



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de la infraestructura, equipamiento y servicio de
la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia- 2015**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Bach. Nelly del Rosario Villar Villalobos

ASESOR:

Dr. Felipe Guizado Oscco

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Planificación y control financiero

PERÚ-2017

Página de jurados

Dr. Edwin Martínez López

Presidente

Dra. Nancy Elena Cuenca Robles

Secretario

Dr. Felipe Guizado Oscoco

Vocal

Dedicatoria

A mis hijas y a mi esposo, por ser el motor y motivo de salir adelante que Dios siempre los bendiga.

Agradecimientos

A mi Dios nuestro querido padre que está siempre conmigo por darme la oportunidad de seguir estudiando, a mi querido esposo por su apoyo incondicional, a mis buenos docentes por su dedicación en nuestra formación académica.

Declaración jurada de autenticidad

Yo, Villar Villalobos, Nelly Del Rosario, identificado con DNI N°09881215, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Postgrado, me presento con la tesis titulada "Gestión de la Infraestructura, Equipamiento y Servicio de la Sala de Partos en Hospital Cayetano Heredia- 2015".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta o fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima 01 de agosto del 2016



.....
Villar Villalobos, Nelly Del Rosario

DNI N° 09881215

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión de la Infraestructura, Equipamiento y Servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia, 2015”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Magister en Gestión Pública.

Los contenidos que se desarrollan son:

Introducción: En esta parte se hace una Panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los Objetivos como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico.

Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último se señala el tipo de análisis de los datos.

Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos con otros obtenidos en la investigación.

Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes.

Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.

Referencias Bibliográficas: Contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La Autora

Índice

	Página
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración jurada de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	15
1.1.1 Antecedentes internacionales	15
1.1.2 Antecedentes nacionales	18
1.2 Fundamentación científica, técnica y humanista	21
1.2.1 Gestión de la infraestructura	21
1.2.2 Concepto de servicio	24
1.3 Justificación	28
1.3.1 Justificación teórica	28
1.3.2 Justificación práctica	28
1.3.3 Justificación metodológica	29
1.4 Problema	29
1.4.1 Problema General	30
1.4.2 Problemas Específicos	30
1.5 Hipótesis	31

1.5.1 Hipótesis General	31
1.5.2 Hipótesis Específicas	31
1.6 Objetivos	32
1.6.1 Objetivo General	32
1.6.2 Objetivos Específicos	32
II. MARCO METODOLÓGICO	33
2.1 Variables	34
2.1.1 Definición conceptual	34
2.1.2 Definición operacional	34
2.2 Operacionalización de variables	35
2.3 Metodología	36
2.4 Tipos de estudio	36
2.5 Diseño	37
2.6 Población, muestra y muestreo	37
2.6.1 Población	37
2.6.2 Muestra	38
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.8 Métodos de análisis de datos	42
2.9 Aspectos éticos	42
III. RESULTADOS	43
3.1 Resultados descriptivos	44
3.1.1 Resultado de la variable Gestión	44
3.1.2 Resultado de la dimensión liderazgo	45
3.1.3 Resultado de la dimensión planificación y estrategia	46
3.1.4 Resultado de la dimensión gestión de personas	47
3.1.5 Resultado de la dimensión recursos y procesos	48
3.1.6 Resultado de la dimensión organización	49

3.1.7 Resultado de la dimensión planificación y control	50
3.1.8 Resultado de la variable Servicio	51
3.1.9 Resultado de la dimensión calidad de atención al paciente	52
3.1.10 Resultado de la dimensión nivel de satisfacción profesional	53
3.1.11 Resultado de la dimensión tensión relacionada con el trabajo	54
3.2 Resumen del procesamiento de los casos	55
3.3 Prueba de normalidad	56
3.4 Resultados correlacionales	57
3.4.1 Contrastación de la hipótesis general	57
3.4.2 Contrastación de la primera hipótesis específica-	58
3.4.3 Contrastación de la segunda hipótesis específica	59
3.4.4 Contrastación de la tercera hipótesis específica	60
3.4.5 Contrastación de la cuarta hipótesis específica	61
3.4.6 Contrastación de la quinta hipótesis específica	62
3.4.7 Contrastación de la sexta hipótesis específica	63
IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	64
V: CONCLUSIONES	69
VI: RECOMENDACIONES	71
VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	80
Anexo 01: Matriz de consistencia	81
Anexo 3: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión de infraestructura, equipamiento y servicio de la sala de partos	82
Anexo 02: Cuestionario	90
Anexo 03: Baremos-rangos	96

Índice de tablas

	Página
Tabla 1.Operacionalización de la variable independiente	35
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente	36
Tabla 3. Validación de los instrumentos por juicio de expertos variable 1	40
Tabla 4. Validación de los instrumentos por juicio de expertos variable 2	41
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad-Gestión	41
Tabla 6.Estadísticos de fiabilidad- Servicio	41
Tabla 7. Resultado de la variable gestión	44
Tabla 8. Resultado de la dimensión Liderazgo	45
Tabla 9. Resultado de la dimensión planificación y estrategia	46
Tabla 10. Resultado de la dimensión gestión de personas	47
Tabla 11. Resultado de la dimensión recursos y procesos	48
Tabla 12. Resultado de la dimensión organización	49
Tabla 13. Resultado de la dimensión planificación y control	50
Tabla 14. Resultado de la variable servicio	51
Tabla 15. Resultado dimensión calidad de atención al paciente	52
Tabla 16. Resultado dimensión nivel de satisfacción profesional	53
Tabla 17. Resultado de la dimensión tensión relacionada con el trabajo	54
Tabla 18. Resumen del procesamiento de los casos	55
Tabla 19. Prueba de normalidad	56
Tabla 20. Correlación de la hipótesis general- gestión y servicio	57
Tabla 21. Correlación de la primera hipótesis específica-liderazgo y servicio	58
Tabla 22. Correlación de la segunda hipótesis específica-planificación y servicio	59
Tabla 23. Correlación de la tercera hipótesis específica-gestión de personas y servicio	60
Tabla 24. Correlación de la cuarta hipótesis específica-recursos, procesos y servicio	61
Tabla 25. Correlación de la quinta hipótesis específica-organización y servicio	62
Tabla 26. Correlación de la sexta hipótesis específica-planificación, control y servicio	63

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Resultado de la variable gestión	44
Figura 2. Resultado de la dimensión Liderazgo	45
Figura 3. Resultado de la dimensión planificación y estrategia	46
Figura 4. Resultado de la dimensión gestión de personas	47
Figura 5. Resultado de la dimensión recursos y procesos	48
Figura 6. Resultado de la dimensión organización	49
Figura 7. Resultado de la dimensión planificación y control	50
Figura 8. Resultado de la variable servicio	51
Figura 9. Resultado dimensión calidad de atención al paciente	52
Figura 10. Resultado dimensión nivel de satisfacción profesional	53
Figura 11. Resultado de la dimensión tensión relacionada con el trabajo	54

Resumen

La investigación abordó la relación de la gestión de la infraestructura, equipamiento y el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia-2015. El objetivo fue determinar la relación entre la gestión y el servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015. El tipo de estudio en que se desarrolló correspondió al descriptivo-correlacional, dentro del enfoque cuantitativo. La población lo conformaron 50 trabajadores del Servicio de Sala de Partos del Hospital Cayetano Heredia, la muestra final fue de 33 trabajadores y se hizo un muestreo probabilístico estratificado al azar. La técnica para recolectar la percepción de la muestra fue la encuesta y el instrumento correspondió al cuestionario, las preguntas fueron cerradas y politómicas (escala de Likert), donde 59 preguntas correspondió a la variable gestión y 30 preguntas a la variable servicio. La confiabilidad de los instrumentos se hizo bajo el estadístico Alfa de Cronbach, alcanzando un valor de .933 para la variable gestión y .985 para la variable servicio, estableciendo en ambos casos una fuerte confiabilidad. El estudio concluyó que la gestión se relaciona significativamente con el servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015.

Palabras claves: Gestión, infraestructura, servicio, sala de partos

Abstract

The study investigated the relationship of the management of the infrastructure, equipment and service delivery room at the Hospital Cayetano Heredia 2015. The objective was to determine the relationship between the management and service of the Delivery Room in the Hospital Cayetano Heredia 2015. The type of study which developed corresponded to, correlational descriptive within the quantitative approach. The population was made up 50 service workers Birthplace Hospital Cayetano Heredia, the final sample consisted of 33 workers and a stratified random probability sampling was done. The technique for collecting the sample perception was the survey and the instrument corresponded to the questionnaire, the questions were closed and polytomous (Likert scale), which corresponded to the 59 questions and 30 questions Variable management to service variable. The reliability of the instruments was done under the statistic Cronbach Alfa, reaching a value of .933 to .985 management for variable and variable service, establishing in both cases a strong reliability. The study concluded that management is significantly related to the service of the Delivery Room 2015 in the Cayetano Heredia Hospital.

Keywords: Management, infrastructure, service, delivery room

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

Los antecedentes conforman un conjunto de investigaciones que se relacionan con el problema de estudio, el cual servirá como referente de comparación al momento de abordar la discusión. Los antecedentes se han dividido en antecedentes internacionales y nacionales.

1.1.1 Antecedentes internacionales

Saboya (2005), en su investigación “Gestión de Servicios Hospitalarios Públicos: Estado Comparativo entre hospital de la Región Noroeste de Brasil y Cataluña” (Brasil). Tesis para alcanzar el grado académico de Doctor en la Universidad de Barcelona. Su objetivo fue hacer una comparación de la gestión de servicios hospitalarios. El tipo de estudio fue el descriptivo-correlacional. Concluyó que entre los hospitales de la región Noroeste de Brasil y Cataluña existen similitudes en los problemas de infraestructura y servicio al usuario, ello debido por el bajo presupuesto con que cuentan y que limita una adecuada gestión.

Bonilla (2010), presentó el estudio que lleva como título “Plan de Gestión para el equipamiento médico del proyecto centro de atención integral en salud de Siquirres – Colombia”. Tesis para optar el grado académico de Master en Administración de Proyectos en la Universidad para la cooperación internacional, Costa Rica. Su objetivo fue proponer un plan que mejore la gestión del equipamiento médico. La metodología empleada fue la aplicada no experimental. Se concluyó que a partir de la implementación de un plan de gestión se pudo mejorar el tiempo de atención a los pacientes, de igual forma disminuyeron el porcentaje de reclamos de los usuarios por atraso en las atenciones. Asimismo, como efecto del plan de gestión se pudo ampliar los horarios de atención, optimizando de esa forma los servicios de salud a favor de la población.

Rodríguez (2012), en México, presentó el estudio “Gestión de la infraestructura y cobertura universal de salud”, en el cual, analiza la disponibilidad de los hospitales de México mediante indicadores referente a la capacidad instalada y los recursos humanos disponibles dentro de servicios privados de salud. Se pudo establecer que en general los hospitales en

México presentan graves problemas de infraestructura y espacio, donde la demanda de los usuarios no es abastecida por los servicios de salud. Parte del estudio se centra en el manejo presupuestal, ya que es uno de los elementos que impide una buena gestión, por lo que es necesario tomar medidas eficientes para mejorar el manejo del presupuesto, así usarlo en mejorar la infraestructura y servicios de salud.

Torres (2015), en Chile, presentó la tesis con el título “Efectos de la Pérdida de Infraestructura Hospitalaria Sobre la Calidad del Servicio de Salud”. Para optar el grado académico de Magíster en la Universidad de Chile. Cuyo objetivo fue establecer los efectos que genera la pérdida de infraestructura hospitalaria en la calidad del servicio. La metodología utilizada fue la descriptiva-correlacional. Concluyó que las pérdidas de infraestructura hospitalaria inciden directamente en la calidad del servicio de salud, lo que conlleva a un continuo reclamo de los usuarios, recarga laboral al personal, insatisfacción laboral. Todos estos elementos pueden ser subsanados a partir de tomar las medidas pertinentes respecto a la infraestructura.

Hirschman (2006), en México presentó el estudio “El Plan Maestro de Infraestructura Física en Salud (PMIFS) y la organización de Redes de Servicios de Salud (REDESS)”. En el cual señala que la infraestructura hospitalaria es un valor necesario para atender la demanda de servicios de salud, de igual forma dota de herramientas a la gestión pública para realizar un buen servicio. Se indicó a su vez que los problemas de infraestructura en su mayoría derivan por déficit de presupuesto y un mal uso de los recursos.

Juric (2011), presentó el estudio “Gestión en calidad de Hospital Público Municipal. Diagnóstico. Evaluación de los valores y tradiciones de la organización. Visión del futuro”. Tesis para optar el grado académico de Maestría en la Universidad Nacional del Mar de Plata, Argentina. Con el objetivo de establecer el nivel alcanzado en la Gestión del Hospital Público Municipal. El tipo de estudio correspondió al descriptivo no experimental. Concluyendo que no se han diseñado estrategias para cumplir con los objetivos y metas institucionales. Asimismo, la infraestructura del hospital Público Municipal, es deficiente que limita cumplir con todas las obligaciones

de la administración. Uno de los aspectos positivos a tomar en cuenta es el liderazgo del personal jerárquico, que a pesar de no contar con todas las facilidades cumple con los servicios básicos que brinda el Hospital Público Municipal.

Vera (2011), presentó el estudio “Diseño de un programa de capacitación en calidad de atención al personal de enfermería y auxiliares administrativos. Hospital “Rafael Rodríguez Zambrano” Manta, Ecuador. Para optar el grado académico de Magíster en Gerencia y Administración de Salud en la Universidad de Guayaquil. Con el objetivo de proponer un programa de capacitación para mejorar la calidad de servicio del personal de enfermería y auxiliares administrativos. Hospital “Rafael Rodríguez Zambrano. La metodología utilizada fue la aplicada de diseño no experimental. Concluyendo que la mayoría del personal carece de capacitaciones y actualizaciones que mejore su perfil al momento de atender a los pacientes. La gestión no cumple con su función de programar tareas y actividades acorde a la experiencia y capacidad de su personal, generando rotaciones que limita la atención del personal. Existen deficiencias en la comunicación del área directiva respecto a los objetivos y metas que se deben alcanzar.

Rodríguez y Caballero (2013), presentaron el estudio “Calidad de Atención, desde la perspectiva del usuario en el Centro de Diagnóstico Terapéutico del Hospital San Juan de Dios”. Tesis para alcanzar el grado académico de Licenciado en la administración pública en la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Chile. Con el objetivo de establecer el nivel de la calidad de atención desde la óptica de los usuarios del Centro de Diagnóstico Terapéutico del Hospital San Juan de Dios. La metodología empleada correspondió a la explorativa no experimental. Concluyendo que hay deficiencias en el manejo del capital humano, ya que no se motiva al personal, no se les reconoce las horas extra de trabajo, no se les capacita ni incentiva, no se les da las facilidades de infraestructura para dar un buen servicio, ello es percibido por el personal que revela que la atención es pésima, generando insatisfacción y continuos reclamos de los usuarios.

García (2012), presentó el estudio “Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud “El Bosque”. Propuesta gerencial de mejoramiento. Periodo 2011. Tesis para alcanzar el grado de Magíster en Gerencia y Administración de Salud en la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Su objetivo fue establecer si la calidad del servicio cumple con las expectativas de los usuarios. La metodología empleada correspondió al descriptivo-correlacional de diseño no experimental. Se concluyó que la calidad de servicio es deficiente, generando un servicio muy limitado, ello debido a la gran demanda de usuarios y el escaso personal que atiende el subcentro de salud. De igual forma la infraestructura que cuenta el subcentro de salud es un factor negativo, ya que no cumple con los estándares de un centro de salud, no abasteciendo al número de pacientes que se acercan al establecimiento.

Soto (2011), presentó el estudio “Evaluación de la gestión administrativa en centros médicos auspiciados por organismos internacionales, caso club rotario”. Tesis para optar el grado académico de Maestría en dirección empresarial en la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Su objetivo fue evaluar si la gestión administrativa es eficiente en el centro médico club rotario. La metodología usada fue la aplicada de diseño no experimental. Concluyó que el centro médico evaluado afronta diversas necesidades que no permite una adecuada gestión, estas necesidades son de orden logístico, de infraestructura, presupuesto y recursos humanos. Cada uno de estos componentes no se desarrolla dentro de los estándares esperados, por lo que hay diversas quejas e insatisfacción entre los usuarios, ya que el servicio ofrecido es deficiente.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Santillán (2006), presentó un plan hospitalario integral donde indica la “Gestión de infraestructura en los hospitales del Perú” para realizar el plan Para poder medir los déficit, debemos tener una idea clara de la oferta y demanda en estas instituciones. En dicho estudio se estableció que aún existen brechas significativas respecto a la infraestructura y las demandas de los ciudadanos. Ello en parte se debe al crecimiento de la población y

concentración de usuarios en las grandes ciudades. En función a ello es necesario descentralizar las prestaciones de salud, invirtiendo en grandes unidades médicas que puedan atender los requerimientos de salud.

Cairapoma (2012), presentó el estudio “Uso de los fondos de servicio universal como herramienta para reducir las brechas de infraestructura en servicios públicos”. En el cual se señala que uno de los retos de la gestión de salud en el Perú es universalizar la gratuidad de la salud, para ello se hace necesario mejorar la infraestructura, así garantizar el acceso de salud sobre todo a personas de bajos recursos y que se ubican en las zonas rurales. Otro de los temas referente a la infraestructura es la de ampliar y mejorar la infraestructura en las regiones, y no solo concentrarla en la capital.

Ormeno (2014) realizó el estudio “Gestión hospitalaria en el Perú” en su estudio analiza como se viene realizando la gestión de infraestructura y equipamiento en los hospitales a lo largo de todo el Perú y concluye lo siguiente que igual o mayor estándar 6% y menor que el estándar el 94% y el total equipamiento hospitalario operativo es 159,136 optimo es el 59%, reemplazo es el 33% y reparable es el 8%.

Hernández (2006), en su investigación “Hospitales del sector salud: dirección y gestión efectivas para la mejora continua de los servicios médicos”. En dicho estudio hace referencia que la administración y gestión en los servicios de salud pueden mejorar la atención a los usuarios, a pesar de que puede haber problemas de presupuesto e infraestructura una gestión eficiente puede superar este tipo de limitantes. Aunque para ello es necesario planificar y organizar cada una de las actividades, de manera programada. Controlando que se cumplen con los objetivos trazados.

Veliz y Villanueva (2013), presentaron el estudio “Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur”. Tesis para optar el grado académico de Magíster en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Su objetivo fue determinar la calidad de los servicios en centros de referencia para infecciones de transmisión sexual

(CERITS) de la DISA II Lima Sur desde la perspectiva de los usuarios. La metodología utilizada fue el exploratorio de carácter descriptivo. Concluyendo que las expectativas de los servicios recibidos es mayor a lo que en realidad se recibe según los usuarios de los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur. Se encontraron niveles negativos respecto a la orientación, atención, infraestructura, servicio de laboratorio. Resumiendo que el servicio recibido no cumple con las necesidades y exigencias de los usuarios.

Díaz, et al (2012), presentaron el estudio “Planeamiento estratégico del servicio de gestión informática para el sector salud en el Perú”. Tesis para optar el grado académico de Máster en administración de negocios en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Cuyo objetivo fue la implementación de un plan estratégico para mejorar el servicio de gestión informática del sector salud. La metodología es aplicada de diseño experimental. Se concluyó que el planeamiento estratégico mejora significativamente la gestión del sector salud, ya que al contar con un plan integral que parte de un diagnóstico de los problemas, planificación de actividades, delegación de funciones y tareas y el control de cada una de estas acciones ayudan a mejorar el servicio informático a favor de los usuarios.

Zamora (2015), presentó el estudio “Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011 – febrero 2012”. Tesis para alcanzar el grado académico de Magíster en Políticas y Planificación en Salud en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Su objetivo fue Establecer los niveles de satisfacción entre los usuarios respecto a la infraestructura y atención recibida. La metodología empleada fue el cuantitativo-observacional. Se concluyó que el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a la infraestructura y atención alcanzó el nivel de bueno. Respecto de la consulta fue muy buena y sobre la infraestructura se identificó que solo fue regular.

Guarachi (2014), presentó el estudio “Diagnóstico y propuesta de mejora de la gestión del proceso logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Essalud–Chiclayo, Perú”. Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo”. Chiclayo. Su objetivo fue realizar el diagnóstico de la gestión logística y presentar una propuesta para mejorar la gestión logística en Hospital Nacional Almanzor Aguinaga. El método de estudio fue descriptivo de diseño no experimental. Se concluyó que la infraestructura del área de estudio limita el cumplimiento de las actividades, de igual forma no permite brindar servicios acordes a las necesidades de los usuarios. La propuesta abarca mejoras en la gestión, recursos humanos e infraestructura tanto para el área logística como en otras instalaciones del hospital. Para lograr ello es necesario contar con un mayor presupuesto, ya que la mayoría de los fondos se destina para el pago del personal administrativo.

1.2 Fundamentación científica, técnica y humanista

1.2.1 Gestión de la infraestructura

Stoner, Freeman y Gilbert (1996) señalaron:

La gestión consiste en estructurar todas las acciones y actividades dentro de una organización de forma que al interactuar una con otra cumpla con los objetivos trazados. La gestión define metas alcanzables en base a una buena administración de los recursos y del talento humano que integra una organización (p.6).

En cambio Robbins y Coulter (2005) definieron:

La gestión debe ser que basa en la coordinación de todas las actividades de tal forma que se cumpla con las tareas planificadas. La coordinación debe ser a todo nivel y se tiene que caracterizar por su naturaleza proactiva, ello generará resultados eficientes a favor de la organización (p.7).

Por su parte, Koontz, Weihrich y Cannice (2012) lo definieron como “el diseño de actividades específicas con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios

que dependen de las acciones de una organización, a mayor cumplimiento de las tareas, mayor será la eficiencia de la gestión (p.4).

Principios de una gestión eficiente

De acuerdo con Cuatrecasas (2005, p.66) una gestión eficiente se caracteriza por:

- Promueve procesos enfocados en satisfacer a los usuarios
- Identifica y gestiona actividades entre sí con el objetivo de cumplir con las metas y tareas programadas
- Hace un uso eficiente de los recursos
- Promueve un clima laboral positivo
- Toma en cuenta el talento humano para formar grupos de trabajo
- Involucra al personal en la visión y misión de la organización
- Resalta los logros de su personal
- Es proactivo
- Lidera y toma iniciativa

Cada uno de estos principios conforman una gestión eficiente, ello resalta en las organizaciones del cuidado de la salud, como son los hospitales, ya que se trabaja en forma directa con personas y en base al cuidado de su salud, por ello que la gestión debe basarse también en la ética y el cuidado hacia el paciente. Para lo cual debe promover entre su personal la importancia del respeto hacia los usuarios. Ello a su vez debe ir acompañado por brindar todas las condiciones de infraestructura a su persona, de tal forma que pueda cumplir con cada una de sus funciones en forma eficiente.

Dimensiones de la gestión

Las dimensiones de la gestión han sido establecidas en base a la propuesta de Koontz, Weihrich y Cannice (2012) estructurándola en los siguientes elementos:

Liderazgo:

El liderazgo se caracteriza por una adecuada conducción de una organización con el objetivo de alcanzar las metas y objetivos establecidos. El liderazgo no solo radica en mandar y exigir resultados, sino que implica coordinar,

dialogar, planificar y establecer objetivos en forma consensuada. Por lo que liderar una organización requiere de preparación y experiencia y sobre todo sintonizar con las demandas de los usuarios y las necesidades del personal para cumplir con cada una de sus funciones.

Planificación y Estrategia:

Planificar es trazar acciones previas para alcanzar las metas institucionales de acuerdo a las demandas de los usuarios. La planificación requiere de estrategias para que esta se haga efectiva. Para planificar se debe hacer un diagnóstico situacional del área, a partir de ello perfilar tareas en función a cumplir las actividades. Para planificar se requiere de contar con un equipo multidisciplinario que facilite el desarrollo y alcance de lo planificado.

Gestión de personas:

La gestión de personas se centra el personal que integra una organización. Es necesario mantener una relación abierta e integral con el grupo humano que es parte de una organización. A partir de promover capacitaciones, actualizaciones a fin de perfeccionar sus conocimientos. La gestión de personas también implica evaluar y controlar los logros alcanzados por cada trabajador, con ello ir perfeccionando el desarrollo de las actividades de cada trabajador.

Recursos y Procesos:

Para que una gestión sea exitosa y cumpla con todo lo planificado debe contar con los recursos e infraestructura que le permita desarrollar todos los procesos que promueve. Para ello la gestión debe perfilar en forma cuantitativa los recursos que requiere para el desarrollo efectivo de las tareas del área u organización.

Organización:

Es necesario que toda institución cuente con una organización estructurada y funcional que le permita cumplir con todos sus compromisos. La organización debe coadyuvar los recursos materiales y humanos para el alcance de las metas propuestas.

Planificación Control:

La planificación y el control permiten establecer las necesidades de la organización, controlando y verificando el alcance de las metas y tareas designadas a cada área y personal. El control ayuda a corregir y perfeccionar errores que se puedan generar en la organización.

1.2.2 Concepto de servicio

“Se define como la calidad en las prestaciones, caracterizándose por altos estándares al momento de brindar servicios, alcanzando la satisfacción de los usuarios” (Vargas y Aldana de la Vega, 2011, p.123).

Setó (2004) indicó:

El servicio de calidad es la que es percibida como procesos eficientes y ejecutados acorde a las necesidades y expectativas de los usuarios. Si el servicio brindado es eficiente los usuarios se sienten más satisfechos, al contrario cuando el servicio es limitado, genera reclamos y rechazo de parte de los usuarios (p.66).

Determinantes en el servicio de calidad

Todo servicio debe buscar la excelencia, ya que de ello depende fortalecer la imagen de una organización y sobre todo generar servicios de calidad a favor de los usuarios, sobre todo si se trata de una institución de salud. Los determinantes para alcanzar un servicio de calidad han sido descritos por (López 2004, p.66), destacando los siguientes:

Fiabilidad

Se relaciona con el buen desempeño de la organización o el personal, que indica que se realizan trabajos en forma correcta, generando fiabilidad entre los usuarios.

Sensibilidad

Son las acciones definidas para actuar con prontitud y amabilidad a favor de los usuarios, habiendo empatía del personal hacia las necesidades de los usuarios.

Competencia

Significa ser hábil, tener destreza al momento de realizar un servicio, contar con los conocimientos necesarios para resolver problemas al momento.

Acceso

Dar facilidades a los usuarios, acercando los servicios y prestaciones, ya sea a través de líneas telefónicas, horarios, ubicación, etc. De tal forma que el usuario pueda acceder a los servicios ofrecidos dentro de un rango que se adapte a sus necesidades y exigencias.

Amabilidad

La amabilidad es una característica básica al momento de brindar un servicio, para ello es necesario que el personal sea cortés, respetuoso y considerado con el usuario.

Comunicación

Implica mantener informados a los usuarios, respecto a cambios de horario en la atención, número de servicios o prestaciones, así como contar con un área de quejas, donde el usuario pueda comunicar sus inquietudes o alguna inconformidad, de tal forma que la organización resuelva o despeje sus dudas.

Credibilidad

La credibilidad es una característica que se gana con el tiempo e involucra la confianza mutua, ser responsables y honestos al momento de realizar los servicios. La credibilidad se relaciona con la reputación de una organización, la cual se alcanza a través de servicios de calidad en forma permanente.

Entendimiento al usuario

Involucra esfuerzos para comprender a los usuarios, respecto a sus necesidades y expectativas de la atención o los servicios que brinda la organización.

Tangibles

Incluye aspectos físicos de la organización, como es el caso de la infraestructura, espacios, apariencia del personal, espacios de atención a los usuarios, etc.

Dimensiones del servicio

Las dimensiones de la variable servicio han sido referenciadas en base a la descripción de Vargas y Aldana de la Vega (2011, p.56), estableciendo lo siguiente:

Calidad de atención

Son altos estándares en el servicio que se otorga a los usuarios, incidiendo en la fiabilidad de la atención, amabilidad, rapidez en las tareas y funciones, comprensión y puntualidad. Estos elementos permiten generar una atención y servicio de calidad que favorece en generar la satisfacción de los usuarios.

Nivel de Satisfacción profesional

La satisfacción del profesional incide directamente en servicios eficaces a los usuarios, el cual se basa en el compromiso con el cumplimiento de sus funciones. Profesionales insatisfechos no se desempeñan adecuadamente, por lo contrario contar con personal motivado favorece en servicios eficaces.

Tensión relacionada con el trabajo

Cuando existen elementos adversos y negativos dentro de una organización se genera tensión, el cual limita una atención o servicio de calidad. Por ello es necesaria la comunicación entre áreas, personal jerárquico y personal de base, dotar de infraestructura y materiales que ayude en el desarrollo de las

tareas. Al no existir estos elementos genera tensión en el trabajo el cual incide en la atención de los usuarios.

Concepto de infraestructura

Los conceptos de infraestructura han sido relacionados a la infraestructura hospitalaria, ya que la investigación ha sido orientada dentro de un hospital.

Conjunto de elementos tangibles e intangibles que componen a un hospital, la cual incluye los ambientes, espacios, materiales, bienes, servicios que permiten que la organización pueda funcionar y desarrollarse de manera adecuada, generando así servicios médicos de calidad (Moreno e Interrial, 2012,p.6).

Es el conjunto de elementos físicos y materiales que integra a un hospital, y que funciona acorde al diseño con que fue orientado. Los elementos físicos se entienden como los espacios y unidades que la componen; en cambio los materiales son todos los equipos y bienes que permiten brindar los servicios médicos (Zamora, 2016, p.4).

Por su parte Artaza, Montt y Vásquez (2000) señalan que la infraestructura hospitalaria al momento de ser diseñada debe tomar en cuenta la localización, el flujo de circulación, unidades de atención, unidad de servicios generales, instalaciones ajustadas a las necesidades de los usuarios, y el confort del personal (p.6).

Concepto de equipamiento hospitalario

Es el conjunto de equipos, elementos y aparatos que se emplea en un hospital y sirve para brindar los servicios, tanto en el área administrativa como en la atención hospitalaria (Bayona y Heredia, 2012, p.8).

El equipamiento hospitalario se debe entender como todos los elementos que se utilizan dentro de un hospital para brindar los servicios. Contando desde material administrativo, bienes, material médico, equipos, aparatos, ambulancias, etc., que se dota al hospital. Ello facilita las atenciones y el servicio, por lo que cuando no se cuenta con el equipamiento necesario se tiende a brindar atenciones deficientes, o toma mayor tiempo realizarlas, por lo que al igual que la

infraestructura es importante contar con el adecuado equipamiento (Londoño, Morera y Laverde, 2008, p.278).

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

La gestión y el servicio son componentes teóricos de la gnosis de la gestión y administración en este caso puntual orientado al sector público y en un establecimiento de salud. Es dentro de este contexto temático que el estudio supone un aporte a la literatura existente, ya que se describirán los limitantes y factores que generan deficiencias en la gestión y el servicio brindado en la Sala de Partos en Hospital Cayetano Heredia, a partir de ello arribar a conclusiones, las cuales podrán incorporarse al campo de las ciencias administrativas, médicas y sociales, siendo ello un aporte del estudio.

1.3.2 Justificación práctica

El presente trabajo de investigación está basada en la necesidad de servicios médicos de la población del distrito de San Martín de Porres, ya que el hospital no tiene una buena infraestructura y falta de equipamiento, es por eso que con esta investigación se quiere saber porque el MINSA no apoya al Hospital para mejorar las infraestructuras y equipamientos para cualquier emergencia que suceda.

El Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud, tiene por propósito contribuir en la mejora de la calidad y cantidad de servicios de salud que brinda el Ministerio de Salud, particularmente a los sectores más vulnerables de la población. Por ello, se tiene que implementar estrategias para incrementar la capacidad de gestión de las Direcciones y establecimientos de salud, siendo una de ellas el habilitamiento del equipamiento hospitalario, con la finalidad de mejorar y optimizar la atención de los servicios de salud. La garantía de que la calidad de atención de los servicios de salud tendrá permanentemente ascenso depende en gran medida del correcto funcionamiento de los equipos médicos, instalaciones e infraestructura hospitalaria, y esto sólo será posible si el mantenimiento se realiza con eficiencia, atendiendo la demanda con prontitud y profesionalismo.

Tal como se ha podido apreciar existe un déficit de infraestructura y equipamiento en los hospitales a lo largo de todo el territorio peruano; en ese sentido; un punto de quiebre a mejorar es la gestión para la adquisición de nuevas infraestructuras y equipamientos para el sector salud y por tal motivo es necesario analizar en cuál de las diferentes variables se está tanto por parte de los hospitales así como por parte del estado.

Por tal motivo se realizó un análisis de los principales factores que influyen en la mala gestión del hospital de primer nivel de la DISA Este 2015 y en especial en el hospital Cayetano Heredia en el distrito de San Martín de Porres.

1.3.3 Justificación metodológica

El estudio se desarrolla desde el enfoque cuantitativo, a partir de ello se diseñó los pasos metodológicos de la investigación. Incidiendo en la descripción de los problemas encontrados en la gestión y el servicio en la Sala de Partos en Hospital Cayetano Heredia. Posterior a la caracterización del problema se recopiló información a través de encuestas, las cuales nos brindaron resultados que permitieron deducir conclusiones, así como responder a las hipótesis planteadas, todos estos pasos corresponden a la metodología de investigación, la cual se enmarca el estudio.

1.4 Problema

La gestión dentro de los estamentos públicos ha estado en tela de juicio en la sociedad, no solo en el ámbito nacional, sino que hay un consenso que a diferencia de la gestión privada las organizaciones públicas tienen falencias y limitantes que impide un servicio de calidad.

Ello aún es más sensible si es que trata de una organización que brinda servicios médicos, ya que involucra la salud de las personas. Ante ello la gestión debe ser eficiente y el servicio cumplir con los estándares esperados. Es en este contexto que se aborda el estudio, delimitándolo en la unidad de la Sala de Partos en Hospital Cayetano Heredia, el cual se encarga de la atención de mujeres gestantes que darán a luz, para lo cual requiere de una infraestructura y elementos tangibles que permitan dar un servicio eficiente, así garantizar la salud de la madre y del recién nacido.

Como parte de la observación se ha podido establecer que la gestión es deficiente, tanto en el aspecto de infraestructura, como en el servicio del personal, lo cual genera reclamos e insatisfacción de los usuarios. Si bien es cierto muchos trabajadores del área laboran en forma comprometida, otros son deficientes, aunado a ello las deficiencias de infraestructura el servicio entregado no es el más adecuado.

Por lo descrito se aborda el presente estudio, con el fin de establecer la situación actual de la gestión y el servicio en la unidad de la Sala de Partos en Hospital Cayetano Heredia, a partir de ello proponer y recomendar estrategias que ayuden a superar los problemas descritos.

1.4.1 Problema General

¿Cómo se relaciona la gestión de la infraestructura, equipamiento con el servicio de la Sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015?

1.4.2 Problemas Específicos

Problema específico 1

¿De qué manera el liderazgo se relaciona con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015?

Problema específico 2

¿Cómo la planificación y estrategia se relacionan con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015?

Problema específico 3

¿De qué forma la gestión de personas se relaciona con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre los recursos y procesos con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015?

Problema específico 5

¿Cómo la organización se relaciona con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015?

Problema específico 6

¿De qué manera la planificación y control se relaciona con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

La gestión de la infraestructura, equipamiento se relaciona significativamente con el servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

1.5.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

El liderazgo se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

Hipótesis específica 2

La planificación y estrategia se relacionan significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

Hipótesis específica 3

La gestión de personas se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

Hipótesis específica 4

Los recursos y procesos se relacionan significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

Hipótesis específica 5

La organización se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

Hipótesis específica 6

La planificación y control se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión de la infraestructura, equipamiento y el servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

1.6.2 Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Establecer si el liderazgo se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

Objetivo específico 2

Establecer si la planificación y estrategia se relacionan significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

Objetivo específico 3

Establecer si la gestión de personas se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

Objetivo específico 4

Establecer si los recursos y procesos se relacionan significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

Objetivo específico 5

Establecer si la organización se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

Objetivo específico 6

Establecer si la planificación y control se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables

Variable 1: Gestión = variable cualitativa

Variable 2: Servicio = variable cualitativa

2.1.1 Definición conceptual

Gestión

El diseño de actividades específicas con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios que dependen de las acciones de una organización, a mayor cumplimiento de las tareas, mayor será la eficiencia de la gestión (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p.4).

Servicio

Se define como la calidad en las prestaciones, caracterizándose por altos estándares al momento de brindar servicios, alcanzando la satisfacción de los usuarios. (Vargas y Aldana de la Vega, 2011, p.123).

2.1.2 Definición operacional

Gestión

Se determinará los elementos de la gestión a partir de establecer la importancia del liderazgo, planificación y estrategia, gestión de personas, recursos y procesos, organización y planificación y control a través de la técnica de la encuesta entre el personal de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia.

Servicio

Se determinará los elementos del servicio a partir de establecer la importancia de la calidad de atención al paciente, nivel de satisfacción profesional y tensión relacionada con el trabajo a través de la técnica de la encuesta entre el personal de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Gestión	Liderazgo	Estilos de liderazgo	1,2,3,4,5,6,7,8,9	1.Bajo 2.Medio 3.Alto	1.Nunca 2.Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Planificación y estrategia	Equipos médicos, equipamiento, infraestructura	10,11,12,13,14,15,16,17,18,19	1.Bajo 2.Medio 3.Alto	1.Nunca 2.Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Gestión de personas	Desarrollo personal, evaluación, control de personal	20,21,22,23,24,25,26,27,28,29	1.Bajo 2.Medio 3.Alto	1.Nunca 2.Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Recursos y procesos	Obras de infraestructura, inserción laboral de la población	30,31,32,33,34,35,36,37,38,39	1.Bajo 2.Medio 3.Alto	1.Nunca 2.Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Organización	Competencia organizativa	40,41,42,43,44,45,46,47,48,49	1.Bajo 2.Medio 3.Alto	1.Nunca 2.Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Planificación y control	Servicio calidad, infraestructura	50,51,52,53,54,55,56,57,58,59	1.Bajo 2.Medio 3.Alto	1.Nunca 2.Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Servicio	Calidad de atención	Compromiso con el cumplimiento de funciones	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	1.Bajo	1.Nunca
				2.Medio	2.Casi nunca
				3.Alto	3. A veces
Servicio	Nivel de satisfacción profesional	Desarrollo personal	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	4. Casi siempre	4. Casi siempre
				5. Siempre	5. Siempre
				1.Bajo	1.Nunca
				2.Medio	2.Casi nunca
				3.Alto	3. A veces
Servicio	Tensión relacionada con el trabajo	Provisión de materiales, equipamiento para cumplir con las funciones	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	4. Casi siempre	4. Casi siempre
				5. Siempre	5. Siempre
				1.Bajo	1.Nunca
				2.Medio	2.Casi nunca
				3.Alto	3. A veces

Fuente: Elaboración propia

2.3 Metodología

La metodología de estudio corresponde al hipotético deductivo, ya que se harán inferencias a partir de los resultados descriptivos. Ello a su vez, se encuentra insertado dentro del enfoque cuantitativo que contiene pasos específicos desde la observación de un problema a proponer hipótesis demostrables en la sección resultados.

2.4 Tipos de estudio

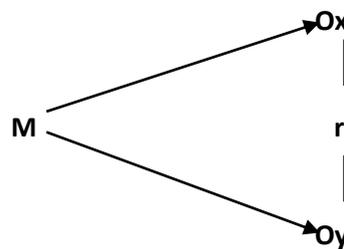
El tipo de estudio correspondió a la descriptiva-correlacional. Ya que está dirigida a describir la situación actual de las variables de estudio, las cuales se correlacionarán en la estadística inferencial.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2008, p.106). Los estudios descriptivos grafican la realidad en un momento dado, detallando factores y determinantes en su naturaleza, este tipo de investigación se utiliza en las ciencias sociales y

empresariales, ya que estudia fenómenos medibles a través de la percepción de la muestra de estudio.

2.5 Diseño

El estudio correspondió al diseño no experimental, ya que solo se describirá el fenómeno a estudiar. Para Hernández, Fernández, Baptista (2008, p.314). "La investigación no experimental no requiere de manipular las variables ni indicadores, solo explicarlas en forma teórica.



Donde:

- M** = Muestra del personal del servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia
- O** = Observación
- x** = Variable Gestión
- y** = Variable Servicio
- r** = Correlación de variables

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población

Según Corbetta (2010) "la población es un conjunto de unidades, elementos, valores que reúnen las mismas características y son sensibles a ser medidas" (p.274).

La población estuvo conformada por los trabajadores del Servicio de Sala de Partos del Hospital Cayetano Heredia la población que en total hacen 50.

2.6.2 Muestra

La muestra de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia se determinó aplicando la siguiente fórmula matemática:

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

n=Tamaño de la muestra

N=Tamaño de la población

Z=Número determinado, según tabla de áreas, abajo la curva normal tipificada de 0 a z, que representa el límite de confianza requerido para garantizar los resultados.

Para nuestro ejemplo el valor es 1,96

p=probabilidad de acierto, en el ejemplo el valor será 0,5%

E=error máximo permitido, que será del 5% e igual a 0.05 el 5%.

Reemplazando los valores:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 50}{(0.05)^2 (199) + (1,96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 32.9
n=33

La muestra fue de 33 trabajadores y se hizo un muestreo probabilístico estratificado al azar.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica utilizada fue la encuesta con preguntas cerradas tipo escala de Likert. En base a la técnica escogida se empleó dos instrumentos denominado cuestionario, dichos instrumentos se diseñaron en relación con los procedimientos de operacionalización de las variables. El instrumento de medición de la Gestión y Servicio fue aplicado a la muestra seleccionada, identificando los niveles en cada una de las variables.

Instrumentos

El instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario tipo escala de Likert, que facilitó las respuestas para cada una de las dimensiones

Ficha técnica para medir la variable Gestión

Nombre: Cuestionario para medir la gestión

Autora: Nelly del Rosario Villar Villalobos

Objetivo: Determinar la situación de la gestión en la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia.

Lugar de aplicación: Sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia.

Año: 2016

Significación: El cuestionario de la Gestión, tiene seis dimensiones: Liderazgo, Planificación y estrategia, Gestión de personas, Recursos y procesos, Organización, Planificación y control.

Forma de aplicación: Directa

Duración de la Aplicación: 35 minutos.

Puntuación: La gestión utiliza la escala de Likert:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

Ficha técnica para medir la variable Servicio

Nombre: Cuestionario para medir el Servicio

Autora: Nelly del Rosario Villar Villalobos

Objetivo: Determinar el nivel del desempeño laboral

Lugar de aplicación: Sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia

Año: 2016

Significación: El cuestionario del Servicio, tiene tres dimensiones: Calidad de atención, Nivel de satisfacción profesional, Tensión relacionada con el trabajo.

Forma de aplicación: Directa

Duración de la Aplicación: 35 minutos.

Puntuación: El servicio utiliza la escala de Likert:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

Validación por juicio de expertos

Tabla 3. *Validación de los instrumentos por juicio de expertos variable 1*

Experto	Puntaje
Dr. Felipe Guizado Oscco	100%
Dra. Rosa Wilidmina Zela Casaverde	100%
Dra. Lorena Margot Solórzano Chávez	100%
Resultado final	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. *Validación de los instrumentos por juicio de expertos variable 2*

Experto	Puntaje
Dr. Felipe Guizado Oscoco	100%
Dra. Rosa Wilidmina Zela Casaverde	100%
Dra. Lorena Margot Solórzano Chávez	100%
Resultado final	100%

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad de los instrumentos

Fiabilidad de la variable Gestión

Tabla 5. *Estadísticos de fiabilidad-Gestión*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,993	59

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

La fiabilidad de la variable gestión alcanza el valor de 0.993 representado una fiabilidad altamente confiable.

Fiabilidad de la variable Servicio

Tabla 6. *Estadísticos de fiabilidad- Servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	30

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

La fiabilidad de la variable servicio alcanza el valor de 0.985 representado una fiabilidad altamente confiable.

2.8 Métodos de análisis de datos

Los análisis de los datos recogidos a través de las encuestas en cada una de las variables entre la muestra de estudio se realizó a través de métodos estadísticos, tanto descriptivos como inferenciales.

El método descriptivo consistió en presentar tablas de frecuencia de resultados de la variable gestión y servicio, así como cada una de las dimensiones. Para ello se estableció los rangos y baremos como parte del análisis estadístico.

El análisis inferencial se realizó con la prueba de correlación Rho de Spearman, la cual fue establecida a partir de la prueba de normalidad. Con ello se pudo establecer la relación y significancia de cada una de las hipótesis de estudio.

2.9 Aspectos éticos

Al ser el Hospital Cayetano Heredia, una entidad del estado, se solicitaron los permisos respectivos para la realización del estudio, ya que como en toda institución, las autoridades velan por la imagen institucional. El obtener la autorización respectiva, garantizará la veracidad de los resultados que se mostraron en el Informe de Tesis. Asimismo, se realizó el levantamiento de datos con el consentimiento de los trabajadores que desearon participar en él. En cuanto al procedimiento se buscó el no vulnerar los principios éticos que rigen el método científico, toda vez que no se antepone el bien particular al general, es decir se es respetuoso de las creencias, principios, cultura, conocimientos, opiniones de las personas y las instituciones.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Resultado de la variable Gestión

Tabla 7.

Resultado de la variable gestión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	14	42,4	42,4
	Medio	14	42,4	84,8
	Alto	5	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0

Fuente: Base de datos de la autora

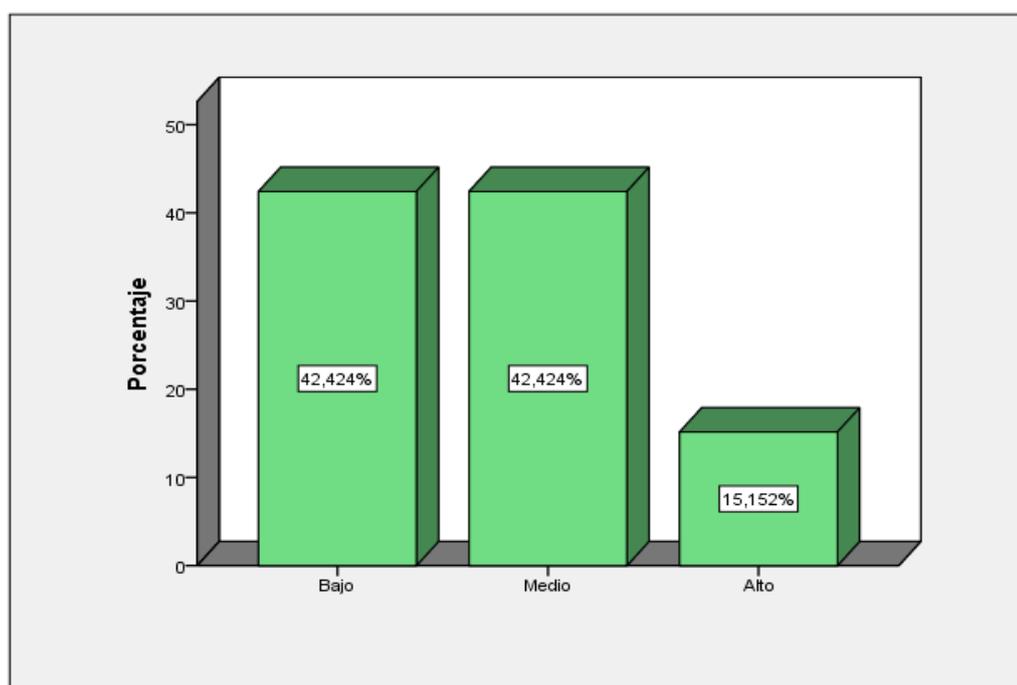


Figura 1. Resultado de niveles de la variable gestión

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura, se puede afirmar que el nivel de percepción de la variable gestión es de nivel bajo en un 42.4%, nivel medio en un 42.4% y nivel alto en 15.2%.

3.1.2 Resultado de la dimensión liderazgo

Tabla 8.

Resultado de la dimensión Liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	19	57,6	57,6	57,6
Medio	10	30,3	30,3	87,9
Alto	4	12,1	12,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la autora

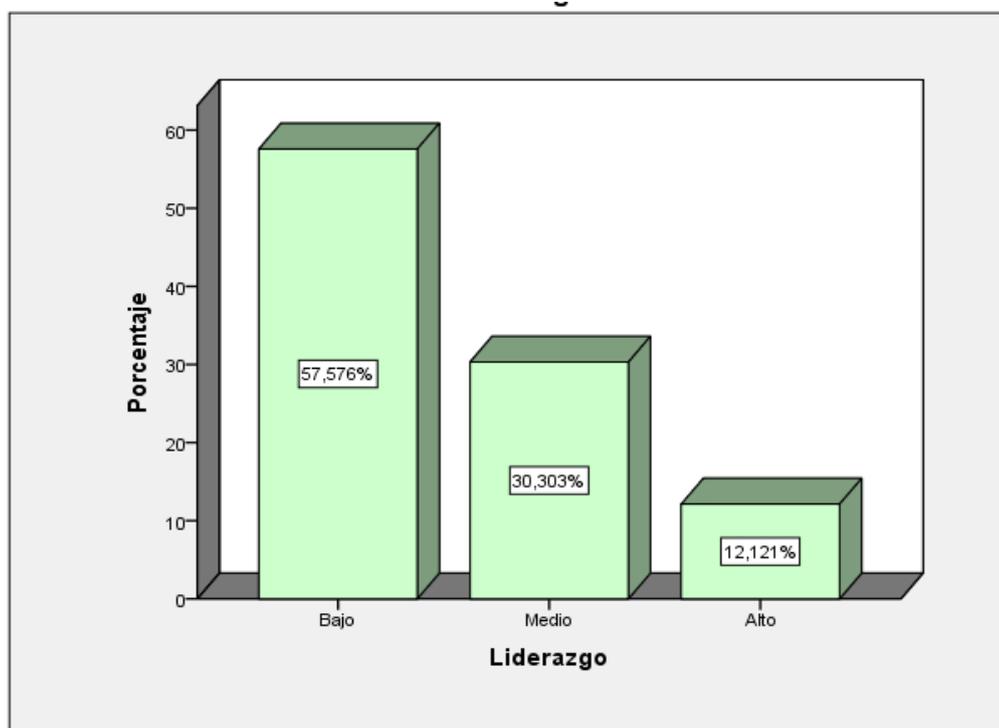


Figura 2. Resultado de la dimensión Liderazgo

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura, se puede afirmar que el nivel de percepción de la dimensión liderazgo es de nivel bajo en un 57.6%, nivel medio en un 30.3% y nivel alto en 12.1%.

3.1.3 Resultado de la dimensión planificación y estrategia

Tabla 9.

Resultado de la dimensión planificación y estrategia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	22	66,7	66,7	66,7
Medio	8	24,2	24,2	90,9
Alto	3	9,1	9,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la autora

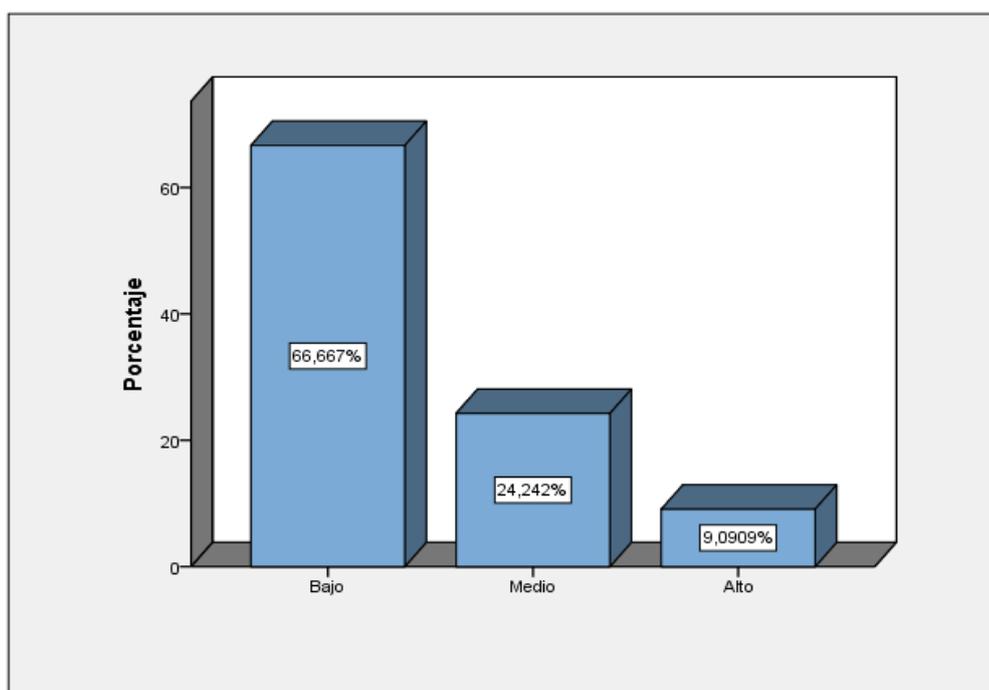


Figura 3. Resultado de la dimensión planificación y estrategia

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura, se puede afirmar que el nivel de percepción de la dimensión planificación y estrategia es de nivel bajo en un 66.7%, nivel medio en un 24.2% y nivel alto en 9.1%.

3.1.4 Resultado de la dimensión gestión de personas

Tabla 10.

Resultado de la dimensión gestión de personas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	10	30,3	30,3	30,3
Medio	20	60,6	60,6	90,9
Alto	3	9,1	9,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la autora

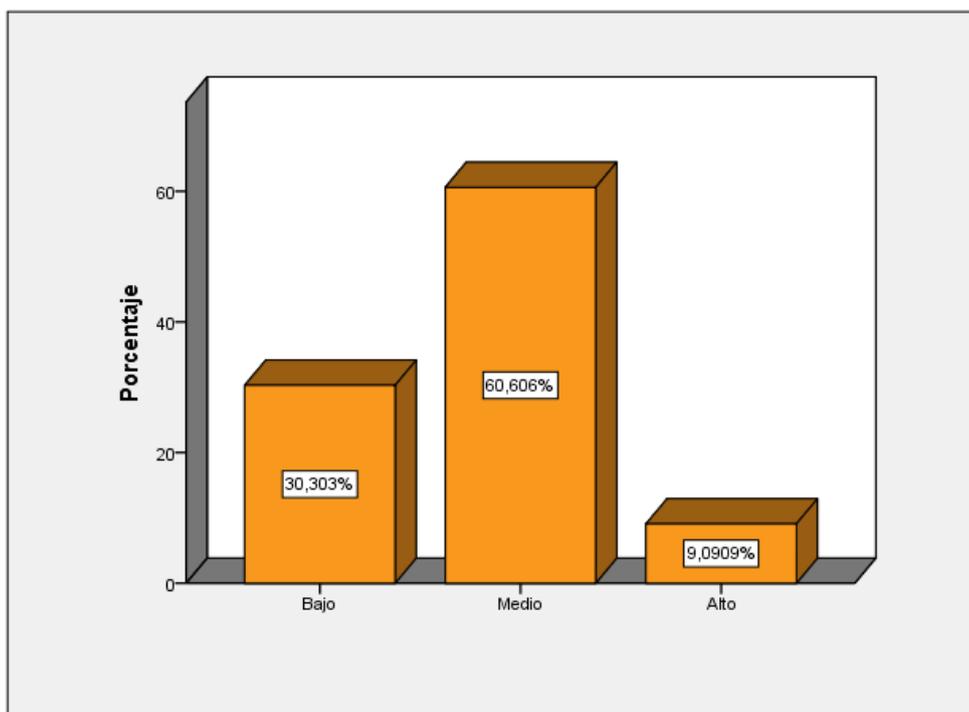


Figura 4. Resultado de la dimensión gestión de personas

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura, se puede afirmar que el nivel de percepción de la dimensión gestión de personas es de nivel bajo en un 30.3%, nivel medio en un 60.6% y nivel alto en 9.1%.

3.1.5 Resultado de la dimensión recursos y procesos

Tabla 11.

Resultado de la dimensión recursos y procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	20	60,6	60,6	60,6
Medio	9	27,3	27,3	87,9
Alto	4	12,1	12,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la autora

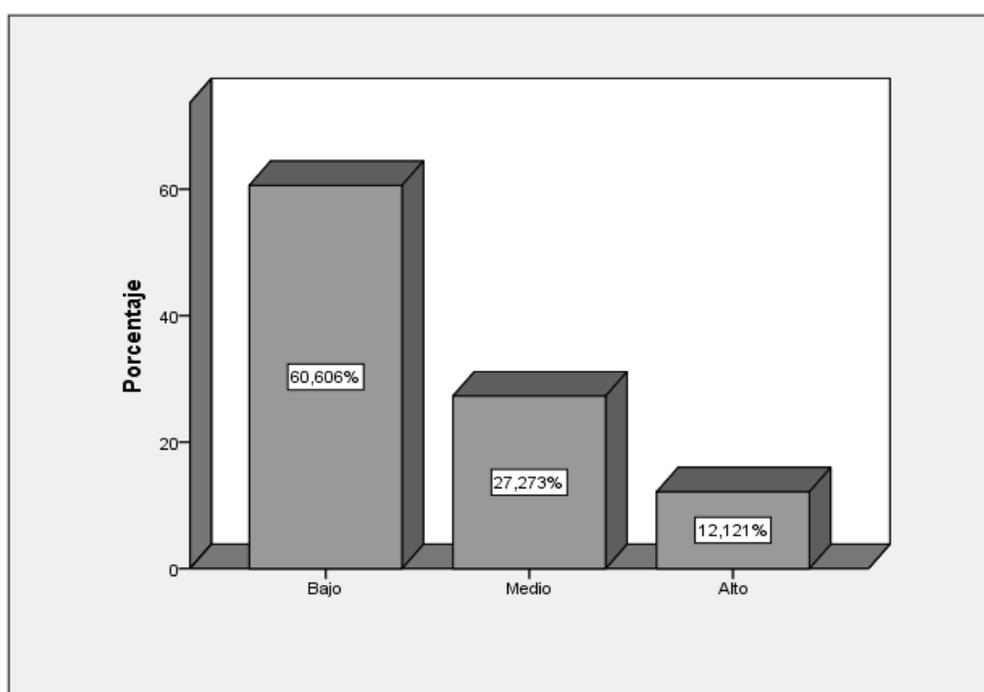


Figura 5. Resultado de la dimensión recursos y procesos

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura, se puede afirmar que el nivel de percepción de la dimensión recursos y procesos es de nivel bajo en un 60.6%, nivel medio en un 27.3% y nivel alto en 12.1%.

3.1.6 Resultado de la dimensión organización

Tabla 12.

Resultado de la dimensión organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	14	42,4	42,4	42,4
Medio	14	42,4	42,4	84,8
Alto	5	15,2	15,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la autora

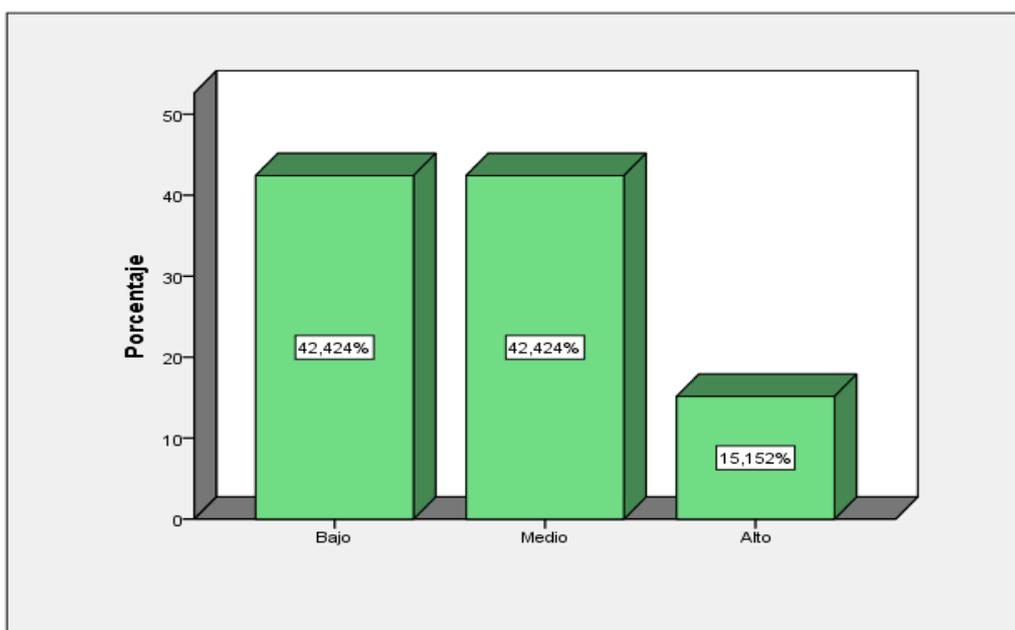


Figura 6. Resultado de la dimensión organización

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura, se puede afirmar que el nivel de percepción de la dimensión organización es de nivel bajo en un 42.4%, nivel medio en un 42.4% y nivel alto en 15.2%.

3.1.7 Resultado de la dimensión planificación y control

Tabla 13.

Resultado de la dimensión planificación y control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	16	48,5	48,5	48,5
Medio	14	42,4	42,4	90,9
Alto	3	9,1	9,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la autora

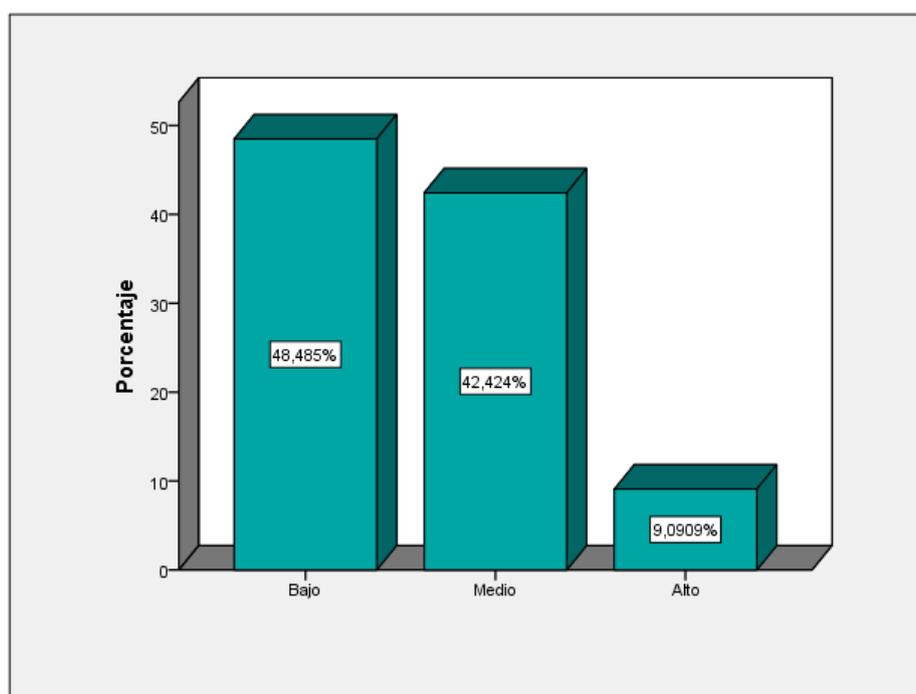


Figura 7. Resultado de la dimensión planificación y control

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura, se puede afirmar que el nivel de percepción de la dimensión planificación y control es de nivel bajo en un 48.5%, nivel medio en un 42.4% y nivel alto en 9.1%.

3.1.8 Resultado de la variable Servicio

Tabla 14.

Resultado de la variable servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	18	54,5	54,5	54,5
Medio	5	15,2	15,2	69,7
Alto	10	30,3	30,3	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la autora

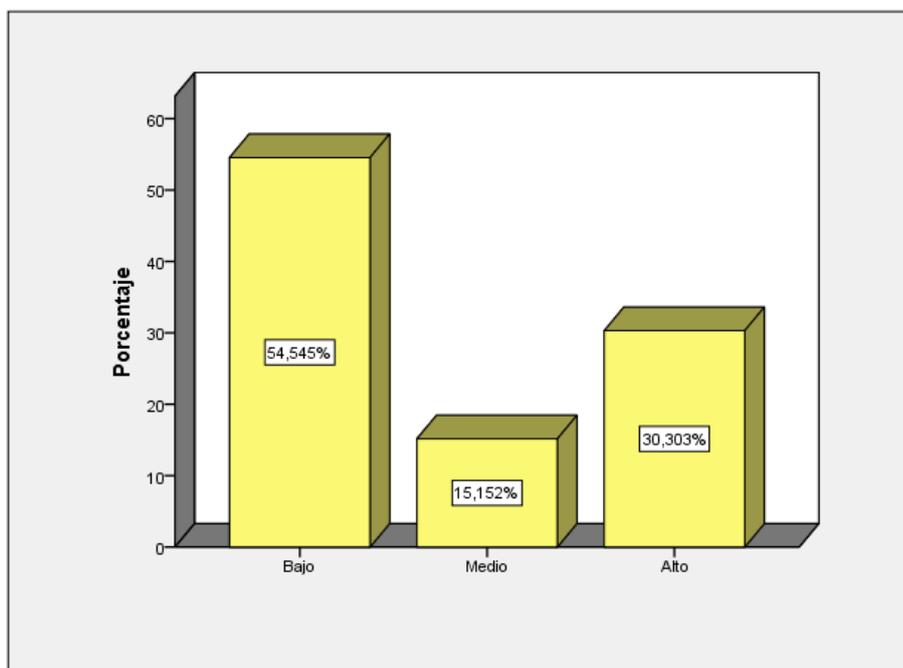


Figura 8. Resultado de la variable servicio

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura, se puede afirmar que el nivel de percepción de la variable servicio es de nivel bajo en un 54.5%, nivel medio en un 15.2% y nivel alto en 30.3%.

3.1.9 Resultado de la dimensión calidad de atención al paciente

Tabla 15.

Resultado dimensión calidad de atención al paciente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	21	63,6	63,6	63,6
Medio	7	21,2	21,2	84,8
Alto	5	15,2	15,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la autora

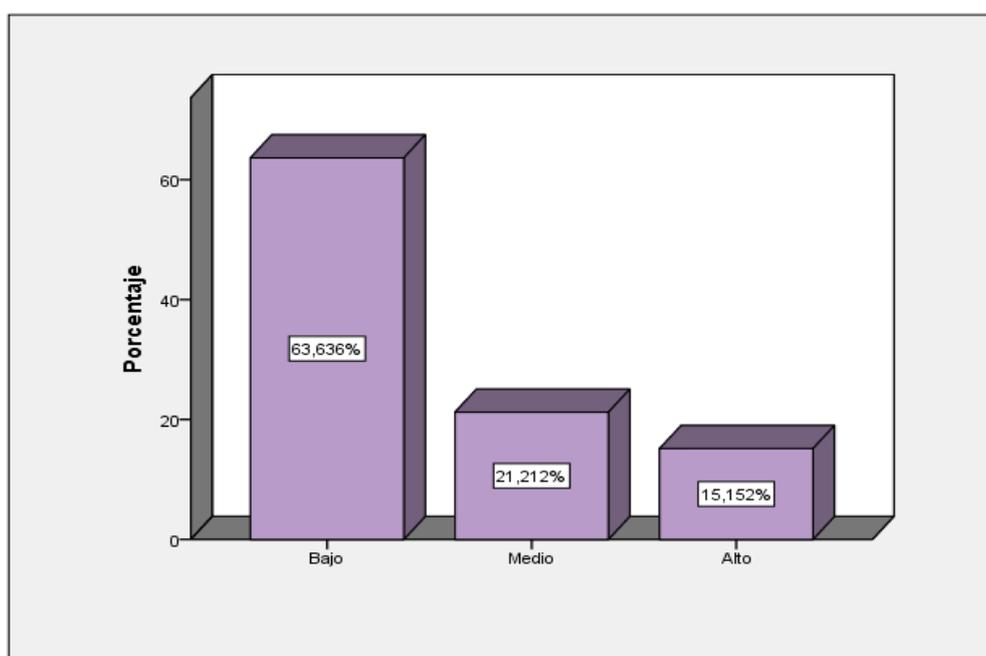


Figura 9. Resultado dimensión calidad de atención al paciente

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura, se puede afirmar que el nivel de percepción de la dimensión calidad de atención al paciente es de nivel bajo en un 63.6%, nivel medio en un 21.2% y nivel alto en 15.2%.

3.1.10 Resultado de la dimensión nivel de satisfacción profesional

Tabla 16.

Resultado dimensión nivel de satisfacción profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	17	51,5	51,5	51,5
Medio	5	15,2	15,2	66,7
Alto	11	33,3	33,3	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la autora

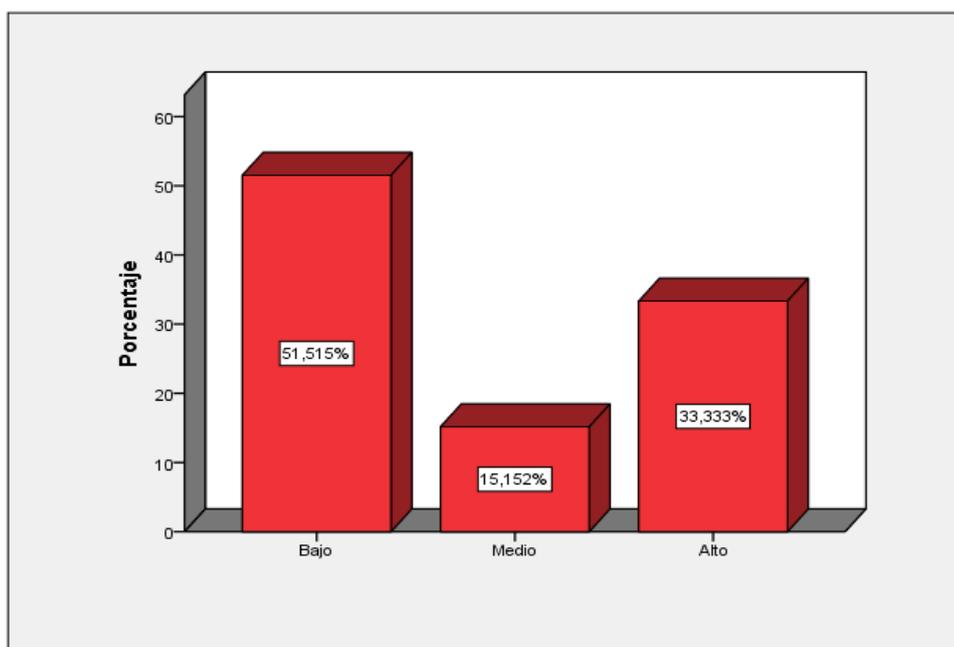


Figura 10. Resultado dimensión nivel de satisfacción profesional

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura, se puede afirmar que el nivel de percepción de la dimensión nivel de satisfacción profesional es de nivel bajo en un 51.5%, nivel medio en un 15.2% y nivel alto en 33.3%.

3.1.11 Resultado de la dimensión tensión relacionada con el trabajo

Tabla 17.

Resultado de la dimensión tensión relacionada con el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	19	57,6	57,6	57,6
Medio	5	15,2	15,2	72,7
Alto	9	27,3	27,3	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la autora

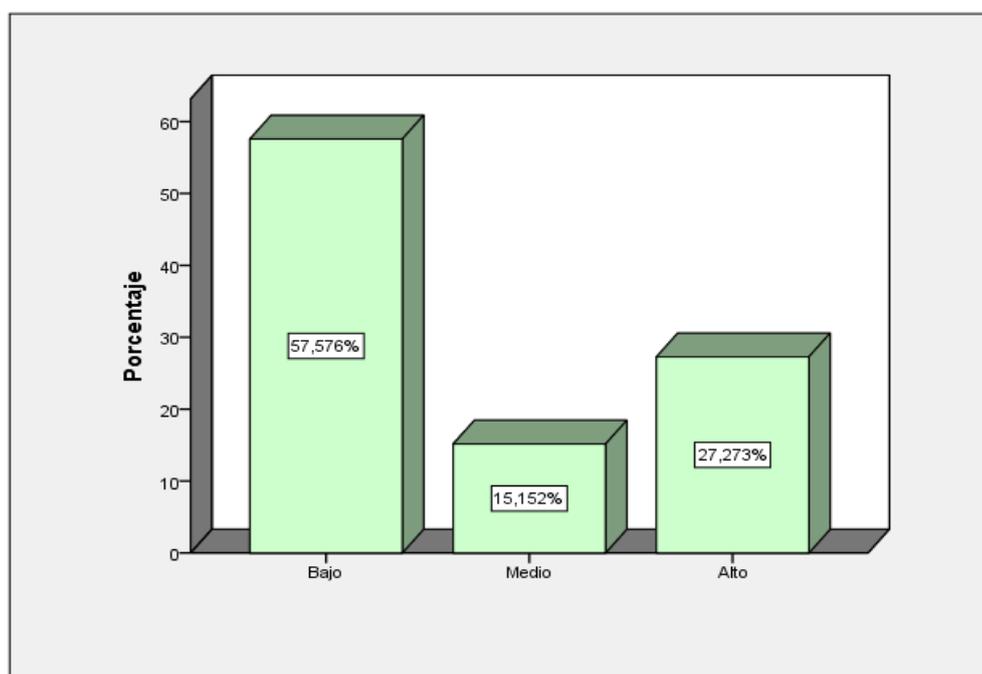


Figura 11. Resultado de la dimensión tensión relacionada con el trabajo

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura, se puede afirmar que el nivel de percepción de la dimensión tensión relacionada con el trabajo es de nivel bajo en un 57.6%, nivel medio en un 15.2% y nivel alto en 27.3%.

3.2 Resumen del procesamiento de los casos

Tabla 18.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión	33	100,0%	0	0,0%	33	100,0%
Servicio	33	100,0%	0	0,0%	33	100,0%
Liderazgo	33	100,0%	0	0,0%	33	100,0%
Planificación y Estrategia	33	100,0%	0	0,0%	33	100,0%
Gestión de personas	33	100,0%	0	0,0%	33	100,0%
Recursos y Procesos	33	100,0%	0	0,0%	33	100,0%
Organización	33	100,0%	0	0,0%	33	100,0%
Planificación y Control	33	100,0%	0	0,0%	33	100,0%
Calidad de atención al paciente	33	100,0%	0	0,0%	33	100,0%
Nivel de Satisfacción profesional	33	100,0%	0	0,0%	33	100,0%
Tensión relacionada con el trabajo	33	100,0%	0	0,0%	33	100,0%

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

En la tabla N° 18 se aprecia que el 100% de las variables y dimensiones han sido contestados por los encuestados, por lo tanto no hay casos perdidos, haciendo de los resultados más consistentes.

3.3 Prueba de normalidad

Tabla 19.

Prueba de normalidad de las variables gestión y servicio

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
Gestión	,268	33	,000
Servicio	,345	33	,000
Liderazgo	,354	33	,000
Planificación y Estrategia	,406	33	,000
Gestión de personas	,335	33	,000
Recursos y Procesos	,371	33	,000
Organización	,268	33	,000
Planificación y Control	,306	33	,000
Calidad de atención al paciente	,389	33	,000
Nivel de Satisfacción profesional	,329	33	,000
Tensión relacionada con el trabajo	,361	33	,000

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

En la tabla N° 19 se presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K- S) observando que todas las variables y dimensiones tienen puntaje que no se aproximan a una distribución normal, porque el coeficiente obtenido es significativo ($p < .05$). Por lo tanto, las correlaciones con estas dimensiones y variables se realizaron con la prueba estadística no paramétrica: Prueba de Correlación de Spearman.

3.4 Resultados correlacionales

3.4.1 Contrastación de la hipótesis general

H₀: La gestión no se relaciona significativamente con el servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

H_i: La gestión se relaciona significativamente con el servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

Tabla 20.

Correlación de la hipótesis general- gestión y servicio

		Gestión	Servicio	
Rho de Spearman				
		Coeficiente de correlación	1,000	,999**
	Gestión	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
		Coeficiente de correlación	,999**	1,000
	Servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	33	33	

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

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

El coeficiente de correlación alcanza el valor de 0.999 en la variable gestión y servicio, habiendo una correlación muy fuerte. El P valor es 0,000 y 0,000 siendo < que 0,05 por tanto se rechaza la H₀, es decir la gestión se relaciona significativamente con el servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015.

3.4.2 Contrastación de la primera hipótesis específica-

H₀: El liderazgo no se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

H_i: El liderazgo se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

Tabla 21.

Correlación de la primera hipótesis específica-liderazgo y servicio

		Liderazgo	Servicio
Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,993**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	33	33
Servicio	Coeficiente de correlación	,993**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	33	33

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

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

El coeficiente de correlación alcanza el valor de 0.993 en la dimensión liderazgo y variable servicio, habiendo una correlación muy fuerte. El P valor es 0,000 y 0,000 siendo < que 0,05 por tanto se rechaza la H₀, es decir el liderazgo se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015.

3.4.3 Contrastación de la segunda hipótesis específica

H₀: La planificación y estrategia no se relacionan significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

H_i: La planificación y estrategia se relacionan significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

Tabla 22.

Correlación de la segunda hipótesis específica-planificación y servicio

		Planificación y estrategia	Servicio
Rho de Spearman	Planificación y estrategia	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,993**
		N	.000
		N	33
Servicio		Coefficiente de correlación	,993**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	.000
		N	33

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

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

El coeficiente de correlación alcanza el valor de 0.993 en la dimensión planificación y estrategia y la variable servicio, habiendo una correlación muy fuerte. El P valor es 0,000 y 0,000 siendo < que 0,05 por tanto se rechaza la H₀, es decir la planificación y estrategia se relacionan significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015.

3.4.4 Contrastación de la tercera hipótesis específica

H₀: La gestión de personas no se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

H_i: La gestión de personas se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

Tabla 23.

Correlación de la tercera hipótesis específica-gestión de personas y servicio

		Gestión de personas	Servicio
Rho de Spearman	Gestión de personas		
	Coeficiente de correlación	1,000	,989**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	33	33
Servicio	Servicio		
	Coeficiente de correlación	,989**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	33	33

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

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

El coeficiente de correlación alcanza el valor de 0.989 en la dimensión gestión de personas y la variable servicio, habiendo una correlación muy fuerte. El P valor es 0,000 y 0,000 siendo < que 0,05 por tanto se rechaza la H₀, es decir la gestión de personas se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015.

3.4.5 Contrastación de la cuarta hipótesis específica

H₀: Los recursos y procesos no se relacionan significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

H_i: Los recursos y procesos se relacionan significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

Tabla 24.

Correlación de la cuarta hipótesis específica-recursos, procesos y servicio

		Recursos, procesos	Servicio	
Rho de Spearman	Recursos, procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,995**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Servicio	Coeficiente de correlación	,995**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

El coeficiente de correlación alcanza el valor de 0.995 en la dimensión recursos y procesos y la variable servicio, habiendo una correlación muy fuerte. El P valor es 0,000 y 0,000 siendo < que 0,05 por tanto se rechaza la H₀, es decir los recursos y procesos se relacionan significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015.

3.4.6 Contrastación de la quinta hipótesis específica

H₀: La organización no se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

H_i: La organización se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

Tabla 25.

Correlación de la quinta hipótesis específica-organización y servicio

		Organización	Servicio	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,986**
	Organización	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
		Coeficiente de correlación	,986**	1,000
	Servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

El coeficiente de correlación alcanza el valor de 0.986 en la dimensión organización y la variable servicio, habiendo una correlación muy fuerte. El P valor es 0,000 y 0,000 siendo $<$ que 0,05 por tanto se rechaza la H₀, es decir la organización se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015.

3.4.7 Contratación de la sexta hipótesis específica

H₀: La planificación y control no se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

H_i: La planificación y control se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015

Tabla 26.

Correlación de la sexta hipótesis específica-planificación, control y servicio

		Planificación, control	Servicio	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,995**
	Planificación, control	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
		Coefficiente de correlación	,995**	1,000
	Servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

Fuente: Base de datos de la autora

Interpretación:

El coeficiente de correlación alcanza el valor de 0.995 en la dimensión planificación y control y la variable servicio, habiendo una correlación muy fuerte. El P valor es 0,000 y 0,000 siendo < que 0,05 por tanto se rechaza la H₀, es decir la planificación y control se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015.

IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados han sido analizados, comparados y contrastados con las conclusiones y resultados de los principales antecedentes de estudio, así p encontrar semejanzas y diferencias con la investigación desarrollada, a partir de ello poder generar discusión que permita enriquecer la literatura existente respecto a la relación de la gestión y servicio en las instituciones de salud.

De acuerdo con los resultados obtenidos se estableció que la gestión se relaciona significativamente con el servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia, de acuerdo a la correlación de Spearman con un valor de 0.999 y con el p valor de 0,000 y 0,000 siendo $<$ que 0,05. De igual forma la variable gestión alcanzó un nivel bajo y medio con un 42.4% y la variable servicio un nivel bajo con un 54.5%. , estos resultados coinciden con la descripción de la realidad problemática donde se observó que la gestión dentro del área que tutela la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia es deficiente y tiene diversos limitantes, la cual incide en una favorable gestión.

Al respecto Juric (2011) en su estudio sobre la Gestión en calidad de Hospital Público Municipal pudo concluir y demostrar que la gestión del hospital estudiado presentó fallas y deficiencias, desde su organización, planificación, control y monitoreo de las tareas, el cual incidió en alcanzar una infraestructura e instalaciones acorde a las necesidades de sus usuarios y que en forma directa perjudicó en el servicio otorgado. De estos resultados se puede apreciar que la gestión se encuentra directamente vinculada con el servicio ofrecido en las organizaciones de salud y que no se puede exigir servicios de calidad si es que la gestión es limitada.

Por otra parte los resultados de la relación entre la dimensión liderazgo y la variable servicio presentó una correlación muy fuerte de acuerdo a la correlación de Spearman con un valor de 0.993 y con el p valor de 0,000 y 0,000 siendo $<$ que 0,05. Este resultado demuestra que el la figura del líder es vital para que una organización pueda funcionar eficientemente y alcance sus objetivos institucionales, caso contrario genera deficiencias, como es el caso del servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia.

Al respecto Rodríguez y Caballero (2013) señalan que la figura del líder debe ir acompañado con acciones concretas, y que liderar no es solo mandar y delegar tareas, sino conducir, orientar y promover el trabajo en equipo, ello no se ha observado entre el personal directivo del Hospital San Juan de Dios, por lo que el personal no se siente motivado y no se desempeña y brinda un servicio de forma eficiente, ya que la ausencia de liderazgo ha generado un clima laboral negativo, el cual no solo perjudica al personal, sino en forma directa a los paciente que requieren de atenciones de calidad.

De igual forma se estableció que la planificación y estrategia se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia, con un valor de 0.933 y con el p valor de 0,000 y 0,000 siendo $<$ que 0,05., este resultado confirma la percepción de los encuestado, quienes afirman que no hay una adecuada planificación y desarrollo de estrategias para afrontar todas las actividades del área, lo que perjudica el servicio a los pacientes.

Al respecto García (2012) en su estudio de la Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud “El Bosque”, estableció que no se planifica las tareas y actividades acorde al número de pacientes atender y por el tipo de instalaciones e infraestructura que cuenta, generando ello una gran demanda de servicios de salud, rebasando al personal. Ello es producto de no establecer citas en base al número de personal. Esta realidad sobre esfuerza al personal de salud, no se atiende a todos los usuarios citados, se generan reclamos y un deficiente servicio. Por lo que se entiende que es necesaria la planificación y establecimiento de estrategias para brindar servicios de calidad.

Asimismo, se determinó que la gestión de personas se relaciona significativamente con el servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia, de acuerdo a la correlación de Spearman con un valor de 0.989 y con el p valor de 0,000 y 0,000 siendo $<$ que 0,05. Resultado que corrobora que uno de los grandes problemas en la organización estudiada es la gestión de personas, ya que hay demasiada rotación de personal, no se brinda las capacitaciones y actualizaciones, se sobre carga de trabajo a los médicos y enfermeras de turno,

conllevarlo a un deficiente servicio, que pone en riesgo la salud de los pacientes.

Al respecto Soto (2011) en su estudio "Evaluación de la gestión administrativa en centros médicos auspiciados por organismos internacionales, caso club rotario" comprobó que posterior a la evaluación del persona se comprobó que este presenta un bajo desempeño, al buscar los factores de este resultado se comprobó que en parte es debido a una deficiente gestión de personas, donde muchos de ellos no eran incluidos en las capacitaciones y actualizaciones, había muchos cambios de horario sin previo aviso, etc., aspectos que no ayudan en brindar un servicio de calidad, acorde a las necesidades y exigencias de sus pacientes.

Por otra parte los resultados de la relación entre la dimensión recursos y procesos y la variable servicio presentó una correlación muy fuerte de acuerdo a la correlación de Spearman con un valor de 0.995 y con el p valor de 0,000 y 0,000 siendo $<$ que 0,05. Demostrando así que no manejar y gestionar adecuadamente los recursos, así como no establecer procesos a desarrollar en función a las necesidades limita un buen servicio.

Al respecto Podestá (2012) en su estudio "Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte" comprobó que los niveles de atención de los pacientes se encuentran en un nivel intermedio, lo que refleja que hay un porcentaje significativo de pacientes que revelan ineficiencias en la atención recibida, tanto desde aspectos tangibles e intangibles. Ello en parte porque la gestión no hace una debida planificación de sus recursos. Si bien es cierto, en el estudio también señala que el presupuesto asignado es muy limitado, también concluye que no hay mayor control del gasto de las operaciones financieras, siendo ello un problema grave en instituciones públicas que requieren de un presupuesto base para brindar una atención y servicio de calidad.

De igual forma se estableció que la organización se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia, con un valor de 0.986 y con el p valor de 0,000 y 0,000 siendo $<$ que

0,05., este resultado confirma la percepción de los encuestado, quienes afirman que no hay una organización que integre los diversos servicios, recursos y necesidades del área en función de los usuarios.

Al respecto Veliz y Villanueva (2013) como parte de su estudio “Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros médicos” pudieron establecer que las deficiencias en la organización se percibe en la atención, infraestructura y el servicio, ello perjudica directamente a los usuarios y pacientes que necesitan atenciones de calidad, así resolver sus problemas de salud. Para ello es necesario contar con una organización estructurada y orientada a servir eficientemente.

Finalmente, se presenta los resultados de la relación entre la dimensión planificación y control y la variable servicio, habiendo una correlación muy fuerte con un valor de 0.995. El p valor es 0,000 y 0,000 siendo < que 0,05. Este resultado demuestra la gestión carece de planificación de actividades, así como del control en el cumplimiento de objetivos. La ausencia de estos dos componentes limita la atención y el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia.

Al respecto Zamora (2015) como parte de su investigación señaló que uno de los factores de insatisfacción de los usuarios objeto de estudio se debe a que no se planifican las actividades, habiendo desorganización, atrasos en la atención, baja calidad al momento de atender a los pacientes, todo ello se resume en un mal servicio, el cual genera reclamos constantes al área directiva.

V: CONCLUSIONES

Conclusiones

Primera: La gestión se relaciona significativamente con el servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015. Rho: 0.999 y $p = .000 < 0.05$.

Segunda: El liderazgo se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015. Rho: 0.993 y $p = .000 < 0.05$.

Tercera: La planificación y estrategia se relacionan significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015. Rho: 0.993 y $p = .000 < 0.05$.

Cuarta: La gestión de personas se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015. Rho: 0.989 y $p = .000 < 0.05$.

Quinta: Los recursos y procesos se relacionan significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015. Rho: 0.995 y $p = .000 < 0.05$.

Sexta: La organización se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015. Rho: 0.986 y $p = .000 < 0.05$.

Séptima: La planificación y control se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015. Rho: 0.995 y $p = .000 < 0.05$.

VI: RECOMENDACIONES

Recomendaciones

Primera: Se recomienda al área directiva del servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia a reformular y replantear los lineamientos de su gestión, basándose en las necesidades de su personal y de los usuarios que asisten a esta unidad médica; para ello es necesario planificar, organizar y diseñar un perfil de acciones a realizar que ayude a optimizar la tareas, ello debe considerar aspectos cuantitativos y cualitativos, desde garantizar una infraestructura adecuada para el tipo de atención que brindan a potenciar las capacidades de su personal.

Segunda: Se recomienda al personal directivo del servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia a modificar su relación con su personal, promoviendo el trabajo en equipo en la búsqueda del cumplimiento de objetivos, para ello es necesario el perfil de un líder que garantice la conducción de cada una de estas metas; el líder debe integrar a todo el personal, siendo la figura visible al momento de resolver los retos que se le presenta en la organización.

Tercera: Se recomienda al área directiva del servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia a planificar y plantear estrategias en función a brindar un servicio de calidad. La planificación debe considerar aspectos de infraestructura, presupuesto, personal y sobre todo orientado atender las necesidades de los usuarios que acuden diariamente a sus instalaciones. Es necesario que la planificación no sea solo a corto plazo, sino que contenga una visión a futuro, así garantizar servicios de calidad.

Cuarta: Es recomendable al área directiva del servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia que promueva una adecuada gestión de personas entre su personal, para ello, deben ser indispensable las capacitaciones y actualizaciones, así como generar un conjunto de acciones orientada a recompensar la labor de sus trabajadores. Es importante darle el valor necesario al recurso humano con que se cuenta,

ya que ellos son la cara visible de la organización y son los que están en constante contacto con los usuarios. Todas estas acciones beneficiarán indirectamente a los usuarios, ya que un personal motivado tiene de tener un mejor desempeño.

Quinta: Se recomienda al área directiva del servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia en hacer un buen uso de los recursos con que cuenta, estableciendo el control adecuado en el manejo presupuestal, ya que se entiende que de por sí los recursos son insuficientes para un adecuado manejo de todo el servicio, no se puede permitir gastos innecesarios o desviación de fondos en actividades que no corresponden al área.

Sexta: Se recomienda al área directiva del servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia a diseñar y reformular los componentes de su organización, priorizando entre el organigrama funcional al personal con experiencia y que cumpla con el perfil requerido para cada actividad y función. Se deben establecer metas laborales en cada uno de los colaboradores, así ir midiendo su desempeño. Ello ayudará a optimizar la organización del área, así como permitirá modificar y perfeccionar deficiencias.

Séptima: Es recomendable que el área directiva del servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia planifique y controle cada una de las actividades del servicio, buscando la excelencia en función de garantizar un servicio de calidad.

VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias Bibliográficas

- Artaza, O. Montt, J. Vásquez, C. (2000). *Estructura y recursos humanos en un hospital público chileno: una experiencia de cambio*. Rev. http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1020-49891997001100007. Recuperada de:
http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1020-49891997001100007
- Bayona, J. Heredia, O. (2012). *El concepto de equipo en la investigación sobre efectividad en equipos de trabajo*. Rev. Estudios gerenciales, Vol. 28, N0. 123, pp. 121-132; abril-junio 2012. Recuperada de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v28n123/v28n123a08.pdf>
- Borda, M. Tuesta, R. Navarro, E. (2009). *Métodos cuantitativos- herramientas para la investigación*. Colombia: Universidad del Norte.
- Bonilla, M. (2010). *Plan de Gestión para el equipamiento médico del proyecto centro de atención integral en salud de Siquirres – Colombia*. (Tesis de master). Recuperada de:
<http://www.uci.ac.cr/Biblioteca/Tesis/PFGMAP819.pdf>
- Cairapoma, A. (2012). *Uso de los fondos de servicio universal como herramienta para reducir las brechas de infraestructura en servicios públicos*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperada de:
<http://www.consortio.edu.pe/metas-bicentenario/descarga-capitulos/Metas-del-Peru-al-Bicentenario-infraestructura.pdf>
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. España: Díaz de Santos.

- Cuatrecasas, Luís. (2005). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. España: Gestión 2000.
- Corbeta, Piergiorgio. (2010). *Metodología y técnicas de investigación social*. España: McGraw- Hill.
- Díaz, A. et al (2012). *Planeamiento estratégico del servicio de gestión informática para el sector salud en el Perú*. (Tesis de máster, Pontificia Universidad Católica del Perú). (Acceso el 7 de agosto de 2016).
- García, J. (2012). *Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud "El Bosque". Propuesta gerencial de mejoramiento. Periodo 2011*. (Tesis de magíster). Recuperada de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1037/1/tesis%20de%20Maestria%20en%20gerencia%20de%20salud%20%20dr.%20jorge%20garcia.pdf>
- Guarachi, A. (2014). *Diagnóstico y propuesta de mejora de la gestión del proceso logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Essalud-Chiclayo, Perú*. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). (Acceso el 7 de agosto de 2016).
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. *Metodología de la investigación*. México: McGraw- Hill Interamericana Editores.
- Hernández, C. (2006). *Hospitales del sector salud: dirección y gestión efectivas para la mejora continua de los servicios médicos*. Perú: Informe del Hospital Nacional Dos de Mayo.
- Hirschman, O. (2006). *El Plan Maestro de Infraestructura Física en Salud (PMIFS) y la organización de Redes de Servicios de Salud (REDESS)*. México: SSA.

- Juric, S. (2011). *Gestión en calidad de Hospital Público Municipal. Diagnóstico. Evaluación de los valores y tradiciones de la organización. Visión del futuro* (Tesis de maestría). Recuperada de:
http://nulan.mdp.edu.ar/1570/1/juric_sr.pdf
- Koontz, H. Wehrich, H. Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global*. España: McGraw-Hill Interamericana.
- López, J. (2004). *Planificar la formación con calidad*. España: Editorial Praxis.
- Londoño, G. Morera, L. Laverde, R. (2008). *Administración hospitalaria*. Colombia. Editorial Panamericana.
- Moreno, M. Interrial, G. (2012). *Percepción del paciente acerca de su bienestar durante la hospitalización*. Rev. Index Enferm vol.21 no.4 Granada oct./dic. 2012. Recuperada de:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962012000300002
- Rodríguez, N. Caballero, K. (2013). *Calidad de Atención, desde la perspectiva del usuario en el Centro de Diagnóstico Terapéutico del Hospital San Juan de Dios* (Tesis licenciado). Recuperada de:
<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1249/tadpu%20191.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S. Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, V. (2012). *Gestión de la infraestructura y cobertura universal de salud*. México: Cide.
- Podestá, L. (2012). *Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte*. (Tesis de magister, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). (Acceso el 1 de agosto de 2016).

- Saboya, I. (2005). *Gestión de Servicios Hospitalarios Públicos: Estado Comparativo entre hospital de la Región Noroeste de Brasil y Cataluña (Brasil)*. (Tesis doctoral). Recuperada de:
http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/1495/01.ISC_TESIS.pdf?sequence=1
- Santillán, C. (2006). Plan hospitalario integral donde indica la “Gestión de infraestructura en los hospitales del Perú. Perú: Ministerio de Salud.
- Setó, D. (2004). *De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente*. España: Esic editorial.
- Soto, J. (2011). *Evaluación de la gestión administrativa en centros médicos auspiciados por organismos internacionales, caso club rotario*. (Tesis de maestría). Recuperada de:
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2960/1/T1053-MBA-Soto-Evaluacion.pdf>
- Stoner, J. Freeman, R. Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall.
- Torres, C. (2015). *Efectos de la Pérdida de Infraestructura Hospitalaria Sobre la Calidad del Servicio de Salud*. (Tesis magíster). Recuperada de:
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/134663/Efectos%20de%20la%20p%C3%A9rdida%20de%20infraestructura%20hospitalaria%20sobre%20la%20calidad%20del%20servicio%20de%20salud.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vera, A. (2011). *Diseño de un programa de capacitación en calidad de atención al personal de enfermería y auxiliares administrativos. Hospital “Rafael Rodríguez Zambrano”* (Tesis de magíster). Recuperada de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1036/1/TESIS%20DE%200%20MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20Y%20ADMINISTRACION%20DE%20SALUD.pdf>

Vargas, M. Aldana de la Vega, L. (2011). *Calidad y servicio, concepto y herramientas*. Colombia: Ecoe ediciones.

Veliz, M. Villanueva, R. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur*. (Tesis de magíster, Pontificia Universidad Católica del Perú). (Acceso el 1 de agosto de 2016).

Zamora, S. (2015). *Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011 – febrero 2012*. (Tesis de magíster, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (Acceso el 5 de agosto de 2016).

Zamora, S. (2016). *Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria*. Rev. Horiz. Med. vol.16 no.1 Lima ene./mar. 2016. Recuperada de:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2016000100006&script=sci_arttext

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES				Instrumentos	MÉTODO		
			Variables	Dimensiones	Indicadores	Niveles				
<p>Problema principal</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de la infraestructura, equipamiento con el servicio de la Sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015?</p>	<p>Objetivo principal</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de la infraestructura, equipamiento y el servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015</p>	<p>Hipótesis principal</p> <p>La gestión de la infraestructura, equipamiento se relaciona significativamente con el servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015</p>	GESTIÓN	Liderazgo	Estilos de liderazgo	1.Bajo 2.Medio 3.Alto	<p>Questionario</p> <p>Escala de Likert</p> <p>Índices: Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca</p>	<p>Tipo de estudio: Descriptivo-correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: La población estuvo conformada por los trabajadores del Servicio de Sala de Partos del Hospital Cayetano Heredia la población que en total hacen 50.</p> <p>Muestra: La muestra fue de 33 trabajadores y se hizo un muestreo probabilístico estratificado al azar.</p>		
		Planificación y estrategia		Equipos médicos						
		Gestión de personas		Desarrollo del personal, evaluación, control de personal						
		Recursos y procesos		Obras de infraestructura, inserción laboral de la población						
		Organización		Competencia organizativa						
		Planificación y control		Servicio de calidad						
<p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera el liderazgo se relaciona con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer si el liderazgo se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015</p>	<p>Hipótesis específicos</p> <p>El liderazgo se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015</p>	SERVICIO	VARIABLE 2 : Servicio			1.Bajo 2.Medio 3.Alto	<p>Questionario</p> <p>Escala de Likert</p> <p>Índices: Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Questionario</p>	
				DIMENSIONES		INDICADORES				ITEMS
				Calidad de atención	Compromiso con el cumplimiento de funciones					
				Nivel de satisfacción profesional	Desarrollo personal					
				Tensión relacionada con el trabajo	Provisión de materiales para cumplir con las funciones					
<p>¿Cómo la planificación y estrategia se relacionan con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015?</p>	<p>Establecer si la planificación y estrategia se relacionan significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015</p>	<p>La planificación y estrategia se relacionan significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015</p>								
<p>¿De qué forma la gestión de personas se relaciona con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015?</p>	<p>Establecer si la gestión de personas se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015</p>	<p>La gestión de personas se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015</p>								
<p>¿Cuál es la relación entre los recursos y procesos con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015?</p>	<p>Establecer si los recursos y procesos se relacionan significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015</p>	<p>Los recursos y procesos se relacionan significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015</p>								
<p>¿Cómo la organización se relaciona con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015?</p>	<p>Establecer si la organización se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015</p>	<p>La organización se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015</p>								
<p>¿De qué manera la planificación y control se relaciona con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015?</p>	<p>Establecer si la planificación y control se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015</p>	<p>La planificación y control se relaciona significativamente con el servicio de la sala de partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015</p>								

Anexo 3: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión de infraestructura, equipamiento y servicio de la sala de partos

N°	- DIMENSIONES/Items	- Pertenencia 1		- Relevancia 2		- Claridad 3		Sugerencia
		- SI	- NO	- SI	- NO	- SI	- NO	
	Dimensión 1: Liderazgo							
1	Se siente comprometido con el éxito en la organización							
2	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo							
3	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización							
4	Los trabajadores están comprometidos con la organización							
5	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día							
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal							
7	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante							
8	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal							
09	La organización es buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral							
	Dimensión 2: Planificación y Estrategia							
10	Existe oportunidades de progresar en la institución							
11	Se reconocen los logros en el trabajo							
12	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados							

N°	- DIMENSIONES/Items	- Pertenencia 1		- Relevancia 2		- Claridad 3		Sugerencia
		- SI	- NO	- SI	- NO	- SI	- NO	
13	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo							
14	Se valora los altos niveles de desempeño							
15	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros							
16	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse							
17	Los jefes promueven la capacitación que se necesita							
18	La empresa promueve el desarrollo del personal							
19	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora							
	Dimensión 3: Gestión de Personas							
20	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo							
21	En mi oficina la información fluye adecuadamente							
22	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa							
23	Existen suficientes canales de comunicación							
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía							
25	En la institución se afrontan y superan los obstáculos							
26	La institución fomenta y promueve la comunicación interna							
27	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen							

N°	- DIMENSIONES/Items	- Pertenencia 1		- Relevancia 2		- Claridad 3		Sugerencia
		- SI	- NO	- SI	- NO	- SI	- NO	
28	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas							
29	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización							
	Dimensión 4: Recursos Procesos							
30	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí							
31	Los objetivos de trabajo son retadores							
32	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en las tareas de sus responsabilidades							
33	el grupo con el que se trabaja funciona como un equipo bien integrado							
34	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda							
35	Existe buena administración de los recursos							
36	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones							
37	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución							
38	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo							
39	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros							
	Dimensión 5: Organización							
40	La Organización del departamento de adquisición de bienes y servicios del hospital es eficiente							
41	El departamento de adquisición de bienes y servicios cuenta con los recursos adecuados							

N°	- DIMENSIONES/Items	- Pertenencia 1		- Relevancia 2		- Claridad 3		Sugerencia
		- SI	- NO	- SI	- NO	- SI	- NO	
42	El hospital cuenta con los recursos adecuados para realizar la gestión de la infraestructura, equipamiento y servicios.							
43	Crees que el hospital cuenta con los recursos suficientes para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios.							
44	Existe buena administración de los recursos para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios dentro del hospital.							
45	Se puede mejorar la administración de recursos para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios dentro del hospital.							
46	El personal a cargo del departamento de adquisición de bienes y servicios brindan los recursos necesarios para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios,							
47	Se tiene una planificación adecuada de los recursos necesarios para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios dentro del hospital.							
48	Se realiza alguna gestión para mejorar los recursos necesarios para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios dentro del hospital.							
49	Se dispone de un sistema de control de los recursos dentro del hospital.							
	Dimensión 6: Planificación Control							
50	El superior realiza el seguimiento y control de los proceso							
51	En la organización se mejoran continuamente los métodos de seguimiento y control							
52	La evaluación que se hace del trabajador ayuda a mejorar la tarea							
53	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo							

N°	- DIMENSIONES/Items	- Pertenencia 1		- Relevancia 2		- Claridad 3		Sugerencia
		- SI	- NO	- SI	- NO	- SI	- NO	
54	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas							
55	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades							
56	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo							
57	Los objetivos de trabajo están claramente definidos							
58	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos							
59	Existe un trato justo en la institución							

SERVICIO

N°	- DIMENSIONES/Ítems	- Pertenencia 1		- Relevancia 2		- Claridad 3		Sugerencia
		- SI	- NO	- SI	- NO	- SI	- NO	
	Dimensión 1: Calidad de Atención al Paciente							
01	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital							
02	Así me encuentre cansado (a) trato de cumplir con mis tareas de manera adecuada							
03	Busco estrategias y técnicas que me ayuden a mejorar las tareas que realizo, así servir en forma eficiente a los usuarios							
04	No antepongo mis problemas personales a la calidad del servicio y funciones que desarrollo							
05	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo							
06	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante							
07	Si percibo que me falta preparación, entrenamiento y capacitación en algunos aspectos del servicio que brindo, trato de perfeccionarme, así dar un servicio de calidad							
08	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer							
09	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo							

N°	- DIMENSIONES/Ítems	- Pertenencia 1		- Relevancia 2		- Claridad 3		Sugerencia
		- SI	- NO	- SI	- NO	- SI	- NO	
10	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable							
	Dimensión 2: Nivel de satisfacción profesional							
11	Mi trabajo en el hospital es el mismo de todos los días, no varía nunca.							
12	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.							
13	La relación con mis jefas, es muy cordial.							
14	Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.							
15	Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.							
16	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena							
17	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.							
18	La relación con mis compañeros es muy cordial.							
19	El sueldo que percibo es muy adecuado.							
20	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación							

N°	- DIMENSIONES/Ítems	- Pertenencia 1		- Relevancia 2		- Claridad 3		Sugerencia
		- SI	- NO	- SI	- NO	- SI	- NO	
	Dimensión 3: Tensión relacionada con el trabajo							
21	La responsabilidad de tareas y funciones en personal de la misma jerarquía no se distribuye en forma equitativa							
22	Cuento con todos los materiales y equipos que me ayude a brindar un servicio de calidad							
23	La infraestructura del área favorece el buen desempeño de mis funciones							
24	Cuando hay sobrecarga de servicios que atender hay disponibilidad de personal que ayude a disminuir la presión laboral							
25	Hay cooperación entre el personal y otras áreas para generar servicios de calidad							
26	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo							
27	Los equipos médicos se encuentran operativos, favoreciendo en agilizar las atenciones							
28	La relación entre los compañeros es positiva y amigable, creando un clima laboral positivo							
29	Se respetan los horarios y la programación de las tareas en cada uno de los servicios							
30	Las instalaciones del área favorece en brindar servicios de calidad, generando un ambiente de trabajo agradable							

Anexo 02: Cuestionario



A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características de la gestión y el servicio en su área de trabajo que usted frecuenta, cada una de las proposiciones tiene 5 opciones para responder de acuerdo a lo que decida mejor, lea cuidadosamente cada proposición y marque con una aspa (X), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto, conteste todas las preguntas, no hay respuesta buena ni mala.

N°	- DIMENSIONES/Ítems					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Dimensión 1: Liderazgo					
1	Se siente comprometido con el éxito en la organización					
2	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
3	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
4	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
5	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
7	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
8	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
9	La organización es buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral					
	Dimensión 2: Planificación y Estrategia					
10	Existe oportunidades de progresar en la institución					
11	Se reconocen los logros en el trabajo					
12	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					

N°	- DIMENSIONES/Ítems					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
14	Se valora los altos niveles de desempeño					
15	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
16	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
17	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
18	La empresa promueve el desarrollo del personal					
19	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora					
	Dimensión 3: Gestión de Personas					
20	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
21	En mi oficina la información fluye adecuadamente					
22	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
23	Existen suficientes canales de comunicación					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
26	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
27	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
28	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
29	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización					
	Dimensión 4: Recursos Procesos					
30	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
31	Los objetivos de trabajo son retadores					
32	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en las tareas de sus responsabilidades					
33	el grupo con el que se trabaja funciona como un equipo bien integrado					
34	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda					
35	Existe buena administración de los recursos					
36	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
37	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					

N°	- DIMENSIONES/Ítems					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
38	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
39	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					
	Dimensión 5: Organización					
40	La Organización del departamento de adquisición de bienes y servicios del hospital es eficiente					
41	El departamento de adquisición de bienes y servicios cuentas con los recursos adecuados					
42	El hospital cuenta con los recursos adecuados para realizar la gestión de la infraestructura, equipamiento y servicios.					
43	Creer que el hospital cuenta con los recursos suficientes para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios.					
44	Existe buena administración de los recursos para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios dentro del hospital.					
45	Se puede mejorar la administración de recursos para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios dentro del hospital.					
46	El personal a cargo del departamento de adquisición de bienes y servicios brindan los recursos necesarios para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios,					
47	Se tiene una planificación adecuada de los recursos necesarios para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios dentro del hospital.					
48	Se realiza alguna gestión para mejorar los recursos necesarios para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios dentro del hospital.					
49	Se dispone de un sistema de control de los recursos dentro del hospital.					
	Dimensión 6: Planificación Control					
50	El superior realiza el seguimiento y control de los procesos					
51	En la organización se mejoran continuamente los métodos de seguimiento y control					
52	La evaluación que se hace del trabajador ayuda a mejorar la tarea					
53	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
54	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					

N°	- DIMENSIONES/Ítems					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
55	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
56	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
57	Los objetivos de trabajo están claramente definidos					
58	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
59	Existe un trato justo en la institución					
	SERVICIO					
	Dimensión 1: Calidad de Atención al Paciente					
01	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital					
02	Así me encuentre cansado (a) trato de cumplir con mis tareas de manera adecuada					
03	Busco estrategias y técnicas que me ayuden a mejorar las tareas que realizo, así servir en forma eficiente a los usuarios					
04	No antepongo mis problemas personales a la calidad del servicio y funciones que desarrollo					
05	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					
06	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante					
07	Si percibo que me falta preparación, entrenamiento y capacitación en algunos aspectos del servicio que brindo, trato de perfeccionarme, así dar un servicio de calidad					
08	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer					
09	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo					
10	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable					

N°	- DIMENSIONES/Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Dimensión 2: Nivel de satisfacción profesional					
11	Mi trabajo en el hospital es el mismo de todos los días, no varía nunca.					
12	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.					
13	La relación con mis jefas, es muy cordial.					
14	Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.					
15	Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.					
16	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena					
17	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.					
18	La relación con mis compañeros es muy cordial.					
19	El sueldo que percibo es muy adecuado.					
20	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación					
	Dimensión 3: Tensión relacionada con el trabajo					
21	La responsabilidad de tareas y funciones en personal de la misma jerarquía no se distribuye en forma equitativa					
22	Cuento con todos los materiales y equipos que me ayude a brindar un servicio de calidad					
23	La infraestructura del área favorece el buen desempeño de mis funciones					
24	Cuando hay sobrecarga de servicios que atender hay disponibilidad de personal que ayude a disminuir la presión laboral					
25	Hay cooperación entre el personal y otras áreas para generar servicios de calidad					

N°	- DIMENSIONES/Ítems					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
26	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo					
27	Los equipos médicos se encuentran operativos, favoreciendo en agilizar las atenciones					
28	La relación entre los compañeros es positiva y amigable, creando un clima laboral positivo					
29	Se respetan los horarios y la programación de las tareas en cada uno de los servicios					
30	Las instalaciones del área favorece en brindar servicios de calidad, generando un ambiente de trabajo agradable					

Anexo 03: Baremos-rangos

Baremos- rangos de las variables de estudio

Variable: Gestión

Estadísticos

Gestión		
N	Válidos	33
	Perdidos	0
Desv. típ.		31,368
Mínimo		70
Máximo		179

$$179-70=109\div 3=36$$

Niveles

$$70 - 106 = \text{Bajo}$$

$$107 - 143 = \text{Medio}$$

$$144 - 179 = \text{Alto}$$



Dimensión: Liderazgo

Estadísticos

Liderazgo		
N	Válidos	33
	Perdidos	0
Desv. típ.		4,159
Mínimo		11
Máximo		25

$$25-11=14\div 3=5$$

Niveles

$$11 - 16 = \text{Bajo}$$

$$17 - 22 = \text{Medio}$$

$$23 - 25 = \text{Alto}$$



Dimensión: Planificación y Estrategia

Estadísticos

Planificación y estrategia		
N	Válidos	33
	Perdidos	0
Desv. típ.		4,903
Mínimo		10
Máximo		28

$$28-10=18\div 3=6$$

Niveles

$$10 - 16 = \text{Bajo}$$

$$17 - 24 = \text{Medio}$$

$$25 - 28 = \text{Alto}$$



Dimensión: Gestión de personas

Estadísticos

Gestión de personas		
N	Válidos	33
	Perdidos	0
Desv. típ.		6,417
Mínimo		10
Máximo		33

$$33-10=23\div 3=8$$

Niveles

$$10 - 18 = \text{Bajo}$$

$$19 - 27 = \text{Medio}$$

$$28 - 33 = \text{Alto}$$



Dimensión: Recursos y Procesos

Estadísticos

Recursos, procesos		
N	Válidos	33
	Perdidos	0
Desv. típ.		5,555
Mínimo		12
Máximo		30

$$30-12=18\div 3=6$$

Niveles

$$12 - 18 = \text{Bajo}$$

$$19 - 25 = \text{Medio}$$

$$26 - 30 = \text{Alto}$$



Dimensión: Organización

Estadísticos

<u>Organización</u>		
N	Válidos	33
	Perdidos	0
Desv. típ.		5,834
Mínimo		12
Máximo		30

$$30-12=18\div 3=6$$

Niveles

$$12 - 18 = \text{Bajo}$$

$$19 - 25 = \text{Medio}$$

$$26 - 30 = \text{Alto}$$



Dimensión: Planificación y Control

Estadísticos

Planificación, control		
N	Válidos	33
	Perdidos	0
Desv. típ.		4,601
Mínimo		14
Máximo		30

$$30-14=16\div 3=5$$

Niveles

$$14 - 19 = \text{Bajo}$$

$$20 - 25 = \text{Medio}$$

$$26 - 30 = \text{Alto}$$



Variable: Servicio

Estadísticos

Servicio		
N	Válidos	33
	Perdidos	0
Desv. típ.		12,794
Mínimo		43
Máximo		80

$$80-43=37\div 3=12$$

Niveles

$$43 - 55 = \text{Bajo}$$

$$56 - 68 = \text{Medio}$$

$$69 - 80 = \text{Alto}$$



Dimensión: Calidad de atención al paciente

Estadísticos

Calidad de atención al paciente		
N	Válidos	33
	Perdidos	0
Desv. típ.		4,198
Mínimo		14
Máximo		27

$$27-14=13\div 3=4$$

Niveles

$$14 - 18 = \text{Bajo}$$

$$19 - 23 = \text{Medio}$$

$$24 - 27 = \text{Alto}$$



Dimensión: Nivel de Satisfacción profesional

Estadísticos

Satisfacción profesional		
N	Válidos	33
	Perdidos	0
Desv. típ.		4,301
Mínimo		14
Máximo		27

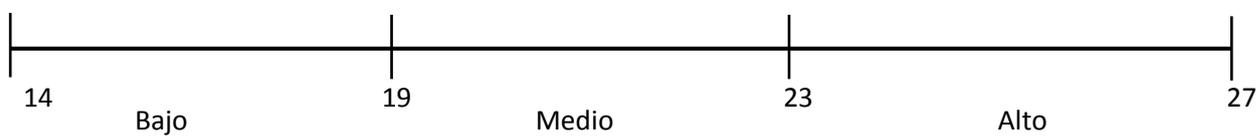
$$27-14=13\div 3=4$$

Niveles

$$14 - 18 = \text{Bajo}$$

$$19 - 23 = \text{Medio}$$

$$24 - 27 = \text{Alto}$$



Dimensión: Tensión relacionada con el trabajo

Estadísticos

Tensión relacionada con el trabajo		
N	Válidos	33
	Perdidos	0
Desv. típ.		4,480
Mínimo		15
Máximo		26

$$26-15=11\div 3=4$$

Niveles

$$15 - 19 = \text{Bajo}$$

$$20 - 24 = \text{Medio}$$

$$25 - 26 = \text{Alto}$$



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. Felipe Guizado Oscoco

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública con mención honrosa de la UCV, en la sede Comas, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Gestión de la Infraestructura, equipamiento y Servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Nelly Del Rosario Villar Villalobos

Anexo 3: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión de infraestructura, equipamiento y servicio de la sala de partos

N°	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Dimensión 1: Liderazgo									
1	Se siente comprometido con el éxito en la organización	✓		✓		✓			
2	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	✓		✓		✓			
3	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	✓		✓		✓			
4	Los trabajadores están comprometidos con la organización	✓		✓		✓			
5	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día	✓		✓		✓			
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	✓		✓		✓			
7	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	✓		✓		✓			
8	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	✓		✓		✓			
09	La organización es buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral	✓		✓		✓			
Dimensión 2: Planificación y Estrategia									
10	Existe oportunidades de progresar en la institución	✓		✓		✓			
11	Se reconocen los logros en el trabajo	✓		✓		✓			

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	✓		✓		✓		
13	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	✓		✓		✓		
14	Se valora los altos niveles de desempeño	✓		✓		✓		
15	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	✓		✓		✓		
16	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	✓		✓		✓		
17	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	✓		✓		✓		
18	La empresa promueve el desarrollo del personal	✓		✓		✓		
19	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Gestión de Personas								
20	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	✓		✓		✓		
21	En mi oficina la información fluye adecuadamente	✓		✓		✓		
22	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	✓		✓		✓		
23	Existen suficientes canales de comunicación	✓		✓		✓		
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	✓		✓		✓		
25	En la institución se afrontan y superan los obstáculos	✓		✓		✓		
26	La institución fomenta y promueve la comunicación interna	✓		✓		✓		
27	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES/Items	Pertinencia 1	Relevancia 2	Claridad 3	Sugerencia
		SI - NO	SI - NO	SI - NO	
28	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	✓	✓	✓	
29	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	✓	✓	✓	
Dimensión 4: Recursos Procesos					
30	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	✓	✓	✓	
31	Los objetivos de trabajo son retadores	✓	✓	✓	
32	Los trabajadores tienen la oportunidad de decisiones en las tareas de sus responsabilidades	✓	✓	✓	
33	el grupo con el que se trabaja funciona como un equipo bien integrado	✓	✓	✓	
34	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda	✓	✓	✓	
35	Existe buena administración de los recursos	✓	✓	✓	
36	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	✓	✓	✓	
37	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	✓	✓	✓	
38	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo	✓	✓	✓	
39	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	✓	✓	✓	
Dimensión 5: Organización					
40	La Organización del departamento de adquisición de bienes y servicios del hospital es eficiente	✓	✓	✓	
41	El departamento de adquisición de bienes y servicios cuenta con los recursos adecuados	✓	✓	✓	

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
42	El hospital cuenta con los recursos adecuados para realizar la gestión de la infraestructura, equipamiento y servicios.	✓		✓		✓		
43	Creas que el hospital cuenta con los recursos suficientes para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios.	✓		✓		✓		
44	Existe buena administración de los recursos para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios dentro del hospital.	✓		✓		✓		
45	Se puede mejorar la administración de recursos para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios dentro del hospital.	✓		✓		✓		
46	El personal a cargo del departamento de adquisición de bienes y servicios brindan los recursos necesarios para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios.	✓		✓		✓		
47	Se tiene una planificación adecuada de los recursos necesarios para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios dentro del hospital.	✓		✓		✓		
48	Se realiza alguna gestión para mejorar los recursos necesarios para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios dentro del hospital.	✓		✓		✓		
49	Se dispone de un sistema de control de los recursos dentro del hospital.	✓		✓		✓		
Dimensión 6: Planificación Control								
50	El superior realiza el seguimiento y control de los proceso	✓		✓		✓		
51	En la organización se mejoran continuamente los métodos de seguimiento y control	✓		✓		✓		
52	La evaluación que se hace del trabajador ayuda a mejorar la tarea	✓		✓		✓		
53	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
54	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	✓		✓		✓		
55	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	✓		✓		✓		
56	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	✓		✓		✓		
57	Los objetivos de trabajo están claramente definidos	✓		✓		✓		
58	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	✓		✓		✓		
59	Existe un trato justo en la institución	✓		✓		✓		

SERVICIO

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Calidad de Atención al Paciente								
01	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital	✓		✓		✓		
02	Así me encuentro cansado (a) trato de cumplir con mis tareas de manera adecuada	✓		✓		✓		
03	Busco estrategias y técnicas que me ayuden a mejorar las tareas que realizo, así servir en forma eficiente a los usuarios	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
04	No antepongo mis problemas personales a la calidad del servicio y funciones que desarrollo	✓		✓		✓		
05	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo	✓		✓		✓		
06	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante	✓		✓		✓		
07	Si percibo que me falta preparación, entrenamiento y capacitación en algunos aspectos del servicio que brindo, trato de perfeccionarme, así dar un servicio de calidad	✓		✓		✓		
08	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer	✓		✓		✓		
09	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo	✓		✓		✓		
10	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Nivel de satisfacción profesional	✓		✓		✓		
11	Mi trabajo en el hospital es el mismo de todos los días, no varía nunca.	✓		✓		✓		
12	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.	✓		✓		✓		
13	La relación con mis jefas, es muy cordial.	✓		✓		✓		
14	Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
15	Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.	✓		✓		✓			
16	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena	✓		✓		✓			
17	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.	✓		✓		✓			
18	La relación con mis compañeros es muy cordial.	✓		✓		✓			
19	El sueldo que percibo es muy adecuado.	✓		✓		✓			
20	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación	✓		✓		✓			
	Dimensión 3: Tensión relacionada con el trabajo								
21	La responsabilidad de tareas y funciones en personal de la misma jerarquía no se distribuye en forma equitativa	✓		✓		✓			
22	Cuento con todos los materiales y equipos que me ayude a brindar un servicio de calidad	✓		✓		✓			
23	La infraestructura del área favorece el buen desempeño de mis funciones	✓		✓		✓			
24	Cuando hay sobrecarga de servicios que atender hay disponibilidad de personal que ayude a disminuir la presión laboral	✓		✓		✓			
25	Hay cooperación entre el personal y otras áreas para generar servicios de calidad	✓		✓		✓			

N°	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
26	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo	✓		✓		✓		
27	Los equipos médicos se encuentran operativos, favoreciendo en agilizar las atenciones	✓		✓		✓		
28	La relación entre los compañeros es positiva y amigable, creando un clima laboral positivo	✓		✓		✓		
29	Se respetan los horarios y la programación de las tareas en cada uno de los servicios	✓		✓		✓		
30	Las instalaciones del área favorece en brindar servicios de calidad, generando un ambiente de trabajo agradable	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

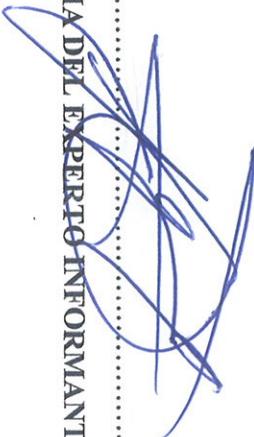
Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: aplicable (X) después de corregir () no aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mr. *Gurzacho* *Dario Felipe* DNI. *31169557*

Especialidad del validador..... *Dactilografía*..... *H. F. de 10 go*

17 de *06* de 20... *16*

.....

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

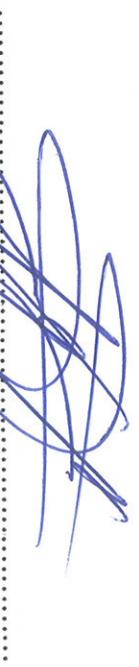
Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Hay Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: aplicable () después de corregir () no aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mr. *Bernardo Díaz Felipe* DNI: *31160552*

Especialidad del validador: *Docente Mr. Fedólogo*

17 de *06* de 20 *16*

.....


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Obst. Rosa Zela Casaverde

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública con mención honrosa de la UCV, en la sede Comas, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Gestión de la Infraestructura, equipamiento y Servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Nelly Del Rosario Villar Villalobos

Anexo 3: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión de infraestructura, equipamiento y servicio de la sala de partos

N°	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Dimensión 1: Liderazgo									
1	Se siente comprometido con el éxito en la organización	✓		✓		✓			
2	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	✓		✓		✓			
3	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	✓		✓		✓			
4	Los trabajadores están comprometidos con la organización	✓		✓		✓			
5	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día	✓		✓		✓			
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	✓		✓		✓			
7	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	✓		✓		✓			
8	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	✓		✓		✓			
09	La organización es buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral	✓		✓		✓			
Dimensión 2: Planificación y Estrategia									
10	Existe oportunidades de progresar en la institución	✓		✓		✓			
11	Se reconocen los logros en el trabajo	✓		✓		✓			

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	✓		✓		✓		
13	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	✓		✓		✓		
14	Se valora los altos niveles de desempeño	✓		✓		✓		
15	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	✓		✓		✓		
16	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	✓		✓		✓		
17	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	✓		✓		✓		
18	La empresa promueve el desarrollo del personal	✓		✓		✓		
19	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Gestión de Personas								
20	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	✓		✓		✓		
21	En mi oficina la información fluye adecuadamente	✓		✓		✓		
22	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	✓		✓		✓		
23	Existen suficientes canales de comunicación	✓		✓		✓		
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	✓		✓		✓		
25	En la institución se afrontan y superan los obstáculos	✓		✓		✓		
26	La institución fomenta y promueve la comunicación interna	✓		✓		✓		
27	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	✓		✓		✓		

		Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
28	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	✓		✓		✓			
29	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	✓		✓		✓			
Dimensión 4: Recursos Procesos									
30	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	✓		✓		✓			
31	Los objetivos de trabajo son retadores	✓		✓		✓			
32	Los trabajadores tienen la oportunidad de decisiones en las tareas de sus responsabilidades	✓		✓		✓			
33	el grupo con el que se trabaja funciona como un equipo bien integrado	✓		✓		✓			
34	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda	✓		✓		✓			
35	Existe buena administración de los recursos	✓		✓		✓			
36	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	✓		✓		✓			
37	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	✓		✓		✓			
38	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo	✓		✓		✓			
39	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	✓		✓		✓			
Dimensión 5: Organización									
40	La Organización del departamento de adquisición de bienes y servicios del hospital es eficiente	✓		✓		✓			
41	El departamento de adquisición de bienes y servicios cuenta con los recursos adecuados	✓		✓		✓			

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
42	El hospital cuenta con los recursos adecuados para realizar la gestión de la infraestructura, equipamiento y servicios.	✓		✓		✓		
43	Creas que el hospital cuenta con los recursos suficientes para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios.	✓		✓		✓		
44	Existe buena administración de los recursos para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios dentro del hospital.	✓		✓		✓		
45	Se puede mejorar la administración de recursos para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios dentro del hospital.	✓		✓		✓		
46	El personal a cargo del departamento de adquisición de bienes y servicios brindan los recursos necesarios para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios.	✓		✓		✓		
47	Se tiene una planificación adecuada de los recursos necesarios para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios dentro del hospital.	✓		✓		✓		
48	Se realiza alguna gestión para mejorar los recursos necesarios para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios dentro del hospital.	✓		✓		✓		
49	Se dispone de un sistema de control de los recursos dentro del hospital.	✓		✓		✓		
Dimensión 6: Planificación Control								
50	El superior realiza el seguimiento y control de los proceso	✓		✓		✓		
51	En la organización se mejoran continuamente los métodos de seguimiento y control	✓		✓		✓		
52	La evaluación que se hace del trabajador ayuda a mejorar la tarea	✓		✓		✓		
53	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
54	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	✓		✓		✓		
55	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	✓		✓		✓		
56	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	✓		✓		✓		
57	Los objetivos de trabajo están claramente definidos	✓		✓		✓		
58	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	✓		✓		✓		
59	Existe un trato justo en la institución	✓		✓		✓		

SERVICIO

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Calidad de Atención al Paciente								
01	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital	✓		✓		✓		
02	Así me encuentro cansado (a) trato de cumplir con mis tareas de manera adecuada	✓		✓		✓		
03	Busco estrategias y técnicas que me ayuden a mejorar las tareas que realizo, así servir en forma eficiente a los usuarios	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
04	No antepongo mis problemas personales a la calidad del servicio y funciones que desarrollo	✓		✓		✓		
05	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo	✓		✓		✓		
06	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante	✓		✓		✓		
07	Si percibo que me falta preparación, entrenamiento y capacitación en algunos aspectos del servicio que brindo, trato de perfeccionarme, así dar un servicio de calidad	✓		✓		✓		
08	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer	✓		✓		✓		
09	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo	✓		✓		✓		
10	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Nivel de satisfacción profesional	✓		✓		✓		
11	Mi trabajo en el hospital es el mismo de todos los días, no varía nunca.	✓		✓		✓		
12	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.	✓		✓		✓		
13	La relación con mis jefas, es muy cordial.	✓		✓		✓		
14	Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES/Items	Pertenencia 1	Relevancia 2	Claridad 3	Sugerencia
		SI - NO	SI - NO	SI - NO	
15	Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.	✓	✓	✓	
16	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena	✓	✓	✓	
17	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.	✓	✓	✓	
18	La relación con mis compañeros es muy cordial.	✓	✓	✓	
19	El sueldo que percibo es muy adecuado.	✓	✓	✓	
20	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación	✓	✓	✓	
	Dimensión 3: Tensión relacionada con el trabajo				
21	La responsabilidad de tareas y funciones en personal de la misma jerarquía no se distribuye en forma equitativa	✓	✓	✓	
22	Cuento con todos los materiales y equipos que me ayude a brindar un servicio de calidad	✓	✓	✓	
23	La infraestructura del área favorece el buen desempeño de mis funciones	✓	✓	✓	
24	Cuando hay sobrecarga de servicios que atender hay disponibilidad de personal que ayude a disminuir la presión laboral	✓	✓	✓	
25	Hay cooperación entre el personal y otras áreas para generar servicios de calidad	✓	✓	✓	

N°	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
26	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo	✓		✓		✓		
27	Los equipos médicos se encuentran operativos, favoreciendo en agilizar las atenciones	✓		✓		✓		
28	La relación entre los compañeros es positiva y amigable, creando un clima laboral positivo	✓		✓		✓		
29	Se respetan los horarios y la programación de las tareas en cada uno de los servicios	✓		✓		✓		
30	Las instalaciones del área favorece en brindar servicios de calidad, generando un ambiente de trabajo agradable	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: aplicable después de corregir () no aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mr. *ROSA WILDIRIOLA ÁLVA ROSAQUE DUEÑE* DNI..... *09103661*

Especialidad del validador..... *MAESTRA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN PSICOLOGÍA*

29 de *ABRIL* de 20 *2016*.

.....


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: aplicable (X) después de corregir () no aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mr. *ROSS WILMUNA ZETA CASAVEDES* DNI..... *09103661*.....

Especialidad del validador..... *MAGISTER EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN FISIOLÓGIA*

29 de *Abril*..... de *2016*.....

.....

.....
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo 3: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión de infraestructura, equipamiento y servicio de la sala de partos

N°	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Liderazgo								
1	Se siente comprometido con el éxito en la organización	✓		✓		✓		
2	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	✓		✓		✓		
3	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	✓		✓		✓		
4	Los trabajadores están comprometidos con la organización	✓		✓		✓		
5	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día	✓		✓		✓		
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	✓		✓		✓		
7	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	✓		✓		✓		
8	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	✓		✓		✓		
09	La organización es buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Planificación y Estrategia								
10	Existe oportunidades de progresar en la institución	✓		✓		✓		
11	Se reconocen los logros en el trabajo	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	✓		✓		✓		
13	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	✓		✓		✓		
14	Se valora los altos niveles de desempeño	✓		✓		✓		
15	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	✓		✓		✓		
16	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	✓		✓		✓		
17	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	✓		✓		✓		
18	La empresa promueve el desarrollo del personal	✓		✓		✓		
19	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Gestión de Personas								
20	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	✓		✓		✓		
21	En mi oficina la información fluye adecuadamente	✓		✓		✓		
22	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	✓		✓		✓		
23	Existen suficientes canales de comunicación	✓		✓		✓		
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	✓		✓		✓		
25	En la institución se afrontan y superan los obstáculos	✓		✓		✓		
26	La institución fomenta y promueve la comunicación interna	✓		✓		✓		
27	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES/Items	Pertenencia 1	Relevancia 2	Claridad 3	Sugerencia
		SI - NO	SI - NO	SI - NO	
28	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	✓	✓	✓	
29	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	✓	✓	✓	
Dimensión 4: Recursos Procesos					
30	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	✓	✓	✓	
31	Los objetivos de trabajo son retadores	✓	✓	✓	
32	Los trabajadores tienen la oportunidad de decisiones en las tareas de sus responsabilidades	✓	✓	✓	
33	el grupo con el que se trabaja funciona como un equipo bien integrado	✓	✓	✓	
34	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda	✓	✓	✓	
35	Existe buena administración de los recursos	✓	✓	✓	
36	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	✓	✓	✓	
37	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	✓	✓	✓	
38	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo	✓	✓	✓	
39	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	✓	✓	✓	
Dimensión 5: Organización					
40	La Organización del departamento de adquisición de bienes y servicios del hospital es eficiente	✓	✓	✓	
41	El departamento de adquisición de bienes y servicios cuenta con los recursos adecuados	✓	✓	✓	

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
42	El hospital cuenta con los recursos adecuados para realizar la gestión de la infraestructura, equipamiento y servicios.	✓		✓		✓		
43	Creas que el hospital cuenta con los recursos suficientes para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios.	✓		✓		✓		
44	Existe buena administración de los recursos para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios dentro del hospital.	✓		✓		✓		
45	Se puede mejorar la administración de recursos para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios dentro del hospital.	✓		✓		✓		
46	El personal a cargo del departamento de adquisición de bienes y servicios brindan los recursos necesarios para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios.	✓		✓		✓		
47	Se tiene una planificación adecuada de los recursos necesarios para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios dentro del hospital.	✓		✓		✓		
48	Se realiza alguna gestión para mejorar los recursos necesarios para la adquisición de la infraestructura, equipamiento y servicios dentro del hospital.	✓		✓		✓		
49	Se dispone de un sistema de control de los recursos dentro del hospital.	✓		✓		✓		
Dimensión 6: Planificación Control								
50	El superior realiza el seguimiento y control de los proceso	✓		✓		✓		
51	En la organización se mejoran continuamente los métodos de seguimiento y control	✓		✓		✓		
52	La evaluación que se hace del trabajador ayuda a mejorar la tarea	✓		✓		✓		
53	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: aplicable (X) aplicable después de corregir () no aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mr. *Solo R. Zano (hijos)* Lorena Margot DNI *40134701*

Especialidad del validador: *Magister en Epidemiología*

... *30* de *Septiembre* ... de *2016*

.....
Solo R. Zano
.....

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
54	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	✓		✓		✓		
55	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	✓		✓		✓		
56	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	✓		✓		✓		
57	Los objetivos de trabajo están claramente definidos	✓		✓		✓		
58	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	✓		✓		✓		
59	Existe un trato justo en la institución	✓		✓		✓		

SERVICIO

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Calidad de Atención al Paciente								
01	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital	✓		✓		✓		
02	Así me encuentro cansado (a) trato de cumplir con mis tareas de manera adecuada	✓		✓		✓		
03	Busco estrategias y técnicas que me ayuden a mejorar las tareas que realizo, así servir en forma eficiente a los usuarios	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
04	No antepongo mis problemas personales a la calidad del servicio y funciones que desarrollo	✓		✓		✓		
05	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo	✓		✓		✓		
06	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante	✓		✓		✓		
07	Si percibo que me falta preparación, entrenamiento y capacitación en algunos aspectos del servicio que brindo, trato de perfeccionarme, así dar un servicio de calidad	✓		✓		✓		
08	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer	✓		✓		✓		
09	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo	✓		✓		✓		
10	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Nivel de satisfacción profesional	✓		✓		✓		
11	Mi trabajo en el hospital es el mismo de todos los días, no varía nunca.	✓		✓		✓		
12	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.	✓		✓		✓		
13	La relación con mis jefas, es muy cordial.	✓		✓		✓		
14	Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES/Items	Pertenencia 1	Relevancia 2	Claridad 3	Sugerencia
		SI - NO	SI - NO	SI - NO	
15	Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.	✓	✓	✓	
16	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena	✓	✓	✓	
17	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.	✓	✓	✓	
18	La relación con mis compañeros es muy cordial.	✓	✓	✓	
19	El sueldo que percibo es muy adecuado.	✓	✓	✓	
20	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación	✓	✓	✓	
	Dimensión 3: Tensión relacionada con el trabajo				
21	La responsabilidad de tareas y funciones en personal de la misma jerarquía no se distribuye en forma equitativa	✓	✓	✓	
22	Cuento con todos los materiales y equipos que me ayude a brindar un servicio de calidad	✓	✓	✓	
23	La infraestructura del área favorece el buen desempeño de mis funciones	✓	✓	✓	
24	Cuando hay sobrecarga de servicios que atender hay disponibilidad de personal que ayude a disminuir la presión laboral	✓	✓	✓	
25	Hay cooperación entre el personal y otras áreas para generar servicios de calidad	✓	✓	✓	

Nº	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
26	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo	✓		✓		✓		
27	Los equipos médicos se encuentran operativos, favoreciendo en agilizar las atenciones	✓		✓		✓		
28	La relación entre los compañeros es positiva y amigable, creando un clima laboral positivo	✓		✓		✓		
29	Se respetan los horarios y la programación de las tareas en cada uno de los servicios	✓		✓		✓		
30	Las instalaciones del área favorece en brindar servicios de calidad, generando un ambiente de trabajo agradable	✓		✓		✓		

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Obst. Lorena Solorzano

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública con mención honrosa de la UCV, en la sede Comas, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Gestión de la Infraestructura, equipamiento y Servicio de la Sala de Partos en el Hospital Cayetano Heredia 2015 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Nelly Del Rosario Villar Villalobos

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: aplicable aplicable después de corregir () no aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mr. *Solórgamo Chávez, Lorena Tatari* DNI..... *40134701*

Especialidad del validador. *Magistera en Epidemiología*

..... *30* de *Septiembre* de *2016*

..... *[Firma]*

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.