Miguel Alexis Piaggio Canivillo

VOCAL : 
.....
Mgr. Evelyn Priscila Fajardo Espinoza

ASESOR : 
.....
Mgr. Evelyn Priscila Fajardo Espinoza

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, EVELYN PRISCILA FAJARDO ESPINOZA, en mi condición de asesora acreditada por la Resolución de Facultad N° 11905-2024-FCJE/UNJBG según el informe de Tesis titulado: **“La ejecución de las inversiones en optimización, ampliación marginal, reposición y rehabilitación (IOARR) y su relación en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, año 2023”**.

Presentado por el Srta. MARGARITA CRISTINA BACIGALUPO ARPASI, para optar el título de Segunda Especialidad en Gestión Pública.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual de la UNJBG, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido con un porcentaje de **8** %. Por lo que **CERTIFICO LA SIMILITUD** de la tesis, cumple con el nivel de permitido, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio Institucional.

Se emite el presente certificado para continuar con los trámites de obtención del título de Segunda Especialidad Profesional en Gestión Pública.

Tacna, 19 de junio del 2025

FIRMA ASESOR

Nombres y apellidos, DNI Mgr. Evelyn Priscila Fajardo Espinoza
DNI N° 41315435



FIRMA TESISTA

Nombres y apellidos, DNI Srta. Margarita Cristina Bacigalupo Arpasi
DNI N° 40704387



DEDICATORIA

A Dios, por la luz de la vida, por su bondad inmerecida, por el abundante alimento espiritual y por la lluvia que envía sobre justos e injustos.

Margarita Bacigalupo

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer profundamente a Dios por guiarme por el camino justo y permitirme conocer la luz de la vida.

A los catedráticos de la Segunda Especialidad Profesional en Gestión Pública de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann y en especial a mi asesora la Mgr. Evelyn Fajardo Espinoza, por su guía y orientación profesional para la elaboración de la presente tesis.

Margarita Bacigalupo

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Descripción del problema	3
1.2 Formulación del problema.....	7
1.2.1 Problema Principal.....	7
1.2.2 Problemas Específicos	7
1.3 Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1 Objetivo General.....	7
1.3.2 Objetivos Específicos	8
1.4 Justificación de la investigación	8
1.4.1 Justificación Teórica.....	8
1.4.2 Justificación Empresarial / Organizacional	9
1.4.3 Justificación Académica	9
1.5 Formulación de Hipótesis	10
1.5.1 Hipótesis General.....	10
1.5.2 Hipótesis Específicas	10
1.6 Variables e indicadores.....	11

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	13
2.1 Antecedentes del estudio (Estado de arte)	13
2.1.1 Antecedentes Nacionales	13
2.1.2 Antecedentes Internacionales	18
2.2 Bases Teóricas Científicas	20
2.3 Definiciones de términos básicos	27
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	38
3.1 Tipo de Investigación	38
3.2 Diseño de la investigación	38
3.3 Población y Muestra del estudio	39
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	47
4.1 Diseño de la presentación de resultados	47
4.2 Presentación de los resultados	51
4.3 Prueba de Hipótesis	102
4.3.1 Verificación de las Hipótesis Especificas	102
4.3.2 Verificación de la Hipótesis General	109
4.4 Discusión de resultados	112
CONCLUSIONES.....	120
RECOMENDACIONES.....	122
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	124
ANEXOS	128
MATRIZ DE CONSISTENCIA	128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Relación de IOARRs para el Hospital Policial “Augusto Bernardino Leguía”	4
Tabla 2.	Tiempo de vida útil de los equipos estratégicos médicos	5
Tabla 3.	Operacionalización de la variable independiente	12
Tabla 4.	Operacionalización de la variable dependiente	12
Tabla 5.	Cantidad de asegurados por SALUDPOL del ámbito de jurisdicción del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía	40
Tabla 6.	Ficha técnica del cuestionario: Satisfacción del usuario	45
Tabla 7.	Ficha técnica del cuestionario: Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)	46
Tabla 8.	Escala de Alpha de Cronbach	47
Tabla 9.	Resumen de procesamiento de casos, de la variable 1: Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)	48
Tabla 10.	Estadísticas de fiabilidad del Alfa de Cronbach, de la variable 1: Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)	48
Tabla 11.	Resumen de procesamiento de casos, de la variable 2: Satisfacción del usuario	48
Tabla 12.	Estadísticas de fiabilidad del Alfa de Cronbach, de la variable 2: Satisfacción del usuario	49
Tabla 13.	Resumen de procesamiento de casos	49
Tabla 14.	Estadísticas de fiabilidad - Prueba de normalidad	50
Tabla 15.	Género	51

Tabla 16. Categoría	52
Tabla 17. Satisfacción del usuario	53
Tabla 18. ¿Su atención en consultorio se realizó según el horario programado?	54
Tabla 19. ¿Cómo considera al servicio de farmacia, si tenía los medicamentos que le recetó el profesional de salud?	56
Tabla 20. ¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?Cuál es su apreciación	57
Tabla 21. ¿La atención en el servicio de laboratorio clínico y farmacia fueron rápidas?	59
Tabla 22. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	60
Tabla 23. ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, otros) se realizaron rápido?	62
Tabla 24. ¿El médico que le atendió le hizo un examen completo y minucioso?Cuál es su apreciación	63
Tabla 25. ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?	65
Tabla 26. ¿El médico u otro profesional que le atendió en los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación le inspiró confianza?	66
Tabla 27. ¿El médico u otro profesional que le atendió, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	68
Tabla 28. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos y exámenes radiológicos que le realizaron?	69
Tabla 29. ¿Cómo califica las atenciones de salud en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?	71

Tabla 30. ¿Los carteles, letreros y flechas de los consultorios y pasadizos del hospital, le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	72
Tabla 31. ¿El consultorio donde se atendió contó con equipos médicos en óptimas condiciones?Cuál fue su apreciación	74
Tabla 32. ¿El consultorio o ambiente donde se atendió fueron cómodos y limpios?Cuál es su apreciación	75
Tabla 33. Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)	77
Tabla 34. ¿Cómo califica la planificación estratégica del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?	78
Tabla 35. ¿Considera que el hospital cuenta con una infraestructura planificada y consultorios suficientes para la atención oportuna? ..	80
Tabla 36. ¿Considera que son eficientes las gestiones y planificación realizada por el hospital, para la adquisición de nuevos equipos médicos de alta tecnología?	81
Tabla 37. ¿Cree Ud. que el hospital cuenta con personal de recursos humanos capacitados, para la adecuada atención de los usuarios?Cuál es su apreciación	83
Tabla 38. Ud. considera que el personal de salud del hospital, cuenta con la adecuada capacitación para el buen uso de los equipos médicos de alta tecnología, para el laboratorio clínico y exámenes radiológicos (rayos X, ecografías y otros)?	84
Tabla 39. ¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por el personal de salud, por su atención en los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación?	86
Tabla 40. ¿El personal que labora en el hospital hacen uso correcto de los sistemas de información? cuál es su apreciación	87

Tabla 41.	¿Considera que el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) como la implementación de la historia clínica digital, citas médicas, registro de recetas y dispensación de medicamentos del servicio de farmacia, ayudaría a mejorar la calidad de atenciones en el Hospital?	89
Tabla 42.	¿Considera que el personal de salud utiliza eficientemente los nuevos equipos médicos de alta tecnología, para los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación del hospital?	91
Tabla 43.	¿Cómo califica la ejecución presupuestal del hospital?	93
Tabla 44.	¿Ud. se ha enfrentado a situaciones de falta de equipos médicos en el hospital, por consecuencia del presupuesto asignado al hospital? Cuál fue su apreciación	94
Tabla 45.	¿Considera Ud. que es suficiente la cantidad de equipos médicos adquiridos, para los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?	96
Tabla 46	Análisis de la Variable Independiente: Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR), por Dimensiones, dirigido a los usuarios	97
Tabla 47	Análisis de la Variable dependiente: “Satisfacción del usuario”, por Dimensiones	99
Tabla 48	Análisis de las dimensiones del cuestionario: “Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)”, dirigido al personal administrativo	101
Tabla 49	Escala de coeficiente de correlación	103
Tabla 50	Correlación entre la dimensión Planificación estratégica y la variable: satisfacción del usuario	104

Tabla 51	Correlación entre la dimensión Recursos humanos capacitados y la variable: satisfacción del usuario	105
Tabla 52	Correlación entre la dimensión Sistemas de Información y la variable: satisfacción del usuario	107
Tabla 53	Correlación entre la dimensión Ejecución presupuestal y la variable: satisfacción del usuario	108
Tabla 54	Correlación entre las variables: Ejecución de las Inversiones en optimización, ampliación marginal, reposición y rehabilitación (IOARR) y satisfacción del usuario	110
Tabla 55	Valores de referencia índice V de Cramer	111
Tabla 56	Medidas simétricas de V de Cramer	111
Tabla 57	Medidas direccionales de Lambda	112

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Articulación de los sistemas administrativos, entre el Sistema de Planeamiento Estratégico, Sistema de Programación Multianual y Gestión de Inversiones (Invierte.pe), Sistema Nacional de Presupuesto Público y Sistema Nacional de Abastecimiento, con sus principales instrumentos de gestión	22
Figura 2.	Modelo teórico de Ley & Spelman (1967)	25
Figura 3.	Género	51
Figura 4.	Categoría	52
Figura 5.	Satisfacción del usuario	53
Figura 6.	¿Su atención en consultorio se realizó según el horario programado?	55
Figura 7.	¿Cómo considera al servicio de farmacia, si tenía los medicamentos que le recetó el profesional de salud?	56
Figura 8.	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?Cuál es su apreciación	58
Figura 9.	¿La atención en el servicio de laboratorio clínico y farmacia fueron rápidas?	59
Figura 10.	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	61
Figura 11.	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, otros) se realizaron rápido?	62
Figura 12.	¿El médico que le atendió le hizo un examen completo y minucioso?Cuál es su apreciación	64
Figura 13.	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?	65

Figura 14. ¿El médico u otro profesional que le atendió en los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación le inspiró confianza?	67
Figura 15. ¿El médico u otro profesional que le atendió, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	68
Figura 16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos y exámenes radiológicos que le realizaron? ..	70
Figura 17 ¿Cómo califica las atenciones de salud en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?	71
Figura 18. ¿Los carteles, letreros y flechas de los consultorios y pasadizos del hospital, le parecen adecuados para orientar a los pacientes? ..	73
Figura 19. ¿El consultorio donde se atendió contó con equipos médicos en óptimas condiciones? Cuál fue su apreciación	74
Figura 20. ¿El consultorio o ambiente donde se atendió fueron cómodos y limpios? Cuál es su apreciación	76
Figura 21. Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)	77
Figura 22. ¿Cómo califica la planificación estratégica del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?	79
Figura 23. ¿Considera que el hospital cuenta con una infraestructura planificada y consultorios suficientes para la atención oportuna? ..	80
Figura 24. ¿Considera que son eficientes las gestiones y planificación realizada por el hospital, para la adquisición de nuevos equipos médicos de alta tecnología?	82
Figura 25. ¿Cree Ud. que el hospital cuenta con personal de recursos humanos capacitados, para la adecuada atención de los usuarios? Cuál es su apreciación	83

Figura 26.	Ud. considera que el personal de salud del hospital, cuenta con la adecuada capacitación para el buen uso de los equipos médicos de alta tecnología, para el laboratorio clínico y exámenes radiológicos (rayos X, ecografías y otros)?	85
Figura 27.	¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por el personal de salud, por su atención en los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación?	86
Figura 28.	¿El personal que labora en el hospital hacen uso correcto de los sistemas de información? cuál es su apreciación	88
Figura 29.	¿Considera que el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) como la implementación de la historia clínica digital, citas médicas, registro de recetas y dispensación de medicamentos del servicio de farmacia, ayudaría a mejorar la calidad de atenciones en el Hospital?	90
Figura 30.	¿Considera que el personal de salud utiliza eficientemente los nuevos equipos médicos de alta tecnología, para los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación del hospital?	92
Figura 31.	¿Cómo califica la ejecución presupuestal del hospital?	93
Figura 32.	¿Ud. se ha enfrentado a situaciones de falta de equipos médicos en el hospital, por consecuencia del presupuesto asignado al hospital? Cuál fue su apreciación	95
Figura 33.	¿Considera Ud. que es suficiente la cantidad de equipos médicos adquiridos, para los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?	96

RESUMEN

El trabajo de investigación planteo como objetivo general de determinar la relación de la ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023.

Para lo cual, se aplicó la investigación de enfoque cuantitativo, aunado a la investigación tipo básica, utilizando el diseño no experimental, y por considerarse dentro de un periodo de tiempo se aplicó el corte transversal y para el análisis se utilizó el nivel de estudio descriptivo – correlacional.

Se consideró como población a los usuarios del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía y se identificó una muestra de 196 personas; cada usuario del hospital respondió un cuestionario que fue revisado mediante el juicio de expertos dando su validez y confiabilidad, para su aplicación con las dos variables: variable independiente: “Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)”, y la variable dependiente: “Satisfacción del usuario”. Se realizó la prueba estadística Rho de Spearman, resultando en un producto final de 0.728, constatándose una alta correlación y una intensa relación entre las variables. Asimismo, se aplicó también el estadístico V de Cramer se logró un valor de 0.520, demostrando que existe hay una intensa correlación y por consiguiente el efecto grande entre las variables, y con el coeficiente de Lambda resulto en un valor de 0.232 lo que demuestra que la relación direccional es de nivel de predicción baja, significando que la ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) se relaciona en una magnitud de 23.2% sobre la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023

Palabras clave: IOARR, equipo médico.

ABSTRACT

The research work proposes as a general objective of determining the relationship between the execution of Investments in Optimization, Marginal Expansion, Replacement and Rehabilitation (IOARR) on user satisfaction at the Augusto Bernardino Leguía Police Hospital, in the year 2023.

For this purpose, quantitative approach research was applied, in addition to basic type research, using non-experimental design, and since it was considered within a period of time, cross-sectional study was applied and descriptive-correlational level of study was used for the analysis.

The population was considered to be the users of the Augusto Bernardino Leguía Police Hospital, and a sample of 196 people was identified. Each hospital user completed a questionnaire, which was reviewed by expert judgment to determine its validity and reliability. It was then applied to the two variables: the independent variable: "Execution of Investments in Optimization, Marginal Expansion, Replacement, and Rehabilitation (IOARR)" and the dependent variable: "User Satisfaction." Spearman's Rho test was performed, resulting in a final product of 0.728, confirming a high correlation and an intense relationship between the variables. Likewise, the Cramer's V statistic was also applied, achieving a value of 0.520, demonstrating that there is an intense correlation and therefore a large effect between the variables, and with the Lambda coefficient it resulted in a value of 0.232, which shows that the directional relationship is at a low prediction level, meaning that the execution of Investments in Optimization, Marginal Expansion, Replacement and Rehabilitation (IOARR) is related to a magnitude of 23.2% on user satisfaction at the Augusto Bernardino Leguía Police Hospital, in the year 2023

Keywords: IOARR, medical equipment.

INTRODUCCIÓN

En el Perú, es cada vez de mayor importancia la inversión pública especialmente para el sector salud, que contribuye a reducir las brechas de accesos a los servicios médicos y asistenciales de salud y lograr optimizar las atenciones de salud a la población, con una adecuada cobertura de las prestaciones de salud, en forma oportuna y de la calidad.

Y el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía durante el transcurso de los años, se ha caracterizado por atender como usuarios a los efectivos policiales y a sus derechohabientes, ofreciendo especialidades médicas y asistenciales; y que para el presente trabajo se analiza e identifica la relación de las adquisiciones de equipos médicos estratégicos mediante las IOARR del sistema Invierte.pe de los últimos años del mencionado hospital, en la percepción de satisfacción de su población o usuarios sobre las prestaciones de salud.

Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo general determinar la relación de la ejecución de las Inversiones en optimización, ampliación Marginal, reposición y rehabilitación (IOARR) en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023.

Asimismo, la presente tesis tiene como estructura cuatro capítulos, el capítulo I, se enfoca en el desarrollo del planteamiento del problema, describiendo y analizando el problema que origina la formulación del presente estudio, se formula el problema principal y de este se desglosa los problemas específicos, de ahí que se identifique los objetivos de la investigación, desarrollando el enunciado de las hipótesis y consiguientemente identificando sus variables y dimensiones.

Por otra parte, el capítulo II, muestra el desarrollo del marco teórico, se identifica y analiza los estudios de los antecedentes nacionales y antecedentes internacionales, así como identificación explyara de las bases teóricas científicas.

Seguidamente, en el capítulo III, desarrolla la metodología de investigación, identificando el tipo y consecuentemente el diseño de la investigación, de eso se desprende el cálculo de la muestra y en esa misma línea se estipula las técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

Por último, en el capítulo IV, como se puede inferir, se expuso en el desarrolló los resultados del “cuestionario de satisfacción del usuario”, para ello se utilizó las técnicas de Alpha de Cronbach, seguidamente de la prueba de normalidad: prueba estadística de Kolgomorov –Smirnov, y se presenta los resultados obtenidos por cada pregunta de los cuestionarios, utilizando la técnica estadística descriptiva del software IBM SPSS Statistics 26 y para visualizar las conclusiones obtenidas sobre las hipótesis específicas, se consideró pertinente aplicar la prueba estadística Rho de Spearman y para visualizar también el valor de la hipótesis general se aplicó consecuentemente la prueba estadística Rho de Spearman, seguidamente de la estadística V de Cramer y finalizando con el coeficiente de Lambda. Asimismo, recapitulando los resultados, se despliega la discusión acerca de los resultados obtenidos, y finalmente en virtud de los resultados, se exponen las conclusiones principales del estudio y en última instancia se sugiere las recomendaciones de la investigación realizada, igualmente se indican el detalle de las referencias bibliográficas y se adjunta los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

El derecho a la salud es uno de los principales pilares de establecidos en las normas peruanas para un buen desarrollo social y económico del País; y en la “Ley N° 26842, Ley General de Salud”, señala que “es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que lo provea, siendo responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad”. Por otro lado, el Estado peruano regula y norma que los establecimientos de salud dentro del territorio peruano, cumplan con las exigencias nacionales e internaciones sobre los requisitos mínimos en relación al equipamiento, recursos humanos, infraestructura del local de salud y sistemas, todo de acuerdo a la naturaleza y complejidad del establecimiento.

Actualmente, el Hospital Policial “Augusto Bernardino Leguía”, es de categoría II-1, y según la clasificación del MINSA (2016) son “establecimientos con capacidad resolutive para satisfacer las necesidades de salud de la población de su ámbito jurisdiccional, a través de la atención integral ambulatoria, de emergencia y de hospitalización”. Y está ubicado en el Jirón San Germán 2da. Cuadra S/N, del Distrito del Rímac, Departamento de Lima; que es para la atención de salud de todo los efectivos policiales y sus familiares directos, especialmente para quienes sus centros de trabajo y domicilios se hallan ubicados en los Conos Norte y Centro de Lima.

Asimismo, se ha podido observar que existe una asignación y ejecución de los recursos limitados e insuficientes para cubrir los requerimientos del Hospital Policial “Augusto Bernardino Leguía”, que al ser categorizado en hospital II-1

requiere equipos médicos especializados de alta gama y de última tecnología, para brindar atenciones de salud de calidad y oportunas a los usuarios o pacientes; por consiguiente esto repercute en la calidad de la atención del servicio médico y en la infraestructura hospitalaria, que son también importantes para el servicio que se brinda.

Desde el año 2019, la Unidad Formuladora (UF) de la “Dirección de Sanidad Policial”, formuló para el cierre de brechas, la identificación de los equipos médicos estratégicos a adquirir para el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, mediante el análisis y evaluación de aquellos equipos médicos estratégicos que directamente participan en el diagnóstico, tratamiento y recuperación de los pacientes por cada servicio médico y asistencial que se brinda en el mencionado Hospital Policial. Se adquieren dichos equipos médicos estratégicos mediante la IOARRs del Sistema Invierte.pe, así como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 1

Relación de IOARRs para el Hospital Policial “Augusto Bernardino Leguía”.

Código Único de Inversión	Nombre de la inversión	Fecha de viabilidad	Costo actualizado S/.	Tipo de IOARR
2442049	Adquisición de cuna de calor radiante, equipo ecógrafo multipropósito de multifrecuencia de alta resolución, monitor multi parámetro y unidad odontológica; en el(la) EESS Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP - Rímac en la localidad Rímac, distrito de Rímac, provincia Lima, departamento Lima	27/03/2019	1,004,000.00	Reposición
2448949	Adquisición de mesa hidráulica para operación quirúrgica, lámpara cialítica, monitor multi parámetro, equipo de rayos x digital rodable, esterilizador, equipo de cirugía laparoscópica, equipo de anestesia, equipo de rayos x digital estacionario, videoendoscopio, monitor multi parámetro, electrocardiógrafo, equipo de terapia láser, equipo de terapia combinada, unidad odontológica, monitor desfibrilador, equipo para terapia ultrasónica, equipo de electroterapia de corrientes múltiples, equipo de r	27/05/2019	11,540,660.92	Reposición

2483268	Adquisición de microscopio (otros), centrifuga para tubos, autoclave frontera y refrigeradora conservadora de medicamentos; en el(la) EESS Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP - Rímac distrito de Rímac, provincia Lima, departamento Lima	02/03/2020	271,141.00	Reposición
2487342	Adquisición de ambulancia tipo II, monitor multi parámetro, ventilador mecánico y equipo de otros activos complementarios; además de otros activos en el(la) EESS Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP - Rímac distrito de Rímac, provincia Lima, departamento Lima	10/05/2020	3,173,366.34	Optimización
2524905	Adquisición de aspirador de secreciones, equipo de rayos x y desfibrilador; en cuatro establecimientos de salud II.E, establecimientos de salud II.1 a nivel nacional	31/07/2021	1,502,000.00	Reposición
TOTAL			17,491,168.26	

Nota: Fuente del Banco de proyectos del MEF

También es necesario mencionar, que los equipos médicos estratégicos adquiridos mediante el sistema de Invierte.pe, que se aprecian de la tabla anterior, se ha podido apreciar que continúan funcionando en el año 2023, distribuidos en los diversos consultorios y servicios asistenciales del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, los mencionados equipos médicos tienen un periodo de vida útil que se calcula según los diversos factores de utilización y mantenimiento preventivo y correctivo, y también según lo normado por el MINSA, tal como se puede apreciar en la siguiente tabla según la OGIEM (2016):

Tabla 2

Tiempo de vida útil de los equipos estratégicos médicos

DENOMINACION	VIDA UTIL ESPERADA AÑOS
Cuna de calor radiante	10
Ecógrafo multipropósito de multifrecuencia de alta resolución	7
Monitor multi parámetro	5
Unidad odontológica	10
Mesa hidráulica para operación quirúrgica	10
Equipo de rayos x digital rodable	10

DENOMINACION	VIDA UTIL ESPERADA AÑOS
Esterilizador	12
Equipo de cirugía laparoscópica	5
Equipo de anestesia	7
Video endoscopia	7
Electrocardiógrafo	5
Equipo de terapia láser	7
Equipo de terapia combinada	7
Equipo para terapia ultrasónica	7
Equipo de electroterapia de corrientes múltiples	7
Microscopio (otros)	8
Centrifuga para tubos	5
Autoclave frontera	10
Refrigeradora conservadora de medicamentos	10
Ambulancia tipo II	10
Ventilador mecánico	7
Aspirador de secreciones	5
Desfibrilador	5

Nota: Fuente del Anexo 02 Listado de equipos estratégicos médicos

Asimismo, el proceso de identificación y ejecución de las IOARRs para la adquisición de equipos médicos estratégicos, para el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, está directamente vinculado con el presupuesto institucional que se le asigna en el PIA y se modifica con el PIM a la UE: 020 Sanidad de la PNP – DIRSAPOL; por lo se requiere que se priorice las inversiones del sistema de Invierte.pe, y por consiguiente los recursos deben ser enfocados principalmente en mejorar los niveles de salud de los usuarios que se atienden por sus problemas de salud, en muchas veces ocasionado por las actividades policiales de seguridad y orden público, que repercute directamente en el servicio policial, por lo que es necesario mejorar y brindar mejores prestaciones de salud, ello está vinculado con la ejecución de las IOARRs y cómo influye estas positiva o negativamente con la percepción de satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema Principal

¿Existe relación entre la ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023?

1.2.2 Problemas Específicos

1.2.2.1 ¿En qué medida la Planificación Estratégica incide en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023?

1.2.2.2 ¿De qué manera los Recursos Humanos Capacitados repercuten en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023?

1.2.2.3 ¿De qué forma los Sistemas de Información afectan en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023?

1.2.2.4 ¿De qué manera la Ejecución Presupuestal impacta en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023

1.3.2 Objetivos Específicos

- 1.3.2.1** Establecer la incidencia de la Planificación Estratégica en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023
- 1.3.2.2** Reconocer la repercusión de los Recursos Humanos Capacitados en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023
- 1.3.2.3** Determinar la forma en que afectan los Sistemas de Información en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023
- 1.3.2.4** Identificar el impacto de la Ejecución Presupuestal en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación Teórica

Este trabajo de investigación, se justifica teóricamente porque se efectúa con el propósito de analizar los diversos estudios científicos y aportar conocimiento sobre los procesos que utiliza el estado peruano mediante sus sistemas administrativos, en este caso el sistema nacional de Invierte.pe. para la ejecución de sus inversiones, lo cual contribuye directamente en mejorar la percepción de satisfacción del usuario o paciente que se atiende en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, utilizando teorías científicas y conceptos determinados sobre las atenciones en temas de salud, así como las necesidades del usuario o paciente sobre su acceso a la salud y los elementos tangibles; para recomendar agenciar disposiciones que garanticen la mejora continua en el servicio y el bienestar percibido de los pacientes, con la meta de alcanzar la eficiencia, eficacia y seguridad

de los procesos enfocados en las prestaciones de salud del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía

1.4.2 Justificación Empresarial / Organizacional

Este trabajo de investigación es importante porque proporcionará conocimientos económicos y organizacionales sobre la ejecución para la adquisición de equipos médicos estratégicos, para mejorar la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, para ello es menester tener las herramientas de gestión, normativas y organización de manera adecuadas y eficientes y aplicarlas de acuerdo a las normas, lo que contribuirá a identificar factores que influyan positivamente en las áreas responsables de las adquisiciones de equipamiento, y poder contribuir en la eficiencia de la gestión interna del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía

1.4.3 Justificación Académica

Este trabajo de investigación tiene una relevancia académica el mismo que se sustenta en promover e impulsar la aptitud científica y la búsqueda del conocimiento mediante la utilización de técnicas estadísticas y análisis de la información recolectada, para la innovación y producción artística, visibilizando la producción científica con nuevos conocimientos exigidos por la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Por lo cual, mediante los trabajos de investigación se contribuye a la solución de los problemas de la sociedad, aportando conocimiento y tecnologías nuevas. Y estos nuevos conocimientos servirán como contribución a los profesionales de las diversas ramas como las ciencias de la salud, de administración y gestión pública y permite reforzar los conocimientos teóricos y prácticos para entender la ejecución de las inversiones públicas, en este caso relacionado a las adquisiciones de los equipos médicos estratégicos, que generan un impacto en el usuario o paciente del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía.

1.5 Formulación de Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023

1.5.2 Hipótesis Específicas

1.5.2.1 La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Planificación Estratégica se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023.

1.5.2.2 La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) de su dimensión Recursos Humanos Capacitados se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023.

1.5.2.3 La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Sistemas de Información se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023.

1.5.2.4 La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Ejecución Presupuestal se relaciona

significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023.

1.6 Variables e indicadores

1.6.1 Identificación de las variables

Título: La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) y su relación en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, año 2023

El trabajo de investigación puede graficarse, especificando dos variables:

$V_1 = X =$ Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)

$V_2 = Y =$ Satisfacción del usuario

X = Variable independiente

Y = Variable dependiente

$$Y = f(x)$$

- **Variable Independiente** (Variable 1): Ejecución de las Inversiones en optimización, ampliación marginal, reposición y rehabilitación (IOARR)
- **Variable Dependiente** (Variable 2): Satisfacción del usuario

1.6.1.1 Definición Operacional de las variables

Tabla 3*Operacionalización de la variable independiente*

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
X = Ejecución de las Inversiones en optimización, ampliación marginal, reposición y rehabilitación (IOARR)	Adquisición de activos estratégicos, para el cierre de brechas, vinculado a los objetivos institucionales, con un nivel de cumplimiento físico y financiero programados, establecidos en un expediente técnico aprobado, para alcanzar estándares de calidad en la cobertura de los servicios públicos, en beneficio de la población	Planificación Estratégica	Planificación de inversiones	Ordinal
		Recursos Humanos Capacitados	Personal capacitado Cantidad de capacitaciones	
		Sistemas de Información	Cuantificación de los sistemas de información Acceso y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs)	
		Ejecución Presupuestal	Cantidad de IOARRs ejecutadas Presupuesto asignado para las IOARRs Nivel de ejecución presupuestal	

Tabla 4*Operacionalización de la variable dependiente*

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Y = Satisfacción del usuario	Grado de cumplimiento por parte del Hospital, hacia los usuarios en relación a la atención recibida y los servicios asistenciales que ofrece el hospital. MINSA (2011)	Fiabilidad	Horario establecido Stock de medicamentos Disponibilidad de la Historia Clínica	Ordinal
		Capacidad de respuesta	Atención rápida Tiempo de espera	
		Seguridad	Prioridad en la atención Interés por la salud Confianza en el personal de salud	
		Empatía	Trato amable y respetuoso Comprensión de la información médica	
		Aspectos tangibles	Calidad de la atención en salud Señalética de los ambientes Condición del equipamiento médico Limpieza y comodidad de las instalaciones	

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio (Estado de arte)

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Vásquez (2020), en su tesis titulada: “*Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del usuario en el Centro de Atención de Medicina Complementaria de la Red Asistencial Tacna - Essalud, año 2019*”, el autor se esforzó para identificar la valoración de la calidad del servicio de salud para relacionarlo con las expectativas sobre los servicios hospitalarios de medicina complementaria, en un periodo de tiempo. Este trabajo de investigación le servirá para obtener su título profesional de Maestro en Ciencias con mención en Gerencia Pública, concluyendo en aportaciones para mejorar los mencionados servicios de salud, entre los principales, sugiere el incremento de la cantidad de médicos especialistas, programas de prevención y fortalecer las capacidades de sus recursos humanos, entre otros.

En este trabajo de investigación se utilizará la investigación tipo básica porque le permitirá brindar nuevos conocimientos, y del mismo modo utiliza el diseño no experimental y transversal. Es importante mencionar que al principio de la investigación se enfocó en una población estimada en 1,468 usuarios, que en algún momento se atendieron en el servicio de medicina complementaria, seguidamente identificó mediante técnicas estadísticas su muestra, que resultó en 305 usuarios, a continuación, para aplicar la recopilación de datos utiliza la técnica de la encuesta para su población muestral. Finalmente, para demostrar su hipótesis, recurre a la utilización de las técnicas y pruebas estadísticas como la del Chi-cuadrado con un producto de 230,598, y la técnica estadística del coeficiente de

Nagelkerke que obtuvo un resultado de 0.639 lo que significaba que la variabilidad sobre la satisfacción del usuario está influenciada en un 63.9% sobre la calidad del servicio.

Gamero (2021) en su investigación titulada “*Gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano Essalud Tacna, Región Tacna, año 2020*”, realizada en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, para obtener el grado académico de Maestro en Ciencias con mención en Gerencia Pública, considera como objetivo general: Determinar de qué manera la Gestión Administrativa influye en la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, año 2020.

Para desarrollar su investigación, la autora, lo enfocó hacia la investigación es básica o fundamental, seguidamente se orientó en los hechos de la realidad de los servicios del centro de atención primaria en mención, por lo que se decidió por el estudio no experimental, utilizando para su análisis, las técnicas descriptivas de investigación, y para la recopilación de datos en un tiempo y espacio determinado (año 2020) utiliza la técnica transversal y con la metodología correlacional. Debido a lo descrito, su metodología siguiente es descriptiva, al referirse a su variable de interés; asimismo, para identificar la influencia de la gestión administrativa en relación a la percepción de satisfacción se centra en aplicar la correlación. Dentro de este marco, la autora plasma la identificación como población de estudio del total de 2789 atenciones que se brindaron a los pacientes o usuarios en los servicios de salud primarios, como en los consultorios de medicina, odontología y enfermería del mencionado Centro de Atención Primaria. Por consiguiente, utilizando las técnicas estadísticas, logra obtener un resultado a su muestra de 338 atenciones. Y además, para el análisis de su recopilación de datos, utiliza técnicas e instrumentos para lograr el acopio de la información. De eso se desprende, al utilizar la técnica

de correlación r de Pearson = 0,817, sig. o p - valor = 0,000 < 0,05 que existe una muy alta correlación directa significativa entre las variables expresadas en el trabajo de investigación.

Vidal (2020) en su investigación titulada *“Influencia del Sistema Nacional de Programación Multianual y gestión de inversiones (Invierte.pe) en la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Provincial El Collao –Ilave, en el periodo 2019*, realizada en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, para obtener el grado académico de Maestro en Ciencias con mención en Gerencia Pública, considera como objetivo general: “Determinar si la aplicación del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones (INVIERTE.PE), influye en la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Provincial el Collao-Ilave, en el año 2019”.

Asimismo, el autor decidió aplicar el tipo básico o puro de investigación, seguidamente con el diseño no experimental que se aplica, y en adelante utiliza la investigación causal explicativa. En virtud de los resultados, la hipótesis general queda demostrado, indicando la influencia positiva del sistema nacional Invierte.pe en relación a la gestión municipal, demostrado con la técnica estadística del Chi-cuadrado de Pearson con un resultado de 25,020 puntos,

Córdova (2021), en su investigación *“La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del III Daniel Alcides Carrión de Tacna, año 2020”*, realizada en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, para obtener el título profesional de Maestro en Ciencias con mención en Gerencia Pública, presenta como objetivo general: Determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del hospital III Daniel Alcides Carrión de Tacna en 2020.

En síntesis, el autor, para desarrollar su trabajo de investigación aplica la investigación tipo básica o pura, consecuentemente también aplica el diseño no experimental, con un nivel explicativo. Asimismo, da énfasis en la población identificada consistente en 124,501 usuarios del hospital en mención. Con la utilización de técnicas estadísticas el autor define a 383 usuarios, y la aplicación de la técnica de la encuesta lo utiliza para la recopilación de su información que le servirá para demostrar su hipótesis, para ello, utiliza técnicas estadísticas de correlación que resulta en un producto de 0.864 y la sig. 0.00 menor a 0.05, seguidamente con el indicador de Nagelkerke que da un resultado de 76.2% por lo que logra demostrar la evidencia de que existe una influencia significativa de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del Hospital.

Libertad (2023), en su trabajo de investigación *“Capacidad de Gestión de la prevención del riesgo de corrupción y su influencia en el desempeño institucional de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2021”*, realizada en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, para obtener el título de Segunda Especialidad Profesional en Gestión Pública, presenta como objetivo general: *Cómo la capacidad de gestión para la prevención del riesgo de corrupción influye en el desempeño institucional de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2021.*

Resumo la tesis de esta manera, el autor utiliza el tipo de investigación básica o pura, enfocándose seguidamente en la investigación no experimental y por ende es longitudinal. Asimismo, el autor utiliza la técnica estadística mediante el coeficiente de Rho de Spearman, que da un producto de coeficiente de 0.895 y con la aplicación del indicador Nagelkerke repercute en un 99.8% en definitiva se acepta que la capacidad de gestión influye significativamente en el desempeño institucional de la Municipalidad Distrital.

Escobedo (2021), en su investigación *“Integración de los sistemas de información para la toma de decisiones con Business intelligence para la gerencia Regional de Salud La Libertad”*, como autor, se expone para identificar la valoración de los sistemas de información para relacionarlo con las expectativas sobre la toma de decisiones en la mencionada gerencia regional. Este trabajo de investigación le servirá para obtener el título profesional de Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información, concluyendo en la implementación de una plataforma web para mejorar los tiempos de registro de los funcionarios en relación a los datos administrativos e interconectar la información producida por las IPRESS ubicada en su jurisdicción para mejorar la toma de decisiones de la gerencia regional.

Sintetizando en pocas palabras, el autor, se decidió por aplicar la investigación por tipo aplicada, consecuentemente la información a recopilar utiliza el diseño experimental de tipo pre-experimental, y en adelante utiliza el método Pre prueba – Post prueba. La investigación considero una población de 61 funcionarios y para utilización de la técnica de la encuesta, estructura su muestra en 53 funcionarios. En consecuencia, para demostrar su hipótesis, el autor recurre a la prueba estadística T, resaltando el valor obtenido de $T = -6,0575$ que es menor al nivel de significancia del 5%, y para resumir se obtuvo un porcentaje de 42.4% de la muestra, todo ello analizado antes de la implementación del sistema de información, posteriormente con el análisis respectivo se calculó un 90.4% después de la implementación de la plataforma web, obteniendo un resultado después de aplicar las técnicas estadísticas de un respectivo incremento de 48%. Dando un resultado final, después de la investigación concluyendo en que la utilización de la plataforma web con la integración de los sistemas de información en salud, se obtuvo como resultado final que si se logró mejorar la toma de elecciones en la Gerencia Regional.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Cazas (2021) realizó una tesis titulada *“Los proyectos de inversión pública del sector salud y su contribución en los niveles de salud en Bolivia, periodo 2000-2016”*, el autor se expone para identificar la valoración de la contribución de los proyectos de inversión considerado en suma como herramientas de política pública que utiliza el país de Bolivia, enfocado hacia el sector salud, con el respectivo estudio de los niveles de ejecución de dichos proyectos de inversión. Este trabajo de investigación le servirá para obtener el grado académico de Magister Scientiarum en Gestión de Proyectos y Presupuestos, de la “Universidad Mayor de San Andrés”, de la Paz – Bolivia, con el objetivo general: “Estimar la incidencia del presupuesto ejecutado de proyectos de inversión pública en salud sobre el Estado de salud de la población”.

En este trabajo de investigación se utilizar la investigación tipo descriptiva y correlacional, de ahí que se utilice el método hipotético deductivo, y en primer lugar considero el análisis cualitativo procediendo también a utilizar el análisis cuantitativo basado en modelo econométrico, los instrumentos que emplea el autor para la consecuente obtención de una base de datos de investigación son: la revisión de documentos, registros públicos y archivos físicos o electrónicos. Y concluyo en: “que la ejecución presupuestaria en general no fue del todo eficiente. Esta conclusión se hace evidente debido a que la programación, prevalece, ante la ejecución (51% de ejecución presupuestaria en promedio durante todo el periodo de estudio), es decir, existe un incumplimiento en gran parte de la programación físico-financiera de la 118 fase de ejecución del ciclo de vida de los proyectos establecidos en la Norma Básica del Sistema Nacional de Inversión Pública”.

Puchi (2019) realizó una tesis titulada *“Plan Nacional de Inversiones en Salud: análisis de la institucionalidad en la ejecución de proyectos hospitalarios”*, el autor describe la realidad acerca la política del gobierno del país de Chile para la

implementación del “Plan Nacional de Inversiones en Salud”, que se enfoca en la meta de proyectos de construcción de nuevos hospitales, de los dos últimos gobiernos de Chile, este trabajo de investigación le servirá al autor para alcanzar el grado académico de Magister en Gestión y Políticas Públicas, de la “Universidad de Chile”, con el objetivo general: “Analizar los principales factores que impactan sobre la institucionalidad que da soporte al Plan Nacional de Inversiones en Salud, basándose en la experiencia de los proyectos incluidos en los planes de inversión de los últimos dos gobiernos”.

En síntesis, el autor, para desarrollar su trabajo de investigación aplica en primer lugar un análisis cuantitativo, seguidamente del análisis cualitativo, porque lo enfoca en la caracterización de sus casos que consiste en codificar y categorizar la información recopilada de documentos institucionales, y el siguiente análisis está enfocado en las entrevistas a los expertos que tuvieron vinculación con los proyectos de inversión de salud. Por consiguiente, se usó la investigación tipo mixto exploratoria con el consecuente enfoque descriptivo. Por esta razón, la unidad de estudio identificada es sobre todas las intervenciones en inversiones en construcción de hospitales, tanto, así como las que estén en diseño o en ejecución o que ya estén funcionando u operando, y en conclusión que estén enmarcadas en el “Plan Nacional de Inversión Pública en Salud 2014-2018” y el “Plan de Inversiones en Salud 2018-2022”. Se aplicaron encuestas y entrevistas, y concluye que: “la información entregada por fuentes primarias y la información extraída de portales públicos, la investigación realizada ha permitido observar la forma en cómo se desarrollan los proyectos hospitalarios tanto desde una perspectiva global, como desde una perspectiva local. La perspectiva global ha permitido visibilizar la estructura general en la cual se desenvuelven los proyectos, describiendo reglas del juego y entregando información relevante para elaborar mapas de actores y definiendo el rol que ejercen en este proceso. Por su parte, la perspectiva local ha entregado antecedentes relevantes para comprender como la institucionalidad

existente afecta la administración de los contratos, identificando los problemas que enfrentan quienes están a cargo de los proyectos, problemas que, al ser recurrentes, muestran fallas estructurales en dicha institucionalidad”.

2.2 Bases Teóricas Científicas

2.2.1 Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones- Invierte.pe

El “Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones” resumido en las siglas: Invierte.pe, fue creado mediante el “Decreto Legislativo N° 1252” que entró en vigencia desde su publicación el 24 de febrero del 2017, con modificatorias por los Decretos Legislativos N° 432, N° 1252 y N° 1435. Y especialmente para la vinculación de los sistemas administrativos como el planeamiento estratégico de las entidades del estado peruano, con el proceso presupuestario es que se ha establecido la Programación Multianual de Inversiones (PMI) , en la cual se elabora la cartera de inversiones que es obligatoria para cada unidad ejecutora del estado peruano, asimismo, por los principios rectores del Invierte.pe se caracteriza por plasmar el cierre de brechas de cada entidad, mediante el cual se establece en beneficio de la población, en aspectos de infraestructura o acceso o cobertura de los servicios públicos ofrecidos a la población, todo en vinculación con los objetivos del gobierno y enmarcados en el “Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico”, dentro de la proyección multianual a corto y mediano plazo de los fondos públicos para cada entidad estatal, los mismos que están plasmados en el Marco Macroeconómico Multianual

La Fase de Ejecución: Es el consecuente registro en el PMI de todas las inversiones declaradas viables. Asimismo, cada entidad gubernamental se encarga de la elaboración del respectivo expediente técnico o documento equivalente el

mismo que es formulado por sus propias Unidades Ejecutoras de Inversiones identificado con las siglas UEI, que es registrado en el Banco de proyectos del MEF mediante el “Formato 08-A”, que se puede ampliar durante el proceso de ejecución, se puede realizar modificaciones al expediente técnico. Para los casos de equipamiento se plasma en las especificaciones técnicas un documento equivalente y para un servicio se elabora los términos de referencia. Para las obras, el expediente técnico, la inversión comprende el componente de obra como mínimo; asimismo en la normativa se considera un tiempo de permanencia de tres años, desde la aprobación del mencionado documento o desde su última actualización. En los casos que no se haya iniciado la ejecución física, el mencionado expediente técnico se debe de actualizar o su documento equivalente.

Por último, se concluye con la elaboración del Formato 12-B en el Banco de Inversiones, que se realiza en esta etapa, registrando el progreso de la ejecución física y financiera. Por consiguiente, el portal del SSI y otros aplicativos permite realizar el seguimiento a las inversiones, asimismo se tiene en otros aplicativos como el SEACE cuando se culmina la ejecución. La entrega física de la obra, equipos o servicios se encarga la Unidad Ejecutora de Inversiones quien asume la responsabilidad del proyecto en su etapa final de funcionamiento. Concluyendo en resumidas cuentas con la liquidación física y financiera para finalizar con el respectivo cierre en el registro en el Banco de Inversiones con el Formato 09. Rojas (2022)

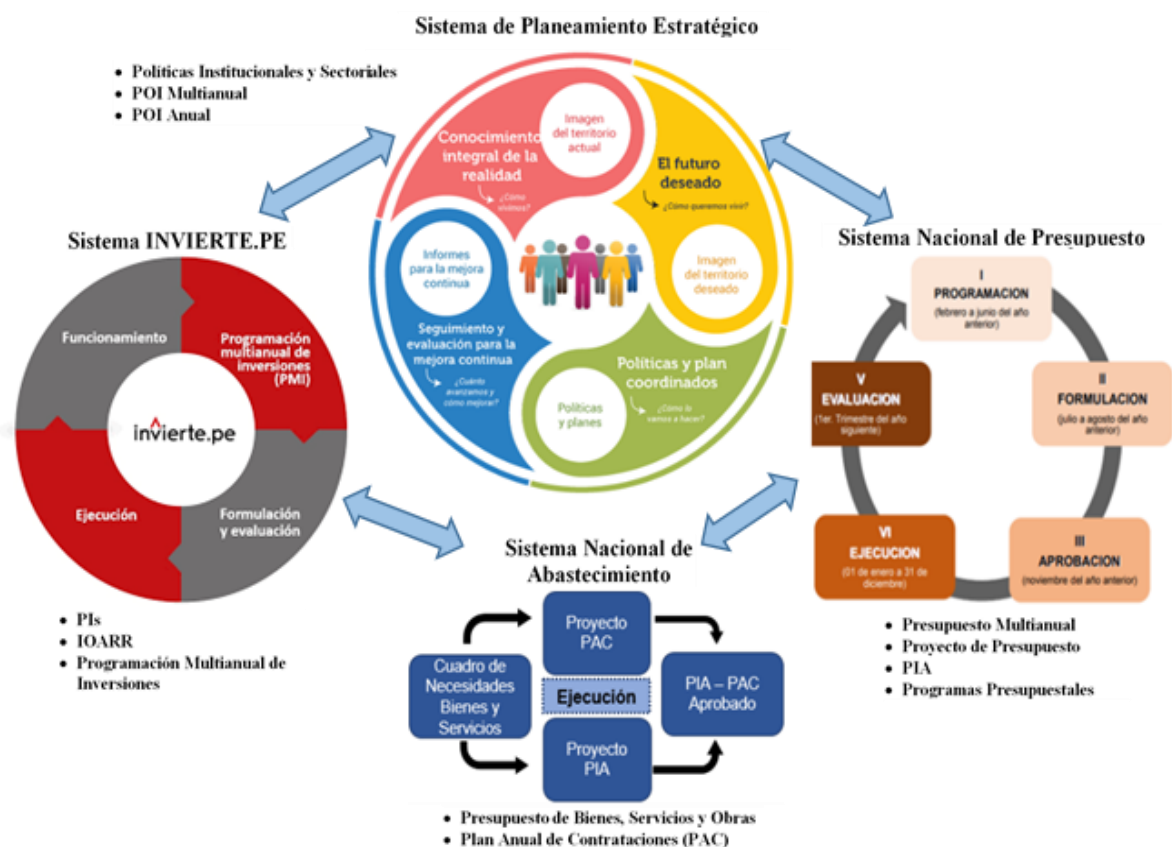
2.2.2 Articulación de Sistemas Administrativos

Para regularizar la utilización de los recursos de las entidades del estado peruano, se decreta en el artículo 46° de la Ley LOPE (2007), para promover la eficacia y la eficiencia en su uso, para la cobertura y calidad de los bienes y servicios con resultados favorables mediante los Sistemas Administrativos peruanos.

Según Suárez (2017) dice: “Los instrumentos de gestión para generar valor público se articula con los sistemas de planeamiento, inversiones, presupuesto y contrataciones enfocados todos dentro de la gestión pública. Así la toma de decisiones y la programación o asignación de recursos. Como instrumentos de gestión dentro del ciclo de la implementación de políticas públicas de las entidades del estado, que de manera eficiente, eficaz y oportuna se engranan”.

Figura 1

Articulación de los sistemas administrativos, entre el “Sistema de Planeamiento Estratégico (CEPLAN)”, “Sistema de Programación Multianual y Gestión de Inversiones (Invierte.pe)”, el “Sistema Nacional de Presupuesto Público” y “Sistema Nacional de Abastecimiento”, con sus principales instrumentos de gestión



Nota: Fuente de la DIVPLA-DIRPLAINS PNP

2.2.3 Teorías sobre la Satisfacción del usuario o paciente

Según Koos (1954) define la satisfacción del paciente “una medida del producto de la interacción entre profesional de la salud y paciente”

Para Donabedian (1966) considera que “calidad de asistencia sanitaria que se da, es lo que determina la satisfacción del paciente con los servicios de salud, describiéndola como una medida de eficacia y hasta de control objetivo de calidad de los servicios de salud”

Según Roghmann et al. (1979) “dicen que el estudio de satisfacción de los pacientes está inmerso en dos dimensiones”:

- “a) *Satisfacción general*, por los cuidados de salud recibidos por los pacientes es lo que se refiere al grado de satisfacción del usuario.
- b) *Satisfacción específica*, que se enfoca al grado de satisfacción procedente de experiencias anteriores de manejo de un servicio de salud otorgado”.

Para Cafferata et al. (1989) indica que “la satisfacción del usuario es similar a un input a esa interacción, entendiéndose como una variable que predispone al paciente hacia una determinada actitud, ante el profesional de salud tiene una determinada conducta. Estos autores, dan a entender que usar los servicios de salud no determina su satisfacción, más bien es la conducta ante el profesional de salud lo condiciona la utilización futura de la red sanitaria”.

2.2.3.1 Satisfacción del paciente

Según Joaquín et al. (1992) que realiza sus estudios en el país de España, influenciado por autores como Roghmann, Cafferata y Donabedian, define la satisfacción del paciente como “un indicador consistente y suficiente para la gestión

sanitaria, que aporta información valiosa de cómo es la vivencia del paciente en los servicios de salud del hospital, y que contribuye con el logro de los objetivos del sistema sanitario”, por consiguiente realiza la clasificación, identificando la satisfacción del paciente, en dos variables que a continuación se describe:

a. La satisfacción como variable independiente

Se puede identificar que la satisfacción de un paciente, es más propenso a que este cumpla con las indicaciones brindadas por el médico, o por las recomendaciones farmacológicas, estilo de vida entre otros recibidas. Según Ware & Snyder (1975) dice que “un conector cualquiera de la red de salud tiene una fuerte y positiva relación con la satisfacción del usuario, al enfocar su primer contacto con él, y su futuro uso u otro dispositivo de salud de la red sanitaria”. Y Cafferata et al. (1989) dice que “la satisfacción del paciente con el trato, tipo y contenido de la interacción con el profesional de salud, condiciona el uso futuro de los servicios de salud, mientras que la necesidad auto-percibida de uso de estos servicios solo dependerá de factores demográficos.

Y según Ley & Spelman (1967) “en la atención médico - paciente, se realiza la interacción de información brindada por el médico, la comprensión por parte del paciente, y la capacidad para retener la información, el cumplimiento de las prescripciones médicas y satisfacción del paciente”. Por lo que se enfatiza que es muy importante como lo concibe el paciente a su médico tratante, por lo que la comunicación adecuada es lo que permitirá una percepción positiva por parte del paciente, al mismo tiempo que será un método que permitirá garantizar para el buen desarrollo del profesional galeno, concluyendo que no es como un resultado la atención del médico al paciente para la satisfacción del paciente, sino más bien, es un elemento importante del resultado de la atención médica.

Figura 2

Modelo teórico de Ley & Spelman (1967)



Nota: Fuente de Joaquín et al. (1992)

b. Satisfacción como variable dependiente

Según Zastowny et al. (1983) dice para “que se aplica, por ejemplo, que los costos de la atención de salud, la inexactitud en el tratamiento, la limitación de información clara, el poco interés del profesional sobre el caso (percibida por el paciente) y la indicación -por ejemplo- de un número excesivo de radiografías u otras pruebas complementarias, son los principales determinantes de la insatisfacción del paciente”.

Según Carmel (1985) “estudio la satisfacción del paciente en su vínculo con los médicos, enfermeras y personal de apoyo, diferenciándolo por características sociodemográficas, psicosociales, situacionales y actitudinales”. Por consiguiente, se explyaya en los siguientes tres aspectos:

1. Características del paciente

Se establece que son “variables relacionadas a la edad, sexo, raza, nivel educativo, ingresos económicos, expectativas sobre el encuentro con el médico, estado de salud”. Carmel (1985)

2. Características de los proveedores

Se define en el “arte y técnica de la atención en la palabra clásica, relación paciente - profesional, claridad y amplitud de la comunicación y producto del encuentro”. Carmel (1985)

Asimismo, y según Ben-Sira (1980) “que, con los cuidados recibidos con nuevas variables, como el nivel educativo o social de los pacientes, la calidad de la comunicación médico-paciente es más concluyente para la satisfacción”. Como se puede inferir, “la percepción de confianza que percibe el paciente sobre el médico tratante, resulta en un indicador del grado de satisfacción en relación a la prestación de salud recibida”, según Roter et al. (1987).

Larsen & Smith (1981) dicen que “para lograr un alto nivel de satisfacción es importante la forma de llevar a cabo la entrevista del paciente, para que se dé un adecuado cumplimiento de las recomendaciones terapéuticas”. Para obtener mayor información y que el paciente se exprese libremente son aquellas entrevistas, con la debida capacidad del médico para interrogar, lo cual puede resultar en una buena percepción del paciente y que pueda cumplir inclusive con prescripciones mayores.

3. Factores estructurales y de organización

En resumidas cuentas, son la “accesibilidad, modo de pago, duración del tratamiento, continuidad de cuidados”. Carmel (1985)

El grado de satisfacción de los pacientes, está influenciado por la imagen que se ha creado el hospital, según Middelboe et al. (2001)

De acuerdo al estudio de Thomas & Penchansky (1984), que se realizó en la zona Rochester en Nueva York, hacia 187 familias encuestadas, concluyeron que “determinados factores organizativos de los servicios sanitarios interaccionan con las características de los

pacientes” y “subrayan que para las mujeres como grupo diferenciado, el factor que mejor predice el nivel de satisfacción de la usuaria es, precisamente, la aceptabilidad de las condiciones en las que se oferta y produce el cuidado (entorno, modelos de creencias de salud coincidentes, etc ...)”.

2.3 Definiciones de términos básicos

2.3.1 Actividades de atención directa y de atención de soporte

Los procesos operativos están relacionados a la Atención Directa de Salud y los procesos de apoyo está relacionado a las Atenciones de Soporte, todas estas acciones se aplican dentro de un establecimiento de salud. Asimismo, estas acciones deben de reunir ciertas condiciones, como que dentro del establecimiento de salud no se constituyan en una UPSS y que las UPSS no se permitan duplicar estas actividades. MINSA (2014)

2.3.2 Ambiente prestacional

Es el ambiente donde se brindan a los usuarios o pacientes, las prestaciones de salud dentro en un establecimiento de salud. MINSA (2014)

2.3.3 Aspectos tangibles

Es lo que usuario percibe sobre los aspectos físicos y equipamiento médico del hospital; está relacionado con la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. MINSA (2011)

2.3.4 Atención

Es la actividad realizada del médico hacia un paciente, denominada: consulta, también son controles de salud o las actividades brindadas a los pacientes por el profesional de salud.

2.3.5 Bien o servicio público

Las entidades del estado, entregan bienes o servicios a la población o usuarios, que pueden ser considerados como tangibles o intangibles, siendo requeridos por los usuarios externos de cada entidad pública, y entregados directamente a los solicitantes, asimismo estos son procesados internamente dentro de la entidad pública con la finalidad de destinarlos como bienes o servicios en beneficio de la población.

2.3.6 Brecha

Está determinada por la diferencia entre la capacidad de una entidad de ofrecer sus bienes o servicios versus la cantidad demandante de la población sobre los mismo bienes o servicios. Pueden ser por ejemplo considerados la infraestructura actual de un hospital diferenciándolo con la infraestructura que se requiere para cubrir la totalidad de las necesidades de salud de la población de su jurisdicción, expresada normalmente en cantidad o calidad.

2.3.7 Capacidad de respuesta

Disposición del personal de salud, en estar dispuesto y preparado para otorgar un servicio de salud, frente a una demanda de los usuarios, en forma rápida, oportuna, eficaz y en un tiempo aceptable. MINSA (2011)

2.3.8 Capacidad resolutive

Para las necesidades o requerimientos de atención de salud de la población o usuarios, el establecimiento de salud cuenta con las capacidades para producir las diversas prestaciones de salud que la población demanda ante sus problemas de salud, dependiendo de las especialidades médicas y los recursos logísticos y materiales con que cuenta el hospital

2.3.9 Cartera de Servicios de Salud

Es una descripción detallada de todos los servicios de salud que se brinda dentro de un establecimiento de salud, como el conjunto de prestación, de acuerdo

a las necesidades de salud de la población y en concordancia con los objetivos y políticas sanitas sectoriales. MINSA (2014)

2.3.10 Ciclo del Proyecto:

Está conformada por tres fases: preinversión, inversión y postinversión (...). asimismo, el expediente técnico como documento formal para desarrollarse dentro de la fase de inversión, y por consiguiente también en la ejecución del proyecto. Y en última instancia al terminar un PI se realiza su respectiva evaluación como la evaluación ex –post comprendida en la fase de postinversión. Públicos (2013)

2.3.11 Consulta externa

Son actividades o acciones médicas, para indicar el diagnóstico, y describir el tratamiento médico ante un problema de salud hacia el paciente, realizada generalmente por un profesional de salud, en forma ambulatoria dentro de las instalaciones de un establecimiento de salud.

2.3.12 Dimensionamiento

En los establecimientos de salud son las dimensiones del tamaño de la infraestructura, las cantidades de ambientes médicos, ambientes asistenciales y complementarios, y otros más, también se considera todo los equipos médicos y equipamiento con que cuenta el hospital para brindar sus servicios de salud.

2.3.13 Dispensación

Utilizado por el servicio de farmacia, es el acto de entrega de los medicamentos recetados por el personal médico dentro de los ambientes o consultorios del hospital a los usuarios o pacientes, asimismo es realizado por un profesional farmacéutico, iniciando primeramente la presentación del paciente de su receta médica al servicio de farmacia, procediendo a informar y orientar el profesional farmacéutico sobre el uso adecuado de los medicamentos entregados al

paciente, e información como reacciones adversas, y conservación adecuada de los medicamentos entregados.

2.3.14 Ejecución física

Es la medición del cumplimiento de todos los bienes o servicios que se entrega a la población, mediante el comparativo de sus metas físicas planificadas versus las actividades físicas ejecutadas, denominada también grado de avance

2.3.15 Ejecución financiera

En las entidades públicas o privadas se denomina ejecución presupuestaria, y es importante su análisis porque permite a los funcionarios medir el avance del cumplimiento de las metas financieras o gastos propuestas para alcanzar sus objetivos institucionales

2.3.16 Empatía

Capacidad del personal de salud, de brindar atención individualizada, demostrando comprensión, cuidado y consideración hacia los usuarios, los cuales perciben la calidad humana del servicio de salud recibido. MINSA (2011)

2.3.17 Equipamiento

Son los bienes que se consideran dentro del establecimiento de salud, que sirven para brindar las prestaciones de salud, o para desarrollar actividades administrativas. Se tiene los equipos. mobiliario, instrumental y vehículos. MINSA (2014)

2.3.18 Equipo Biomédico

Dentro de los sistemas y subsistemas eléctricos, electrónicos, hidráulicos y/o híbridos están los dispositivos médicos operacionales y funcionales, incluyendo los programas informáticos, con la finalidad de prevenir, diagnosticar, tratamiento o rehabilitar a la población. Sin embargo, existen enfermedades que requieren la

implantación de dispositivos médicos dentro del cuerpo humanos, y otros dispositivos que son de un solo uso, todos estos dispositivos son excluidos de la presente definición. MINSA (2014)

2.3.19 Equipo Médico

Son los comprendidos para los tratamientos de enfermedades, diagnósticos y de rehabilitación, para las lesiones o enfermedades de la población, con esa finalidad se usan los equipos médicos, así como también se puede utilizar en forma individual con accesorios o en compañía de otro equipo médico, estos equipos médicos requieren su mantenimiento y respectiva calibración por ingenieros o técnicos especialistas MINSA (2014)

2.3.20 Especificaciones Técnicas

Son las descripciones físicas, de funcionamiento o en caso de las maquinarias de rendimiento, de uno o de todos los componentes tanto de forma física o virtual que se comprende dentro de un proyecto, todo regulado en base a sus propias normativas y su adecuado procesamiento de uso. Se aplican especialmente para la formulación de estudios, en la ejecución de las obras, y también para la fabricación de equipos o maquinarias.

2.3.21 Establecimientos de Salud

Definidos dentro de locales o edificaciones donde las personas con problemas de salud concurren para que le realicen actividades o acciones de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, de su salud, puede ser en un régimen ambulatorio o de internamiento, enfocado en restablecer la salud de la población. Asimismo, la capacidad de ofrecer los servicios de atención médica, o asistencial es dentro de estos establecimientos de salud, que estructuralmente son considerada como la unidad operativa, de acuerdo a su categoría, dentro del cual desarrollan sus actividades sus recursos humanos, cuentan con materiales e instrumental y equipos médicos, con la finalidad de realizar

actividades de promoción, preventivas y control de las enfermedades, así como las actividades de gestión y asistenciales dirigidos hacia la comunidad, las familias y personas. MINSA (2014)

2.3.22 Establecimiento de Salud Categoría II-2

Son todos los establecimientos de salud, comprendidos en el segundo nivel de atención, que cuentan con consultorios médicos, ambientes de hospitalización, servicios de salud de recuperación y rehabilitación, todo comprendido en el cuidado integral de salud especializada, que atiende de manera especializada médica, las necesidades de salud de la población de su jurisdicción, en el horario de 24 horas del día.

2.3.23 Fiabilidad

Capacidad del hospital para cumplir favorablemente con el servicio de salud ofrecido. MINSA (2011)

2.3.24 Infraestructura

Para el efectivo desarrollo de las prestaciones de salud, se cuenta con la infraestructura definida como el conjunto de elementos estructurales, no estructurales, e instalaciones de una obra, que se comprende dentro de las edificaciones del hospital.

2.3.25 Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS

Para brindar los servicios de salud en los tres niveles de atención de salud (I, II y III), se realizan en estas instituciones que pueden ser públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse como persona natural o jurídica.

2.3.26 IOARR

Es una intervención puntual, dentro de una Unidad Productora (UP), sobre sus activos estratégicos (AE), las cuales están en funcionamiento, teniendo el siguiente objeto:

- a. Para alcanzar una capacidad optima se adapta la utilización de la capacidad actual de una UP, con la finalidad de alcanzar estándares de calidad y niveles de servicio
- b. Cuando ocurre un daño, desgaste normal o por la obsolescencia de una actividad estratégica dentro de una UP para evitar la interrupción del servicio, o que comprometa la capacidad actual de la UP. MEF (2023)

2.3.27 Inversiones de Optimización

Cuando los activos estratégicos de una UP, son mal empleados, o son subutilizados, y afectan la calidad de producción de la UP, se requiere la intervención mediante Las Inversiones de Optimización, las cuales son inversiones de menor magnitud, para recuperar o incrementar los servicios de funcionamiento en la UP. MEF (2023).

2.3.28 Inversiones de Rehabilitación y Reposición

Se aplica en casos cuando los activos de servicio de una UP, en una entidad disminuye su eficacia, por desgaste, por desperfectos, o son dañados, consecuentemente se toma la decisión de gestionar las inversiones de Rehabilitación y Reposición, para recuperar los estándares de calidad, se mantengan, recuperen o conserven los servicios de la UP. MEF (2023)

2.3.29 Meta financiera

Es un indicador referido a términos financieros de una entidad pública o privada, que se expresa en un valor proyectado, consecuentemente las entidades plasman sus actividades con metas físicas sobre la producción de sus bienes o servicios, que se pueden valorizar financieramente, dirigidos hacia la población

2.3.30 Meta física

Es un indicador referido a la producción física de una entidad pública o privada, que se expresa en un valor proyectado, sobre la producción de sus bienes

o servicios dirigidos hacia la población y también está relacionado con las actividades operativas de las entidades públicas.

2.3.31 Plan Estratégico Institucional

Todas las entidades del gobierno, están sujetas a la elaboración de sus propios Planes Estratégicos Institucionales, para plasmar sus objetivos a corto y mediano plazo y sus estrategias para alcanzar sus metas e iniciativas, son instrumentos de gestión que sirven a la población y a las entidades gubernamentales tener la visualización de sus propuestas de actividades, objetivos, metas y acciones estratégicas en un documento formal, todo para el beneficio de la entidad enfocados hacia los bienes o servicios entregados a la población.

2.3.32 Planificación de inversiones

La planificación de inversiones considera la identificación de la brecha de infraestructura o equipamiento médico del hospital, la respectiva priorización de las necesidades, con una evaluación técnico – económica, y que articule con los planes institucionales del sector. Asimismo, una buena planificación de las inversiones permitirá mejorar las condiciones tangibles del servicio de salud, garantizando la continuidad operativa de las prestaciones de salud del hospital, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los usuarios.

2.3.33 Política de Estado

El gobierno peruano, plantea la solución de los principales problemas públicos del Perú, mediante acuerdos, acciones y decisiones a largo plazo, organizándose con los representantes de la sociedad civil y otras entidades u organizaciones públicas o privadas, con la finalidad de alcanzar el desarrollo sostenible del país, para mejorar la calidad de vida de la población peruana. Estas políticas de estado se agrupan en grandes objetivos los mismos que se aprueban y publican en el Acuerdo Nacional.

2.3.34 Prestación de Salud

Es el conjunto de acciones o actividades enmarcadas en una unidad básica, que utilizan procedimientos con la finalidad de preservar, proteger y promover la salud, los mismos que se brindan en un establecimiento de salud hacia la población. MINSA (2014)

2.3.35 Producto farmacéutico

Es la elaboración de un medicamento, sustancia, mezcla o preparado que contiene principios activos, que es elaborado bajo normas sanitarias, para ser recetado por el profesional médico y utilizado para el tratamiento ante los problemas de salud de los pacientes.

2.3.36 Proyecto

Es el conjunto de intervenciones limitadas en el tiempo, que se formula para la solución de un problema complejo que afecta en la calidad de vida de la población, localizada dentro de una misma jurisdicción, obteniéndose un producto final.

2.3.37 Registro de IOARR durante la fase de Programación Multianual de Inversiones

Según el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252, se debe de registrar las IOARRs en la Cartera de Inversiones del Programa Multianual de Inversiones, de cada entidad pública, agrupándolas por Unidades Productoras, esto dentro de la fase de Programación Multianual de Inversiones. MEF (2023)

2.3.38 Seguridad

La actitud del personal de salud del hospital se evalúa, y se califica de acuerdo a su conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza hacia los usuarios, para brindar las prestaciones de salud. MINSA (2011)

2.3.39 Sistemas de Información

Es el conjunto de recursos humanos, tecnológicos, normativos y metodológicos que permiten la recolección, procesamiento, almacenamiento y análisis de datos relevantes para la gestión y toma de decisiones en el hospital.

2.3.40 Sistema de Información en Salud Policial

Es un sistema informático que se utiliza en los establecimientos de salud de la Policía Nacional del Perú, que se caracteriza por gestionar, almacenar, procesar, recolectar y analizar la información o datos de los pacientes que se atienden, para utilizarlo en la toma de decisiones del personal médico y asistencial.

2.3.41 Unidad Ejecutora (UE)

Es una instancia orgánica con una estructura organizativa que agrupa a varias unidades orgánicas que cumplen funciones transversales relacionadas a los sistemas administrativos del Estado Peruano, son las responsables de gestionar, administrar, planificar y ejecutar los presupuestos asignados por los pliegos a la que pertenezca, para alcanzar los objetivos, metas, políticas y planes aprobados por las instancias superiores.

2.3.42 Unidad Productora de Servicios (UPS)

Es el conjunto de recursos humanos y tecnológicos en salud (infraestructura, equipamiento, medicamentos, procedimientos clínicos, entre otros) de los establecimientos de salud, enmarcados en una unidad básica o UPS, cumpliendo funciones homogéneas, formadas para desarrollar ciertos servicios, todo en vinculación con el nivel de complejidad del establecimiento de salud. MINSA (2014)

2.3.43 Unidad Productora de Servicios de Salud (UPSS)

La UPSS es unidad de producción de servicios de salud, enfocada en desarrollar un conjunto de funciones homogéneas con la finalidad de brindar

determinados servicios de salud, dependiendo de sus niveles de complejidad establecidas por el MINSA. En consecuencia, las UPSS se agrupan en dos grandes unidades: Unidades Productoras de Servicios de Salud de Atención Directa y las Unidades Productoras de Servicios de Salud de Atención de Soporte. MINSA (2014)

2.3.44 Usuario

Son todas las personas que se atienden en un establecimiento de salud por una o varias dolencias de salud y que para solucionarlo reciben una prestación de salud.

2.3.45 Usuario de Consulta Externa

Son todas las personas que, al padecer de un problema de salud y presentar malestares, concurren a un establecimiento de salud para citarse con un profesional médico, de acuerdo a su necesidad de atención médica, eligiendo dentro de las diversas especialidades médicas del hospital con la cual atenderse.

2.3.46 Usuarios de Farmacias y Boticas

La población que tiene una receta médica, previamente concurrió a su respectiva atención médica de salud, va a adquirir el medicamento recetado en el servicio de farmacia del establecimiento de salud público o privado donde se atendió, o lo compra en las diversas farmacias o boticas privadas, para el mismo, o para sus familiares o terceros.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es de **enfoque cuantitativo**, pues se centra en la utilización de datos numéricos y métodos estadísticos, según Hernández et al. (2014), (p.129), “el investigador utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencias respecto de los lineamientos de la investigación”. Y también para el presente estudio se medirá las variables por medio de encuestas realizadas a profesionales que laboran en la sede del Complejo de la Dirección de Sanidad Policial y a los usuarios que se atienden en el Hospital Policial “Augusto Bernardino Leguía”.

El tipo de investigación científica que se aplica es la **investigación básica**, que según Arias et al. (2022) (p. 105) dice que “es un tipo de investigación utilizada para examinar los datos y poder explicar los sucesos, eventos, funcionamiento de los procesos o conceptos”; lo cual puede proporcionar al investigador una visión sistemática y profunda de un problema de la sociedad o en particular y “facilita la extracción de explicaciones y conclusiones lógicas y científicas”, orientada para la búsqueda de nuevos conocimientos o ampliar los conocimientos científicos.

3.2 Diseño de la investigación

El **diseño** de la presente investigación, es diseño **no experimental**, que según Hernández et al. (2014), (p.152), dice que “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. Asimismo, “se observará las situaciones ya existentes, y con las variables independientes que no son manipuladas, no se tiene control sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya

sucedieron”. Según Sánchez et al. (2018) (p.81) la investigación **no experimental**, “se denomina para los estudios en los cuales no se aplica el método experimental. Fundamentalmente es de carácter descriptivo y emplea la metodología de observación descriptiva”.

Además, es una **investigación transversal**, porque se “describe las variables y analiza su incidencia e interrelación en un momento dado”. Hernández et al. (2014), (p.154) y sobre el alcance de la presente investigación se considera el **nivel de estudio descriptivo - correlacional**, que según Hernández et al. (2014), (p.155), la investigación descriptiva “se describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado”. Según Sánchez et al. (2018) (p.66) el estudio descriptivo se utiliza para describir fenómenos, variables, estado actual o presente de las características que más resaltan del panorama, fenómeno o tema que se va a estudiar.

Según Hernández et al. (2014) (p.93-94) el estudio **correlacional** tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. Asimismo, se examina las influencias de una variable con otra variable o más variables entre sí, dependiendo del estudio de investigación, con la finalidad de identificar el factor influyente en la variable que repercute o influye directamente en los cambios de las demás variables. Por consecuencia, mediante programas estadísticos se calcula la respectiva correlación que se interpreta como un grado de relación en forma cuantitativa, indicando el sentido de variación de las series de datos o variables.

3.3 Población y Muestra del estudio

Según Hernández et al. (2014), (p.174), “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”, asimismo “la población debe situarse por sus características de contenido, lugar y tiempo”.

Asimismo, según Hernández et al. (2014), (p.170), “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión” y “los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población”.

3.3.1 Población

Para el presente trabajo de investigación, se determina dos grupos de población.

- **Grupo 1:** Constituidas por todos los usuarios (derechohabientes y titulares), que acuden a atenderse en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, que son 109,988 personas.
- **Grupo 2:** Constituida por el personal que labora en las Áreas de Presupuesto, Contabilidad, Abastecimiento y Planeamiento de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP de la Dirección de Sanidad Policial; siendo en total 20 profesionales a encuestar.

Tabla 5

Cantidad de usuarios asegurados por SALUDPOL del ámbito de jurisdicción del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía

DISTRITOS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Ate	7,259	6.60%
Carabayllo	5,778	5.25%
Chaclacayo	844	0.77%
Cieneguilla	285	0.26%
Comas	13,840	12.58%
El Agustino	3,944	3.59%
Independencia	5,302	4.82%
La Molina	2,904	2.64%
Los Olivos	9,348	8.50%
Lurigancho	1,839	1.67%
Pueblo Libre	2,222	2.02%

DISTRITOS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Puente Piedra	7,529	6.85%
Rímac	5,868	5.34%
San Luis	1,392	1.27%
Santa Anita	3,379	3.07%
San Juan de Lurigancho	18,762	17.06%
San Martín de Porres	19,493	17.72%
TOTAL	109,988	

Nota 1: Fuente de las estadísticas de SALUDPOL 2023

Nota 2: Elaboración propia

3.3.2 Muestra

- Para el grupo 1, el tipo de muestreo aplicado será el método probabilístico y aleatorio simple, porque permite una mejor determinación para el estudio.
 - Para determinar la muestra se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{(N \times e^2) + (z^2 \times p \times q)}$$

Considerando que:

n = Tamaño muestral

Z = Nivel de confianza = 95% = 1.96

N = Tamaño de la población = 109,988

e = Error de estimación = 0.05

p = Probabilidad de éxito = 0.85

q = Probabilidad de fracaso = 0.15

Es, así que reemplazando datos se obtiene:

$$n = \frac{(1.96^2) \times 0.85 \times 0.15 \times 208,120}{(109,988 \times 0.05^2) + (1.96^2 \times 0.85 \times 0.15)} = 196$$

Del total de usuarios del grupo 1, que concurren a atenderse al Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, solo se consideran como objeto de estudio a 196 usuarios

- Para el grupo 2, el tipo de muestreo aplicado será el muestreo no probabilístico discrecional, procediendo a trabajar con los 20 profesionales administrativos seleccionados para realizar las respectivas encuestas
- Criterios:
 - Para el primer grupo; se considera a los usuarios de ambos géneros, que, ante un problema de salud, asistieron para recibir una atención de salud, en alguno de los servicios médicos o asistenciales, que recibieron equipos médicos estratégicos adquiridos mediante IOARR en el Hospital Policial “Augusto Bernardino Leguía”, en un rango de edad de 18 a 60 años.
 - Para el segundo grupo; son el personal de ambos géneros, que laboran en las Áreas de Presupuesto, Contabilidad, Abastecimiento y Planeamiento de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP de la Dirección de Sanidad Policial, en las diversas modalidades de contratos (personal policial, CAS y locadores).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández et al. (2014), (p.198), “la recolección de datos es sobre los atributos, conceptos o variables de la muestra a estudiar, debiendo para ello elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico”.

El tipo de instrumento de medición o recolección de datos cuantitativos a utilizar para el presente trabajo de investigación es el cuestionario que según Hernández et al. (2014), (p.198), son el conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir, y se dará a través de preguntas en la escala de Likert.

Para el grupo 1 la recolección de datos se aplicará a través de un cuestionario estructurado con la escala de Likert, dirigida a los usuarios, para conocer su percepción sobre las prestaciones de salud del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en relación a los equipos médicos estratégicos adquiridos mediante IOARRs. Las dimensiones identificadas son: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles, Planificación estratégica, Recursos humanos capacitados, Sistemas de información y Ejecución presupuestal.

Y para el grupo 2 se utiliza el muestreo no probabilístico discrecional, procediendo a trabajar con los 20 profesionales administrativos seleccionados para realizar el cuestionario, se aplicará el cuestionario estructurado, para conocer su percepción sobre la ejecución de las IOARRs, cuyo instrumento estará conformado por interrogantes que permitan identificar las limitaciones y/o fortalezas de las áreas administrativas de la sede del Complejo de la DIRSAPOL, todo esto para determinar la relación que ejerce sobre las dimensiones: Planificación Estratégica, Recursos humanos capacitados, Sistemas de información y Ejecución Presupuestal.

Para dar la validez a los cuestionarios del presente estudio, se empleó la evaluación por juicio de expertos, mediante la evaluación crítica de profesionales especializados en temas de gestión pública, quienes evalúan el instrumento con los indicadores estipulados por la universidad, que indican: claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología, conveniencia, de cada pregunta.

Asimismo, la técnica para el análisis de interpretación de los datos, se utiliza la hoja de cálculo del programa Excel para la respectiva tabulación de los datos obtenidos en el cuestionario estructurado, seguidamente con la utilización del

software IBM SPSS Statistics 26 y para la fiabilidad del “cuestionario de satisfacción del usuario” y “cuestionario de ejecución de las inversiones en optimización, ampliación marginal, reposición y rehabilitación”, dirigido a los usuarios del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, se emplea el coeficiente de Alpha de Cronbach por cada una de las variables, seguidamente se aplica la prueba de normalidad para identificar si los datos recopilados poseen una distribución normal o no, por consecuencia, los resultados se presentan haciendo uso del análisis del estadístico descriptivo resultando en las tablas de frecuencia de acuerdo a la escala de Likert por cada una de las preguntas del mencionado cuestionario y el respectivo también análisis mediante la agrupación de las preguntas por dimensiones por cada una de las variables. Y en virtud de los resultados, para la verificación de la hipótesis general y las hipótesis específicas planteadas se utiliza la técnica estadística de correlación con la finalidad tener un criterio de decisión sobre si se acepta o no la hipótesis negativa o la hipótesis alternativa planteadas, por consiguiente, se aplica también para la hipótesis general, las medidas simétricas de V de Cramer y las medidas direccionales de Lambda.

Y en relación al “cuestionario de ejecución de las inversiones en optimización, ampliación marginal, reposición y rehabilitación”, dirigida al personal administrativo de la sede del Complejo de la DIRSAPOL, se analiza los resultados mediante la aplicación del estadístico descriptivo resultando en las tablas de frecuencia de acuerdo a la escala de Likert, agrupando las preguntas por sus dimensiones, las cuales servirán para comparar los resultados del personal administrativo versus los resultados obtenidos de los usuarios, con la finalidad enriquecer la discusión de resultados del presente estudio.

Consecuentemente, para la aplicación de los cuestionarios estructurados, se aplicaron para el grupo 1 (usuarios) y grupo 2 (personal administrativo), y para la presente tesis, y contrastar la hipótesis, se analiza los resultados del cuestionario estructurado del grupo 1 (dirigido a los usuarios), identificando la siguiente

distribución de la relación de las variables, por dimensiones e ítems por cada encuesta.

Los instrumentos que fueron empleados en la presente investigación, fueron los siguientes:

3.4.1 Cuestionario de Satisfacción del usuario

Tabla 6

Ficha técnica del cuestionario: Satisfacción del usuario

Ficha técnica del instrumento de Satisfacción del usuario	
Nombre del instrumento	Cuestionario de Satisfacción del usuario
Autores	MINSA (2011)
Procedencia	Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo
Año	2023
Tipo de instrumento	Cuestionario estructurado
Dimensiones	05 dimensiones
Numero de ítems	15 ítems
Aplicación	Individual
Tiempo de administración	10 a 15 minutos por persona aproximadamente
Escala de variable	Ordinal
N° de categorías de valoración	5 respuesta
Escala	Likert
Alpha de Cronbach	0.964

3.4.2 Cuestionario de ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)

Tabla 7

Ficha técnica del cuestionario: Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)

Ficha técnica del instrumento de Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)	
Nombre del instrumento	Cuestionario de ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)
Autores	Lic. Margarita Cristina Bacigalupo Arpasi
Procedencia	Propuesta por el investigador
Año	2023
Tipo de instrumento	Cuestionario estructurado
Dimensiones	04 dimensiones
Numero de ítems	12 ítems
Aplicación	Individual
Tiempo de administración	10 a 15 minutos por persona aproximadamente
Escala de variable	Ordinal
N° de categorías de valoración	5 respuesta
Escala	Likert
Alpha de Cronbach	0.933

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Diseño de la presentación de resultados

Para la recolección de los datos, y para determinar la confiabilidad del “cuestionario de satisfacción del usuario” se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1 y la prueba de normalidad se usa para determinar si los datos tienen una distribución normal para identificar utilización de la estadística paramétrica o estadística no paramétrica.

4.1.1 Alpha de Cronbach

Tabla 8

Escala de Alpha de Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0.01 – 0.49	Baja confiabilidad
0.50 – 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 – 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 – 1.00	Alta confiabilidad

De acuerdo con la escala, se determina que los valores cercanos a 1 implican que el instrumento utilizado es de alta confiabilidad y si se acercan cero significa que el instrumento es de baja confiabilidad. Por consiguiente, según la aplicación del coeficiente de Alpha de Cronbach, con el software IBM SPSS Statistics 26, para cada una de las dos variables:

Tabla 9

Resumen de procesamiento de casos, de la variable 1: Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	30	100.0

Tabla 10

Estadísticas de fiabilidad del Alfa de Cronbach, de la variable 1: Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.933	12

En la tabla anterior, se puede apreciar que el coeficiente de Alpha de Cronbach obtenido tiene el valor de 0.933 significando que el instrumento aplicado a la variable “Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)” es de alta confiabilidad

Tabla 11

Resumen de procesamiento de casos, de la variable 2: Satisfacción del usuario

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	30	100.0

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

Tabla 12

Estadísticas de fiabilidad del Alfa de Cronbach, de la variable 2: Satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.964	15

En la tabla anterior, se puede apreciar que el coeficiente de Alpha de Cronbach obtenido tiene el valor de 0.964 significando que el instrumento aplicado a la variable “Satisfacción del usuario” es de alta confiabilidad

4.1.2 Prueba de normalidad de las Variables: “Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)” y la “Satisfacción del usuario”

Para ejecutar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es la siguiente:

Ho: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

Con el siguiente criterio de decisión:

Si $p < 0.05$ rechazamos la Ho y acepto la Ha

Si $p \geq 0.05$ aceptamos la Ho y rechazamos la Ha.

Tabla 13

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)	196	100.0%	0	0.0%	196	100.0%
Satisfacción del usuario	196	100.0%	0	0.0%	196	100.0%

Tabla 14*Estadísticas de fiabilidad - Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)	0.072	196	0.016
Satisfacción del usuario	0.073	196	0.013

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

Tras observar los datos y dado que la muestra es mayor a 50 se tendrá en consideración la prueba estadística de Kolmogorov -Smirnov, asimismo se observa que el $p=0 < 0.05$ (Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) tienen un $p= 0.016$ y la Satisfacción del usuario con un $p= 0.013$) entonces rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a , es decir los datos de las variables: Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) y Satisfacción del usuario, no siguen una distribución normal ya que el p-valor es $< \alpha (0.05)$, por lo tanto aplicaremos estadística no paramétrica y a partir de ello se empleara la prueba de Rho de Spearman para medir la correlación de variables.

4.2 Presentación de los resultados

4.2.1 Resultados de los datos categóricos de los usuarios

Genero

En la tabla y figura siguiente, se puede apreciar que, del resultado de la encuesta relacionado al género, el 46.4% son de género femenino y el 53.6% del género masculino.

Tabla 15

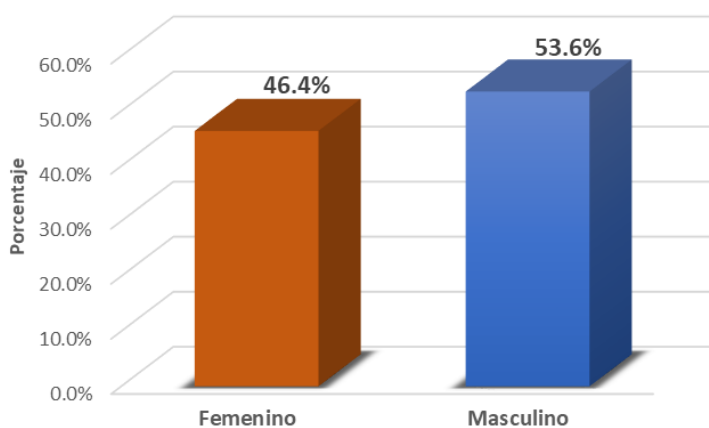
Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	91	46.4	46.4	46.4
Masculino	105	53.6	53.6	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 3

Género



Nota: Elaboración propia

Categoría

En la tabla y figura siguiente, se puede apreciar que, del resultado de la encuesta relacionado a la categoría, el 68.4% son titulares y el 31.6% son derechohabientes.

Tabla 16

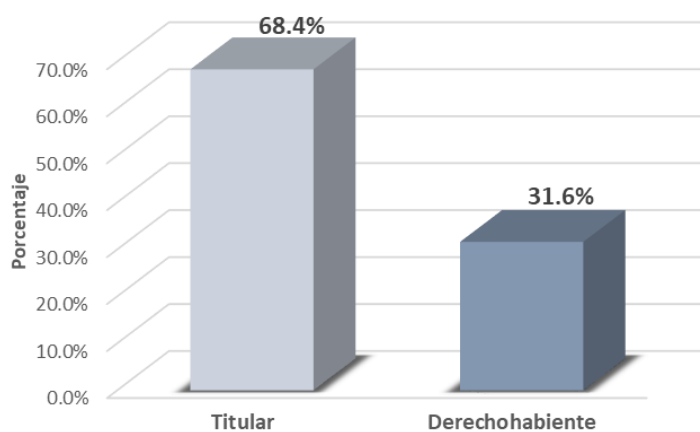
Categoría

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Titular	134	68.4	68.4	68.4
Derechohabiente	62	31.6	31.6	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 4

Categoría



Nota: Elaboración propia

4.2.2 Análisis de Resultados del “Cuestionario de satisfacción del usuario”

Variable Dependiente: Satisfacción del usuario

Tabla 17

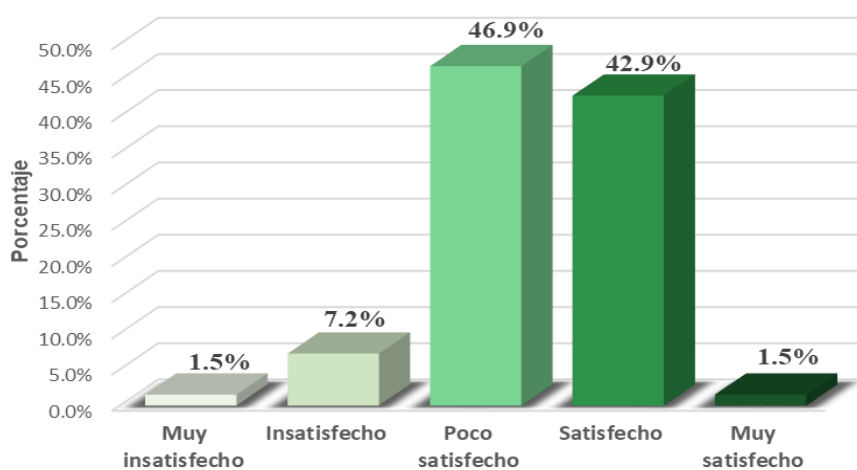
Satisfacción del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	3	1.5	1.5	1.5
Insatisfecho	14	7.2	7.2	8.7
Poco satisfecho	92	46.9	46.9	55.6
Satisfecho	84	42.9	42.9	98.5
Muy satisfecho	3	1.5	1.5	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 5

Satisfacción del usuario



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 44.4% (42.9% está satisfecho y el 1.5% muy satisfecho) están conformes al calificar la satisfacción del usuario del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, debido a que se implementan políticas de calidad de atención, se mejora los procesos, se mejora el tiempo de espera para las citas y se visualiza letreros informativos, y los ambientes son cómodos con los equipos mínimos necesarios, pero el 8.7% (1.5 % está muy insatisfecho y el 7.2% insatisfecho) no están conformes en relación a la satisfacción del usuario en el mencionado Hospital Policial, por la falta de infraestructura que permita ampliar más ambientes y aumentar más cantidad de consultorios, existiendo limitaciones para la realización de los exámenes médicos recetados, y la falta de medicinas para distribuir y dispensar según la receta médica dadas a los pacientes, asimismo el 46.9% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral

Dimensión: Fiabilidad

- **Referido al ítem N° 01:** ¿Su atención en consultorio se realizó según el horario programado?

Tabla 18

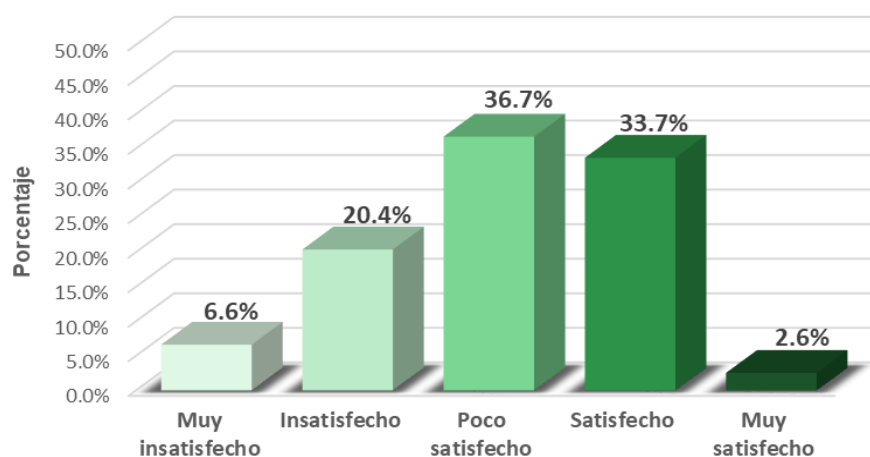
¿Su atención en consultorio se realizó según el horario programado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	13	6.6	6.6	6.6
Insatisfecho	40	20.4	20.4	27.0
Poco satisfecho	72	36.7	36.7	63.7
Satisfecho	66	33.7	33.7	97.4
Muy satisfecho	5	2.6	2.6	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 6

¿Su atención en consultorio se realizó según el horario programado?



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 36.3% (33.7% está satisfecho y el 2.6% muy satisfecho) están conformes con la atención en consultorio según el horario programado, en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, debido a que el personal asistencial indica a los pacientes la hora aproximada de su atención, lo que permite al paciente realizar otras actividades en espera de su atención médica, y también comunican telefónicamente a los pacientes cuando hay cambios en las citas programadas. Asimismo, el 27% (6.6 % está muy insatisfecho y el 20.4% insatisfecho) no están conformes con el horario programado para la atención en los consultorios del mencionado Hospital Policial, porque se atiende de acuerdo al orden de llegada y los pacientes tienen que madrugar para esperar su cita médica. Asimismo, el 36.3% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

- **Referido al ítem N° 02:** ¿Cómo considera al servicio de farmacia, si tenía los medicamentos que le recetó el profesional de salud?

Tabla 19

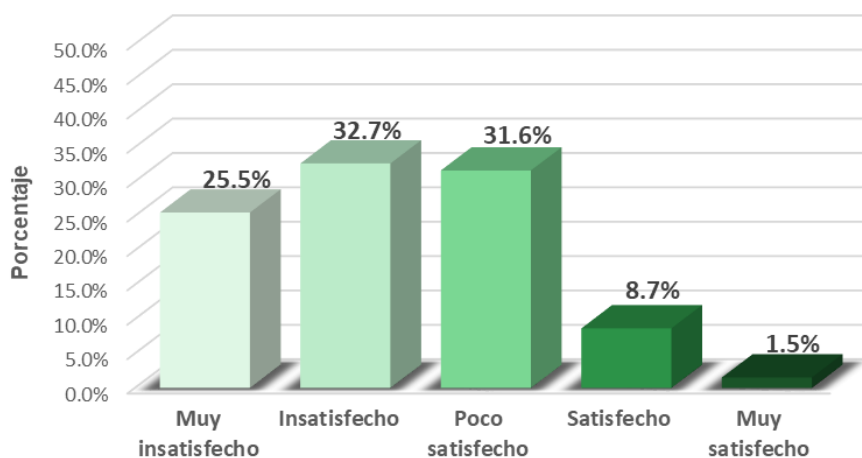
¿Cómo considera al servicio de farmacia, si tenía los medicamentos que le recetó el profesional de salud?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	50	25.5	25.5	25.5
Insatisfecho	64	32.7	32.7	58.2
Poco satisfecho	62	31.6	31.6	89.8
Satisfecho	17	8.7	8.7	98.5
Muy satisfecho	3	1.5	1.5	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 7

¿Cómo considera al servicio de farmacia, si tenía los medicamentos que le recetó el profesional de salud?



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 10.2% (8.7% está satisfecho y el 1.5% muy satisfecho) están conformes con el servicio de farmacia, al contar con los medicamentos que le recetó el profesional de salud del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, pero el mayor porcentaje lo representa el 58.2% (25.5 % está muy insatisfecho y el 32.7% insatisfecho) no están conformes con el servicio de farmacia, por lo que se puede deducir que no se están implementando suficientes procesos para mejorar la adquisición, distribución y dispensa de los medicamentos en el mencionado hospital. Asimismo, el 31.6% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

- **Referido al ítem N° 03:** ¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención? Cuál es su apreciación

Tabla 20

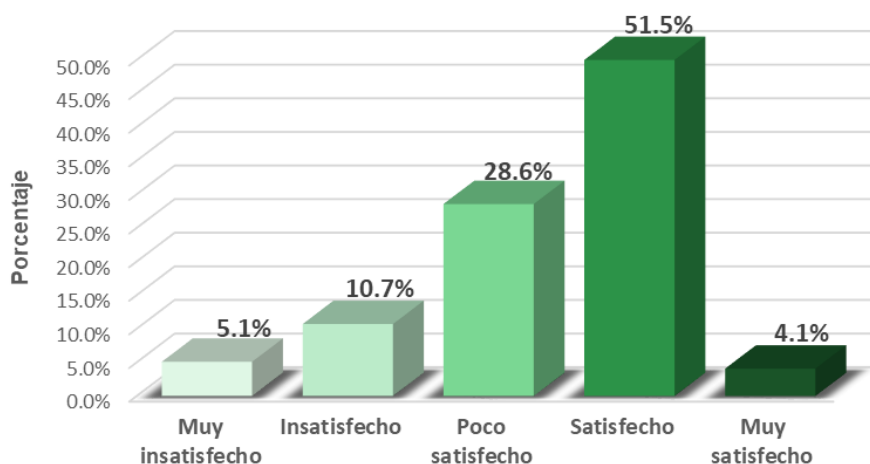
¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención? Cuál es su apreciación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	10	5.1	5.1	5.1
Insatisfecho	21	10.7	10.7	15.8
Poco satisfecho	56	28.6	28.6	44.4
Satisfecho	101	51.5	51.5	95.9
Muy satisfecho	8	4.1	4.1	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 8

¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención? Cuál es su apreciación



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 55.6% (51.5% está satisfecho y el 4.1% muy satisfecho) están conformes con que la historia clínica que se encuentra disponible en el consultorio para su atención, en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, lo que permite al profesional de salud consultar la información médica para diagnóstico acertado, tratamiento, pruebas y receta de medicamentos; asimismo, el 15.3% (5.1 % está muy insatisfecho y el 10.7% insatisfecho) no están conformes con la historia clínica que no se encuentra disponible en el consultorio para su atención del mencionado Hospital Policial; y el 28.6% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

Dimensión: Capacidad de respuesta

- **Referido al ítem N° 04:** ¿La atención en el servicio de laboratorio clínico y farmacia fueron rápidas?

Tabla 21

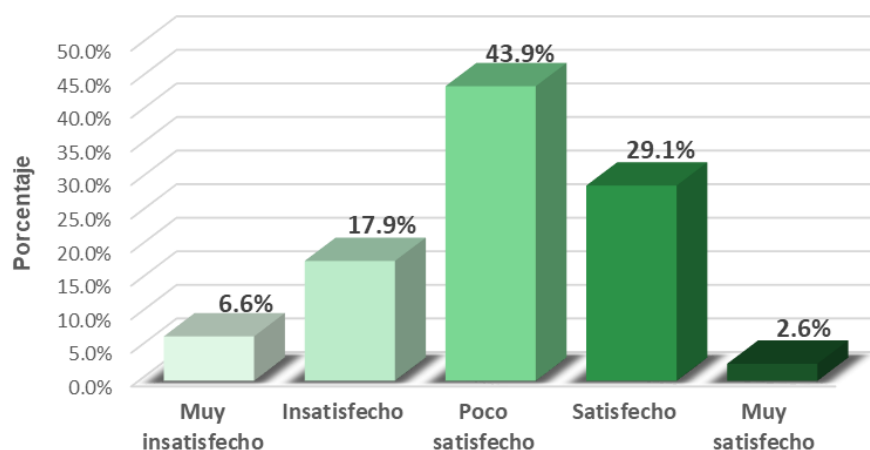
¿La atención en el servicio de laboratorio clínico y farmacia fueron rápidas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	13	6.6	6.6	6.6
Insatisfecho	35	17.9	17.9	24.5
Poco satisfecho	86	43.8	43.8	68.3
Satisfecho	57	29.1	29.1	97.4
Muy satisfecho	5	2.6	2.6	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 9

¿La atención en el servicio de laboratorio clínico y farmacia fueron rápidas?



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 31.7% (29.1% está satisfecho y el 2.6% muy satisfecho) están conformes con la atención recibida en los servicios de laboratorio clínico y farmacia en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía de forma rápida, lo que permite a los usuarios tener la información de sus análisis de laboratorio y productos farmacéuticos recetados por el profesional de salud de manera ágil para su respectivo tratamiento; asimismo, el 24.5% (6.6 % está muy insatisfecho y el 17.9% insatisfecho) no están conformes por la demora observada para su atención en los servicios de laboratorio clínico y farmacia en el Hospital; y el 43.8% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

- **Referido al ítem N° 05:** ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?

Tabla 22

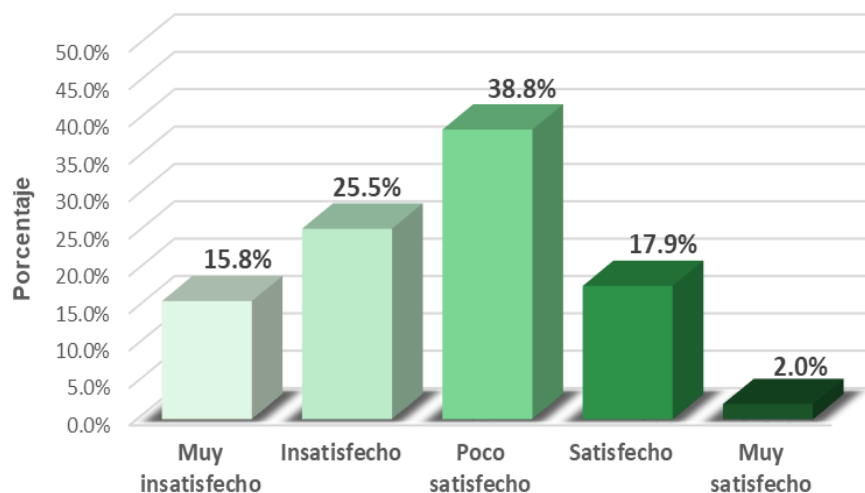
¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	31	15.8	15.8	15.8
Insatisfecho	50	25.5	25.5	41.3
Poco satisfecho	76	38.8	38.8	80.1
Satisfecho	35	17.9	17.9	98.0
Muy satisfecho	4	2.0	2.0	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 10

¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 19.9% (17.9% está satisfecho y el 2% muy satisfecho) están conformes con el tiempo de espera para ser atendido en los consultorios del hospital, esto debido a la puntualidad y el tiempo promedio de espera para la atención de salud del médico a sus pacientes, en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, asimismo, el 41.3% (15.8 % está muy insatisfecho y el 25.5% insatisfecho) no están conformes el tiempo promedio de espera para la atención de salud, en el mencionado Hospital Policial; y el 38.8% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

- **Referido al ítem N° 06:** ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, otros) se realizaron rápido?

Tabla 23

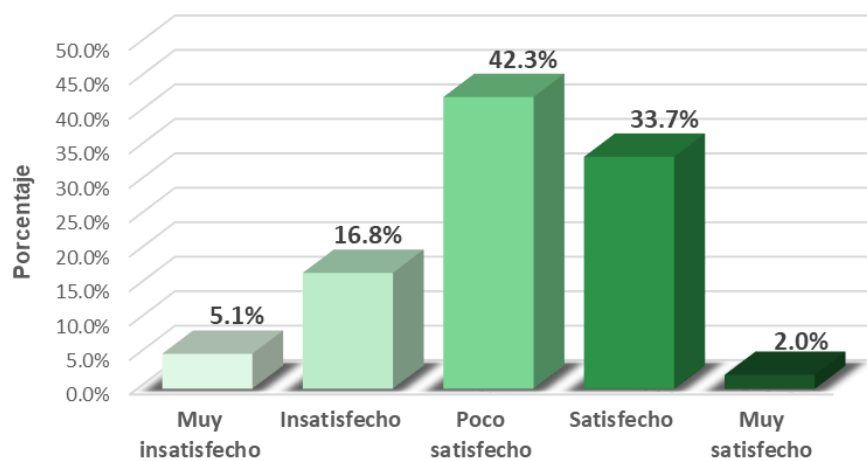
¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, otros) se realizaron rápido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	10	5.1	5.1	5.1
Insatisfecho	33	16.8	16.8	21.9
Poco satisfecho	83	42.3	42.3	64.2
Satisfecho	66	33.8	33.8	98.0
Muy satisfecho	4	2.0	2.0	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 11

¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, otros) se realizaron rápido?



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 35.8% (33.8% está satisfecho y el 2% muy satisfecho) están conformes con la rapidez de atención para los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, otros), lo que permite a los usuarios tener los resultados de sus exámenes radiológicos y otras pruebas de imagenología, recetados por el profesional de salud, para su respectivo tratamiento, en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, asimismo, el 21.9% (5.1 % está muy insatisfecho y el 16.8% insatisfecho) no están conformes por el tiempo transcurrido para obtener los resultados de sus exámenes radiológicos y otras pruebas de imagenología, recetados por el profesional de salud, en el mencionado Hospital Policial; y el 42.3% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

Dimensión: Seguridad

- **Referido al ítem N° 07:** ¿El médico que le atendió le hizo un examen completo y minucioso?Cuál es su apreciación

Tabla 24

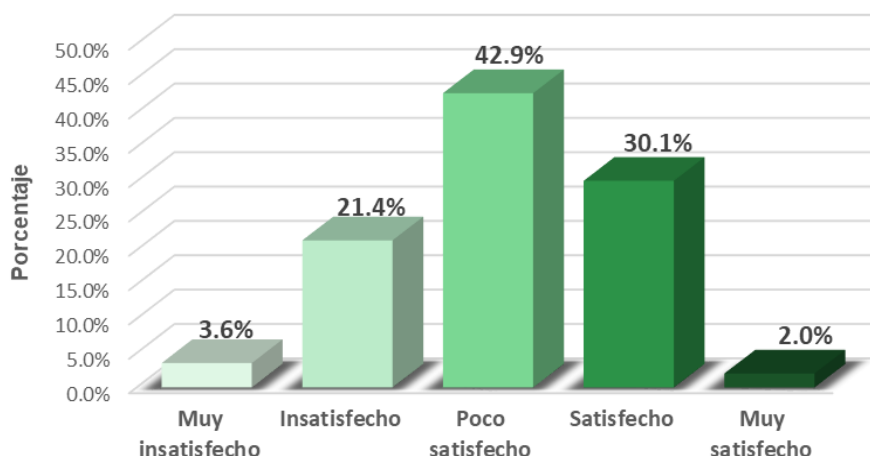
¿El médico que le atendió le hizo un examen completo y minucioso?Cuál es su apreciación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	7	3.6	3.6	3.6
Insatisfecho	42	21.4	21.4	25.0
Poco satisfecho	84	41.9	41.9	67.9
Satisfecho	59	30.1	30.1	98.0
Muy satisfecho	4	2.0	2.0	100.0
Total	196.0	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 12

¿El médico que le atendió le hizo un examen completo y minucioso?Cuál es su apreciación



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 32.1% (30.1% está satisfecho y el 2% muy satisfecho) están conformes en su mayoría con el médico que le atendió y le realizó un examen completo y minucioso en el Hospital Policial, esto debido a la dedicación y profesionalismo en la atención de salud del médico a sus pacientes, y la aplicación de las Guías de Práctica Clínica normados por el MINSA, que son documentos técnicos que ofrecen recomendaciones para la atención de pacientes por cada enfermedad, asimismo, el 25% (3.6 % está muy insatisfecho y el 21.4% insatisfecho) no están conformes con el examen médico realizado por el médico que les atendió en el mencionado Hospital Policial, ocasionado por la atención rápida de los médicos que no es bien percibido por los pacientes, y el 42.9% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral

- **Referido al ítem N° 08:** ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?

Tabla 25

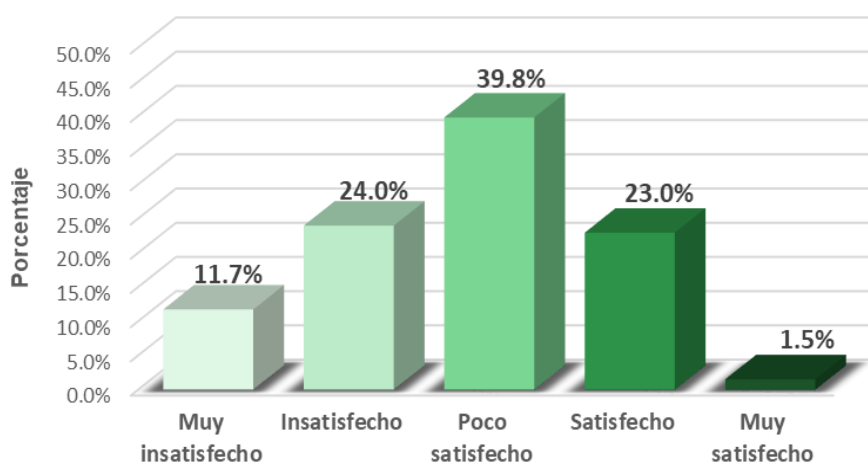
¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	23	11.7	11.7	11.7
Insatisfecho	47	24.0	24.0	35.7
Poco satisfecho	78	39.8	39.8	75.5
Satisfecho	45	23.0	23.0	98.5
Muy satisfecho	3	1.5	1.5	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 13

¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 24.5% (23% está satisfecho y el 1.5% muy satisfecho) están conformes con el interés mostrado por los médicos en la atención de salud dentro de los consultorios del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, lo que permite al profesional de salud dar una atención integral y de calidad; asimismo, el 35.7% (11.7 % está muy insatisfecho y el 24.0% insatisfecho) no están conformes con el interés mostrado por los médicos en la atención de salud dentro de los consultorios del mencionado Hospital Policial; y el 39.8% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

- **Referido al ítem N° 09:** ¿El médico u otro profesional que le atendió en los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación le inspiró confianza?

Tabla 26

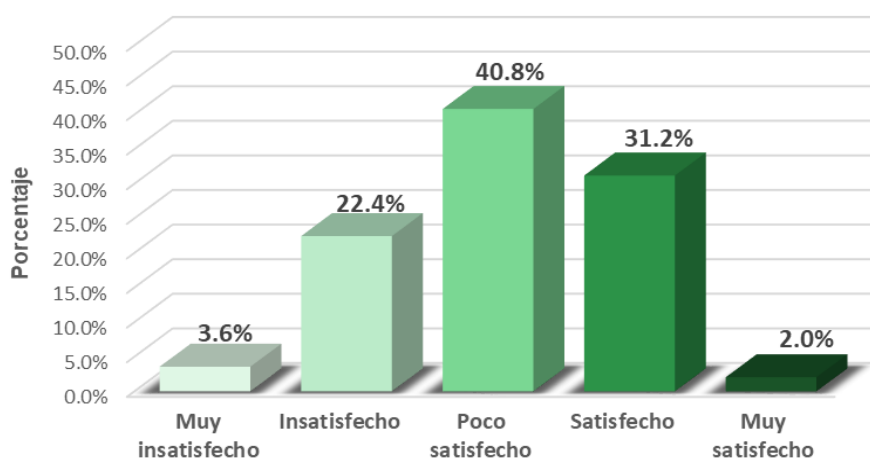
¿El médico u otro profesional que le atendió en los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación le inspiró confianza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	7	3.6	3.6	3.6
Insatisfecho	44	22.4	22.4	26.0
Poco satisfecho	80	40.8	40.8	66.8
Satisfecho	61	31.2	31.2	98.0
Muy satisfecho	4	2.0	2.0	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 14

¿El médico u otro profesional que le atendió en los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación le inspiró confianza?



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 33.2% (31.2% está satisfecho y el 2% muy satisfecho) están conformes con la atención brindada en los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación, inspirando confianza hacia sus pacientes, en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, lo que permite al profesional de salud brindar un tratamiento adecuado; asimismo, el 26% (3.6 % está muy insatisfecho y el 22.4% insatisfecho) no están conformes con la atención brindada, lo que no les inspiró confianza, en los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación, en el mencionado Hospital Policial; y el 40.8% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

Dimensión: Empatía

- **Referido al ítem N° 10:** ¿El médico u otro profesional que le atendió, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?

Tabla 27

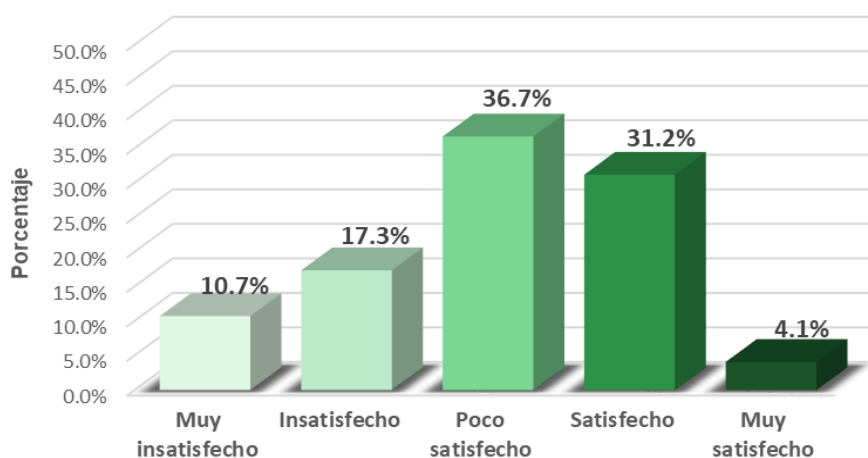
¿El médico u otro profesional que le atendió, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	21	10.7	10.7	10.7
Insatisfecho	34	17.3	17.3	28.0
Poco satisfecho	72	36.7	36.7	64.7
Satisfecho	61	31.2	31.2	95.9
Muy satisfecho	8	4.1	4.1	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 15

¿El médico u otro profesional que le atendió, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 35.3% (31.2% está satisfecho y el 4.1% muy satisfecho) están conformes con el trato del personal de salud, que los atendieron con amabilidad, respeto y paciencia, se les explico a los pacientes acerca de los procedimientos a realizar, y aclararon sus dudas del paciente y sus familiares, en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, asimismo, el 28% (10.7 % está muy insatisfecho y el 17.3% insatisfecho) no están conformes con el trato del personal de salud del mencionado Hospital Policial; y el 36.7% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

- **Referido al ítem N° 11:** ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos y exámenes radiológicos que le realizaron?

Tabla 28

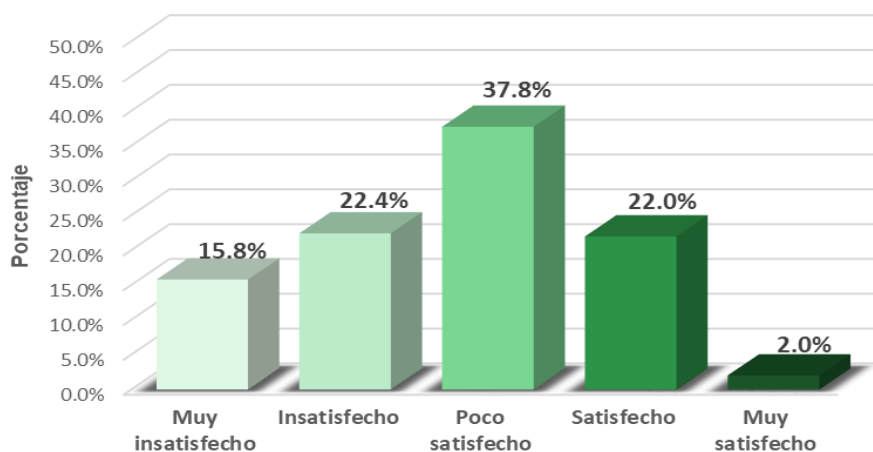
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos y exámenes radiológicos que le realizaron?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	31	15.8	15.8	15.8
Insatisfecho	44	22.4	22.4	38.2
Poco satisfecho	74	37.8	37.8	76.0
Satisfecho	43	22.0	22.0	98.0
Muy satisfecho	4	2.0	2.0	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 16

¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos y exámenes radiológicos que le realizaron?



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 24% (22% está satisfecho y el 2% muy satisfecho) están conformes con la explicación brindada por el médico, sobre los procedimientos y exámenes radiológicos que le realizaron, en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, lo que permite al paciente o usuario cumplir con el tratamiento respectivo; asimismo, el 38.2% (15.8 % está muy insatisfecho y el 22.4% insatisfecho) no están conformes con la explicación brindada por el médico, sobre los procedimientos y exámenes radiológicos que le realizaron en el mencionado Hospital Policial; y el 37.8% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

- **Referido al ítem N° 12:** ¿Cómo califica las atenciones de salud en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?

Tabla 29

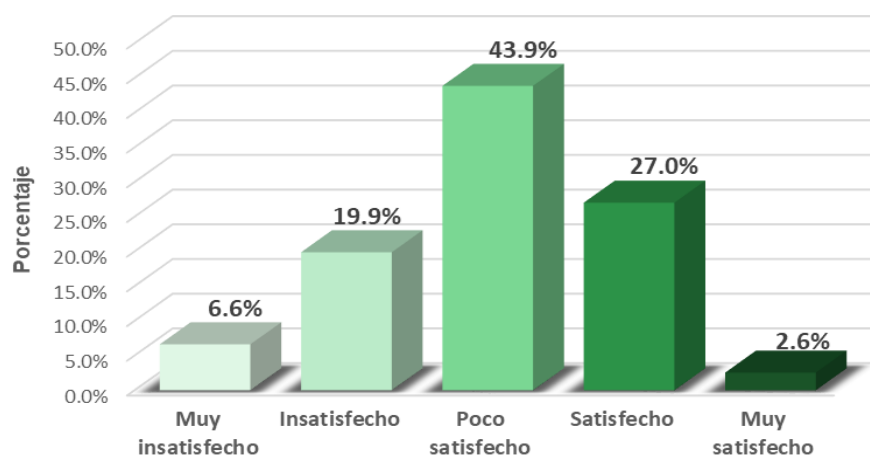
¿Cómo califica las atenciones de salud en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	13	6.6	6.6	6.6
Insatisfecho	39	19.9	19.9	26.5
Poco satisfecho	86	43.9	43.9	70.4
Satisfecho	53	27.0	27.0	97.4
Muy satisfecho	5	2.6	2.6	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 17

¿Cómo califica las atenciones de salud en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 29.6% (27% está satisfecho y el 2.6% muy satisfecho) están conformes con las atenciones de salud brindadas por el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, esto debido a la atención de calidad del médico y personal asistencial, que se capacita y contribuye a mantener y mejorar la calidad de vida de sus pacientes, asimismo, el 26.5% (6.6 % está muy insatisfecho y el 19.9% insatisfecho) no están conformes con las atenciones de salud brindadas por el mencionado Hospital Policial, puede ser ocasionado por diversas atenciones de salud que no son de satisfacción del paciente, la falta de experiencia del doctor, las limitaciones logístico en instrumental médicos entre otros, asimismo el 43.9% tiene una opinión poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

Dimensión: Aspectos tangibles

- **Referido al ítem N° 13:** ¿Los carteles, letreros y flechas de los consultorios y pasadizos del hospital, le parecen adecuados para orientar a los pacientes?

Tabla 30

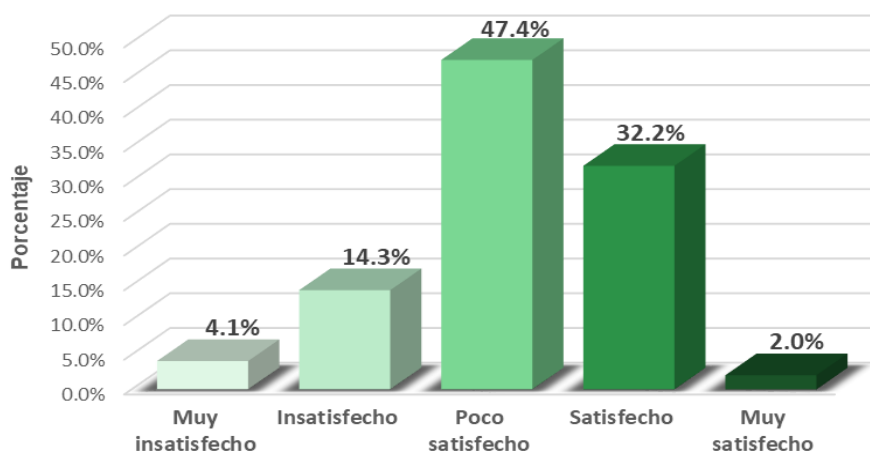
¿Los carteles, letreros y flechas de los consultorios y pasadizos del hospital, le parecen adecuados para orientar a los pacientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	8	4.1	4.1	4.1
Insatisfecho	28	14.3	14.3	18.4
Poco satisfecho	93	47.4	47.4	65.8
Satisfecho	63	32.2	32.2	98.0
Muy satisfecho	4	2.0	2.0	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 18

¿Los carteles, letreros y flechas de los consultorios y pasadizos del hospital, le parecen adecuados para orientar a los pacientes?



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 34.2% (32.2% está satisfecho y el 2% muy satisfecho) están conformes con los carteles, letreros y flechas de los consultorios y pasadizos del hospital, para orientar a los pacientes en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, porque los letreros están adecuadamente distribuidos en la entrada y pasadizos del hospital, y los carteles son ilustrativos y explicativos, asimismo, el 18.4% (4.1 % está muy insatisfecho y el 14.3% insatisfecho) no están conformes con los carteles, letreros y flechas de los consultorios y pasadizos del mencionado hospital, y el 47.4% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral

- **Referido al ítem N° 14:** ¿El consultorio donde se atendió contó con equipos médicos en óptimas condiciones?Cuál es su apreciación

Tabla 31

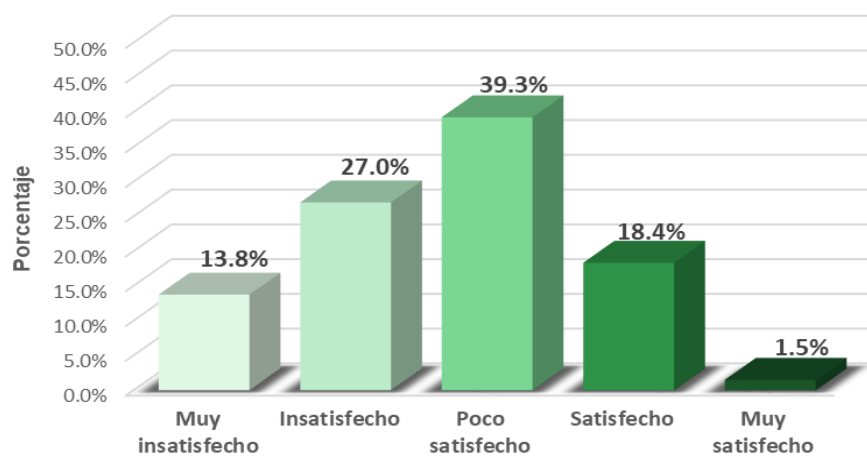
¿El consultorio donde se atendió contó con equipos médicos en óptimas condiciones?Cuál es su apreciación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	27	13.8	13.8	13.8
Insatisfecho	53	27.0	27.0	40.8
Poco satisfecho	77	39.3	39.3	80.1
Satisfecho	36	18.4	18.4	98.5
Muy satisfecho	3	1.5	1.5	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 19

¿El consultorio donde se atendió contó con equipos médicos en óptimas condiciones?Cuál es su apreciación



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 19.9% (18.4% está satisfecho y el 1.5% muy satisfecho) están conformes con el consultorio donde se atendió al contar con equipos médicos en óptimas condiciones en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, pero este resultado es menor al 40.8% (13.8 % está muy insatisfecho y el 27% insatisfecho) que no están conformes con los equipos médicos del mencionado Hospital Policial, ocasionado por las limitadas adquisiciones de equipos médicos realizadas en los últimos años por la unidad ejecutora, y la obsolescencia de varios de los equipos médicos antiguos que aún continúan funcionando con limitada operatividad. Asimismo, el 39.3% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral

- **Referido al ítem N° 15:** ¿El consultorio o ambiente donde se atendió fueron cómodos y limpios?Cuál fue su apreciación

Tabla 32

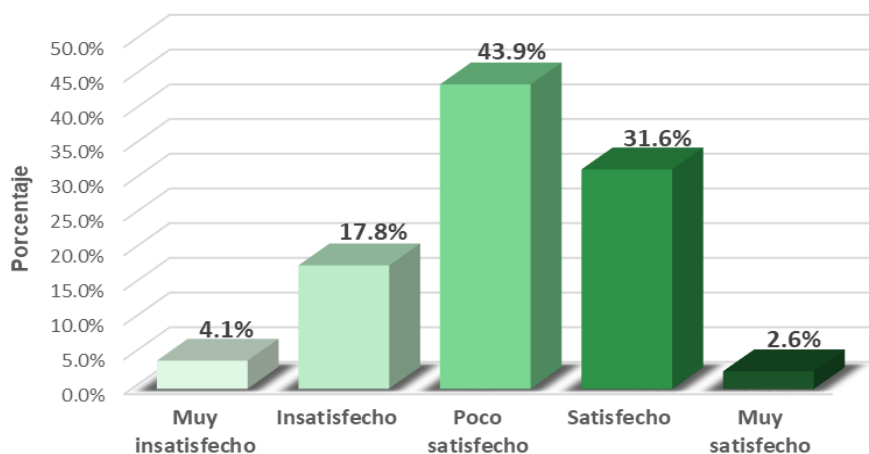
¿El consultorio o ambiente donde se atendió fueron cómodos y limpios?Cuál fue su apreciación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	8	4.1	4.1	4.1
Insatisfecho	35	17.8	17.8	21.9
Poco satisfecho	86	43.9	43.9	65.8
Satisfecho	62	31.6	31.6	97.4
Muy satisfecho	5	2.6	2.6	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 20

¿El consultorio o ambiente donde se atendió fueron cómodos y limpios? Cuál fue su apreciación.



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 34.2% (31.6% está satisfecho y el 2.6% muy satisfecho) están conformes con el consultorio o ambiente donde se atendieron que fueron cómodos y limpios, en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, esto debido al mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y consultorios que se programa periódicamente, asimismo, el 21.9% (4.1 % está muy insatisfecho y el 17.8% insatisfecho) no están conformes con los consultorio o ambiente donde se atendió no fueron cómodos y limpios del mencionado Hospital Policial, asimismo el 43.9% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

4.2.3 Resultados del “Cuestionario Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)”, dirigido a los usuarios

Variable Independiente: Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)

Tabla 33

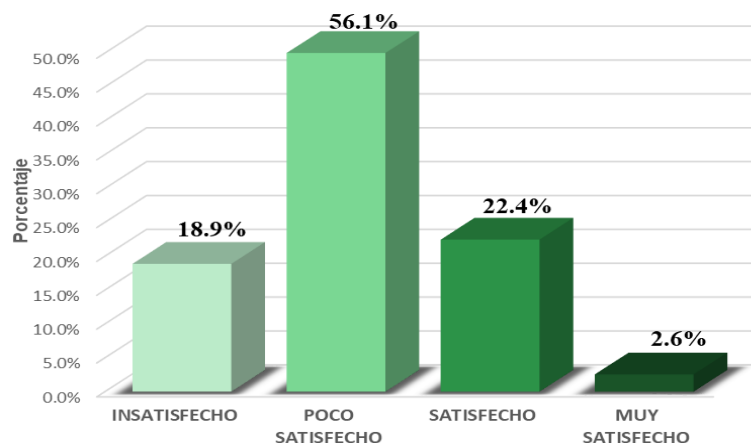
Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	37	18.9	18.9	18.9
Poco satisfecho	110	56.1	56.1	75.0
Satisfecho	44	22.4	22.4	97.4
Muy satisfecho	5	2.6	2.6	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 21

Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 25% (22.4% está satisfecho y el 2.6% muy satisfecho) están conformes al calificar la Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, esto debido a que se han adquirido equipos médicos en los últimos años, para ciertos consultorios, asimismo, el 18.9% esta insatisfecho, porque no están conformes con la Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) del mencionado Hospital Policial, debido a la falta de información sobre las adquisiciones de equipos y material logístico del hospital, y también por la obsolescencia de algunos equipos médicos que por su antigüedad o año de duración ya no son de última tecnología, asimismo, el 56.1% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral

Dimensión: Planificación Estratégica

- **Referido al ítem N° 16:** ¿Cómo califica la planificación estratégica del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?

Tabla 34

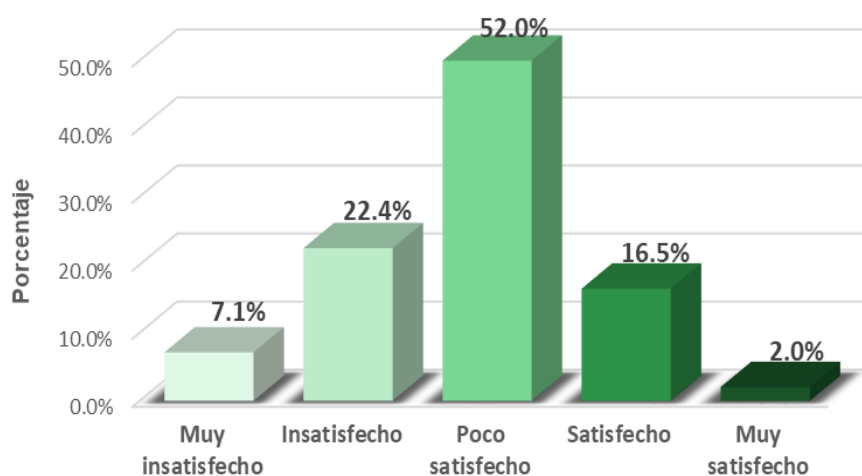
¿Cómo califica la planificación estratégica del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	14	7.1	7.1	7.1
Insatisfecho	44	22.4	22.4	29.6
Poco satisfecho	102	52.0	52.0	81.6
Satisfecho	32	16.5	16.5	98.1
Muy satisfecho	4	2.0	2.0	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 22

¿Cómo califica la planificación estratégica del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 18.5% (16.5% está satisfecho y el 2% muy satisfecho) están conformes al calificar la planificación estratégica del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, como relevante e importante para la toma de decisiones. Asimismo, el 29.6% (7.1 % está muy insatisfecho y el 22.4% insatisfecho) no están conformes con la planificación estratégica del mencionado Hospital Policial, por la falta de implementar nuevas políticas y planes de mejora en el hospital, el desconocimiento del personal asistencial en las normativas para mejorar la atención al paciente, y limitaciones en la capacitación del personal administrativo del hospital en relación a los sistemas administrativos, asimismo el 52% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral

- **Referido al ítem N° 17:** ¿Considera que el hospital cuenta con una infraestructura planificada y consultorios suficientes para la atención oportuna?

Tabla 35

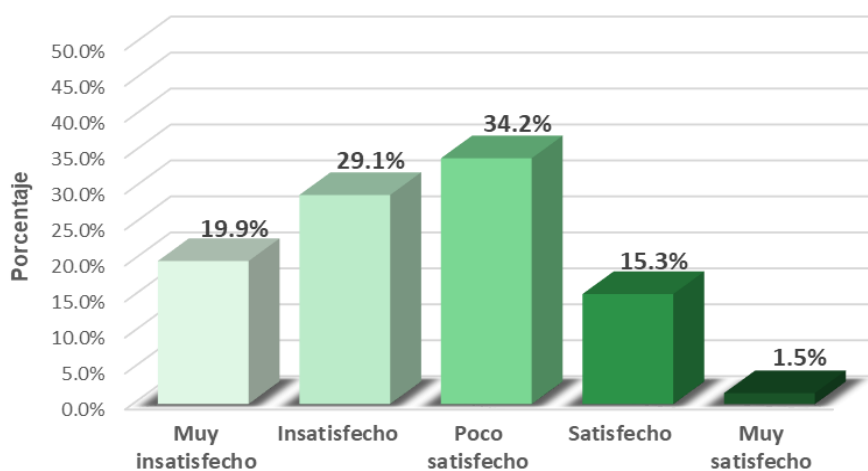
¿Considera que el hospital cuenta con una infraestructura planificada y consultorios suficientes para la atención oportuna?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	39	19.9	19.9	19.9
Insatisfecho	57	29.1	29.1	49.0
Poco satisfecho	67	34.2	34.2	83.2
Satisfecho	30	15.3	15.3	98.5
Muy satisfecho	3	1.5	1.5	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 23

¿Considera que el hospital cuenta con una infraestructura planificada y consultorios suficientes para la atención oportuna?



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 16.8% (15.3% está satisfecho y el 1.5% muy satisfecho) están conformes con la infraestructura consideran que es adecuada y con consultorios suficientes para la atención oportuna en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, asimismo, el 49% (19.9 % está muy insatisfecho y el 29.1% insatisfecho) no están conformes con la infraestructura y consideran que los consultorios son insuficientes para la atención oportuna en del mencionado Hospital Policial, debido a la falta de destinar los recursos presupuestales para dar el respectivo mantenimiento preventivo y correctivo del mencionado hospital, y el 34.2% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral

- **Referido al ítem N° 18:** ¿Considera que son eficientes las gestiones y planificación realizada por el hospital, para la adquisición de nuevos equipos médicos de alta tecnología?

Tabla 36

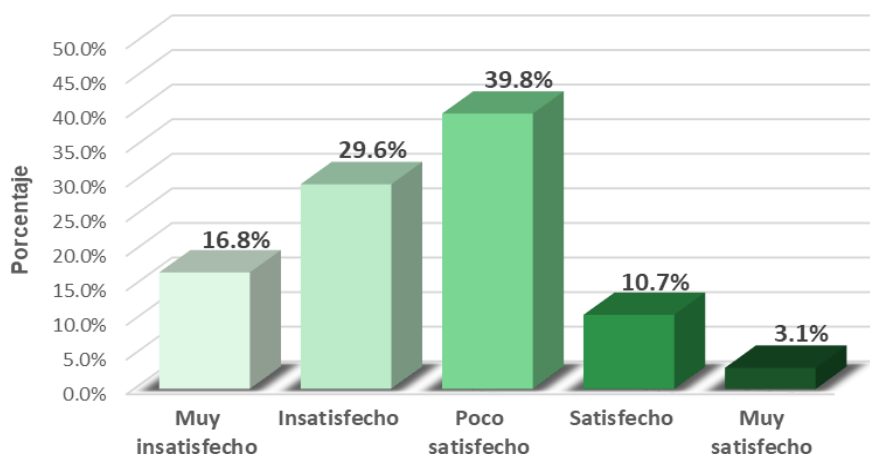
¿Considera que son eficientes las gestiones y planificación realizada por el hospital, para la adquisición de nuevos equipos médicos de alta tecnología?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	33	16.8	16.8	16.8
Insatisfecho	58	29.6	29.6	46.4
Poco satisfecho	78	39.8	39.8	86.2
Satisfecho	21	10.7	10.7	96.9
Muy satisfecho	6	3.1	3.1	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 24

¿Considera que son eficientes las gestiones y planificación realizada por el hospital, para la adquisición de nuevos equipos médicos de alta tecnología?



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 13.8% (10.7% está satisfecho y el 3.1% muy satisfecho) están conformes con las gestiones y planificaciones realizadas, para la adquisición de nuevos equipos médicos de alta tecnología, en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, lo que permite a los usuarios obtener los resultados más rápidos de sus exámenes radiológicos y otras pruebas de imagenología, y de laboratorio clínico, recetados por el profesional de salud, para su respectivo tratamiento, asimismo, el 46.4% (16.8 % está muy insatisfecho y el 29.6% insatisfecho) no están conformes con las gestiones y planificaciones realizadas, para la adquisición de nuevos equipos médicos de alta tecnología, del mencionado Hospital Policial; y el 39.8% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

Dimensión: Recursos humanos capacitados

- **Referido al ítem N° 19:** ¿Cree Ud. que el hospital cuenta con personal de recursos humanos capacitados, para la adecuada atención de los usuarios?Cuál es su apreciación

Tabla 37

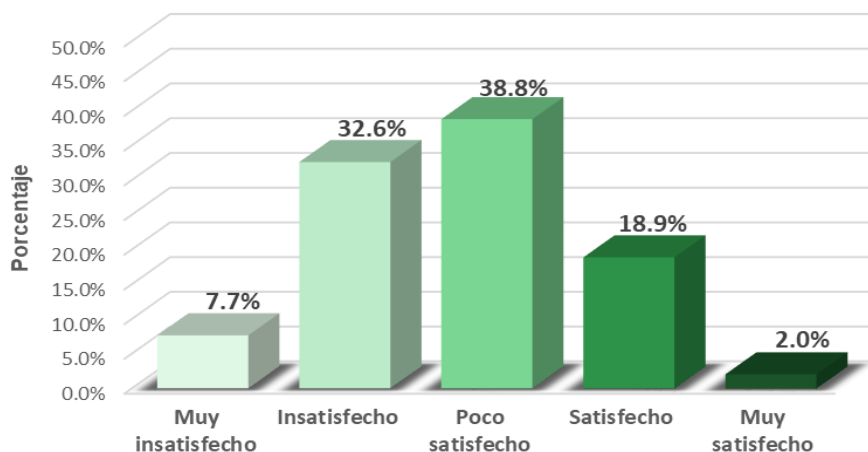
¿Cree Ud. que el hospital cuenta con personal de recursos humanos capacitados, para la adecuada atención de los usuarios? Cuál es su apreciación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	15	7.7	7.7	7.7
Insatisfecho	64	32.6	32.6	40.3
Poco satisfecho	76	38.8	38.8	79.1
Satisfecho	37	18.9	18.9	98.0
Muy satisfecho	4	2.0	2.0	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 25

¿Cree Ud. que el hospital cuenta con personal de recursos humanos capacitados, para la adecuada atención de los usuarios? Cuál es su apreciación



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 20.9% (18.9% está satisfecho y el 2% muy satisfecho) dicen que el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía cuenta con personal de recursos humanos capacitados, para la atención oportuna y debida a los pacientes que atienden, asimismo, el 40.3% (7.7 % está muy insatisfecho y el 32.6% insatisfecho) en su mayoría no están conformes con el trato del personal de recursos humanos y desestiman que estén capacitados, esto ocasionado por el limitado presupuesto que asigna la unidad ejecutora para desarrollar capacitaciones, charlas, seminarios y otros en modelo integral de salud, la gestión de la salud, la prevención de enfermedades y la atención de pacientes críticos, entre otros, para mejorar la calidad del cuidado médico, capacitar y perfeccionar al personal del mencionado Hospital Policial; y el 38.8% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

- **Referido al ítem N° 20:** Ud. considera que el personal de salud del hospital, cuenta con la adecuada capacitación para el buen uso de los equipos médicos de alta tecnología, para el laboratorio clínico y exámenes radiológicos (rayos X, ecografías y otros)?

Tabla 38

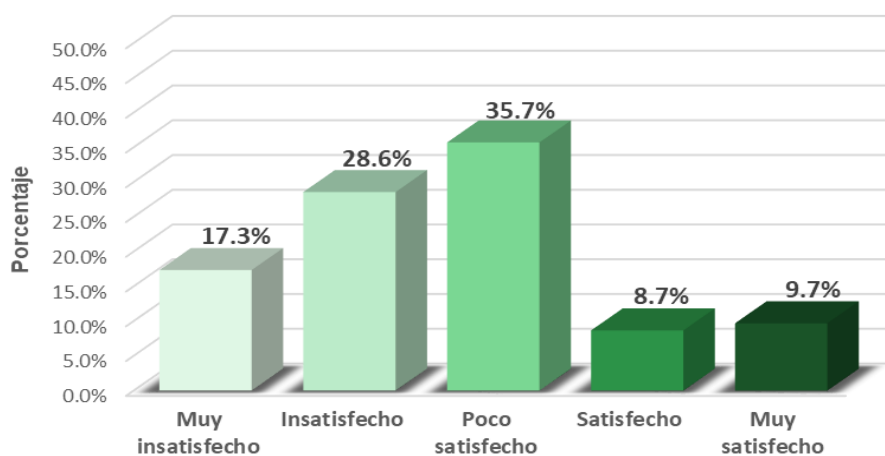
Ud. considera que el personal de salud del hospital, cuenta con la adecuada capacitación para el buen uso de los equipos médicos de alta tecnología, para el laboratorio clínico y exámenes radiológicos (rayos X, ecografías y otros)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	34	17.3	17.3	17.3
Insatisfecho	56	28.6	28.6	45.9
Poco satisfecho	70	35.7	35.7	81.6
Satisfecho	17	8.7	8.7	90.3
Muy satisfecho	19	9.7	9.7	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 26

Ud. considera que el personal de salud del hospital, cuenta con la adecuada capacitación para el buen uso de los equipos médicos de alta tecnología, para el laboratorio clínico y exámenes radiológicos (rayos X, ecografías y otros)?



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 18.4% (8.7% está satisfecho y el 9.7% muy satisfecho) están conformes con la atención y capacitación del personal de salud, para el buen uso de los equipos médicos de alta tecnología, para el laboratorio clínico y exámenes radiológicos (rayos X, ecografías y otros), en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, lo que permite al usuario tener un diagnóstico acertado, consecuentemente obtener un buen tratamiento médico; asimismo, el 45.9% (17.3 % está muy insatisfecho y el 28.6% insatisfecho) no están conformes con la atención del personal de salud del hospital, que se observa que no cuentan con la respectiva capacitación para el uso de los equipos médicos de alta tecnología, para el laboratorio clínico y exámenes radiológicos (rayos X, ecografías y otros) del mencionado Hospital Policial; y el 35.7% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

- **Referido al ítem N° 21:** ¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por el personal de salud, por su atención en los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación?

Tabla 39

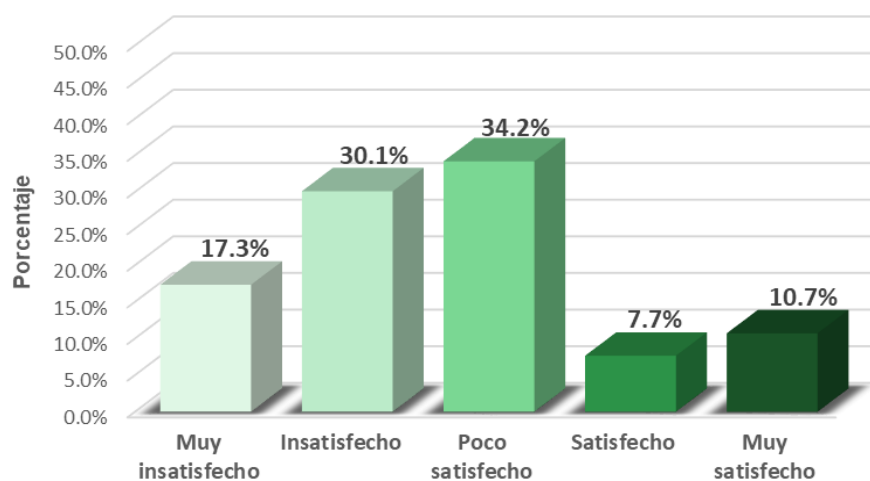
¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por el personal de salud, por su atención en los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	34	17.3	17.3	17.3
Insatisfecho	59	30.1	30.1	47.4
Poco satisfecho	67	34.2	34.2	81.6
Satisfecho	15	7.7	7.7	89.3
Muy satisfecho	21	10.7	10.7	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 27

¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por el personal de salud, por su atención en los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación?



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 18.4% (7.7% está satisfecho y el 10.7% muy satisfecho) están conformes con la información brindada por el personal de salud, en los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación, en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, lo que permite al médico una correcta interpretación para un diagnóstico preciso y la aplicación de un buen tratamiento médico; asimismo, el 47.4% (17.3 % está muy insatisfecho y el 30.1% insatisfecho) no están conformes información brindada por el personal de salud, en los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación, del mencionado Hospital Policial; y el 34.2% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

Dimensión: Sistemas de Información

- **Referido al ítem N° 22:** ¿El personal que labora en el hospital hacen uso correcto de los sistemas de información? cuál es su apreciación

Tabla 40

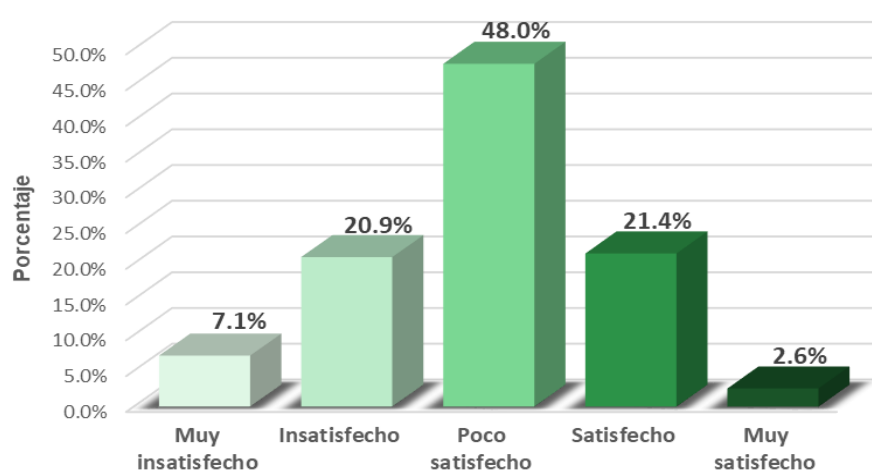
¿El personal que labora en el hospital hacen uso correcto de los sistemas de información? cuál es su apreciación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	14	7.1	7.1	7.1
Insatisfecho	41	20.9	20.9	28.0
Poco satisfecho	94	48.0	48.0	76.0
Satisfecho	42	21.4	21.4	97.4
Muy satisfecho	5	2.6	2.6	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 28

¿El personal que labora en el hospital hacen uso correcto de los sistemas de información? cuál es su apreciación



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 24% (21.4% está satisfecho y el 2.6% muy satisfecho) están conformes con el uso correcto de los sistemas de información, que permite tener una base de datos y guardar información necesaria y adecuada, para la correcta atención de los pacientes del hospital, los sistemas de información que utilizó el personal de salud fueron: las estadísticas de vigilancia epidemiológica ante el Covid-19, y actualmente el personal se preparó para utilizar los sistemas estadísticos de información de salud que se implementó en el hospital, como: el sistema de gestión de salud policial, el sistema integrado de gestión de expedientes, entre otros, que utiliza en forma diaria el personal del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía para la atención de los usuarios; asimismo, el 28% (7.1 % está muy insatisfecho y el 20.9% insatisfecho)

en su mayoría no están conformes con el uso de los sistemas de información realizado por el personal que labora en el mencionado Hospital Policial, por las limitaciones en la implementación de la historia clínica digital, citas médicas, registro de recetas y dispensación de medicamentos del servicio de farmacia por tecnologías de información del hospital; y el 48% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

- **Referido al ítem N° 23:** ¿Considera que el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) como la implementación de la historia clínica digital, citas médicas, registro de recetas y dispensación de medicamentos del servicio de farmacia, ayudaría a mejorar la calidad de atenciones en el Hospital?

Tabla 41

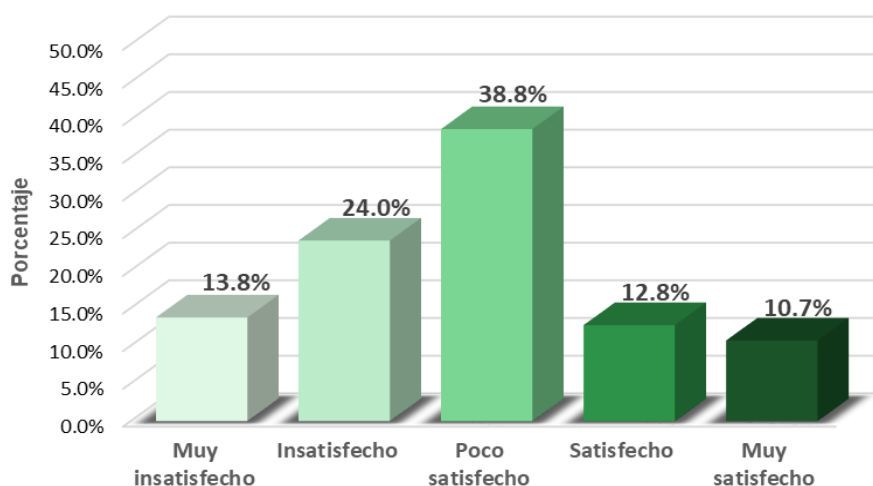
¿Considera que el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) como la implementación de la historia clínica digital, citas médicas, registro de recetas y dispensación de medicamentos del servicio de farmacia, ayudaría a mejorar la calidad de atenciones en el Hospital?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	27	13.7	13.7	13.7
Insatisfecho	47	24.0	24.0	37.7
Poco satisfecho	76	38.8	38.8	76.5
Satisfecho	25	12.8	12.8	89.3
Muy satisfecho	21	10.7	10.7	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 29

¿Considera que el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) como la implementación de la historia clínica digital, citas médicas, registro de recetas y dispensación de medicamentos del servicio de farmacia, ayudaría a mejorar la calidad de atenciones en el Hospital?



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 23.5% (12.8% está satisfecho y el 10.7% muy satisfecho) estarían conformes con el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) como la implementación de la historia clínica digital, citas médicas, registro de recetas y dispensación de medicamentos del servicio de farmacia, en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, debido a que ayudaría a mejorar la calidad de atenciones al tener su historia clínica digital en forma virtual por intranet con acceso rápido por el médico en cada consulta médica y el registro actualizado de los pacientes con la respectiva precisión y seguridad de la información del paciente, con el registro virtual de las citas médicas, que permitirá programar, gestionar y

acceder a las citas médicas, asimismo se respetara el orden de llegada de los pacientes, y el registro y dispensación de los medicamentos utilizado por el servicio de farmacia del hospital, sincronizados con la historia clínica digital; asimismo, el 37.7% (13.7 % está muy insatisfecho y el 24.0% insatisfecho) no están conformes con el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) como la implementación de la historia clínica digital, citas médicas, registro de recetas y dispensación de medicamentos del servicio de farmacia en el mencionado Hospital Policial; esto debido al desconocimiento de los usuarios sobre la funcionalidad de los TICS en los establecimientos de salud y el 38.8% tiene una opinión poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

- **Referido al ítem N° 24:** ¿Considera que el personal de salud utiliza eficientemente los nuevos equipos médicos de alta tecnología, para los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación del hospital?

Tabla 42

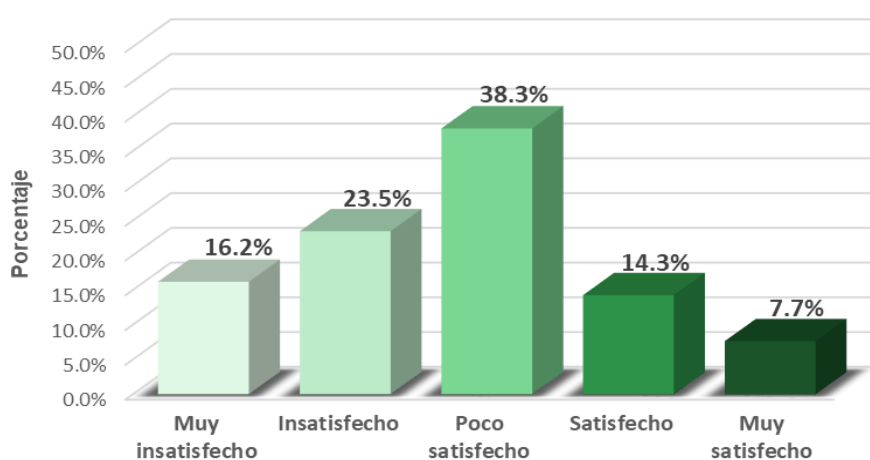
¿Considera que el personal de salud utiliza eficientemente los nuevos equipos médicos de alta tecnología, para los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación del hospital?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	32	16.2	16.2	16.2
Insatisfecho	46	23.5	23.5	39.7
Poco satisfecho	75	38.3	38.3	78.0
Satisfecho	28	14.3	14.3	92.3
Muy satisfecho	15	7.7	7.7	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 30

¿Considera que el personal de salud utiliza eficientemente los nuevos equipos médicos de alta tecnología, para los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación del hospital?



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 22% (14.3% está satisfecho y el 7.7% muy satisfecho) están conformes con el uso eficiente del personal de salud sobre los nuevos equipos médicos de alta tecnología, para los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, lo que permite al médico interpretar los resultados, e identificar las causas de la enfermedad o lesión, evaluar la efectividad del tratamiento y monitorear la salud del paciente o usuario; asimismo, el 39.7% (16.2 % está muy insatisfecho y el 23.5% insatisfecho) no están conformes con el uso o manejo del personal de salud sobre los nuevos equipos médicos de alta tecnología, para los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación del mencionado Hospital

Policial; y el 38.3% tiene una opinión poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral

Dimensión: Ejecución Presupuestal

- **Referido al ítem N° 25:** ¿Cómo califica la ejecución presupuestal del hospital?

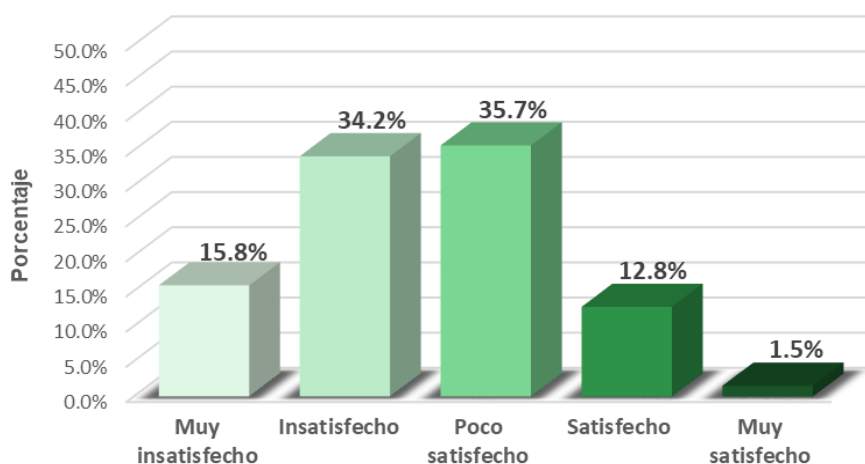
Tabla 43

¿Cómo califica la ejecución presupuestal del hospital?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	31	15.8	15.8	15.8
Insatisfecho	67	34.2	34.2	50.0
Poco satisfecho	70	35.7	35.7	85.7
Satisfecho	25	12.8	12.8	98.5
Muy satisfecho	3	1.5	1.5	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Figura 31

¿Cómo califica la ejecución presupuestal del hospital?



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 14.3% (12.8% está satisfecho y el 1.5% muy satisfecho) están conformes al calificar la ejecución presupuestal en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía; asimismo, el 50% (15.8 % está muy insatisfecho y el 34.2% insatisfecho) en su mayoría, no están conformes con la ejecución presupuestal del mencionado Hospital Policial, porque observan pocas adquisiciones de nuevos equipos médicos para los consultorios médicos y servicio de imágenes por diagnóstico, asimismo con la adquisición insuficientes medicamentos para el servicio de farmacia del hospital y la escasa contratación de personal asistencial para cubrir la demanda de atenciones médicas y asistenciales; y el 35.7% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

- **Referido al ítem N° 26:** ¿Ud. se ha enfrentado a situaciones de falta de equipos médicos en el hospital, por consecuencia del presupuesto asignado al hospital? Cuál fue su apreciación

Tabla 44

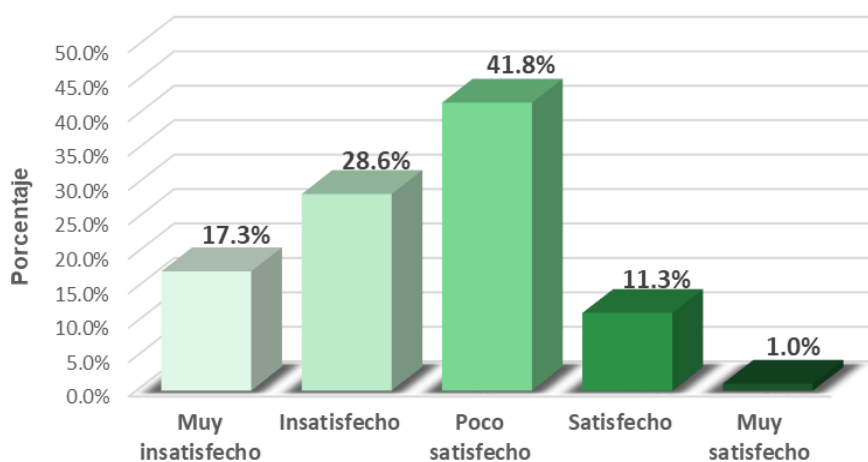
¿Ud. se ha enfrentado a situaciones de falta de equipos médicos en el hospital, por consecuencia del presupuesto asignado al hospital? Cuál fue su apreciación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	34	17.3	17.3	17.3
Insatisfecho	56	28.6	28.6	45.9
Poco satisfecho	82	41.8	41.8	87.7
Satisfecho	22	11.3	11.3	99.0
Muy satisfecho	2	1.0	1.0	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 32

¿Ud. se ha enfrentado a situaciones de falta de equipos médicos en el hospital, por consecuencia del presupuesto asignado al hospital? Cuál fue su apreciación



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 12.3% (11.3% está satisfecho y el 1% muy satisfecho) están conformes con los equipos médicos del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía; asimismo, el 45.9% (17.3 % está muy insatisfecho y el 28.6% insatisfecho) en su mayoría, no están conformes porque se enfrentaron a situaciones de falta de equipos médicos en el mencionado Hospital Policial, en los consultorios médicos, servicio de diagnóstico por imágenes y laboratorio clínico; y el 41.8% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

- **Referido al ítem N° 27:** ¿Considera Ud. que es suficiente la cantidad de equipos médicos adquiridos, para los servicios de diagnóstico por imágenes,

laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?

Tabla 45

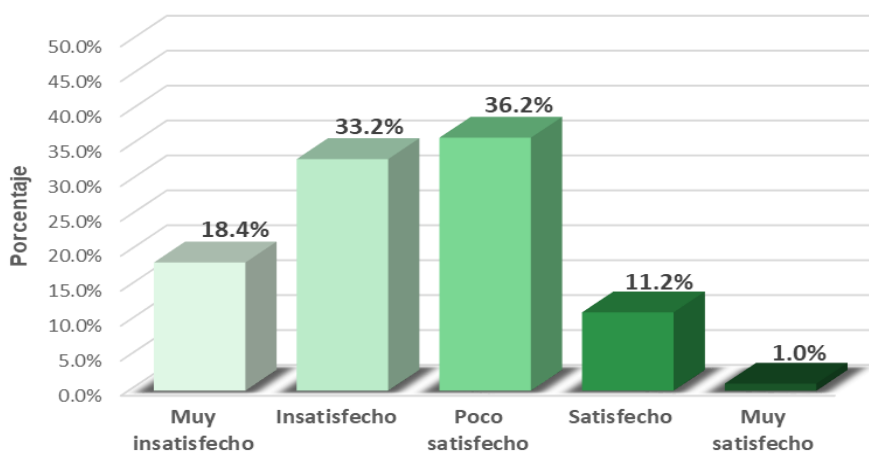
¿Considera Ud. que es suficiente la cantidad de equipos médicos adquiridos, para los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	36	18.4	18.4	18.4
Insatisfecho	65	33.2	33.2	51.6
Poco satisfecho	71	36.2	36.2	87.8
Satisfecho	22	11.2	11.2	99.0
Muy satisfecho	2	1.0	1.0	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 33

¿Considera Ud. que es suficiente la cantidad de equipos médicos adquiridos, para los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, se comprueba que los encuestados opinan que el 12.2% (11.2% está satisfecho y el 1% muy satisfecho) están conformes con la cantidad suficiente de equipos médicos para realizar diagnóstico por imágenes, con que cuenta el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía; asimismo, el 51.6% (18.4 % está muy insatisfecho y el 33.2% insatisfecho) en su mayoría, no están conformes con la cantidad de equipos médicos para realizar el diagnóstico por imágenes, del mencionado Hospital Policial, debido a alta demanda de los pacientes por exámenes por imágenes, equipos que requieren renovación por tener obsolescencia tecnológica, fallas en su rendimiento y limitado mantenimiento preventivo y correctivo; y el 36.2% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

4.2.4 Análisis de las dimensiones del “cuestionario de ejecución de las inversiones en optimización, ampliación marginal, reposición y rehabilitación (IOARR)” dirigido a los usuarios

Tabla 46

Análisis de la Variable Independiente: “Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)”, por Dimensiones, dirigido a los usuarios

Dimensiones	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Planificación Estratégica	2.0	28.1	50.0	18.4	1.5	100.0%
Recursos Humanos capacitados	1.5	27.6	47.4	17.4	6.1	100.0%

Dimensiones	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Sistemas de Información	1.0	18.9	51.5	21.5	7.1	100.0%
Ejecución Presupuestal	4.6	29.6	50.5	14.3	1.0	100.0%

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, del análisis de la variable independiente del cuestionario: “Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)”, dirigido a los usuarios, agrupando a cada uno de sus cuatro dimensiones (Planificación Estratégica, Recursos humanos capacitados, Sistemas de Información y la Ejecución Presupuestal), se comprueba para la primera dimensión, que los encuestados opinan que el 19.9% (18.4% está satisfecho y el 1.5% muy satisfecho) están conformes con la Planificación Estratégica y el 30.1% (2 % está muy insatisfecho y el 28.1% insatisfecho) no están conformes con la Planificación Estratégica del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía y el 50% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

Para la segunda dimensión, el 23.5% (17.4% está satisfecho y el 6.1% muy satisfecho) están conformes con los Recursos humanos capacitados, y el 29.1% (1.5 % está muy insatisfecho y el 27.6% insatisfecho) no están conformes con los Recursos humanos capacitados del hospital y el 47.4% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

Para la tercera dimensión, el 28.6% (21.5% está satisfecho y el 7.1% muy satisfecho) están conformes con los Sistemas de Información y el 19.9% (1 % está muy insatisfecho y el 18.9% insatisfecho) no están conformes con los Sistemas de

Información del hospital, y el 51.5% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

Para la cuarta dimensión, el 15.3% (14.3% está satisfecho y el 1% muy satisfecho) están conformes con la Ejecución Presupuestal y el 34.2% (4.6 % está muy insatisfecho y el 29.6% insatisfecho) no están conformes con la Ejecución Presupuestal del hospital y el 50.5% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

4.2.5 Análisis de las dimensiones del “cuestionario de satisfacción del usuario”

Tabla 47

Análisis de la Variable dependiente: “Satisfacción del usuario”, por Dimensiones

Dimensión	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Fiabilidad	2.6	12.8	45.3	37.8	1.5	100.0%
Capacidad de respuesta	4.1	14.3	43.4	36.2	2.0	100.0%
Seguridad	2.6	14.3	45.8	34.7	2.6	100.0%
Empatía	2.6	15.3	43.3	36.2	2.6	100.0%
Aspectos tangibles	3.6	10.7	46.9	36.8	2.0	100.0%

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, del análisis de la variable dependiente del cuestionario: “Satisfacción del usuario”, dirigido a los usuarios, agrupando a cada uno de sus cinco dimensiones (Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad,

Empatía y Aspectos tangibles), se comprueba para la primera dimensión, que los encuestados opinan que el 39.3% (37.8% está satisfecho y el 1.5% muy satisfecho) están conformes con la Fiabilidad y el 15.4% (2.6 % está muy insatisfecho y el 12.8% insatisfecho) no están conformes con la Fiabilidad del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía y el 45.3% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

Para la segunda dimensión, el 38.2% (36.2% está satisfecho y el 2% muy satisfecho) están conformes con los Capacidad de respuesta, y el 18.4% (4.1 % está muy insatisfecho y el 14.3% insatisfecho) no están conformes con los Capacidad de respuesta del hospital y el 43.4% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

Para la tercera dimensión, el 37.3% (34.7% está satisfecho y el 2.6% muy satisfecho) están conformes con la Seguridad y el 16.9% (2.6 % está muy insatisfecho y el 14.3% insatisfecho) no están conformes con la Seguridad del hospital, y el 45.8% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

Para la cuarta dimensión, el 38.8% (36.2% está satisfecho y el 2.6% muy satisfecho) están conformes con la Empatía y el 17.9% (2.6 % está muy insatisfecho y el 15.3% insatisfecho) no están conformes con la Empatía del hospital y el 43.3% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

Para la quinta dimensión, el 38.8% (36.8% está satisfecho y el 2% muy satisfecho) están conformes con los Aspectos tangibles y el 14.3% (3.6 % está muy insatisfecho y el 10.7% insatisfecho) no están conformes con los Aspectos tangibles del hospital y el 46.9% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

4.2.6 Análisis de las dimensiones del “cuestionario de ejecución de las inversiones en optimización, ampliación marginal, reposición y rehabilitación (IOARR)” dirigido al personal administrativo

Tabla 48

Análisis de las dimensiones del cuestionario: “Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)”, dirigido al personal administrativo

Dimensiones	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Planificación Estratégica	5.0%	45.0%	45.0%	5.0%	100.0%
Recursos Humanos capacitados	10.0%	45.0%	35.0%	10.0%	100.0%
Sistemas de Información	15.0%	25.0%	55.0%	5.0%	100.0%
Ejecución Presupuestal	25.0%	35.0%	35.0%	5.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla anterior, del análisis de la variable independiente del cuestionario: “Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)”, dirigido al personal administrativo, agrupando a cada uno de sus cuatro dimensiones (Planificación Estratégica, Recursos humanos capacitados, Sistemas de Información y la Ejecución Presupuestal), se comprueba para la primera dimensión, que los encuestados opinan que el 50.0% (45.0% está satisfecho y el 5.0% muy satisfecho) están conformes con la Planificación Estratégica y el 5.0% está insatisfecho por lo que no están conformes con la Planificación Estratégica del Hospital Policial Augusto

Bernardino Leguía y el 45.0% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

Para la segunda dimensión, el 45.0% (35.0% está satisfecho y el 10.0% muy satisfecho) están conformes con los recursos humanos capacitados, y el 10.0% está insatisfecho, no están conformes con los recursos humanos capacitados del hospital y el 45.0% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

Para la tercera dimensión, el 60.0% (55.0% está satisfecho y el 5.0% muy satisfecho) están conformes con los Sistemas de Información y el 15.0% está insatisfecho por lo que no están conformes con los Sistemas de Información del hospital y el 25.0% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

Para la cuarta dimensión, el 40.0% (35.0% está satisfecho y el 5.0% muy satisfecho) están conformes con la Ejecución Presupuestal y el 25.0% está insatisfecho y no conformes con la Ejecución Presupuestal del hospital y el 35.0% tiene una opinión de poco satisfecho, lo que indica un resultado neutral.

4.3 Prueba de Hipótesis

4.3.1 Verificación de las Hipótesis Específicas

4.3.1.1 Verificación de la primera hipótesis específica de la dimensión Planificación estratégica

Ho: La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Planificación estratégica no se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023

H₁: La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Planificación estratégica se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023

Criterios:

- Se utiliza el siguiente criterio de decisión:
 Si $\rho < 0.05$ rechazamos la Ho y acepto la H₁, es decir existe correlación
 Si $\rho \geq 0.05$ aceptamos la Ho y rechazamos la H₁, es decir no existe correlación
- Se emplea la prueba estadística Rho de Spearman
- Se utiliza la siguiente escala de coeficiente de correlación, para los siguientes análisis de correlación:

Tabla 49

Escala de coeficiente de correlación

R	Relación	Correlación
$r = 0$	No existe	Nula
$0,00 < r \leq 0,20$	Muy poco intensa	Pequeña
$0,20 < r \leq 0,40$	Pequeña/apreciab.	Baja
$0,40 < r \leq 0,60$	Considerable	Regular
$0,60 < r \leq 0,80$	Intensa	Alta
$0,80 < r \leq 1,00$	Muy intensa	Muy alta

Tabla 50

Correlación entre la dimensión Planificación estratégica y la variable: satisfacción del usuario

			Planificación Estratégica	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Planificación Estratégica	Coefficiente de correlación	1.000	.653**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	196	196
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.653**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	196	196

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

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.653 y con un valor $\rho = 0.000$ siendo $\rho < 0.05$ lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1). Lo que demuestra que existe una alta correlación y una intensa relación entre la ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Planificación estratégica con la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, año 2023

4.3.1.2 Verificación de la segunda hipótesis específica de la dimensión Recursos humanos capacitados

H_0 : La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Recursos humanos capacitados no se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023

H₁: La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Recursos humanos capacitados se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023

Criterios:

- Se utiliza el siguiente criterio de decisión:
 - Si $\rho < 0.05$ rechazamos la H₀ y acepto la H₁, es decir existe correlación
 - Si $\rho \geq 0.05$ aceptamos la H₀ y rechazamos la H₁, es decir no existe correlación
- Se emplea la prueba estadística Rho de Spearman

Tabla 51

Correlación entre la dimensión Recursos humanos capacitados y la variable: satisfacción del usuario

			Recursos humanos capacitados	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Recursos Humanos capacitados	Coefficiente de correlación	1.000	.616**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	196	196
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.616**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	196	196

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

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.616 y con un valor $\rho = 0.000$ siendo $\rho < 0.05$ lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1). Lo que demuestra que existe una alta correlación y una intensa relación entre la ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Recursos humanos capacitados con la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, año 2023

4.3.1.3 Verificación de la tercera hipótesis específica de la dimensión Sistemas de Información

H_0 : La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Sistemas de Información no se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023

H_1 : La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Sistemas de Información se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023

Criterios:

- Se utiliza el siguiente criterio de decisión:
 - Si $\rho < 0.05$ rechazamos la H_0 y acepto la H_1 , es decir existe correlación
 - Si $\rho \geq 0.05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_1 , es decir no existe correlación
- Se emplea la prueba estadística Rho de Spearman

Tabla 52

Correlación entre la dimensión Sistemas de Información y la variable: satisfacción del usuario

			Sistemas de Información	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Sistemas de Información	Coeficiente de correlación	1.000	.638**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	196	196
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.638**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	196	196

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

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.638 y con un valor $\rho = 0.000$ siendo $\rho < 0.05$ lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1). Lo que demuestra que existe una alta correlación y una intensa relación entre la ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Sistemas de Información con la Satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, año 2023

4.3.1.4 Verificación de la cuarta hipótesis específica de la dimensión Ejecución Presupuestal

H_0 : La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Ejecución Presupuestal no se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023

H₁: La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Ejecución Presupuestal se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023

Criterios:

- Se utiliza el siguiente criterio de decisión:
 - Si $\rho < 0.05$ rechazamos la Ho y acepto la H₁, es decir existe correlación
 - Si $\rho \geq 0.05$ aceptamos la Ho y rechazamos la H₁, es decir no existe correlación
- Se emplea la prueba estadística Rho de Spearman

Tabla 53

Correlación entre la dimensión Ejecución presupuestal y la variable: satisfacción del usuario

			Ejecución Presupuestal	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Ejecución Presupuestal	Coeficiente de correlación	1.000	.696**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	196	196
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.696**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	196	196

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

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.696 y con un valor $\rho = 0.000$ siendo $\rho < 0.05$ lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1). Lo que demuestra que existe una alta correlación y una intensa relación entre la ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Ejecución Presupuestal con la Satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, año 2023

4.3.2 Verificación de la Hipótesis General

H_0 : La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) no se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023

H_1 : La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023

Criterios:

- Se utiliza el siguiente criterio de decisión:
 - Si $\rho < 0.05$ rechazamos la H_0 y acepto la H_1 , es decir existe correlación
 - Si $\rho \geq 0.05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_1 , es decir no existe correlación
- Se emplea la prueba estadística Rho de Spearman

Tabla 54

Correlación entre las variables: Ejecución de las Inversiones en optimización, ampliación marginal, reposición y rehabilitación (IOARR) y satisfacción del usuario

		Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)		Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)	Coefficiente de correlación	1.000	0.728**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	196	196
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0.728**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	196	196

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

Fuente: Base de datos SPSS 26

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.728 y con un valor $\rho = 0.000$ siendo $\rho < 0.05$ lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1). Lo que demuestra que existe una alta correlación y una intensa relación entre la variable Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) con la variable Satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, año 2023

- Nivel de significancia α (alfa) = 5% = 0.05
- Se emplea la prueba de V de Cramer y Lambda

Tabla 55*Valores de referencia índice V de Cramer*

Valores concretos del índice V de Cramer	Criterio
De 0 a 0.10	Se puede decir que no hay efecto (el grado es despreciable)
Desde 0.10 hasta 0.30	Se puede decir que el efecto es pequeño
Desde 0.30 hasta 0.50	Se puede decir que el efecto es mediano o moderado
Desde 0.50 hasta 1.00	Se puede decir que el efecto es grande

Nota: Elaborado por la “Facultad de Estadística de la Universidad Santo Tomas”

Tabla 56*Medidas simétricas de V de Cramer*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	3.117	0.000
	V de Cramer	.520	0.000
N de casos válidos		196	

Interpretación:

El estadístico V de Cramer toma un valor de 0.520, demostrando que hay una intensa correlación y efecto grande entre las variables; asimismo con una Significación aproximada de 0.000, se comprueba que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1): La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023

Tabla 57*Medidas direccionales de Lambda*

			Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Lambda	Satisfacción del Usuario - Variable dependiente	.232	.039	5.563	0.000

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

El coeficiente de Lambda tiene un valor de significación de 0.000 menor de 0.05, por lo que la relación es estadísticamente significativa, se comprueba que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1): La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023. Asimismo, su valor de 0.232 demuestra que la relación direccional es de nivel de predicción baja, con una influencia moderada, significando que la Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) se relaciona en una magnitud de 23.2% sobre la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023

4.4 Discusión de resultados

En el presente trabajo de investigación denominado “La ejecución de las inversiones en optimización, ampliación marginal, reposición y rehabilitación (IOARR) y su relación en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, año 2023” para la variable independiente se ha elaborado el cuestionario “Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)” y se ha planteado las dimensiones de

Planificación estratégica, Recursos humanos capacitados, Sistemas de información y Ejecución presupuestal, y mientras que para la variable dependiente se ha elaborado el cuestionario “Satisfacción del usuario” con las siguientes dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles.

Respecto a los resultados obtenidos del “cuestionario de satisfacción del usuario” para la variable dependiente “satisfacción del usuario”, según la tabla 17, del 100 % de los encuestados, el 44.4% (42.9% está satisfecho y el 1.5% muy satisfecho) están conformes, el 8.7% (1.5 % está muy insatisfecho y el 7.2% insatisfecho) no están conformes, y el 46.9% tiene una opinión de poco satisfecho.

Asimismo, estos hallazgos coinciden con Gamero (2021), quien señalo en su variable Satisfacción del usuario, que el 40.83% está satisfecho, el 53.55% tiene una percepción de indecisa y el 5.62% está insatisfecho.

Respecto a los resultados obtenidos del “cuestionario de ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)” dirigido a los usuarios, para la dimensión Planificación Estratégica de la variable independiente, según la tabla 46, del 100 % de los encuestados, el 19.9% (18.4% está satisfecho y el 1.5% muy satisfecho) están conformes, el 30.1% (2% está muy insatisfecho y el 28.1% insatisfecho) no están conformes, y el 50% tiene una opinión de poco satisfecho. Esto se contrasta con los resultados obtenidos del “cuestionario de ejecución de las inversiones en optimización, ampliación marginal, reposición y rehabilitación (IOARR)” dirigido al personal administrativo, según la tabla 48, que opinan sobre la dimensión Planificación Estratégica que el 50.0% (45.0% está satisfecho y el 5.0% muy satisfecho) están conformes, el 5.0% están insatisfecho o no conformes, y el 45.0% tiene una opinión de poco satisfecho

Tales resultados se vinculan con Gamero (2021), quien señalo en su dimensión Planeación de su variable dependiente Gestión administrativa, que el

30.77% considera de muy buena planeación, el 63.02% de aceptable planeación y el 6.21% de deficiente planeación.

Asimismo, en el trabajo se planteó como **primera hipótesis específica** que “La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Planificación Estratégica se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023”. Por lo que, los resultados obtenidos confirman que se acepta la hipótesis alternativa, según la tabla 50, expresada en el método estadístico utilizado, con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que se obtuvo un coeficiente de 0.653 y con un valor $\rho = 0.000$ siendo $\rho < 0.05$ lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1). Por lo que se demuestra que existe una alta correlación y una relación intensa entre la ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Planificación Estratégica con la Satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, año 2023, dando como resultado que se acepta la hipótesis planteada.

Estos hallazgos coinciden con Gamero (2021), quien señaló en su trabajo de investigación, que la “gestión administrativa en su dimensión Planeamiento influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria”, con un coeficiente de correlación de Pearson, que se obtuvo un coeficiente de 0.633 y con un valor $p = 0.000$ siendo $\rho < 0.05$ con una alta correlación directa, y lo que conlleva a aceptar la hipótesis alternativa.

Respecto a los resultados obtenidos del “cuestionario de ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)” dirigido a los usuarios, para la dimensión Recursos humanos capacitados de la variable independiente, según la tabla 46, del 100 % de los encuestados, el 23.5% (17.4% está satisfecho y el 6.1% muy satisfecho) están conformes, el 29.1%

(1.5 % está muy insatisfecho y el 27.6% insatisfecho) no están conformes, y el 47.4% tiene una opinión de poco satisfecho. Esto se contrasta con los resultados obtenidos del “cuestionario de ejecución de las inversiones en optimización, ampliación marginal, reposición y rehabilitación (IOARR)” dirigido al personal administrativo, según la tabla 48, que opinan sobre la dimensión Recursos humanos capacitados que el 45.0% (35.0% está satisfecho y el 10.0% muy satisfecho), están conformes, el 10.0% no están conformes, y el 45.0% tiene una opinión de poco satisfecho

Asimismo, en el trabajo se planteó como **segunda hipótesis específica** que “La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) de su dimensión Recursos humanos capacitados se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023”. Por lo que, los resultados obtenidos confirman que se acepta la hipótesis alternativa según la tabla 51 expresada en el método estadístico utilizado, con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0.616 y con un valor $\rho = 0.000$ siendo $\rho < 0.05$ lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1). Por lo que se demuestra que existe una alta correlación y una intensa relación entre la ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Recursos Humanos capacitados con la Satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, año 2023, dando como resultado que se acepta la hipótesis planteada.

Estos hallazgos coinciden con Córdova (2021), quien señaló con una fiabilidad de 97% concluye que el 61.6% de los usuarios perciben una empatía media, con un coeficiente de correlación de 0.448 con p valor 0.000, con el indicador Nagelkerke de 30%, se evidencia que la calidad del servicio en su

dimensión empatía influye significativamente en la variable satisfacción de los usuarios del hospital III Daniel Alcides Carrión de Tacna, año 2020

Respecto a los resultados obtenidos del “cuestionario de ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)” dirigido a los usuarios, para la dimensión Sistemas de Información de la variable independiente, según la tabla 46, del 100 % de los encuestados, el 28.6% (21.5% está satisfecho y el 7.1% muy satisfecho) están conformes, el 19.9% (1% está muy insatisfecho y el 18.9% insatisfecho) no están conformes, y el 51.5% tiene una opinión de poco satisfecho. Esto se contrasta con los resultados obtenidos del “cuestionario de ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)” dirigido al personal administrativo, según la tabla 48, que opinan sobre la dimensión Sistemas de Información que el 60.0% (55.0% está satisfecho y el 5.0% muy satisfecho), están conformes, el 15.0% no están conformes, y el 25.0% tiene una opinión de poco satisfecho

Asimismo, en el trabajo se planteó como **tercera hipótesis específica** que “La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Sistemas de Información se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023”. Por lo que, los resultados obtenidos confirman que se acepta la hipótesis alternativa, según la tabla 52, expresada en el método estadístico utilizado, con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0.638 y con un valor $\rho = 0.000$ siendo $\rho < 0.05$ lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1). Por lo que se demuestra que existe una alta correlación y una intensa relación entre la ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y

Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Sistemas de Información con la Satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, año 2023, dando como resultado que se acepta la hipótesis planteada.

Tales resultados se vinculan con Libertad (2023), que concluyen que el acceso a la información influye en el desempeño institucional de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2021, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.657 que es una correlación positiva considerable

Y también estos hallazgos coinciden con Escobedo (2021), que concluyen que la utilización de la plataforma web con la integración de los sistemas de información en salud, y se logró un incremento del nivel de satisfacción de los decisores en la Gerencia Regional de Salud La Libertad de 42.4% antes de la implementación llegando a un 90.4% después de su implementación.

Respecto a los resultados obtenidos del “cuestionario de ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)” dirigido a los usuarios, para la dimensión Ejecución Presupuestal de la variable independiente, según la tabla 46, del 100 % de los encuestados, el 15.3% (14.3% está satisfecho y el 1% muy satisfecho) están conformes, el 34.2% (4.6 % está muy insatisfecho y el 29.6% insatisfecho) no están conformes, y el 50.5% tiene una opinión de poco satisfecho. Esto se contrasta con los resultados obtenidos del “cuestionario de ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)” dirigido al personal administrativo, según la tabla 48, que opinan sobre la dimensión Ejecución Presupuestal que el 40.0% (35.0% está satisfecho y el 5.0% muy satisfecho), están conformes, el 25.0% no están conformes, y el 35.0% tiene una opinión de poco satisfecho

Asimismo, en el trabajo se planteó como **cuarta hipótesis específica** que “La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Ejecución Presupuestal se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023”. Por lo que, los resultados obtenidos confirman que se acepta la hipótesis alternativa, según la tabla 53, expresada en el método estadístico utilizado, con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0.696 y con un valor $\rho = 0.000$ siendo $\rho < 0.05$ lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1). Por lo que se demuestra que existe una alta correlación y una intensa relación entre la ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Ejecución Presupuestal con la Satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, año 2023, dando como resultado que se acepta la hipótesis planteada.

Tales resultados se vinculan con Cazas (2021), quien valida el planteamiento de su hipótesis “Una mayor ejecución del presupuesto de proyectos de inversión pública en salud, mejora significativamente el estado de salud de la población en Bolivia durante el periodo 2000 a 2016”, y utiliza dos modelos económicos caracterizados por una mayor intervención del Estado mediante políticas públicas.

Asimismo, en el trabajo se planteó como **hipótesis general** que “La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023”. Por lo que, los resultados obtenidos confirman que se acepta la hipótesis alternativa, según la tabla 54, expresada en el método estadístico utilizado, con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0.728 y con un valor

$\rho = 0.000$ siendo $\rho < 0.05$ lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1). Por lo que se demuestra que existe una alta correlación y una intensa relación entre la ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) con la Satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, año 2023, dando como resultado que se acepta la hipótesis planteada. Asimismo, según la tabla 56, se aplicó la estadística V de Cramer que dio un valor de 0.520, demostrando que hay una intensa correlación y efecto grande entre las variables, y según la tabla 57, el coeficiente de Lambda se obtiene un valor de 0.232 lo que demuestra que la relación direccional es de nivel de predicción baja, significando que la ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) se relaciona en una magnitud de 23.2% sobre la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023

Estos hallazgos coinciden con Vásquez (2020), quien señaló en su trabajo de investigación, con el coeficiente de Nagelkerke de 0.639, que representa que la satisfacción del usuario depende en un 63.9% de la calidad de servicio.

Asimismo, estos resultados coinciden con Gamero (2021), que concluye que “la gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria”, aplicando la correlación de Pearson, que obtuvo un coeficiente de 0.817 y con un valor $p = 0.000$ siendo $\rho < 0.05$ significando una muy alta correlación directa.

Los resultados obtenidos se vinculan con Vidal (2020) quien concluye que “el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones – Invierte.pe, influye positiva y significativamente favorable en la eficacia de la Gestión Municipal de la Municipalidad Provincial de El Collao-Ilave”, con un coeficiente de contingencia de regularmente eficiente de 57.1% en relación al Invierte.pe.

CONCLUSIONES

Primera

Se ha determinado que la ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) se relaciona altamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial “Augusto Bernardino Leguía”, esto se observa en sus dimensiones: Planificación estratégica, Recursos humanos capacitados, Sistemas de información y Ejecución presupuestal, asimismo, se confirma con la prueba estadística Rho de Spearman, con un valor de 0.728, y con el estadístico V de Cramer con un valor de 0.520, demostrando que hay una intensa correlación y efecto grande entre las variables, y con el coeficiente de Lambda con su valor de 0.232 demuestra que la relación direccional es de nivel de predicción baja, significando que la Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) se relaciona en una magnitud de 23.2% sobre la satisfacción del usuario en el Hospital Policial “Augusto Bernardino Leguía”, en el año 2023

Segunda

Se ha determinado que existe una alta correlación y una intensa relación para la ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Planificación Estratégica que incide en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial “Augusto Bernardino Leguía”, esto se observa en la Planificación de inversiones, se confirma con la prueba estadística Rho de Spearman, con un valor de 0.653.

Tercera

Se ha determinado que existe una alta correlación y una intensa relación para la ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Recursos Humanos capacitados que repercute en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial “Augusto Bernardino Leguía”, esto se observa en el personal capacitado y cantidad de capacitaciones, se confirma con la prueba estadística Rho de Spearman, con un valor de 0.616.

Cuarta

Se ha determinado que existe una alta correlación y una intensa relación para la ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Sistemas de Información que afecta altamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial “Augusto Bernardino Leguía”, esto se observa en la cuantificación de los sistemas de información y acceso y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), se confirma con la prueba estadística Rho de Spearman, con un valor de 0.638.

Quinta

Se ha determinado que existe una alta correlación y una intensa relación para la ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Ejecución Presupuestal que impacta altamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial “Augusto Bernardino Leguía”, esto se observa en la cantidad de IOARRs ejecutadas, Presupuesto asignado para las IOARRs y el Nivel de ejecución presupuestal, se confirma con la prueba estadística Rho de Spearman, con un valor de 0.696.

RECOMENDACIONES

Primera

El Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía debe de gestionar eficientemente sus inversiones de optimización, ampliación marginal, reposición y rehabilitación (IOARR) de equipos médicos estratégicos, mediante la conformación de un equipo multiprofesional integrado por personal del hospital y de su unidad ejecutora, para la diligente ejecución de sus equipos médicos estratégicos requeridos, para un brindar una adecuada cobertura de sus atenciones de salud, oportunas y de calidad, porque esto influye altamente en la satisfacción de sus usuarios.

Segunda

Se debe de realizar un mayor fortalecimiento de capacidades en relación a la planificación estratégica para el personal que labora en las diversas unidades y áreas del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, así como implementar los procesos para la profesionalización enfocado en temas la gestión pública y en la ejecución de inversiones, asimismo se recomienda la elaboración y aprobación de un plan maestro de inversiones y un plan estratégico del mencionado hospital, donde se definan los objetivos del hospital en el corto, mediano y largo plazo, en un análisis de la situación actual y el futuro deseado con la optimización de los recursos.

Tercera

El Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía debe de incrementar la cantidad de recursos humanos capacitados, mediante el aumento del personal médico especialista y personal asistencial para los diversos consultorios médicos, servicio de diagnóstico por imagen, servicio de farmacia del mencionado hospital con la finalidad de mejorar la percepción de satisfacción del usuario o paciente. Asimismo, se debe de asignar personal con experiencia y el respectivo fortalecimiento de las capacidades del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP, para mejorar los procesos de adquisición de equipos médicos estratégicos, medicamentos, equipamiento, en la ejecución de inversiones.

Cuarta

El Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía debe de implementar los sistemas de información como la historia clínica digital para recopilar la información sobre el paciente, sus enfermedades y tratamientos, la cita médica digital que permitirá la organización, gestión y programación en línea de las citas médicas, el registro de recetas digital que permite en línea guardar, organizar y acceder a las recetas médicas y dispensación de medicamentos del servicio de farmacia, que permitirá automatizar el suministro de medicamentos mediante el Sistema de Gestión de Farmacia (SIGESAPOL).

Quinta

El Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía debe de gestionar el incremento de su presupuesto para financiar la adquisición de sus equipos médicos, medicamentos, dispositivos médicos y dispositivos de ayuda biomecánica, mantenimiento preventivo y correctivo de su infraestructura y contratación de recursos humanos para mejorar su ejecución presupuestal, para el beneficio de sus usuarios o pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias Gonzáles, J., Holgado Tisoc, J., Tafur Pittman, T., & Vasquez Pauca, M. (2022). *Metodología de la Investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Puno, Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Ben-Sira, Z. (1980). Affective and Instrumental Components in the Physician-Patient Relationship: An Additional Dimension of Interaction Theory. *Revista de Salud y Comportamiento Social*, 21, 170-180.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*.
- Blaz Roldan, H. (2021). *El proceso de ejecución de las inversiones en optimización, ampliación marginal, reposición y rehabilitación (IOARR) y su incidencia en la cartera de inversiones Sunat, periodo 2018-2020 (Tesis de Magister)*. Universidad SAN Martín de Porres, Lima, Perú.
- Cafferata, G., Zastowny, T., & Roghmann, K. (Jul de 1989). Satisfaction and the use of health services. Explorations in causality. *Med Care*.
- Carmel, S. (1985). Satisfaction with hospitalization: a comparative analysis of three types of services. *Soc Sci Med.*, 1243.
- Cazas Aruni, W. B. (2021). *Los proyectos de inversión pública del sector salud y su contribución en los niveles de salud en Bolivia Periodo 2000-2016 [Tesis para Magister]*. Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia.

- Donabedian A. (1966) *Evaluating the quality of medical care*. The Milbank Quarterly, a multidisciplinary journal of population health and health policy
- Gamero Quispe, K. V. (2021). *Gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano Essalud Tacna, Region Tacna, año 2020 [Tesis de Magister]*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna,.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° edición ed.). Mc Graw Hill Education.
- Joaquín Mira, J., Vitaller, J., Aranaz, J., Francisco Herrero, J., & Buil, J. (1992). *La satisfacción del paciente*. Revista de Psicología de la Salud.
- Koos, E. (1954). The health of regionville. *Haffner*.
- Larsen KM, & Smith CK. (Mar de 1981). Assessment of nonverbal communication in the patient-physician interview. *J Fam Pract*, 481-8.
- Ley , P., & Spelman, M. (1967). Communicating with the patient. *Staples Press*.
- LOPE. (20 de diciembre de 2007). *Ley N° 29158 Ley Orgánica del Poder Ejecutivo*.
- MEF. (2023). *Lineamientos para la identificación y registro de las Inversiones de Optimización, de Ampliación Marginal, de Rehabilitación y de Reposición - IOARR*. Ministerio de Economía y Finanzas.
- Middelboe T, Schjødt T, Byrstring K, & Gjerris A. (Mar de 2001). Ward atmosphere in acute psychiatric in-patient care: patients' perceptions, ideals and satisfaction. *Acta Psychiatr Scand*, 212.
- MINSA. (2011). *Resolucion Ministerial N° 527-2011/MINSA, Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Dirección General de de

Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud del Ministerio de Salud.

MINSA. (2014). *Norma Técnica de Salud N° 110-MINSA/DGIEM-V.01, Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del segundo nivel de atención*. Dirección General de Infraestructura del Ministerio de Salud.

MINSA. (15 de Diciembre de 2016). *Cartera de servicios por unidades productoras de servicios de salud (UPSS) y actividades de los establecimientos de salud del segundo nivel de atención de Lima Metropolitana 2016*. Lima, Perú.

Públicos, R. C. (2013). *Glosario de Inversión Pública*. <https://redgestorespublicos.pe/glosario-de-inversion-publica/>

Puchi Arriaza, C. A. (2019). *Plan Nacional de Inversiones en Salud: análisis de la institucionalidad en la ejecución de proyectos hospitalarios [Tesis de Magister]*. Universidad de Chile, Santiago, Chile.

Roghamm, K., Hengst, A., & Zastowny, T. (1979). Satisfaction with medical care. *Med Care*.

Rojas Rojas, L. (2022). *Guía de proyectos de inversión pública*. DC Comunicaciones.

Roter, Debra L. DrPH, DrPH, Hall, Judith A. PhD, & Katz Nancy R. B.A. (May de 1987). Relations Between Physicians' Behaviors and Analogue Patients' Satisfaction, Recall, and Impressions. *Medical Care*, 437-451.

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.

- Suárez Ognio, M. (2017). *La articulacion de los SAE y la generacion de valor público (Tesis para Magister)*. Universidad del Pacifico, Lima, Perú.
- Thomas JW, & PENCHANSKY R. (Jun de 1984). Relating satisfaction with access to utilization of services. *Med Care*.
- Vásquez Román, M. M. (2020). *Calidad de Servicio y su influencia en la satisfaccion del usuario en el Centro de Atención de Medicina Complementaria de la Red Asistencial Tacna - Essalud, año 2019 [Tesis de Magister]*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.
- Ware, J., & Snyder, M. (Aug; de 1975). Dimensions of patient attitudes regarding doctors and medical care services. *Med Care*.
- Zastowny, T., Roghmann, K., & Hengst, A. (Mar de 1983). Satisfaction with medical care: replications and theoretic reevaluation. *Med Care*.

ANEXOS
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: La ejecución de las inversiones en optimización, ampliación marginal, reposición y rehabilitación (IOARR) y su relación en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, año 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES		METODOLOGÍAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre la ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿En qué medida la Planificación Estratégica incide en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Establecer la incidencia de la Planificación Estratégica en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Planificación Estratégica se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023</p>	<p>Variable Independiente (X): Ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)</p>		<p>Tipo de Investigación: Investigación básica</p> <p>Diseño de investigación No experimental</p> <p>Población La población estará conformada por los usuarios del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía</p>
			Dimensiones	Indicadores	
			<p>Planificación Estratégica</p> <p>Recursos Humanos capacitados</p> <p>Sistemas de Información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de inversiones • Personal capacitado • Cantidad de capacitaciones • Cuantificación de los sistemas de información • Acceso y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) 	

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES		METODOLOGÍAS E INSTRUMENTOS
<p>Bernardino Leguía, en el año 2023?</p> <p>b) ¿De qué manera los Recursos Humanos Capacitados repercuten en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023?</p> <p>c) ¿De qué forma los Sistemas de Información afectan en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023?</p> <p>d) ¿De qué manera la Ejecución Presupuestal impacta en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023?</p>	<p>Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023</p> <p>b) Reconocer la repercusión de los Recursos Humanos Capacitados en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023</p> <p>c) Determinar la forma en que afectan los Sistemas de Información en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023</p> <p>d) Identificar el impacto de la Ejecución Presupuestal en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023</p>	<p>b) La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) de su dimensión Recursos Humanos Capacitados se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023</p> <p>c) La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Sistemas de Información se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023</p> <p>d) La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) en su dimensión Ejecución Presupuestal se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, en el año 2023</p>	<p>Ejecución Presupuestal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de IOARRs ejecutadas • Presupuesto asignado para las IOARRs • Nivel de Ejecución Presupuestal 	<p>Muestra La muestra será de 196 usuarios que se atienden en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía</p> <p>Técnica Encuestas</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>
			Variable Dependiente (Y): Satisfacción del usuario		
			Dimensiones	Indicadores	
			<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Horario establecido • Stock de medicamentos • Disponibilidad de la Historia Clínica • Atención rápida • Tiempo de espera • Prioridad en la atención • Interés por la salud • Confianza en el personal de salud • Trato amable y respetuoso • Comprensión de la información medica 	

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES		METODOLOGÍAS E INSTRUMENTOS
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la atención en salud • Señalética de los ambientes • Condición del equipamiento medico • Limpieza y comodidad de las instalaciones 	

INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado señor(a) es muy grato presentarme a usted, para presentarle este cuestionario del trabajo de investigación para una tesis para el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, el cual tiene fines netamente académicos y se mantendrá en absoluta reserva. Es de carácter anónimo.

Instrucciones: Debe seleccionar con (x) una opción de respuesta, por cada pregunta planteada, se le solicita responder a cada uno de ellos honestamente, para poder conocer su opinión respecto al tema de estudio.

Agradecemos su colaboración con el llenado de este Cuestionario.

Datos generales del encuestado:

Genero:	Categoría
Femenino: ()	Titular ()
Masculino: ()	Derechohabiente ()

Para las preguntas, la escala de valoración son las siguientes:

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

N°	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Fiabilidad					
01	¿Su atención en consultorio se realizó según el horario programado?					
02	¿Cómo considera al servicio de farmacia, si tenía los medicamentos que le recetó el profesional de salud?					
03	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención? cuál es su apreciación					
	Dimensión: Capacidad de respuesta					
04	¿La atención en el servicio de laboratorio clínico y farmacia fueron rápidas?					
05	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?					
06	Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, otros) se realizaron rápido?					
	Dimensión: Seguridad					
07	¿El médico que le atendió le hizo un examen completo y minucioso? Cuál es su apreciación					
08	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?					

N°	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
09	¿El médico u otro profesional que le atendió en los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación le inspiró confianza?					
	Dimensión: Empatía					
10	¿El médico u otro profesional que le atendió, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
11	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos y exámenes radiológicos que le realizaron?					
12	¿Cómo califica las atenciones de salud en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?					
	Dimensión: Aspectos Tangibles					
13	¿Los carteles, letreros y flechas de los consultorios y pasadizos del hospital, le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
14	¿El consultorio donde se atendió contó con equipos médicos en óptimas condiciones?Cuál es su apreciación					
15	¿El consultorio o ambiente donde se atendió fueron cómodos y limpios?Cuál fue su apreciación.					

Gracias por su valiosa colaboración

CUESTIONARIO DE EJECUCIÓN DE LAS INVERSIONES EN OPTIMIZACIÓN, AMPLIACIÓN MARGINAL, REPOSICIÓN Y REHABILITACIÓN (IOARR)

DIRIGIDO A LOS USUARIOS

Estimado señor(a) es muy grato presentarme a usted, para presentarle este cuestionario del trabajo de investigación para una tesis para el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, el cual tiene fines netamente académicos y se mantendrá en absoluta reserva. Es de carácter anónimo.

Instrucciones: Debe seleccionar con (x) una opción de respuesta, por cada pregunta planteada, se le solicita responder a cada uno de ellos honestamente, para poder conocer su opinión respecto al tema de estudio.

Agradecemos su colaboración con el llenado de este Cuestionario.

Datos generales del encuestado:

Genero:	Categoría
Femenino: ()	Titular ()
Masculino: ()	Derechohabiente ()

Para las preguntas, la escala de valoración son las siguientes:

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

N°	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Planificación Estratégica					
01	¿Cómo califica la planificación estratégica del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?					
02	¿Considera que el hospital cuenta con una infraestructura planificada y consultorios suficientes para la atención oportuna?					
03	Considera que son eficientes las gestiones y planificación realizada por el hospital, para la adquisición de nuevos equipos médicos de alta tecnología?					
	Dimensión: Recursos Humanos Capacitados					
04	¿Cree Ud. que el hospital cuenta con personal de recursos humanos capacitados para la adecuada atención de los usuarios?Cuál es su apreciación					
05	Ud. considera que el personal de salud del hospital, cuenta con la adecuada capacitación para el buen uso de los equipos médicos de alta tecnología, para el laboratorio clínico y exámenes radiológicos (rayos X, ecografías y otros)?					

N°	Preguntas	Escalas				
		1	2	3	4	5
06	Considera útil para su tratamiento la información brindada por el personal de salud, por su atención en los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación?					
	Dimensión: Sistemas de Información					
07	¿El personal que labora en el hospital hacen uso correcto de los sistemas de información? cuál es su apreciación					
08	Considera que el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) como la implementación de la historia clínica digital, citas médicas, registro de recetas y dispensación de medicamentos del servicio de farmacia, ayudaría a mejorar la calidad de atenciones en el Hospital?					
09	Considera que el personal de salud utiliza eficientemente los nuevos equipos médicos de alta tecnología, para los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación del hospital?					
	Dimensión: Ejecución Presupuestal					
10	¿Cómo califica la ejecución presupuestal del hospital?					
11	¿Ud. se ha enfrentado a situaciones de falta de equipos médicos en el hospital, por consecuencia del presupuesto asignado al hospital?Cuál fue su apreciación					
12	¿Considera Ud. que es suficiente la cantidad de equipos médicos adquiridos, para los servicios de diagnóstico por imágenes, laboratorio clínico y medicina física y rehabilitación, en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?					

Gracias por su valiosa colaboración

**CUESTIONARIO DE EJECUCIÓN DE LAS INVERSIONES EN
OPTIMIZACIÓN, AMPLIACIÓN MARGINAL, REPOSICIÓN Y
REHABILITACIÓN (IOARR)**

DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Estimado señor(a) es muy grato presentarme a usted, para presentarle este cuestionario del trabajo de investigación para una tesis sobre el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, el cual tiene fines netamente académicos y se mantendrá en absoluta reserva. Es de carácter anónimo.

Instrucciones: Debe seleccionar con (x) una opción de respuesta, por cada pregunta planteada, se le solicita responder a cada uno de ellos honestamente, para poder conocer su opinión respecto al tema de estudio.

Agradecemos su colaboración con el llenado de este Cuestionario.

Datos generales del encuestado:

Genero: Femenino: () Masculino: ()	Área de Trabajo:
--	------------------------

Para las preguntas, la escala de valoración son las siguientes:

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

N°	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Planificación estratégica					
01	¿Ud. considera que la actual planificación estratégica de la entidad fortalece las atenciones de salud del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?Cuál es su apreciación					
02	¿Cuál es su percepción sobre la planificación de los recursos logísticos disponibles de la entidad para mejorar las prestaciones de salud del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?					
03	¿Cree Ud. que se planifica y priorizan adecuadamente las necesidades de infraestructura y equipos médicos requeridos para el Hospital?Cuál es su calificación					
04	¿Considera Ud. que se gestiona, planifica y ejecuta adecuadamente los requerimientos de IOARR, para adquirirlo de manera eficiente y oportuna para el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?Cuál es su evaluación					
	Dimensión: Recursos Humanos capacitados					
05	¿Ud. cree que se cuenta con la cantidad suficiente de recursos humanos capacitados para la ejecución de las IOARR para la adquisición de equipos médicos para el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?Cuál es su apreciación					

N°	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
06	¿Ud. ha recibido alguna capacitación sobre inversiones en su centro de trabajo?Cuál es su calificación					
07	¿Ud. considera que es suficiente el personal involucrado en realizar las fases de contratación y ejecución de las IOARR para la adquisición de equipos médicos para el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?Cuál es su evaluación					
08	¿Cuál es su percepción en relación a capacitar al personal médico y asistencial del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, para mejorar la calidad y accesibilidad de sus prestaciones de salud?					
	Dimensión: Sistemas de información					
09	¿Cree Ud. que se hace uso correcto de los sistemas de información, para la adquisición de equipos médicos?Cuál es su apreciación					
10	¿Ud. considera que el personal está capacitado para acceder a las aplicaciones informáticas del MEF, para consultar sobre el registro y ejecución de las IOARR?Cuál es su calificación					
11	¿Ud. considera que el personal involucrado en realizar la ejecución de las IOARR para la adquisición de equipos médicos, usa la tecnología de la información y comunicación (TICs) de forma eficiente?Cuál es su evaluación					
12	¿Cree Ud. que se ha implementado adecuadamente los sistemas de información, para la historia clínica digital, citas médicas, registro de recetas y dispensación de medicamentos del servicio de farmacia, en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?Cuál es su apreciación					
	Dimensión: Ejecución presupuestal					
13	¿Ud. considera que en la Cartera de Programación Multianual de Inversiones se ha registrado las IOARRs en base a los requerimientos reales de equipos médicos para el Hospital?Cuál es su calificación					
14	¿Ud. considera que es suficiente la cantidad de IOARRs ejecutadas de equipos médicos, para cerrar las brechas de equipamiento del Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?Cuál es su evaluación					
15	¿Considera Ud. que el presupuesto asignado para la adquisición de equipos médicos es adecuado y suficiente?Cuál es su calificación					
16	¿Ud. considera que son eficientes los procesos de ejecución presupuestal para la adquisición de equipos médicos para el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía?Cuál es su apreciación					

Gracias por su valiosa colaboración



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(Juicio de Experto)**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del juez: Olortegui Sánchez Juan Christian
1.2 Grado académico: Magister en Gestión Pública
1.3 Cargo o Institución donde labora: Policía Nacional del Perú
1.4 Nombre del Instrumento evaluado: Cuestionario de satisfacción del usuario
1.5 Autor del Instrumento: Bacigalupo Arpasi, Margarita Cristina
1.6 Título: La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) y su influencia en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, año 2023

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0 – 20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico- científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, Indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: _____

Lugar y fecha: Tacna, 01 de abril del 2024


Firma del Experto
DNI: 70557515



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(Juicio de Experto)**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del juez: Olortegui Sánchez Juan Christian
- 1.2 Grado académico: Magister en Gestión Pública
- 1.3 Cargo o Institución donde labora: Policía Nacional del Perú
- 1.4 Nombre del Instrumento evaluado: Cuestionario de ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)
- 1.5 Autor del Instrumento: Bacigalupo Arpasi, Margarita Cristina
- 1.6 Título: La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) y su influencia en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, año 2023

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0 – 20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico- científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, Indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 01 de abril del 2024


Firma del Experto
DNI: 70557515



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (Juicio de Experto)

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del juez: Quispe Quispe, Carlos
- 1.2 Grado académico: Magister en Gestión Pública
- 1.3 Cargo o Institución donde labora: Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP
- 1.4 Nombre del Instrumento evaluado: Cuestionario de satisfacción del usuario
- 1.5 Autor del Instrumento: Bacigalupo Arpasi, Margarita Cristina
- 1.6 Título: La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) y su influencia en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, año 2023

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0 – 20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico- científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, Indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 01 de abril del 2024

.....
Firma del Experto
DNI: 43341419



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (Juicio de Experto)

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del juez: Quispe Quispe, Carlos
- 1.2 Grado académico: Magister en Gestión Pública
- 1.3 Cargo o Institución donde labora: Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP
- 1.4 Nombre del Instrumento evaluado: Cuestionario de ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)
- 1.5 Autor del Instrumento: Bacigalupo Arpasi, Margarita Cristina
- 1.6 Título: La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) y su influencia en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, año 2023

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0 – 20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico- científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, Indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 01 de abril del 2024


Firma del Experto

DNI: 43341419



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
 (Juicio de Experto)**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 **Apellidos y nombres del juez:** Sánchez Pérez, Luis Alberto
- 1.2 **Grado académico:** Magister en Gestión Pública
- 1.3 **Cargo o Institución donde labora:** Área de Contabilidad PNP
- 1.4 **Nombre del Instrumento evaluado:** Cuestionario de satisfacción del usuario
- 1.5 **Autor del Instrumento:** Bacigalupo Arpasí, Margarita Cristina
- 1.6 **Título:** La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) y su influencia en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, año 2023

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0 – 20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico- científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, Indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 01 de abril del 2024



 Firma del Experto
 DNI: 41992885



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(Juicio de Experto)**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 **Apellidos y nombres del juez:** Sánchez Pérez, Luis Alberto
- 1.2 **Grado académico:** Magister en Gestión Pública
- 1.3 **Cargo o Institución donde labora:** Área de Contabilidad PNP
- 1.4 **Nombre del Instrumento evaluado:** Cuestionario de ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR)
- 1.5 **Autor del Instrumento:** Bacigalupo Arpasi, Margarita Cristina
- 1.6 **Título:** La ejecución de las Inversiones en Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación (IOARR) y su influencia en la satisfacción del usuario en el Hospital Policial Augusto Bernardino Leguía, año 2023

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0 – 20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico- científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, Indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 01 de abril del 2024


.....
Firma del Experto
DNI: 41992885