

# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES Y TURISMO

**Escuela Profesional de Contabilidad**



**TESIS**

*El Presupuesto por Resultados y la Calidad de Atención a los Usuarios  
Internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023*

Para optar el título profesional de Contador Publico

**PRESENTADO POR:**

Franz Dávila López

(ORCID: 0009-0005-1549-5557)

**ASESOR:**

Doctor. Herbert Víctor Huaranga Rivera

(ORCID: 0000-0002-8054-4213)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo económico local, regional y nacional

**YURIMAGUAS – PERÚ**

2024

## MDJ-02. DECLARACIÓN DE AUTORÍA

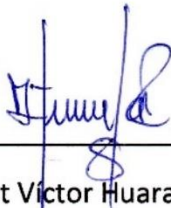
Dr. Herbert Víctor Huaranga Rivera de la Facultad de Contabilidad y Negocios Internacionales y Turismo, Programa de Estudios de Contabilidad, de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“El Presupuesto por Resultados y la Calidad de Atención a los Usuarios Internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023”**, constituye la memoria que presenta el Bachiller **Franz Dávila López** para aspirar al título de Profesional de Contador Público. Ha sido realizado en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Yurimaguas, a los 10 Días del mes de julio Del año 2024.



---

Dr. Herbert Víctor Huaranga Rivera

Asesor

El Presupuesto por Resultados y la Calidad de Atención a los Usuarios  
Internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023

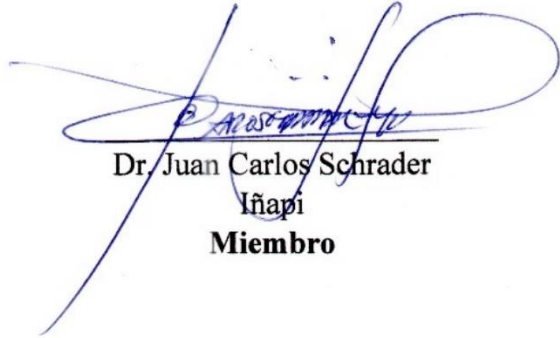
## TESIS

Presentada para optar el título profesional de Contador Publico

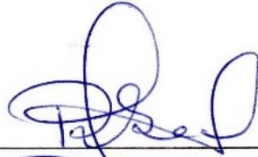
### JURADO CALIFICADOR



Dr. Santiago Luis Vela del  
Águila  
**Presidente**



Dr. Juan Carlos Schrader  
Iñapi  
**Miembro**



Dra. Rosa Elena Cueto  
Orbe  
**Miembro**



Dr. Herbert Víctor  
Huaranga Rivera  
**Asesor**

Yurimaguas, 19 de Julio del 2024

## DATOS DE LA TESIS

<b>Datos de autor</b>	
Nombre y apellidos	Franz Davila Lopez
Tipo de documento	DNI
Numero de documento de identidad	44674279
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0005-1549-5557">https://orcid.org/0009-0005-1549-5557</a>
<b>Datos del asesor</b>	
Nombre y apellidos	Hébert Víctor Huaranga Rivera
Tipo de documento	DNI
Numero de documento de identidad	21124084
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0001-8025-8743">https://orcid.org/0009-0001-8025-8743</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombre y apellidos	Santiago Luis Vela del Águila
Tipo de documento	DNI
Numero de documento de identidad	06803094
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombre y apellidos	Juan Carlos Schrader Iñapi
Tipo de documento	DNI
Numero de documento de identidad	71693420
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombre y apellidos	Rosa Elena Cueto Orbe
Tipo de documento	DNI
Numero de documento de identidad	01117140
<b>Datos de la investigación</b>	
Líneas de la investigación	Desarrollo económico local, regional y nacional
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Loreto Provincia: Alto Amazonas Ciudad: Yurimaguas
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2023

## **DEDICATORIA**

Con gratitud infinita, dedico este logro a mi amada pareja, mi apoyo inquebrantable, y a mis adorables hijos, quienes han sido mi fuente inagotable de inspiración y motivación. Su amor y respaldo constante han sido la brújula de mi travesía académica.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a la universidad y a los destacados docentes que brindaron su invaluable apoyo en la realización de mi tesis. Su orientación y compromiso fueron fundamentales para el éxito de esta muestra. Gracias por su dedicación y sabiduría.

## ÍNDICE

<b>CARATULA.....</b>	<b>1</b>
<b>DATOS DE LA TESIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>11</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>11</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	11
1.2 Formulación del problema .....	13
1.2.1 Problema general .....	13
1.2.2 Problemas específicos .....	13
1.3 Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1 Objetivo general.....	14
1.3.2 Objetivos específicos .....	14
1.4 Justificación .....	14
1.4.1 Teórica .....	14
1.4.2 Metodológica .....	14
1.4.3 Práctica.....	14
1.5 Delimitación de la investigación.....	15
1.5.1 Temporal .....	15
1.5.2 Espacial .....	15
1.5.3 Población.....	15
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>16</b>
<b>REVISIÓN DE LA LITERATURA .....</b>	<b>16</b>
2.1 Antecedentes de la investigación.....	16
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	16
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	17
2.2 Bases teóricas.....	19
2.2.1 Base teórica de la variable Presupuesto por Resultados .....	19
2.3 Términos Básicos.....	28
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>30</b>
<b>MATERIALES Y MÉTODOS .....</b>	<b>30</b>

3.1	Formulación de la Hipótesis .....	30
3.1.1	Hipótesis general.....	30
3.1.2	Hipótesis específicas .....	30
3.2	Operacionalización de las variables.....	30
3.3	Métodos de investigación .....	32
3.4	Tipo, nivel y diseño de investigación .....	32
3.4.1	Tipo de Investigación.....	32
3.4.2	Nivel de investigación.....	32
3.4.3	Diseño de investigación .....	32
3.5	Población y muestra.....	33
3.5.1	Población.....	33
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	34
3.6.1	Técnicas .....	34
3.6.2	Instrumentos.....	34
3.6.3	Validez .....	34
3.6.4	Confiabilidad.....	35
3.7	Técnicas de procesamiento y análisis de datos. ....	35
3.8	Aspectos éticos y regulatorios .....	36
	<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>38</b>
	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>38</b>
4.1	Descripción de los resultados .....	38
4.2	Contrastación de hipótesis .....	40
4.3	Discusión de resultados .....	44
	<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>48</b>
	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>48</b>
5.1	Conclusiones.....	48
5.2	Recomendaciones .....	49
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>50</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>56</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable 1 .....	30
Tabla 2. Operacionalización de la variable 2.....	31
Tabla 3. Usuarios internos del Hospital Santa Gema .....	33
Tabla 4. Validación de expertos.....	386
Tabla 5. Estadística de fiabilidad. ....	386
Tabla 6. Nivel de presupuesto por resultados y sus dimensiones. ....	29
Tabla 7. Nivel de la calidad de atención y sus dimensiones. ....	39
Tabla 8. Prueba de normalidad .....	40
Tabla 9. Relación entre el presupuesto por resultado y la calidad de atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023. ....	41
Tabla 10. Relación entre el programa presupuestal y la calidad de atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.....	41
Tabla 11. Relación entre seguimiento y la calidad de atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023. ....	42
Tabla 12. Relación entre las evaluaciones independientes y la calidad de atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.....	43
Tabla 13. Relación entre los incentivos y la calidad de atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023. ....	43

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el presupuesto por resultado y la calidad de atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023, para ello se realizó un estudio de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional. Para el estudio fue utilizado el muestreo probabilístico, conformada por 377 usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas en el año 2023, quienes respondieron encuestas y se obtuvo como resultado que la variable presupuesto por resultados tiene un nivel bajo en 31 %, nivel medio en 61 %, y nivel alto en 8 %, y la variable calidad de atención tiene un nivel bajo en 26 %, nivel medio en 66 %, y nivel alto en 8 %. Se determinó que las dimensiones: programa presupuestal, seguimiento, evaluaciones independientes e incentivos de gestión presentan una correlación significativa moderada y alta en la variable dependiente según el estadístico de correlación de Rho de Spearman (Sig. < 0,05). Se concluyó que existe correlación significativa moderada entre las variables de presupuesto por resultados y calidad de atención según el estadístico de correlación de Rho de Spearman con una correlación de (0,640).

**Palabras claves:** Presupuesto, Calidad de atención, Gestión pública, administración de recursos, Evaluación de políticas.,

## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between the budget for results and the quality of care for the internal user at the Santa Gema de Yurimaguas Hospital, 2023, for this a basic type study, at a correlational descriptive level, was carried out. For the study, probabilistic sampling was used, made up of 377 internal users of the Santa Gema de Yurimaguas Hospital in the year 2023, who responded to surveys and the result was that the variable budget by results has a low level of 31%, medium level in 61%, and a high level in 8%, and the variable quality of care has a low level in 26%, a medium level in 66%, and a high level in 8%. It was determined that the dimensions: budget program, monitoring, independent evaluations and management incentives present a significant moderate and high correlation in the dependent variable according to Spearman's Rho correlation statistic (Sig. < 0.05). It was concluded that there is a significant moderate correlation between the variables of budget for results and quality of care according to Spearman's Rho correlation statistic with a correlation of (0.640).

**Keywords:** Budget, quality of care, Public administration, Resource management, policy evaluation.

## **INTRODUCCION**

La investigación presentada en el trabajo de investigación se enfoca en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Perú, y explora la relación entre el Presupuesto por Resultado (PpR) y la Calidad de Atención a los Usuarios Internos en 2023. El objetivo principal fue determinar la relación entre el PpR y la Calidad de Atención a los Usuarios Internos, así como identificar las variables que influyen en esta relación. En consecuencia, la presente investigación abordó diversos capítulos, las cuales se detallan a continuación:

### **Capítulo 1: Identificación del problema**

Plantea el problema de la investigación, formulando la cuestión principal y los objetivos específicos. Se justifica la investigación en términos teóricos y metodológicos, y se delimita la investigación en términos temporales, espaciales y poblacionales.

### **Capítulo 2: Revisión de la literatura**

Presenta la revisión de la literatura, incluyendo antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas y términos básicos. Se analizó la teoría del PpR y la teoría de la Calidad de Atención a los Usuarios Internos, así como los enfoques y teorías relacionadas.

### **Capítulo 3: Materiales y métodos**

Describe los materiales y métodos utilizados en la investigación, incluyendo la formulación de la hipótesis, la operacionalización de las variables, los métodos de investigación y el diseño de investigación. Se presentan los instrumentos de recolección de datos y se discuten aspectos éticos y regulatorios.

### **Capítulo 4: Resultados y discusión**

Presenta los resultados obtenidos en la investigación, incluyendo el contraste de hipótesis y la discusión de los resultados. Se analizó la relación entre el PpR y la Calidad de Atención a los Usuarios Internos, así como las variables que influyen en esta relación.

### **Capítulo 5: Conclusiones y recomendaciones**

Presenta las conclusiones de la investigación y las recomendaciones para mejorar la relación entre el PpR y la Calidad de Atención a los Usuarios Internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas. Se ofrecen soluciones a desafíos específicos y se aporta valor teórico y práctico para la toma de decisiones en salud.

# CAPÍTULO I

## IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

Las instituciones públicas, en su búsqueda constante de mejorar su eficiencia y eficacia, han adoptado en las últimas décadas una gestión basada en resultados. Este enfoque fue reflejado en administrar el presupuesto, un sistema de asignación de recursos que busca vincular de manera directa el financiamiento con los logros y metas alcanzados por la entidad. Los presupuestos por resultados son una herramienta financiera y de gestión que impulsa una mayor responsabilidad y transparencia, ahora bien, para que los presupuestos por resultados sean efectivos en una institución pública, es fundamental prestar atención a la variable "Atención a los Usuarios Internos". Los usuarios internos son los propios empleados, funcionarios y colaboradores de la institución. Son ellos quienes implementan las políticas y proyectos que se financian a través de estos presupuestos. El beneficio que reciben estos usuarios internos desempeña un medio para cumplir con las metas establecidas; además, una atención al usuario interno eficaz satisface las necesidades de manera efectiva y eficiente. Esto incluye el acceso a recursos, la comunicación clara de los objetivos organizativos y la retroalimentación constante para ajustar las estrategias y actividades. Cuando los usuarios internos se sienten respaldados y motivados, es más probable que trabajen en sincronía con la institución y alcancen los objetivos establecidos en el presupuesto.

A nivel internacional, los crecientes desafíos relacionados con las circunstancias laborales de trabajo del personal de salud fue preocupante, esto tuvo evidencias en épocas de pandemia por la Covid-19, donde el 23% de colaboradores del sector salud padecieron de depresión y ansiedad, 39% experimento de insomnio por las condiciones y horarios de trabajo; indicando que los incentivos no estaban acordes con su trabajo realizado; además, el 63% mencionan haber sufrido violencia, panorama que puso en evidencia la carencia de gestión del presupuesto, a su vez proporcionar un adecuado servicio a la población en general (Organización Mundial de la Salud[OMS], 2022).

En Latinoamérica, el profesional médico se vio enfrentado a condiciones de trabajo precarias, respecto a la edificación de los centro de atención médica, largas jornadas de trabajo, ambientes laborales donde prima las multitareas, carencia de reconocimiento, carencia de respaldo por parte de los supervisores y sobre todo deficientes en los pagos salariales (Organización Internacional del Trabajo[OIT],).

En México, el 21,3% del personal médico carece de contrato; 27,8% no tienen beneficios sociales; 64,3% trabaja a tiempo parcial o exceso de trabajo, lo cual ha traído consigo un déficit de recursos humanos en el sector; por lo que ha surgido la mejora en la administración puesto que es una necesidad imperante de las instituciones y el establecimiento de políticas que estén enfocados en los recursos humanos; porque va a depender de estos lograr la ejecución de planes en función al presupuesto asignado para el sector (Montañez et al., 2022).

A nivel nacional, el 77,78% los establecimientos de atención médica presentaron precariedad en la infraestructura, solo en Lima, de 838 hospitales, 641, es decir, 76% tiene capacidad instalada inadecuada; asimismo, no tienen personal para garantizar la ejecución del presupuesto, envista que 17 mil enfermeras siguen ganando un sueldo de 1500 soles y la falta de capacitación al personal, trae consigo desmotivación e insatisfacción del personal médico en su área de trabajo (Defensoría del Pueblo[DP], 2022). Todo esto, indica la inadecuada asignación de los fondos, donde el 90% de personas consultadas, mencionaron que es posible que la presupuestación basada en resultados no proporcione los recursos pertinentes a las áreas que más necesitan o ciertas áreas que reciben fondos más de lo necesario, lo cual conduce al incumplimiento de objetivos o recortes presupuestarios para el personal a pesar de ser esenciales para la consecución de metas y buena atención a los pacientes (Angulo, 2022).

A nivel local, El Hospital Santa Gema, ubicado en la Calle Ucayali Mz. G Lote 7 en la provincia de Alto Amazonas, específicamente en el distrito de Yurimaguas de la zona geográfica de Loreto, mostro una problemática relacionada con algunas falencias en cuanto a la implementación inadecuada del enfoque de presupuesto por resultados, teniendo en cuenta muchas necesidades que tiene el personal médico y la infraestructura del centro hospitalario destinado a brindar una atención óptima a los pacientes; es decir, el programa presupuestal no se encuentra direccionado a brindar una adecuada calidad de servicios al personal del establecimiento, no llevan a cabo seguimientos ni evaluaciones periódicas para conocer el desempeño de sus colaboradores de forma individual. Además, existe una escasa capacitación al personal para brindar las herramientas necesarias en la atención.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2022), el informe señaló que, en el año 2022, el presupuesto asignado al sector salud fue de 17 218 millones de soles, lo que representa el 10,9% del presupuesto general del gobierno. Sin embargo, el informe también señala que, de ese presupuesto, solo el 70% se destinó a los servicios de salud, mientras que el 30% restante se destinó a gastos administrativos y de gestión, La estadística que evidencia el

problema es la siguiente: Índice de cumplimiento de metas: El informe señala que el índice de cumplimiento de metas del sector salud en el año 2022 fue de 73,9%. Esto significa que, de las metas establecidas, solo se cumplieron 73,9%, establece que el índice de satisfacción en el año 2022 fue de 67,5%. Esto significa que, de los usuarios solo 67,5% quedaron satisfechos con la atención recibida.

Dicha falencia, fue evidente ya que gran parte de la población se encuentra insatisfecha por la falta de obras de bien público dentro de las zonas que carecen de necesidades básicas, dado que los entes municipales no han efectuado proyectos para poder hacer uso del presupuesto local en bienestar de la ciudadanía.

Este estudio en particular proporciona una sólida base de antecedentes para investigaciones futuras, sus beneficios radican en proporcionar una comprensión profunda de cómo los recursos influyen en la atención médica, los resultados ayudaran a optimizar la gestión financiera del hospital, mejorando la calidad de servicio al personal interno, lo que a su vez puede conducir a una atención de calidad, contribuyendo así a la eficiencia y el bienestar general en el ámbito de la salud.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación del Presupuesto por Resultado y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación del Programa Presupuestal y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023?

¿Cuál es la relación del seguimiento y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023?

¿Cuál es la relación de las Evaluaciones Independientes y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023?

¿Cuál es la relación de los incentivos a la gestión y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el Presupuesto por resultado y la Calidad de atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación entre el Programa presupuestal y la Calidad de atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.

Determinar la relación entre seguimiento y la Calidad de atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.

Determinar la relación entre las Evaluaciones independientes y la Calidad de atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.

Determinar la relación entre los incentivos y la Calidad de atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.

### **1.4 Justificación**

#### **1.4.1 Teórica**

La justificación de esta investigación radica en su valor teórico, ya que hizo uso de teorías y normativas que permitieron la evaluación de los temas. En función de ello, se proporcionó información relevante y fehaciente que permitió mostrar la realidad en la que se encontró el sector, con base en conceptos teóricos relevantes vinculados a la situación problemática abordada en la investigación.

#### **1.4.2 Metodológica**

La investigación, fue encontrado fundamentada por su enfoque metodológico, ya que se hizo uso de metodologías científicas e instrumentos que permitieron la obtención de evidencias de manera ordenada. Esto proporcionó una base sólida que garantizó que los resultados y conclusiones fueran válidos y confiables para el uso de la comunidad académica a futuro.

#### **1.4.3 Práctica**

En función de los hallazgos obtenidos en la investigación, será permitido para la solución al establecimiento de salud investigado y a la comunidad en general. Asimismo, este estudio servirá como recurso para tomar decisiones más acertadas respecto al tema desarrollado con eficiencia.



## **1.5 Delimitación de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

La investigación fue ejecutada y recogió datos del periodo 2023, considerando el análisis de los hechos que acontecieron en el centro de salud.

### **1.5.2 Espacial**

El fin de esta investigación fue examinar y analizar cuidadosamente las circunstancias y eventos que contribuyeron a la problemática identificada en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas durante un período específico de tiempo. Esto fue relacionado directamente con las variables que fueron analizadas en el estudio.

### **1.5.3 Población**

El grupo de personas que fue considerado como objetivo en este estudio de investigación estuvo compuesto por los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas en el año 2023, tanto del ámbito asistencial como administrativo. Esta institución de salud, ubicada en la Calle Ucayali Mz. G Lote 7, brinda diferentes servicios de salud.

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Islas et al. (2020) en el artículo “Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias” publicado en la revista *Journal of Negative and Positive Results*, Volumen 5 Numero 10 ISSN-e: 2529-850X, octubre 2020; con la finalidad de determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias; La metodología: fue de tipo básica, no experimental, la muestra se compuso por 15 artículos que tratan sobre el tema, donde la muestra se compuso por la revisión sistemática; resultado: El 80% demostró que la calidad de atención es bajo, tanto para los pacientes como para los trabajadores internos, lo cual se evidencia en el elevado porcentaje de saturación en el servicio de emergencia (51,4%); donde el 64,5% presenta insatisfacción en sus áreas laborales, conclusión: porque la institución no les brinda los incentivos para la atención efectiva hacia los pacientes no se mejorara el nivel de calidad.

Por otra parte, Matute y Murillo (2021), en su artículo “La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud” fue publicado en la revista de investigación arbitrada interdisciplinaria *Koinonia* ISSN-e 2542-3088, publicada el 01 julio 2021; tuvo como objetivo: analizar la gestión por resultados y como repercute en la atención a los usuarios en las entidades de salud; El enfoque metodológico: fue de tipo básica, no experimental, descriptiva, la muestra fueron 150 usuarios a quienes aplicaron un cuestionario para el recojo de evidencias; resultado: El 48,70% de los colaboradores mostraron insatisfacción por las medidas de bioseguridad adoptadas por la entidad, asimismo, precisaron que no existe un adecuado seguimiento por parte de los directivos de la entidad sobre la atención brindada (45%); respecto a la calidad de atención; el 43% indicó que el ambiente laboral no es óptimo, asimismo, el personal médico no recibe la formación adecuada; conclusión: Por lo que indicaron efectuar una estrategia para mejorar la capacitación al personal a fin de poder efectuar una función eficiente.

Además, Pérez et al. (2019), en su artículo “Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español” ISSN: 1518-8787, publicado en la revista de *Saude*, el 25 de abril del 2019; tuvo como objetivo analizar la satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español; La metodología: fue de tipo básica, no experimental, descriptiva; Resultados: los elementos

muestrales fueron 27 estados, La guía de análisis documental fue utilizada como Instrumento. Conclusión: La satisfacción del personal de medicina y enfermería fue regular, puesto que consideran que no existe un seguimiento adecuado de las actividades realizadas dentro de la organización, ni un adecuado plan que llevara la prestación de servicios idóneos a los pacientes; sumado a esto, los horarios de trabajo no están acordes con sus salarios, lo cual termina desmotivando al personal para cumplir con sus actividades de manera eficiente.

Por otra parte, Guadalupe et al. (2019), en su artículo “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención del hospital general” ISSN-e 2602-8085, publicado en la revista ciencia digital, el 05 de julio del 2019, tuvo como objetivo: establecer la relación entre la satisfacción y la calidad del servicio; El diseño de investigación: fue no experimental, básica, descriptiva; la muestra fueron 383 pacientes y 10 trabajadores del área de emergencia; Resultados: 59,5% de los encuestados manifestaron que el equipamiento del hospital es moderno, las instalaciones físicas son buenas (48,1%), sin embargo, en la calidad de servicio cedido por el personal es inadecuado (38,2%); donde, el 49% de los colaboradores; obteniendo como conclusión: no capacitan continuamente al personal y no reciben incentivos que les permita mejorar su trabajo, dentro del hospital.

Finalmente, Mero et al. (2021), en su artículo “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en la Unidad de Salud”, ISSN-0798-1015, publicado en la revista espacios el 31 de enero de 2021; tuvo como objetivo: determinar la calidad de servicio que se brinda en una entidad; El tipo de investigación fue aplicado, con diseño transversal y descriptivo, donde se emplearon encuestas a 275 personas; resultados: el 80% de los individuos perciben una deficiencia en la gestión y no están conformes con los servicios brindados dentro de la entidad, principalmente en aspectos como: el tiempo de espera, las funciones de algunos empleados, la infraestructura, entre otros; conclusiones: Así, se establece una relación con la gestión presupuestaria y la calidad de atención brindada, debido que  $p < 0.05$ .

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Por otra parte se tiene a Tunque y Quispe (2022), en su estudio científico “Gestión por resultados en organizaciones públicas de salud”, ISSN 2218-3620 publicado en la revista Universidad & Sociedad el 22 de febrero del 2022; El objetivo principal fue el de evaluar de qué manera se lleva a cabo la gestión por resultados y como repercute en la calidad de atención en las entidades públicas de salud; su método: tuvo una metodología cualitativa, no experimental; Los resultados obtenidos fueron los siguientes: los elementos muestrales fueron

30 artículos de los años 2010 al 2021, Se utilizó la guía de análisis documental como herramienta de recolección de datos en este estudio, el 37% de los artículos analizados mostraron que existe una deficiente gestión de salud; puesto que no manejan un adecuado programa presupuestal, no realizan un seguimiento y evaluación oportuna, mucho menos gestionan incentivos para mejorar los resultados de los trabajadores; poniendo en manifiesto que el servicio que brindan a pacientes internos es deficiente; conclusión: el autor concluye su investigación afirmando que existe relación entre los temas evaluados.

Además, Vargas y Zavaleta (2020), en su artículo “La Gestión del Presupuesto por Resultados y la Calidad del gasto en Gobiernos Locales”, ISSN 1668-8708, publicado en la revista científica visión de futuro en el año 2020; El objetivo principal examinar la correlación entre la administración orientada hacia el logro de resultados en el ámbito presupuestario y la efectividad en el uso de los recursos financieros por parte de las administraciones locales en la Región de la Libertad, metodología: un diseño no experimental, longitudinal y correlacional; resultados el análisis de la implementación de la gestión presupuestaria orientada hacia la obtención de resultados revela un índice de ejecución del 84%, en contraste con un índice de ejecución del 66% observado en diversos sectores de la región. Además, se ha demostrado una gestión orientada al buen sistema de desarrollo de los proyectos que buscan el beneficio social, al cual arroja un valor de probabilidad (Prob (F Statistic)) igual a 0.0000. Además, se respalda por un resultado de 0.69, lo cual permite conocer acerca del uso de los recursos durante las actividades desarrolladas en función a las necesidades de la población.

También, Flores y Delgado (2020), en su artículo “Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades”, ISSN 2707-2215, publicada en la revista multidisciplinaria ciencia latina en el año 2020; El objetivo principal fue analizar de qué manera la gestión por resultados mejora la calidad de atención en las entidades públicas; su metodología: fue del tipo básica, no experimental, descriptiva, la muestra se compuso por 20 colaboradores y 4 directivos de la entidad estatal, aplicaron un cuestionario para el recojo de evidencias; resultados: El 58% de trabajadores sostuvieron que el nivel de planificación es malo, de igual manera, la dimensión evaluación es mala del 61% y los incentivos de la gestión es mala (42%); es decir, la calidad de servicio que ofreció al colaborador interno es deficiente; asimismo, la atención que estos brindan es mala (48%); conclusión: la deficiente gestión difiere de manera negativa en la calidad de servicio que ofreció al personal como a los pacientes.

De acuerdo con, Gil et al. (2023), en su artículo “Una evaluación de la gestión del presupuesto por resultados y su efecto en la calidad de vida en los servicios básicos de un Distrito del Sur del Perú”, ISSN 2528-7869, publicada en la revista Eca Sinergia el día 08 de setiembre del 2023; el objetivo primordial fue determinar la influencia de la gestión del presupuesto por resultado en la calidad de vida; La metodología fue de enfoque cuantitativo, la población fue 5541 habitantes y la muestra probabilística fue 359, se empleó un cuestionario; resultado: que dio como respuesta a un 45% y el 21% demostrando una gestión eficiente al cual se han desarrollado proyectos en base a las necesidades de la población, ya que con el uso del presupuesto se logran efectuar diversas proyecciones para satisfacer a la ciudadanía. Conclusión: el presupuesto ha logrado tener relevancia en los últimos tiempos, dado que los entes municipales hacen uso de estos recursos para elaborar proyectos en bien de la sociedad.

También, Vidal et al. (2021), en su artículo titulado “La gestión pública y el presupuesto por resultados de la Dirección Regional de Educación Huánuco”, ISSN 2617-4332, publicada en la revista Gaceta Científica en el año 2021; El objetivo principal fue Determinar la relación entre variables; su metodología: Se aplicó un enfoque metodológico descriptivo en este estudio. La población objeto de análisis consistió en un total de 56 profesionales. Para recopilar datos, se emplearon encuestas y una revisión exhaustiva de fuentes bibliográficas. Con un resultado al cual se indica el nivel de significancia de 0.05, demostrando efectividad en el desarrollo de gestiones a través del uso del presupuesto consignado por el estado a la entidad municipal. Concluyen que, el 95%, del presupuesto ha logrado tener un buen resultado en obras de gran envergadura puestas en marcha por los entes municipales, cubriendo los gastos deducidos a fin de poder ejecutar dichas gestiones.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Base teórica de la variable Presupuesto por Resultados**

**2.2.1.1 Teorías y enfoques.** La teoría del presupuesto basado en resultados, desarrollada por Schick (1990), sostuvo que los recursos monetarios deben estar enfocados en los resultados que una entidad desea lograr en lugar de considerar como recursos necesarios para efectuar operaciones; es decir, implica la efectividad de la gestión estatal orientada a generar resultados medibles y tangibles; para ello, se requiere la determinación de metas, identificación acciones estratégicas, asignación de recursos y monitoreo de las operaciones internas que efectúa el personal; las cuales deben estar encaminadas a cumplir con los propósitos institucionales (Quang y Phuc, 2022).

Mientras tanto, Moncayo y Salinas (2019), este autor sostuvo que la Teoría del presupuesto base centro, en la que sostiene que todo programa o actividad debe estar programada como si estuviera recién iniciando y no simplemente ajustarse a los recursos sobrantes del periodo anterior, con la intención de conocer y eliminar las operaciones que no están aportando ningún valor o que no son rentables para la entidad; para lograr identificar cada una de estas actividades se deben evaluar los programas, dar prioridad a los más eficiente y desarrollar el presupuesto en base a estos y de esa manera se maximice la efectividad de los programas.

El Ministerio de Economía y Finanzas (2023), precisa que es un mecanismo de administración pública que facilita medir y cuantificar los resultados alcanzados por las entidades con base en los recursos financieros utilizados; promoviendo la transparencia y el deber de rendir cuentas.

Además, Espinoza et al. (2020), consideran que es un enfoque de la gestión estatal que tiene como fin determinar acciones específicas para la consecución de propósitos institucionales; por lo que dichos planes deben estar bien orientados para garantizar la administración de recursos en el momento adecuado.

Del Carmen (2019), considera las siguientes características:

Busca generar resultados tangibles para la entidad y la sociedad, por medio del cumplimiento de actividades que contribuyan en los propósitos establecidos por la entidad.

Evalúa el impacto que tienen las políticas en los indicadores de desempeño que tiene la institución; es decir, permite medir el progreso de las actividades definidas.

Distribuyó los recursos en base las necesidades de cada área o actividad que se va a efectuar por la entidad; es decir, se enfoca en los programas que van a permitir cumplir con las metas institucionales.

Buscó Optimizar la efectividad de los recursos gastados al enfocarse en resultados medibles y cuantificables que sean de beneficios tanto para trabajadores como el ente municipal.

Según la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto (Ley N° 28411), artículo 79, considera los siguientes instrumentos, el Programa Presupuestal, esta también el Seguimiento como la Evaluaciones e incentivos a la Gestión.

**2.2.1.2 Programa presupuestal.** La ley General del Sistema Nacional de Presupuesto (Ley N° 28411), artículo 82 señala; el encargado del programa presupuestario es el máximo responsable de la entidad encargada de implementarlo, y debe rendir cuentas en el uso de los recursos.

Del mismo modo, Cerem Global Business School (2023), señaló que todos los programas de gestión que se centran en el bienestar de la población engloban una variedad de áreas, como la educación, lo social, la salud, la planificación urbana, entre otros. Cada una de estas gestiones desarrolla programas orientados a mejorar los aspectos económicos, por lo que es necesario examinarlos con el fin de asegurar que generen el máximo nivel de satisfacción y bienestar.

Así mismo, MEF (2023), tuvo por concepto que son una serie de acciones que efectúan las entidades estatales con la intención de identificar los recursos que van a permitir lograr las metas establecidas y sean de beneficios para una población en específico; ya sean estos los mismos trabajadores de la organización o la comunidad en general, Aquellas entidades que se encuentran integradas y coordinadas con el objetivo de suministrar productos, tanto **bienes** como **servicios**.

De acuerdo con, Grudemi (2020), Indicó que los bienes son elementos que proporcionan utilidad o valor a quienes los utilizan o poseen. Desde una perspectiva económica, los bienes se producen con el propósito de ser intercambiados, convirtiéndose así en mercancías. Se distinguen varios tipos de bienes, como bienes raíces, bienes móviles.

También, Ortiz (2012), en su monografía señaló que los bienes individuales proporcionan a los hombres los medios necesarios para su supervivencia, disfrute y transacciones comerciales, pero también cumplen funciones más amplias al ser fundamentales para la existencia y el progreso de cada nación y de toda la humanidad.

Por otra parte, bienes: Se refirió a la adquisición de bienes que efectúa la entidad con base en los requerimientos de las áreas a fin de que se desarrollen las actividades programadas de manera oportuna, son bienes en términos monetarios y cumplen con alguna necesidad o generan beneficios económicos (MEF, 2023).

Además, Grudemi (2020), nos manifestó que un servicio se define como cualquier acción o actividad destinada a atender una necesidad, siendo fundamentalmente intangible, sin generar una propiedad tangible.

Mientras que, Ortiz (2012), nos señaló que servicio es el Conjunto de recursos, tanto tangibles como intangibles, utilizados en una actividad para mejorar su realización o alcanzar un objetivo específico. Estos recursos, organizados de manera adecuada, contribuyen a satisfacer necesidades o conveniencias generales o públicas. Además, la provisión forma parte del objeto de los contratos según el código civil, siempre y cuando los servicios no sean imposibles de cumplir, entendiendo esto no solo en términos materiales, sino también en relación con las normas legales o morales.

También el MEF (2023), precisó que servicios; son los que se implementan por el establecimiento con la intención de mejorar el desempeño del personal, el cual debe de ser comunicado a todo el personal de manera que a través de estos facilite el despliegue de sus operaciones y logro de objetivos.

**2.2.1.3 Seguimiento.** La Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto (Ley N° 28411), artículo 83 señaló que el Ministerio de Economía y Finanzas se encarga de realizar un seguimiento dentro del desarrollo de las actividades para obtener mayor demanda con respecto al uso del presupuesto público.

Del mismo modo, Cerem Global Business School (2023), señala que la afirmación se lleva a cabo en cada entidad gubernamental para garantizar una correcta asignación de recursos. Algunos proyectos suelen ser sustituidos debido a problemas internos.

También el MEF (2023), tuvo por concepto, que es el proceso a través del cual el organismo gubernamental **recolecta** y **analizar** los resultados y avances que se van logrando con base en el uso de los recursos brindados; asimismo, permite conocer posibles dificultades que puedan obstaculizar los propósitos organizacionales.

Del mismo modo, Joshi (2022), indicó que la recolección es un método de recopilar, medir varias fuentes para obtener información. Los datos se pueden recopilar a través de varias fuentes, como el monitoreo de redes sociales, el seguimiento en línea, encuestas, comentarios, etc.

También, Calzón (2023), señala que es la recolección y análisis de datos utilizando mecanismos de desarrollo. Las empresas confían en los procesos y herramientas de análisis estratégicas y operativas, todos estos diversos enfoques se fundamentan principalmente en dos áreas clave: investigación cuantitativa y cualitativa.



**2.2.1.4 Evaluaciones independientes.** La Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto (Ley N° 28411), artículo 46 señaló, tanto en términos físicos como financieros, en comparación con los presupuestos aprobados en el ámbito del Sector Público.

Del mismo modo, Cerem Global Business School (2023), señaló que en cada administración pública se asignan recursos para llevar a cabo evaluaciones externas que proporcionen una perspectiva crítica de los logros de cada programa. Estas evaluaciones desempeñan un papel fundamental en la eliminación de presupuestos que no generan beneficios adecuados.

También el MEF (2023), señaló que Consiste en llevar a cabo una evaluación metódica e imparcial, para generar datos fiables y prácticos para respaldar las principales evaluaciones independientes son: evaluación de diseño y evaluación de impacto.

**Diseño:** Se trata de un tipo de evaluación imparcial que examina la estructura de un programa o intervención antes, durante o después de su implementación, basándose en evidencia científica. Este tipo de análisis considera la evaluación de dos elementos fundamentales: la lógica y la consistencia (MEF, 2023).

**Impacto:** Evalúan de forma directa y atribuible el impacto causal de una intervención en los resultados esperados durante su implementación (MEF, 2023).

**2.2.1.5 Incentivos a la gestión.** La Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto (Ley N° 28411), artículo 86-b5 Indica que incluyó los términos de racionamiento y/o movilidad y otros de naturaleza similar, los cuales se conceden una vez implementadas los beneficios.

Del mismo modo, Cerem Global Business School (2023), señaló que se trata de los incentivos que el Estado otorga a los profesionales y empleados, para acrecentar la eficacia de gestión. Los salarios y bonificaciones ofrecidos por las Entidades Gubernamentales se implementan con el propósito de fomentar un desempeño más eficiente en el trabajo.

MEF (2023), los incentivos son una herramienta del Presupuesto por Resultados (PpR) y representan mecanismos destinados a mejorar la administración de los recursos. Los estímulos para la gestión se presentan como una valiosa herramienta que busca potenciar el rendimiento de las organizaciones públicas y fomentar en ellas un esfuerzo adicional para alcanzar sus objetivos y resultados esperados.

**Objetivos:** generar mejores posibilidades para la inversión estatal a través del desempeño eficiente de las instituciones encargadas de gestionar los recursos, para lo cual se emplean incentivos representativos de acuerdo a la norma (MEF, 2023).

**Resultados:** Son aquellos que se refieren a medios económicos que se brindan con base en los resultados alcanzados por los trabajadores en las distintas áreas (MEF, 2023).

## 2.2.2 *Bases teóricas de la variable Calidad de atención*

**2.2.2.1 Teorías y enfoques.** Teoría X y Y, estuvo centrada en dos enfoques sobre el comportamiento que tienen las personas en el ámbito laboral y como los generantes de las entidades tienen repercusión en el comportamiento de los colaboradores; la teoría X, alude que los empleados necesitan ser monitoreados constantemente para ejecutar sus actividades de manera efectiva; mientras que en la teoría Y, considera que estos son motivados y desarrollan sus actividades de manera eficiente cuando son autónomos y libres para tomar sus decisiones (Mcgregor, 2022).

Teoría de la pirámide de necesidades, según el autor Las demandas inherentes a la condición humana se organizan en una pirámide, comenzando desde las más básicas hasta las más elevadas, los factores de seguridad, aceptación, reconocimiento y finalmente la necesidad de autorrealización, donde esta teoría argumenta que para que los colaboradores brinden un servicio de calidad, es necesario que sus necesidades más básicas estén satisfechas, es decir, si los trabajadores no se sienten seguros en su entorno laboral, es posible que experimenten estrés o preocupación, lo cual afecta negativamente su rendimiento (Maslow, 2012).

Según, Koontz et al.(2012), fue la medida en que una organización garantiza que sus colaboradores reciban un trato adecuado, una comunicación clara, un entorno seguro, así como brinde posibilidades de crecimiento y desarrollo profesional.

También, Luengo y Montoya (2020), infirió que son una serie de condiciones básicas que las organizaciones Proporcionan a los colaboradores los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades de manera efectiva y mantener su compromiso en la consecución de los objetivos institucionales.

Por otra parte, Atuesta et al. (2022), dio a conocer que es la facultad que tiene una entidad para brindar las herramientas y condiciones necesarias a los trabajadores para que estos puedan desempeñarse de manera oportuna dentro de su centro laboral, esto involucra un ambiente laboral flexible, capacitaciones constantes, incentivos con base al cumplimiento de metas y comunicación asertiva entre las diversas áreas.

De acuerdo con Córdova et al. (2021), menciona las siguientes características:

**Rapidez y eficiencia:** Los empleados internos necesitaron soluciones rápidas y eficientes a sus problemas. Una entidad que da respuesta a los requerimientos de los trabajadores internos de la organización y proporciona soluciones efectivas, es considerada como una organización que ofrece calidad de atención.

**Comunicación clara:** Una buena comunicación fue clave para una atención al cliente. Esto se aplica igualmente para la comunicación interna en una entidad. Los empleados necesitan recibir información clara y precisa sobre los procesos de la organización, los plazos y los objetivos para poder realizar su trabajo de manera efectiva.

**Empatía:** Una organización que muestra empatía hacia sus empleados internos, demuestra que se preocupa por ellos y que los valora como miembros importantes del equipo. La empatía implica entender las necesidades y preocupaciones de los empleados internos y tratarlos con respeto y consideración.

**Disponibilidad:** Las instituciones debieron estar disponibles para atender las necesidades de sus empleados internos. Esto implica brindar vías de comunicación abiertas y accesibles, como correo electrónico, teléfono y chat en línea, para que los empleados puedan plantear preguntas o solicitar asistencia en el momento que lo requieran.

**Capacitación y desarrollo:** Una organización que invirtió en la capacitación y desarrollo de sus empleados internos, muestra un compromiso con su crecimiento profesional y personal. La capacitación ayuda a los empleados a mejorar sus habilidades y conocimientos, lo que puede mejorar su desempeño y aumentar su satisfacción en el trabajo.

Tal como indican Koontz et al. (2012), existen diversos elementos que generan cambios positivos o negativos en la calidad con la cual se desarrolla la atención al público, dentro del cual se encuentran los de procedencia humana y material.

**2.2.2.2 Factores humanos y motivación.** Abarca la relación entre los elementos humanos, psicológicos y motivacionales de las personas y cómo tienen impacto en su comportamiento o desempeño en el entorno laboral, en otras palabras, reconoce que los empleados no deben ser considerados únicamente como recursos o máquinas, sino como seres humanos con necesidades, deseos y motivaciones individuales.

**Motivación**, es el conjunto de razones o los estímulos que inducen a una persona a comportarse de una forma particular, donde la motivación puede ser intrínseca, cuando proviene de la satisfacción personal o el interés en la tarea en sí misma, o extrínseca, cuando está impulsada por recompensas externas como el reconocimiento, el dinero o el estatus. (Koontz et al.2012).

**Consideraciones sobre las recompensas**, se refieren a los factores que influyen en cómo las personas perciben y valoran las recompensas que reciben en el trabajo, es decir, si las recompensas son importantes y valoradas por los empleados. (Koontz et al.2012).

**Calidad laboral**, impactan en la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, esto incluyen aspectos como el equilibrio entre el trabajo y la vida personal o la autonomía y el control sobre el trabajo entre otros (Koontz et al.2012).

**Enriquecimiento del puesto**, es una estrategia de diseño de trabajo que busca crecer el estímulo y satisfacción de los colaboradores mediante la ampliación y enriquecimiento de las tareas o responsabilidades, es decir se basa en la idea de que un trabajo desafiante o significativo logre aumentar la motivación del colaborador (Koontz et al.2012).

**2.2.2.3 Liderazgo**. Se refiere a la habilidad de una persona para ejercer influencia, liderar y orientar a otros individuos o grupos hacia la consecución de objetivos compartidos, lo cual implica la habilidad de tomar decisiones, motivar, comunicar, resolver problemas y ejercer autoridad, no obstante, este se puede manifestar en diferentes estilos, como; liderazgo autocrático, el liderazgo participativo, el liderazgo transformacional, etc.

**Posición de poder**, es la autoridad formal o el estatus que un líder posee en una organización o grupo, es decir la posición de poder proporciona al líder la capacidad de tomar decisiones, asignar tareas, establecer metas, influir en otros y hacer valer su autoridad (Koontz et al.2012).

**Estructura de las tareas**, es la estructuración de las actividades de manera sistemática, coordinada y responsable dentro de un equipo de organización, es decir, la claridad de los roles o expectativas, la división del trabajo y la colaboración y sincronización entre los integrantes del equipo, debido a que una buena estructura de tareas garantiza una buena eficiencia en el trabajo (Koontz et al.2012).

**Relaciones líder-miembros**, es la interacción entre un líder y los miembros de su equipo u organización, es decir, una relación líder-miembros sólida y positiva puede fomentar

la colaboración, la motivación y la cohesión del equipo, en este contexto, estos factores ejercen una influencia directa en el rendimiento (Koontz et al.2012).

**2.2.2.4 Comités, equipos y toma grupal de decisiones.** Abarca la utilización de comités y equipos para tomar decisiones de forma conjunta en lugar de que sean tomadas de manera individual, debido a que esto involucra la participación de múltiples individuos con diversas perspectivas, habilidades y conocimientos en el proceso de tomar decisiones, en otras palabras, los comités y equipos se emplean para llevar a cabo discusiones, análisis y evaluación de opciones, con el fin de alcanzar acuerdos o formular recomendaciones. (Koontz et al.2012).

**Deliberación y opiniones de grupo,** es la discusión y consideración de diferentes puntos de vista y Perspectivas del comité o equipo compartan sus ideas, argumenten y lleguen a un consenso o acuerdo colectivo (Koontz et al.2012).

**Coordinación de departamentos, planes y políticas,** es la colaboración y coordinación entre distintos departamentos, áreas o niveles de una organización, una alineación efectiva y políticas de diversas áreas Con el fin de alcanzar una implementación más coherente y eficiente de esas decisiones (Koontz et al.2012).

**Transmitir y compartir información,** se centra en la transmisión y compartición efectiva de información pertinente y necesaria para tomar decisiones, respaldando así la toma de decisiones fundamentada en evidencias (Koontz et al.2012).

**Motivación mediante la participación,** esto implica fomentar y reconocer la contribución de los trabajadores, lo cual puede generar un mayor sentimiento de pertenencia y responsabilidad hacia las decisiones adoptadas (Koontz et al.2012).

**2.2.2.5 Comunicación.** Es el intercambio de información de ideas, sentimientos y mensajes entre personas, grupos u organización, debido a que esta dimensión es esencial para que las organizaciones operen de manera eficiente y efectiva, teniendo en cuenta que la comunicación puede ser por medio de palabras habladas, escritas, no verbal, gestos, expresiones faciales o por el lenguaje corporal (Koontz et al.2012).

**Necesidad de saber de los agentes,** se basa en la importancia de que los agentes, trabajadores, miembros de un equipo o partes interesadas, tengan acceso a la información con el objetivo de desempeñar eficientemente sus funciones y responsabilidades (Koontz et al.2012).

**Flujo de la comunicación en la organización**, es el mecanismo mediante el cual se realiza la distribución y el intercambio de información dentro de la estructura organizativa, pudiendo adoptar una perspectiva vertical, en este contexto, la comunicación se establece en un flujo ascendente desde niveles inferiores hacia superiores, o en un flujo descendente desde niveles superiores hacia inferiores, también puede ser horizontal, cuando la comunicación tiene lugar entre personas o grupos que tienen la misma posición jerárquica (Koontz et al.2012).

**Métodos de comunicación**, son las herramientas y canales utilizados, estos métodos pueden abarcar desde encuentros presenciales, comunicación por correo electrónico, llamadas telefónicas, mensajes instantáneos y otras formas de interacción (Koontz et al.2012).

### 2.3 Términos Básicos

**Ambiente de trabajo:** Es el espacio donde los empleados llevan a cabo sus labores, por ello el lugar de trabajo es crucial para el desempeño y la satisfacción laboral, los factores que influyen es la comunicación y la colaboración entre trabajadores, así como la relación con los superiores (Koontz et al. 2012).

**Desempeño:** es la ejecución o la manera en que un trabajador lleva a cabo sus tareas, responsabilidades o funciones laborales, es la evidencia en la calidad del trabajo concluido, el cumplimiento de metas y objetivos establecidos (Koontz et al. 2012).

**Equidad:** es el principio de tratar a todas las personas de manera justa, imparcial y sin discriminación, considerando sus derechos, necesidades y circunstancias individuales, esto implica que todos tengan igualdad de oportunidades y acceso a recursos (Koontz et al. 2012).

**Evaluaciones:** Análisis sistémico que se lleva a cabo por la entidad para conocer el desempeño alcanzado con base en los recursos asignados a las distintas actividades y áreas internas (Ministerio de Economía y Finanzas , 2023).

**Incentivos a la gestión:** lo implementa la entidad de manera progresiva para acelerar las actividades del personal hacia el logro de resultados (MEF, 2023).

**Liderazgo:** es la habilidad para liderar, ejercer influencia y motivar a otros individuos o grupos con el propósito de alcanzar metas y objetivos compartidos, esto significa que un líder proporciona dirección, toma decisiones, inspira y Promueve el crecimiento y desarrollo de los integrantes del equipo, promoviendo un entorno de trabajo positivo y productivo (Koontz et al. 2012).

**Presupuesto por resultados:** Precisa que es una herramienta utilizada en la administración pública que posibilita la evaluación y cuantificación de forma precisa los resultados alcanzados por las entidades en base a los recursos financieros utilizados; promoviendo la transparencia y rendición de cuentas (MEF, 2023).

**Programa presupuestal:** Acciones que efectúan las entidades estatales con la intención de identificar los recursos que van a permitir lograr las metas establecidas y sean de beneficios para una población en específico (MEF , 2023).

**Seguimiento:** Proceso a través del cual la organización gubernamental recolecta y analiza los resultados y avances que se van logrando con base al uso de los recursos brindados (MEF, 2023).

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Formulación de la Hipótesis

##### 3.1.1 Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre el Presupuesto por resultado y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.

##### 3.1.2 Hipótesis específicas

Existe una relación directa y significativa entre el Programa presupuestal y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.

Existe una relación directa y significativa entre Seguimiento y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.

Existe una relación directa y significativa entre las Evaluaciones Independientes y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.

Existe una relación directa y significativa entre los Incentivos y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.

#### 3.2 Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable 1*

<b>Variable 1: Presupuesto por resultados.</b>		
<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>
Es una herramienta de administración gubernamental que permite medir y cuantificar los resultados alcanzados por las entidades en base a los recursos financieros utilizados (Ministerio de Economía y Finanzas, 2023).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Programa presupuestal</li><li>• Seguimiento</li><li>• Evaluaciones Independientes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bienes</li><li>• Servicios</li><li>• Recoleccion</li><li>• Analisis</li><li>• Diseño</li><li>• Impacto</li></ul>



<b>Definición operacional</b>		
Para el análisis de la variable Presupuesto por Resultados con sus respectivas dimensiones se utilizó el cuestionario, y se aplicará la escala de Likert en la muestra del estudio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivos a la Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos</li> <li>• Resultados</li> </ul>

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable 2*

<b>Variable 2: Calidad de atención.</b>		
<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>
Involucra a la prestación de una atención competitiva centrada en las necesidades, lo cual implica ofrecer un servicio eficiente, respetuoso y profesional a los usuarios internos, lo que puede mejorar la productividad y motivación en el entorno laboral (Febres y Mercado, 2020).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores humanos y motivación.</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación</li> <li>• Consideración sobre las recompensas</li> <li>• Calidad laboral</li> <li>• Enriquecimiento del puesto</li> <li>• Posición de poder</li> <li>• Estructura de las tareas</li> <li>• Relaciones líder-miembros</li> </ul>
<b>Definición operacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comités, equipos y toma grupal de decisiones.</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deliberación y opiniones de grupo</li> <li>• Coordinación de departamentos, planes y políticas.</li> <li>• Transmitir y compartir información</li> <li>• Motivación mediante la participación</li> </ul>
Se desarrollo el análisis en función a sus dimensiones con sus indicadores por medio de un cuestionario con una escala de Likert.		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de saber de los agentes</li> <li>• Flujo de la comunicación en la organización</li> <li>• Métodos de comunicación.</li> </ul>
--	--	--

### 3.3 Métodos de investigación

Presentó un método general científico y método específico Descriptivo. Este método se empleó para recopilar información de tipo numérica que pueda ser cuantificable. Asimismo, tuvo enfoque de investigación que se fundamenta en la evaluación imparcial de los temas investigados, posteriormente, se analizaron a través de técnicas estadísticas (Arbaiza, 2019).

### 3.4 Tipo, nivel y diseño de investigación

#### 3.4.1 Tipo de Investigación

Fue básica. Como señalan Arias y Covinos (2021) también es conocida como una investigación fundamental o investigación pura, por cuanto tiene como fin la ampliación de los conocimientos y comprender mejor los temas en investigación.

#### 3.4.2 Nivel de investigación

La investigación abordó un enfoque descriptivo en su análisis – correlacional, como aseguran Polania et al. (2020), un estudio descriptivo permite la recolección de datos sobre una determinada muestra para poder describir las características del comportamiento de cada variable. De la misma forma, un estudio correlacional tiene como objetivo principal identificar la medida de asociación entre los temas investigados mediante el uso de análisis estadísticos, esta puede ser positiva o negativa.

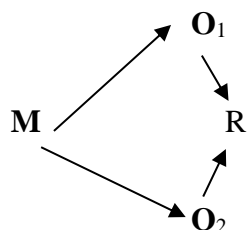
#### 3.4.3 Diseño de investigación

Se enfocó en la aplicación de un diseño de investigación correlacional, con el fin de examinar la conexión entre dos variables particulares como son el Presupuesto por Resultados y la calidad de atención.

El diseño del estudio fue no experimental, tal como explica Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), un diseño de este tipo se caracteriza porque no es necesario manipular o alterar algunos de los temas en cuestión, permitiendo ser observados tal y como se encuentran.

De la misma forma, fue de corte transversal, Ñaupás et al. (2018), sostiene que se trata de una modalidad de indagación observacional en la que se recopila información sobre un grupo de individuos en un momento específico en el tiempo. Por tal motivo, el estudio comprendió el periodo 2023.

El estudio contó con el siguiente diseño:



Dónde:

M = representa la muestra

O1 = Presupuesto por Resultados

O2 = Calidad de Atención

R = correlación entre variables

### 3.5 Población y muestra

#### 3.5.1 Población

Comprende un grupo de elementos que tienen cualidades parecidas, mismas que forman parte de una investigación y de las cuales se obtuvieron datos para dar respuestas a los objetivos de una investigación (Smith y Hasan, 2020). Por lo tanto, estuvo compuesta por todo el personal, tanto asistencial como administrativo, que integra las áreas específicas del centro de salud.

**Tabla 3**

*Usuarios Internos del Hospital Santa Gema*

Grupo Ocupacional	Cantidad
Asistencial	109
Administrativo	268
TOTAL	377

Fuente: RR. HH. del Hospital Santa Gema de Yurimaguas.

### **3.5.2 Muestra censal**

La muestra estuvo conformada por todos los integrantes de la población, según OpenAI (2023), una muestra censal es un tipo de muestra que incluye a toda la población o conjunto de elementos que se están estudiando. A diferencia de otras técnicas de muestreo que seleccionan solo una parte representativa de la población, la muestra censal intenta abarcar cada individuo o elemento en el grupo de estudio.

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

### **3.6.1 Técnicas**

Fue la encuesta, la cual es una herramienta de investigación empleada para recolectar datos e impresiones de un conjunto de personas acerca de un tema específico. Esta técnica generalmente involucra el uso de un cuestionario estandarizado que se administra a una muestra que refleja fielmente la población de interés. (Arbaiza, 2019).

### **3.6.2 Instrumentos**

Como señala Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), un instrumento de medición es una metodología o conjunto de metodologías que posibilitan asignar valores numéricos para cuantificar las expresiones de un constructo que solo puede ser medido de forma indirecta.

El instrumento que fue aplicado es el cuestionario. El primer instrumento sobre el presupuesto por resultados estuvo conformado por 16 interrogantes que se compuso en: Programa presupuestal (1-4), Seguimiento (5-8), Evaluaciones independientes (9-12), Incentivos de la gestión (13-16).

El segundo instrumento trato sobre la calidad de atención estuvo conformado por 28 interrogantes que se compuso: Factores humanos y motivación (1-8), Liderazgo (9-14), Comité, equipos y toma grupal de decisiones (15-22), Comunicación (23-28).

La escala del instrumento será Likert y se clasifica en: 1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre) y 5 (Siempre).

### **3.6.3 Validez**

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), facilita la determinación de los criterios de coherencia y la cohesión en los instrumentos que se emplearon para conocer si los instrumentos realmente son pertinentes para ser aplicados para el cumplimiento del objetivo para la recopilación de los datos adecuados.

La validación se llevó a cabo con la participación de tres contadores especializados en la investigación propuesta. Como conclusión de los tres expertos contadores, se determinó que los instrumentos relacionados con las variables de **presupuesto por resultado** y **calidad de atención** fueron considerados "Buenos" para llevar a cabo la investigación. Esta evaluación se realizó utilizando las fichas de validación proporcionadas por la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, las cuales se encuentran adjuntas en la sección de Anexos.

**Tabla 4**

*Validación de expertos*

N°	Experto	Grado	Opinión de aplicación
1	Guillermo Barrera Córdova	Magister	Muy Buena
2	Atilio García Ibérico	Magister	Buena
3	Jossi Elva Guevara Trujillo	Magister	Buena

*Nota:* Expertos que dieron opinión favorable en la ficha de validación.

### **3.6.4 Confiabilidad**

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), nivel de consistencia y coherencia de los resultados generados por un instrumento. Para probar la confiabilidad del instrumento aplicado, los datos extraídos se procesaron con el SPSS V27, utilizando el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach, y el resultado fue mayor a 0.6 para probar su confiabilidad.

**Tabla 5**

*Estadística de fiabilidad*

Variabes	Alfa de Cronbach	N° de elemento
Presupuesto por resultados	0,978	16
Calidad de atención	0,945	28

*Nota:* Resultados mayores a 0,6

### **3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.**

En el marco de la investigación, se emplearon métodos específicos para recopilar información cuantificable, adoptando un enfoque descriptivo respaldado por técnicas estadísticas. La investigación se clasificó como básica, también conocida como fundamental o pura, orientada a ampliar conocimientos. El análisis se centró en un enfoque descriptivo-correlacional, evaluando la asociación entre variables mediante técnicas estadísticas.

El diseño de investigación fue correlacional no experimental, de corte transversal, abordando la relación entre Presupuesto por Resultados y calidad de atención. Se representó gráficamente mediante un diseño específico con variables clave (O1, M, R, O2).

La población de interés incluyó todo el personal del centro de salud, y la muestra se seleccionó de manera censal, abarcando todos los elementos en estudio.

La recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas, utilizando cuestionarios estandarizados con escalas Likert. El primer instrumento se centró en el **Presupuesto por Resultados**, con 16 preguntas, mientras que el segundo abordó la **calidad de atención** con 28 preguntas, evaluando factores diversos. La validez de los instrumentos se aseguró a través de la revisión de expertos, mientras que la confiabilidad se evaluó mediante una prueba piloto procesada con el software SPSS V27, utilizando el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach.

Este enfoque metodológico integral permitirá obtener datos significativos para abordar los objetivos de la investigación, garantizando la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

### **3.8 Aspectos éticos y regulatorios**

La conducta responsable del investigador en el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (Concytec), es esencial para mantener la integridad de la investigación científica. Esto implica adherirse estrictamente a los principios éticos, como la honestidad en la recopilación y presentación de datos, el respeto a la propiedad intelectual y la confidencialidad de la información; Además, se espera que el investigador promueva la colaboración y comparta sus hallazgos de manera transparente con la comunidad científica y el público en general. La ética y la integridad son pilares fundamentales para asegurar la credibilidad y el avance continuo de la investigación en Concytec.

Referente a los aspectos éticos, se considerarán los siguientes factores que están enmarcados en el Código de Ética para la investigación aprobado por Resolución de Comisión Organizadora N° 136-2023-UNAAA/C: mediante el artículo 1°; El principio de autonomía, donde el investigador respetará las intervenciones de los participantes. Beneficencia, debido a que con la ejecución del estudio, se beneficiará al centro de salud, colaboradores y usuarios. Principio de no maleficencia, dado que no se perjudicará a la institución ni a ninguno de sus integrantes, considerando que la investigación será empleada con fines académicos. El principio de equidad, quienes participen en la investigación, serán tratados por igual, sin ningún

tipo de discriminación. Además, se seguirán los lineamientos señalados por la institución de educación superior y los lineamientos señalados por las Normas APA en su séptima edición. Asimismo, se ha otorgado adecuado crédito a las autorías mencionadas en el presente documento y se ha seguido el formato de citación de acuerdo a las normas APA, respetando además todas las normativas legales y éticas establecidas por la universidad y la escuela.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Descripción de los resultados

##### 4.1.1 Nivel de presupuesto por resultados a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.

**Tabla 6**

*Nivel de presupuesto por resultados y sus dimensiones.*

Variable/Dimensiones	Nivel	Rango	f	%
Presupuesto por resultados	Bajo	16-37	117	31%
	Medio	38-59	230	61%
	Alto	60-80	30	8%
	Total		<b>377</b>	<b>100%</b>
Programa presupuestal	Bajo	4-9	108	29%
	Medio	10-15	252	67%
	Alto	16-21	17	4%
	Total		<b>377</b>	<b>100%</b>
Seguimiento	Bajo	4-9	118	31%
	Medio	10-15	207	55%
	Alto	16-21	52	14%
	Total		<b>377</b>	<b>100%</b>
Evaluaciones independientes	Bajo	4-9	148	39%
	Medio	10-15	181	48%
	Alto	16-21	48	13%
	Total		<b>377</b>	<b>100%</b>
Incentivos de gestión	Bajo	4-9	104	28%
	Medio	10-15	254	67%
	Alto	16-21	19	5%
	Total		<b>377</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas en el año 2023.

#### **Interpretación**

Según la tabla, el nivel del presupuesto por resultados es bajo en 31 %, medio en 61 %, y alto en 8 %, asimismo respecto al nivel de sus dimensiones, el programa presupuestal es bajo en 29 %, medio en 67 %, y alto en 4 %, además el seguimiento es bajo en 31 %, medio en



55 %, y alto en 14 %, seguido a ello las evaluaciones independientes son bajas en 39 %, medio en 48 %, y alto en 13 %, por último, los incentivos de gestión tienen un nivel bajo en 28 %, medio de 67 %, y alto de 5 %.

**4.1.2. Nivel de la calidad de atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.**

**Tabla 7**

*Nivel de la calidad de atención y sus dimensiones.*

<b>Variable/Dimensiones</b>	<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Calidad de atención	Bajo	28-65	98	26%
	Medio	66-103	248	66%
	Alto	104-140	31	8%
	<b>Total</b>		<b>377</b>	<b>100%</b>
Factores humanos y motivación	Bajo	8-18	99	26%
	Medio	19-29	246	65%
	Alto	30-40	32	9%
	<b>Total</b>		<b>377</b>	<b>100%</b>
Liderazgo	Bajo	6-14	125	33%
	Medio	15-23	234	62%
	Alto	24-30	18	5%
	<b>Total</b>		<b>377</b>	<b>100%</b>
Comité, equipos y toma grupal de decisiones	Bajo	8-18	102	27%
	Medio	19-29	235	62%
	Alto	30-40	40	11%
	<b>Total</b>		<b>377</b>	<b>100%</b>
Comunicación	Bajo	6-14	149	40%
	Medio	15-23	154	41%
	Alto	24-30	74	19%
	<b>Total</b>		<b>377</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas en el año 2023.

**Interpretación**

Según la tabla, el nivel de la calidad de atención es bajo en 26 %, nivel medio en 66 %, y nivel alto en 8 %, asimismo, respecto al nivel de sus dimensiones, los factores humanos y motivación tiene un nivel bajo en 26 %, medio en 65 %, y alto en 9 %, el liderazgo es bajo

en 33 %, medio en 62 %, alto en 5 %, seguido del comité, equipos y toma grupal de decisiones que es bajo en 27 %, medio en 62 %, y alto en 11 %, y por último la comunicación es baja en 40 %, medio en 41 %, y alto 19 %.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### 4.2.1 Prueba de normalidad

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Presupuesto por resultados	,072	377	,000
Programa presupuestal	,105	377	,000
Seguimiento	,111	377	,000
Evaluaciones independientes	,143	377	,000
Incentivos de gestión	,122	377	,000
Calidad de atención	,075	377	,000
Factores humanos y motivación	,092	377	,000
Liderazgo	,069	377	,000
Comité, equipos y toma grupal de decisiones	,097	377	,000
Comunicación	,105	377	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.27

### **Interpretación:**

En la tabla 8 se determinó que se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnova por tener datos mayores a 50. Por lo que, en base a los resultados, se empleó el Rho de Spearman considerando que la significancia fue menor a 0,05 con una distribución no normal.

### 4.2.2 Hipótesis general:

**Ho:** No existe una relación directa y significativa entre el Presupuesto por resultado y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.

**Hi:** Si existe una relación directa y significativa entre el Presupuesto por resultado y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.

**Tabla 9**

*Relación entre el presupuesto por resultado y la calidad de atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.*

			Presupuesto por resultados	Calidad de atención
Rho de Spearman	Presupuesto por resultados	Coeficiente de correlación	1,000	,640**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	377	377
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,640**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	377	377

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

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.27

### **Interpretación**

En la tabla 9 se aprecia que, existe un nivel de significancia de 0,000 lo que indica que existe relación entre las variables; por lo tanto, se aprueba la hipótesis alterna con un nivel de coeficiente de Rho de Spearman de 0,640 que significa una correlación positiva moderada.

#### **4.2.3 Hipótesis específica 1:**

**Ho:** No existe una relación directa y significativa entre el Programa presupuestal y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.

**Hi:** Si existe una relación directa y significativa entre el Programa presupuestal y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.

**Tabla 10**

*Relación entre el programa presupuestal y la calidad de atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.*

			Programa presupuestal	Calidad de atención
Rho de Spearman	Programa presupuestal	Coeficiente de correlación	1,000	,604**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	377	377
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,404**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	377	377

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

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.27

### Interpretación

En la tabla 10 se aprecia que, existe un nivel de significancia de 0,000 lo que indica que existe relación entre la dimensión programa presupuestal y la variable calidad de atención; por lo tanto, se aprueba la hipótesis alterna con un nivel de coeficiente de Rho de Spearman de 0,604 que significa una correlación positiva moderada.

#### 4.2.4 Hipótesis específica 2.

**Ho:** No existe una relación directa y significativa entre Seguimiento y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.

**Hi:** Si existe una relación directa y significativa entre Seguimiento y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.

**Tabla 11**

*Relación entre seguimiento y la calidad de atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.*

		Seguimiento	Calidad de atención
Rho de Spearman	Seguimiento	1,000	,665**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	377	377
Calidad de atención	Calidad de	,665**	1,000
	Coeficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	377	377

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

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.27

### Interpretación

En la tabla 11 se aprecia que, existe un nivel de significancia de 0,000 lo que indica que existe relación entre la dimensión seguimiento y la variable calidad de atención; por lo tanto, se aprueba la hipótesis alterna con un nivel de coeficiente de Rho de Spearman de 0,665 que significa una correlación positiva moderada.

#### 4.2.5 Hipótesis específica 3.

**Ho:** No existe una relación directa y significativa entre las Evaluaciones Independientes y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.

**Hi:** Si existe una relación directa y significativa entre las Evaluaciones Independientes y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.

**Tabla 12**

*Relación entre las evaluaciones independientes y la calidad de atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.*

			Evaluaciones independientes	Calidad de atención
Rho de	Evaluaciones	Coeficiente de correlación	1,000	,687**
Spearman	independientes	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	377	377
	Calidad de	Coeficiente de correlación	,687**	1,000
	atención	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	377	377

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

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.27

### Interpretación

En la tabla 12 se aprecia que, existe un nivel de significancia de 0,000 lo que indica que existe relación entre la dimensión evaluaciones independientes y la variable calidad de atención; por lo tanto, se aprueba la hipótesis alterna con un nivel de coeficiente de Rho de Spearman de 0,687 que significa una correlación positiva moderada.

#### 4.2.6 Hipótesis específica 4.

**Ho:** No existe una relación directa y significativa entre los Incentivos y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.

**Hi:** Si existe una relación directa y significativa entre los Incentivos y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.

**Tabla 13**

*Relación entre los incentivos y la calidad de atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.*

			Incentivos	Calidad de atención
Rho de	Incentivos	Coeficiente de correlación	1,000	,876**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	377	377

Calidad de	Coefficiente de correlación	,876**	1,000
atención	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	377	377

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

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.27

### Interpretación

En la tabla 13 se aprecia que, existe un nivel de significancia de 0,000 lo que indica que existe relación entre la dimensión incentivos y la variable calidad de atención; por lo tanto, se aprueba la hipótesis alterna con un nivel de coeficiente de Rho de Spearman de 0,876 que significa una correlación positiva alta.

### 4.3 Discusión de resultados

En la hipótesis general, se evidencio que existe relación positiva moderada entre el presupuesto por resultados y la calidad de atención, con un nivel de significancia de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,640; significa que, a mejor presupuesto por resultados, mejor será la calidad de atención, debido a que se tendrá mayores presupuestos para que el personal pueda contar con mayor número de recursos para brindar una atención de calidad. Con estos resultados se niega la hipótesis nula y se aceptando la hipótesis alterna; dichos resultados concuerdan con lo expuesto por Vargas y Zavaleta (2020), hacen relevancia de un índice de ejecución del 84%, en contraste con un índice de ejecución del 66% observado en diversos sectores de la región. Además, se ha demostrado una gestión orientada al buen sistema de desarrollo de los proyectos que buscan el beneficio social, al cual arroja un valor de probabilidad (Prob (F Statistic)) igual a 0.0000. Además, se respalda por un resultado de 0.69, lo cual permite conocer acerca del uso de los recursos durante las actividades desarrolladas en función a las necesidades de la población. Asimismo, Gil et al. (2023), deducen que un 45% y el 21% demostrando una gestión eficiente al cual se han desarrollado proyectos en base a las necesidades de la población, ya que con el uso del presupuesto se logran efectuar diversas proyecciones para satisfacer a la ciudadanía. Conclusión: el presupuesto ha logrado tener relevancia en los últimos tiempos, dado que los entes municipales hacen uso de estos recursos para elaborar proyectos en bien de la sociedad. Lo descrito corroboran con Grudemi (2020), Indicó que los bienes son elementos que proporcionan utilidad o valor a quienes los utilizan o poseen. Desde una perspectiva económica, los bienes se producen con el propósito de ser intercambiados, convirtiéndose así en mercancías. Se distinguen varios tipos de bienes, como bienes raíces, bienes móviles.

En lo concerniente a la primera hipótesis específica: existe relación positiva moderada entre la dimensión programa presupuestal y la variable calidad de atención, con un nivel de significancia de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,604 que significa a mejor programa presupuestal, mejor será la calidad de atención, debido a que la programación de los presupuestos para el desarrollo de las actividades que realizan el personal es fundamental ya que estos contarán con recursos suficientes para la generación de un servicio de calidad, dichos resultados concuerdan con lo expuesto por Matute y Murillo (2021), hacen referencia que, el 48,70% de los colaboradores mostraron insatisfacción por las medidas de bioseguridad adoptadas por la entidad, asimismo, precisaron que no existe un adecuado seguimiento por parte de los directivos de la entidad sobre la atención brindada (45%); respecto a la calidad de atención; el 43% indicó que el ambiente laboral no es óptimo, asimismo, el personal médico no recibe la formación adecuada para mejorar la calidad de atención a los pacientes.; Por lo que indicaron que existe relación relevante entre los temas. Lo descrito corroboran con la teoría del presupuesto base centro, en la que sostiene que todo programa o actividad debe estar programada como si estuviera recién iniciando y no simplemente ajustarse a los recursos sobrantes del periodo anterior, con la intención de conocer y eliminar las operaciones que no están aportando ningún valor o que no son rentables para la entidad; para lograr identificar cada una de estas actividades se deben evaluar los programas, dar prioridad a los más eficientes y desarrollar el presupuesto en base a estos y de esa manera se maximice la efectividad de los programas (Moncayo y Salinas, 2019); esto indica que, el presupuesto se ha convertido en uno de los mecanismos para lograr cumplir con las actividades establecidas por la entidad, con el fin de poder obtener beneficios para el crecimiento económico a gran escala.

En lo concerniente a la segunda hipótesis específica: existe relación positiva moderada entre la dimensión seguimiento y la variable calidad de atención, con un nivel de significancia de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,665 que significa a mejor seguimiento, mejor será la calidad de atención, además que un adecuado seguimiento de las asignaciones y ejecuciones presupuestales en todas las áreas va permitir cumplir con los objetivos propuestos y con ello brindar un adecuado servicio al usuario final; dichos resultados coinciden con lo expuesto por otra parte, Guadalupe et al. (2019), deducen que, el 59,5% de los encuestados manifestaron que el equipamiento del hospital es moderno, las instalaciones físicas son buenas (48,1%), sin embargo, en la calidad de servicio cedido por el personal es inadecuado (38,2%); donde, el 49% de los colaboradores; obteniendo como conclusión: no capacitan continuamente al personal y no reciben incentivos que les permita mejorar su trabajo, por lo que se detectó que existe la relación relevante entre la calidad de atención y la satisfacción que presente el personal

del hospital. Lo descrito corroboran con, Cerem Global Business School (2023), señaló que todos los programas de gestión que se centran en el bienestar de la población engloban una variedad de áreas, como la educación, lo social, la salud, la planificación urbana, entre otros. Cada una de estas gestiones desarrolla programas orientados a mejorar la calidad de vida de la población, por lo que es necesario examinarlos con el fin de asegurar que generen el máximo nivel de satisfacción y bienestar; esto indica que, el seguimiento es considerada como una fuente para conocer el manejo de los recursos y el desempeño efectuado por todos los colaboradores dentro de su área funcional.

En lo concerniente a la tercera hipótesis específica: existe relación positiva moderada entre la dimensión evaluaciones independientes y la variable calidad de atención, con un nivel de significancia de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,687, que significa a mejores evaluaciones independientes, mejor será la calidad de atención, indicando que evaluando los resultados obtenidos cada cierto periodo y dentro de ello evaluar el desarrollo de las actividades del personal responsable de la atención, mejorara la calidad de servicio brindado, dichos resultados concuerdan con lo expuesto por Mero et al. (2021), indican que, el 80% de los individuos perciben una deficiencia en la gestión y no están conformes con los servicios brindados dentro de la entidad, principalmente en aspectos como: el tiempo de espera, las funciones de algunos empleados, la infraestructura, entre otros; conclusiones: Así, se establece una correlación directa entre la gestión presupuestaria y la calidad de atención brindada, debido que  $p < 0.005$ . Lo descrito corroboran con la teoría de la pirámide de necesidades, según el autor Las demandas inherentes a la condición humana se organizan en una pirámide, comenzando desde las más básicas hasta las más elevadas, es decir, las necesidades básicas fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades de pertenencia o aceptación, las necesidades de reconocimiento y, finalmente, la necesidad de autorrealización, donde esta teoría argumenta que, para que los colaboradores brinden un servicio de calidad, es necesarios que sus necesidades más básicas estén satisfechas, es decir, si los trabajadores no se sienten seguros en su entorno laboral, es posible que experimenten estrés o preocupación, lo cual afecta negativamente su rendimiento y la excelencia en la prestación de servicios de atención (Maslow, 2012); esto deduce que la evaluación ha logrado tener mayor efectividad dentro del desarrollo de las actividades, ya que se ha logrado ver establecido una mejor demanda dentro de la estructura de la organización.

Finalmente, en relación con la cuarta hipótesis específica: existe relación positiva alta entre la dimensión incentivos y la variable calidad de atención, con un nivel de significancia de 0,000 y Rho de Spearman de 0,876 que significa a mejor incentivos, mejor será la calidad



de atención, por ello, que mientras se cumpla los objetivos y metas asignadas a cada área, se tendrá mayores ejecuciones presupuestales y por ende mejorías en el servicio prestado, dichos resultados coinciden con lo expuesto por Tunque y Quispe (2022), mencionan que existe una deficiente gestión por resultados en las entidades de salud; puesto que no majen un adecuado programa presupuestal, no realizan un seguimiento y evaluación oportuna, mucho menos gestionan incentivos para mejorar los resultados de los trabajadores; poniendo en manifiesto que la calidad de servicio que brindan a los usuarios internos es deficiente; la investigación afirmando que existe relación entre los temas evaluados. Lo descrito corroboran con Ortiz (2012), nos señaló que servicio es el Conjunto de recursos, tanto tangibles como intangibles, utilizados en una actividad para mejorar su realización o alcanzar un objetivo específico. Estos recursos, organizados de manera adecuada, contribuyen a satisfacer necesidades o conveniencias generales o públicas. La provisión de un servicio o la entrega de un bien forman parte del objeto de los contratos según el código civil, siempre y cuando los servicios no sean imposibles de cumplir, entendiendo esto no solo en términos materiales, sino también en relación con las normas legales o morales; indica que, la falta de toma de decisiones es un problema para las organizaciones, ya que no tienden a efectuar una buena gestión dentro del plazo establecido para el desarrollo de las actividades.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

De acuerdo con el objetivo general, se evidenció que existe relación positiva moderada entre el presupuesto por resultados y la calidad de atención, con un nivel de significancia de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,640; significa que, a mejor presupuesto por resultados, mejor será la calidad de atención, por lo que se refuta la hipótesis nula y se reconoce la hipótesis alterna, lo que significa que, a mejor presupuesto por resultados, mejor será la calidad de atención, debido a que se tendrá mayores presupuestos para que el personal pueda contar con mayor número de recursos para brindar una atención de calidad

De acuerdo con el objetivo específico 1, se evidenció que existe relación positiva moderada entre la dimensión programa presupuestal y la variable calidad de atención, con un nivel de significancia de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,604 , aceptando la hipótesis alterna, que significa a mejor programa presupuestal, mejor será la calidad de atención, que significa a mejor programa presupuestal, mejor será la calidad de atención, debido a que la programación de los presupuestos para el desarrollo de las actividades que realizan el personal es fundamental ya que estos contarán con recursos suficientes para la generación de un servicio de calidad.

De acuerdo con el objetivo específico 2, se evidenció que existe relación positiva moderada entre la dimensión seguimiento y la variable calidad de atención, con un nivel de significancia de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,665, aceptando la hipótesis alterna, que significa a mejor seguimiento, mejor será la calidad de atención, además que un adecuado seguimiento de las asignaciones y ejecuciones presupuestales en todas las áreas va permitir cumplir con los objetivos propuestos y con ello brindar un adecuado servicio al usuario final.

De acuerdo con el objetivo específico 3, se evidenció que existe relación positiva moderada entre la dimensión evaluaciones independientes y la variable calidad de atención, con un nivel de significancia de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,687, aceptando la hipótesis alterna, que significa a mejores evaluaciones independientes, mejor será la calidad de atención, indicando que evaluando los resultados obtenidos cada cierto periodo y dentro de ello evaluar el desarrollo de las actividades del personal responsable de la atención, mejorara la calidad de servicio brindado.

De acuerdo con el objetivo específico 4, se evidenció que existe relación positiva alta entre la dimensión incentivos y la variable calidad de atención, con un nivel de significancia

de 0,000 y Rho de Spearman de 0,876, aceptando la hipótesis alterna, que significa a mejor incentivos, mejor será la calidad de atención, por ello, que mientras se cumpla los objetivos y metas asignadas a cada área, se tendrá mayores ejecuciones presupuestales y por ende mejorías en el servicio prestado.

## **5.2 Recomendaciones**

Al director del hospital, incrementar la eficiencia en la determinación de los resultados esperados en cada inversión por medio de un análisis detallado de las condiciones financieras y la disponibilidad de recursos para poder generar la obtención de resultados que conlleven a incrementar la calidad en la atención.

Al director del hospital, mejorar el presupuesto institucional por medio de gestiones competentes y la conformación de un sustento adecuado, lo cual facilitará la posibilidad de desarrollar mejores actividades en beneficio de la entidad y los pacientes.

Al director del hospital, mejorar el nivel de atención por medio de la capacitación constante del personal sobre este tema, de modo que se encuentren capacitados para atender sus necesidades y al mismo tiempo brindar el dinamismo adecuado en caso de emergencias.

Al director del hospital, considerar los programas presupuestales por medio de la revisión de las normativas y la disponibilidad de los recursos asignados, de modo que se puedan atender las necesidades del paciente de forma óptima, en la cual también se podrán generar soluciones innovadoras.

Al director del hospital, mejorar la eficiencia en el seguimiento a los procesos internos por medio del monitoreo por parte de personas capacitadas que recopilen datos verídicos y confiables para tomar las decisiones de mejoramiento que conlleven a lograr mejores resultados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angulo, O. (2022). Gestión de recursos humanos en salud en el Perú, indicadores en el contexto de la pandemia del Covid 19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 3516-3529. [https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V6I3.2481](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I3.2481)
- Arbaiza, L. (2019). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Esan Ediciones.
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Asmad, J. de D. (2022). *Presupuesto por Resultados y la Gestión Administrativa en un Hospital del Distrito de Pueblo Libre, 2021* [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98714/Asmad\\_TJDD-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98714/Asmad_TJDD-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Atuesta, L. N., Corredor, I. A., Monroy, M. V., & LastName Alcalá, L. F. (2022). Análisis de las condiciones laborales del sector salud a raíz de la pandemia (COV2) en Bogotá en el 2021. *Encuentro Internacional de Educación en Ingeniería*, 1(1), 1-10. <https://doi.org/10.26507/PAPER.2606>
- Cerem Global Business School. (2023, otoño 3). *PRESUPUESTOS POR RESULTADOS*. Cerem.pe. <https://www.cerem.pe/blog/presupuestos-por-resultados-que-son-y-para-que-sirven>
- Calzon, B. (2023, marzo 3). *What is data analysis? Methods, techniques, types & how-to*. BI Blog | Data Visualization & Analytics Blog | Datapine. <https://www.datapine.com/blog/data-analysis-methods-and-techniques/>
- Córdova, F., Tapara, J., & Gallardo, N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Cartas al Director*, 24(17), 1-2. <https://doi.org/10.33588/fem.245.1150>
- Defensoría del Pueblo. (2022, mayo 13). *Centros de salud de Lima registran graves problemas de infraestructura y falta de personal médico*. Defensoría del Pueblo. <https://www.defensoria.gob.pe/centros-de-salud-de-lima-registran-graves-problemas-de-infraestructura-y-falta-de-personal-medico/>
- Del Carmen, J. C. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2),

288-295. <https://doi.org/10.17843/RPMESP.2019.362.4449>

Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W., & Agurto-Távora, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4), 1-16. <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2146/1602>

Flores, C., & Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/150/181>

Gil, Y. Ito, J. Pancca, M. Cusilayme, H. (2023). Una evaluación de la gestión del presupuesto por resultados y su efecto en la calidad de vida en los servicios básicos de un Distrito del Sur del Perú. *ECA Sinergia*, 14(3), 64-76. <https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v14i3.5649>

Guadalupe, F., Suárez, G. J., Guerrero, G. E., & Yancha, C. A. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>

Grudemi (2020). Bienes. Recuperado de Enciclopedia Económica <https://enciclopediaeconomica.com/bienes/>

Grudemi (2020). Servicios. Recuperado de Enciclopedia Económica <https://enciclopediaeconomica.com/servicios/>

Herrera, A. (1998). *Notas sobre Psicometría*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Hernández-Sampieri, R., C. (2014). *Metodología de la investigación 6° edición* : [booksmedicos.org](https://booksmedicos.org). McGraw-Hill Education.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza-Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education. <https://pubhtml5.com/rsfn/cexm/basic/701-750>

Islas, R., Valencia, A., Bustos, E., Ruvalcaba, J., & Reynoso, J. (2020). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. *Journal of Negative and No Positive Results*, 5(10), 1163-1178.

<https://doi.org/10.19230/JONNPR.3770>

- Joshi, K. (2022, noviembre 25). *What is Data Collection? Why is it Important for Your Business?* Emeritus Online Courses; Emeritus. <https://emeritus.org/blog/data-analytics-what-data-collection/>
- Kadam, S., Luharia, A., Suhas, T., & Khatib, W. (2022). Evolution of human resource management – A Review Article. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 13, 212-218. <https://www.pnrjournal.com/index.php/home/article/view/2516/3190>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*(Vol.304). [https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion una perspectiva global y empresarial Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)
- LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE PRESUPUESTO LEY N° 28411. (2004, agosto 12). Gob.pe. <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-9867/portema/normativa-basica-presupuestaria/7149-ley-n-28411-3/file>
- Luengo-Martínez, C., & Montoya-Cáceres, P. (2020). Condiciones de Trabajo en profesionales sanitarios de hospitales públicos en Chile. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 66(259), 69-80. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2020000200002>
- Maslow, A. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*(Vol.304). [https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion una perspectiva global y empresarial Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)
- Matute-Calle, B., & Murillo-Párraga, D. (2021). La gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 179-212. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967008/html/>
- McGregor, d. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*(Vol.304). [https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion una perspectiva global y empresarial Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)
- Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista Espacios*, 42(2), 117-124. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n02p10>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2023). *Proyecto de Presupuesto Año 2023 (Nacional,*

*Regional y Local*). Ministerio de Economía y Finanzas.  
[https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=101156&lang=es-ES&view=article&id=7490](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101156&lang=es-ES&view=article&id=7490)

(ministerio de economia y finanzas,Presupuesto por Resultados, 2023) *ministerio de economia y finanzas,Presupuesto por Resultados*. (2023, verano 5). *portal de transparencia*. Gob.pe. [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=101162&lang=es-ES&view=article&id=5334](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101162&lang=es-ES&view=article&id=5334)

Ministerio de Economía y Finanzas. (2023). Informe de evaluación del Presupuesto por Resultados en el Sector Salud 2022. Lima, Perú: Dirección General de Presupuesto Público.

Moncayo, G., & Salinas, V. (2019). Hacia un gasto público inteligente: La calidad del gasto público y algunas reflexiones para un Ecuador en crisis. *SATHIRI*, 14(2), 219-241. [https://www.researchgate.net/publication/338382486\\_Hacia\\_un\\_gasto\\_publico\\_inteligente\\_La\\_calidad\\_del\\_gasto\\_publico\\_y\\_algunas\\_reflexiones\\_para\\_un\\_Ecuador\\_en\\_crisis](https://www.researchgate.net/publication/338382486_Hacia_un_gasto_publico_inteligente_La_calidad_del_gasto_publico_y_algunas_reflexiones_para_un_Ecuador_en_crisis)

Montañez-Hernández, J. C., Díaz-Portillo, S. P., Guerra, G., & Reyes-Morales, H. (2022). Condiciones de empleo y precariedad laboral de los médicos de México: análisis basado en una encuesta nacional. *Cadernos de Saúde Pública*, 38(4), 1-15. <https://doi.org/10.1590/0102-311XES042321>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Panorama laboral 2020. América Latina y el Caribe*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_764630.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2022, noviembre 7). *Salud ocupacional: los trabajadores de la salud*. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/occupational-health--health-workers>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.

- OpenAI. (2023). *ChatGPT* (versión del 14 de marzo) [Modelo de lenguaje amplio]. <https://chat.openai.com/chat>
- Pérez, V., Maciá-Soler, L., & González, V. (2019). User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Revista de Saúde Pública*, 53(87), 1-10. <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>
- Pickman, W. (2019). Relación entre el presupuesto y la calidad de atención en el Hospital Santa Gema– Yurimaguas, 2013 [Universidad César Vallejo]. En *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44781>
- Polania, C., Cardona, F., Castañeda, G., Vargas, I., Calvache, O., & Abanto, W. (2020). *Metodología de investigación Cuantitativa & Cualitativa*. Institución Universitaria Antonio José Camacho. <https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/596>
- Prasetya, B. A., Suhud, U., Sariwulan, T., & Nurjannah, S. (2022). The effect of motivation on human resource performance. *International Journal of Recent Research in Commerce Economics and Management (IJRRCE)*, 9(2), 78-88. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.6597437>
- Roman, A. O. (2012). UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ÁNDRES FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/13678/TD-3828.pdf?>
- Quang, P., & Phuc, V. K. (2022). Insight into the Critical Success Factors of Performance-Based Budgeting Implementation in the Public Sector for Sustainable Development in the COVID-19 Pandemic. *Sustainability*, 14(20), 1-37. <https://doi.org/10.3390/SU142013198>
- Sandín, M. (2003). *Investigación Cualitativa en Educación: Fundamentos y tradiciones*. España: McGraw-Hill
- Schaufeli, W. (2003). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo ? En *Prevención* (Número August). [https://www.uso.es/como-evaluar-los-riesgos-psicosociales-en-las-pymes/%0Ahttp://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev\\_INSHT/2002/20/seccionTecTextCompl1.pdf](https://www.uso.es/como-evaluar-los-riesgos-psicosociales-en-las-pymes/%0Ahttp://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2002/20/seccionTecTextCompl1.pdf) VN - readcube.com
- Smith, J., & Hasan, M. (2020). Quantitative approaches for the evaluation of implementation research studies. *Psychiatry Research*, 283(2), 521-537.



<https://doi.org/10.1016/J.PSYCHRES.2019.112521>

Soriano, A. M. (2014). *Diseño y validación de instrumentos de medición*. universidad don bosco.

Tunque, M., & Quispe, L. (2022). Gestión por resultados en organizaciones públicas de salud: una revisión sistemática. *Universidad y Sociedad*, 14(S1), 221-228. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2625>

Vargas, M. y Zavaleta, W. (2020). La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales. *Visión de Futuro*, 24, 37-59. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.002.es>

Valderrama, S. (2020). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta* (11.<sup>a</sup> ed.). Editorial San Marcos. <http://www.bibvirtual.ucb.edu.bo:8000/opac/Record/100025114/Details>

Ventura, E. M. (2022). *Presupuesto por resultados para gestión presupuestal al beneficio del usuario de una entidad municipal de Lambayeque* [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93327/Ventura\\_GEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93327/Ventura_GEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vidal-Chamorro, R. I., Martel-Carranza, C. P., & Torero-Solano de Martel, N. Z. (2021). La gestión pública y el presupuesto por resultados de la Dirección Regional de Educación Huánuco. *Gaceta Científica*, 7(3), 115–120. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.3.1232>

# **ANEXO**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO. El Presupuesto por Resultados y la Calidad de Atención a los Usuarios Internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES –DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación del Presupuesto por resultado y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023?</p>	<p><b>Objetivos generales:</b> Determinar la relación entre el Presupuesto por resultado y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe una relación directa y significativa entre el Presupuesto por resultado y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.</p>	<p><b>V1: Presupuesto por Resultados</b> <b>D1: Programa Presupuestal</b> I1: Bienes I2: Servicios <b>D2: Seguimiento</b> I2,1: Recolección I2,2: Análisis <b>D3: Evaluaciones Independientes</b> I3,1 diseño. I3,2 Impacto. <b>D4: Incentivos a la Gestión</b> I 4,1: Objetivos I 4, 2: Resultados</p> <p><b>V2: Calidad de Atención al Usuario Interno</b> <b>D5: Factores humanos y motivación.</b> I5, 1: Motivación I5, 2: Consideraciones sobre las recompensas. I5, 3: Calidad laboral I5, 4: Enriquecimiento del puesto. <b>D6: Liderazgo</b> I6, 1: Posición de poder I6,2: Estructura de las tareas I6,3: Relaciones líder- miembros. <b>D7: Comités, equipos y toma grupal de decisiones.</b> I7, 1: Deliberación y opiniones de grupo.</p>	<p><b>Método general:</b> Método científico <b>Método específico:</b> Método Descriptivo Método Inferencial <b>Tipo de investigación:</b> Básica <b>Nivel de investigación:</b> Correlacional <b>Diseño de investigación:</b> Correlacional <b>Esquema:</b></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2             </pre> </div> <p>Dónde: M = representa la muestra O1 = Presupuesto por Resultados O2 = Calidad de Atención R = correlación entre variables</p> <p><b>Población</b> Está conformada por 377 colaboradores (informe de recursos humanos) <b>Muestra</b> La muestra estará conformada por toda la población de 377 colaboradores.</p>
<p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación del Programa Presupuestal y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación entre el Programa presupuestal y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> Existe una relación directa y significativa entre el Programa presupuestal y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.</p>		
<p>¿Cuál es la relación del seguimiento y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre seguimiento y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre seguimiento y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.</p>		
<p>¿Cuál es la relación de las Evaluaciones Independientes y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre las Evaluaciones Independientes y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre las Evaluaciones Independientes y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.</p>		
<p>¿Cuál es la relación de los incentivos a la gestión y la</p>	<p>Determinar la relación entre los incentivos y la Calidad de</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre los</p>		

<p>Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023?</p>	<p>Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.</p>	<p>incentivos y la Calidad de Atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.</p>	<p>I7, 2: Coordinación de departamentos, planes y políticas.  I7, 3: Transmitir y compartir información.  I7, 4: Motivación mediante la participación.  <b>D8: Comunicación</b>  I8, 1: Necesidades de saber de los agentes.  I82: Flujo de la comunicación en la organización.  I8,3:Métodos de comunicación.</p>	<p><b>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</b>  Encuestas, Cuestionario.  <b>Técnicas de procesamiento de datos:</b> escala de Likert</p>
---	--	---	--	--

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<b>Presupuesto por resultados</b>	Es una herramienta de administración pública que permite medir y cuantificar los resultados alcanzados por las entidades en base a los recursos financieros utilizados; promoviendo la transparencia y rendición de cuentas (Ministerios de Economía y Finanzas, 2023).	Para el análisis de la variable Presupuesto por Resultados con sus dimensiones se utilizará el cuestionario, y se aplicará la escala de Likert en las muestras de estudio.	<b>Programa Presupuestal</b>	<b>I1,1 Bienes I1,2 Servicios</b>	Ordinal
			<b>Seguimiento</b>	<b>I2,1 Recolección I2,2 Análisis</b>	
			<b>Evaluaciones Independientes</b>	<b>I3,1 diseño. I3,2 Impacto</b>	
			<b>Incentivos a la Gestión</b>	<b>I4,1 Objetivos I4,2 Resultados</b>	
<b>Calidad de atención</b>	Es el nivel de satisfacción de las necesidades y expectativas de los miembros de una organización, por parte de sus compañeros y colegas de trabajo. Esto implica ofrecer un servicio eficiente, respetuoso y profesional a los usuarios internos, lo que puede mejorar la productividad y motivación en el entorno laboral (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020).	Para el análisis de la variable calidad de atención a los usuarios internos y sus dimensiones se utilizó el cuestionario, con una escala de Likert el mismo que se aplicó a la muestra en estudio.	<b>Factores Humanos y Motivación</b>	<b>I5,1 Motivación I5,2 Consideraciones sobre las recompensas I5,3 Calidad laboral I5,4 Enriquecimiento del puesto.</b>	Ordinal
			<b>Liderazgo</b>	<b>I 6,1 Posición de poder I 6,2 Estructura de las tareas I 6,1 Relaciones líder-miembros</b>	
			<b>Comités, equipos y toma grupal de decisiones</b>	<b>I 7,1 Deliberación y opiniones de grupo I 7,2 Eficiencia I 7,3 Transmitir y compartir información I 7,4 Motivación mediante la participación</b>	
			<b>Comunicación</b>	<b>I 8,1 Necesidades de saber de los agentes I 8,2 Flujo de la comunicación en la organización I 8,3 Métodos de comunicación</b>	

**ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CUESTIONARIO**

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: Presupuesto por Resultados y la Calidad de Atención a los Usuarios Internos del Hospital Santa Gema Yurimaguas, 2023. Ello que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecido por su intervención.

**Instrucciones:** Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta:

**Nunca**                      **Casi nunca**                      **A veces**                      **Casi siempre**                      **Siempre**

**Consentimiento Informado**

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: **Franz Dávila López**, He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

**Título del cuestionario:**

**ENCUESTA DE PRESUPUESTO POR RESULTADOS A LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL SANTA GEMA**

	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>DIMENSION 1</b>					
<b>PROGRAMA PRESUPUESTAL</b>					
<b>1</b> ¿en qué medida está familiarizado con la adquisición de bienes con el propósito de alcanzar metas presupuestarias?					
<b>2</b> ¿en qué medida el área de presupuesto comunica trimestralmente sobre las adquisiciones de bienes para alcanzar las metas presupuestarias?					
<b>3</b> ¿cómo percibe usted la mejora de los servicios debido a los presupuestos asignados para el cumplimiento de metas programadas?					
<b>4</b> ¿en qué medida percibe usted que la gestión informa sobre los servicios implementados gracias al presupuesto asignado para el cumplimiento de metas?					
<b>SEGUIMIENTO</b>					
<b>5</b> ¿en qué medida está familiarizado usted con el proceso de recolección de datos para la elaboración de un informe de buen gasto presupuestal?					
<b>6</b> ¿en qué medida ha colaborado usted en la recolección de datos relacionados con el cumplimiento de metas presupuestales?					
<b>7</b> ¿en qué medida está usted familiarizado con el proceso de análisis para el seguimiento de metas presupuestales en el Hospital Santa Gema?					
<b>8</b> ¿en qué medida cree usted que el presupuesto asignado a los programas se basa en un análisis previo de las necesidades de los servicios?					

	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>EVALUACIONES INDEPENDIENTES</b>					
<b>9.</b> ¿en qué medida está usted informado sobre si los objetivos del diseño de las operaciones por área se están cumpliendo adecuadamente?					
<b>10.</b> ¿cómo evalúa usted la eficiencia del diseño del programa?					
<b>11.</b> ¿cómo percibe usted la eficiencia del monitoreo del presupuesto en la organización?					
<b>12.</b> ¿en qué medida cree usted que el desempeño de las actividades del personal ha permitido alcanzar las metas determinadas?					
<b>INCENTIVOS DE GESTIÓN</b>					
<b>13</b> ¿cómo percibe usted el grado en que la gestión ha cumplido con los objetivos programados?					
<b>14</b> ¿en qué medida percibe usted que los objetivos son comunicados a los trabajadores para apoyar a la gestión en su cumplimiento?					
<b>15</b> ¿en qué medida percibe usted que el cumplimiento de resultados se traduce en más incentivos para los trabajadores?					
<b>16</b> ¿en qué medida considera usted que los resultados positivos se alcanzarán con el apoyo de todos los que conforman el Hospital Santa Gema?					

Gracias por su colaboración

### Título del cuestionario:

#### ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL SANTA GEMA

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>DIMENSION 2</b>					
<b>FACTORES HUMANOS Y MOTIVACION</b>					
<b>1</b> ¿en qué medida te sientes motivado/a para desempeñar tu trabajo de manera efectiva y eficiente?					
<b>2</b> ¿en qué medida encuentra usted motivación en las actividades que realiza?					
<b>3</b> ¿en qué medida siente usted que la organización valora y reconoce su desempeño?					
<b>4</b> ¿cómo percibe usted la equidad de las recompensas que recibe en relación con su desempeño o contribución?					
<b>5</b> ¿en qué medida considera usted que existe un ambiente de trabajo favorable que contribuya a su satisfacción laboral?					
<b>6</b> ¿en qué medida crees que las políticas y prácticas laborales en el hospital contribuyen a una buena calidad de trabajo?					
<b>7</b> ¿cómo percibes las oportunidades de aprendizaje y desarrollo que ofrece tu puesto de trabajo?					
<b>8</b> ¿cómo percibes la posibilidad de asumir responsabilidades adicionales que enriquezcan tu trabajo?					
<b>LIDERAZGO</b>					
<b>9</b> ¿en qué medida participas en la toma de decisiones que afecta a tu área de trabajo?					
<b>10</b> ¿en qué medida te sientes respetado/a por tu posición de poder en el hospital?					
<b>11</b> ¿en qué medida recibes tareas claras en tu puesto de trabajo?					
<b>12</b> ¿en qué medida presentas autonomía para tomar decisiones relacionadas con tus tareas?					
<b>13</b> ¿en qué medida recibes orientación por parte de tu líder en el desempeño laboral?					
<b>14</b> ¿en qué medida tienes una comunicación clara y abierta con tu líder?					
<b>COMITÉ, EQUIPOS Y TOMA GRUPAL DE DECISIONES</b>					
<b>15</b> ¿en qué medida percibes que el hospital fomenta la deliberación y participación activa de todos los miembros del grupo en la toma de decisiones?					
<b>16</b> ¿en qué medida percibes que en las reuniones se promueve un ambiente de respeto y apertura para expresar diferentes puntos de vista?					
<b>17</b> ¿en qué medida percibes que el hospital establece y sigue políticas o procedimientos para garantizar la coordinación entre los diferentes departamentos?					
<b>18</b> ¿en qué medida percibes que se realizan reuniones para fomentar la coordinación y					



<b>PREGUNTAS</b>	<b>NUNCA</b>		<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
colaboración entre los diferentes departamentos de la organización?						
<b>19</b> ¿en qué medida percibes que la organización comparte información necesaria para el desempeño de tus responsabilidades?						
<b>20</b> ¿en qué medida percibes que se fomenta una comunicación abierta y transparente en el hospital?						
<b>21</b> ¿en qué medida percibes que se te brinda la oportunidad de participar en proyectos o iniciativas que te interesan y motivan?						
<b>22</b> ¿en qué medida percibes que la institución reconoce y valora tu contribución en los proyectos en los que has participado?						
<b>COMUNICACIÓN</b>						
<b>23</b> ¿en qué medida consideras que se te proporciona la información necesaria para satisfacer tus necesidades de conocimiento en el trabajo?						
<b>24</b> ¿en qué medida te sientes frustrado/a por la falta de información necesaria para realizar tu trabajo de forma eficiente?						
<b>25</b> ¿en qué medida percibes que la información circula de manera eficiente dentro del hospital?						
<b>26</b> ¿en qué medida te sientes incluido/a en la comunicación de decisiones importantes que afectan tu área de trabajo?						
<b>27</b> ¿con qué frecuencia percibes que se utilizan métodos de comunicación efectivos, como reuniones, correos electrónicos, etc., para transmitir información en el hospital?						
<b>28</b> ¿Crees que los métodos de comunicación empleados por el hospital facilitan la comprensión y el intercambio de información de manera eficaz?						

Gracias por su colaboración

## ANEXO 4: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS



### **FICHAS DE VALIDACIÓN** **INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO**

#### DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: **El Presupuesto por Resultados y la Calidad de Atención a los Usuarios Internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.**

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: **Cuestionario (Presupuesto por Resultados / Calidad de Atención)**


#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																80				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables														75						
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.																80				
4. Organización	Existe una organización lógica.														75						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad														75						
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																80				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																80				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores														75						
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.														75						
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																80				

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 77

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente    b) Baja    c) Regular     Buena    e) Muy buena

<b>Nombres y Apellidos:</b>	Jossi Elva Guvara Trujillo	<b>DNI N°</b>	40546617
<b>Dirección domiciliaria:</b>	Calle Daniel Alcides Carrión N° 815	<b>Teléfono/Celular:</b>	965 942960
<b>Grado Académico:</b>	Maestra		
<b>Mención:</b>	Gestión Pública		



Firma

Lugar y fecha: Yurimaguas, 05/12/2023.



## FICHAS DE VALIDACIÓN

### INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

#### DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: **El Presupuesto por Resultados y la Calidad de Atención a los Usuarios Internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.**

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: **Cuestionario (Presupuesto por Resultados / Calidad de Atención)**

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente					Baja					Regular					Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			88				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables															80								
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.																	85						
4. Organización	Existe una organización lógica.																		70					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															80								
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																		90					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																	85						
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores															80								
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.															80								
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																		85					

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

84

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena **e) Muy buena**

Nombres y Apellidos:	Guillermo Barrera Cordova	DNI N°	41979625
Dirección domiciliar:	Calle Santa Rosa Mz D Lk 19	Teléfono/Celular:	989423614
Grado Académico:	Maestro		
Mención:	Gestión Pública		

Firma

Lugar y fecha: 05/12/2023



## FICHAS DE VALIDACIÓN

### INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

#### DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: **El Presupuesto por Resultados y la Calidad de Atención a los Usuarios Internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023.**

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: **Cuestionario (Presupuesto por Resultados / Calidad de Atención)**

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente					Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.																					
4. Organización	Existe una organización lógica.																					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

78

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente    b) Baja    c) Regular     Buena    e) Muy buena

<b>Nombres y Apellidos:</b>	Ahko Garcia Iberico	<b>DNI N°</b>	05617168
<b>Dirección domiciliaria:</b>	Los Americas 515	<b>Teléfono/Celular:</b>	945 548071
<b>Grado Académico:</b>	Maestro		
<b>Mención:</b>	Gestión Pública		

Firma

Lugar y fecha: 05/12/2023

## ANEXO 5: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

### Análisis de confiabilidad de Presupuesto por resultados

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	16

### Análisis de confiabilidad de Calidad de atención

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	28

## ANEXO 6:FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO.

### Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: **Franz Dávila López**, He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.

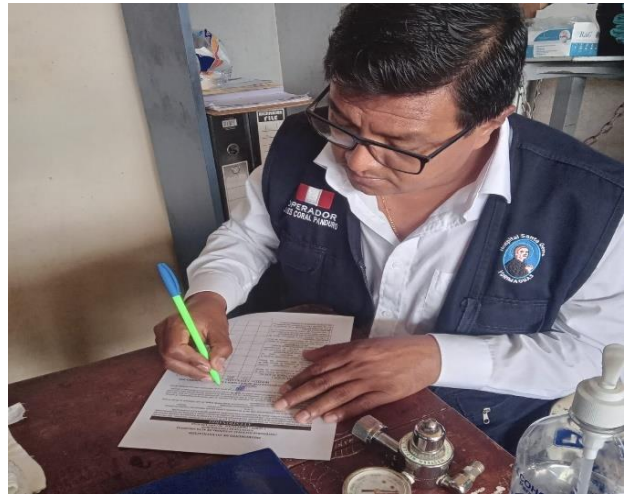
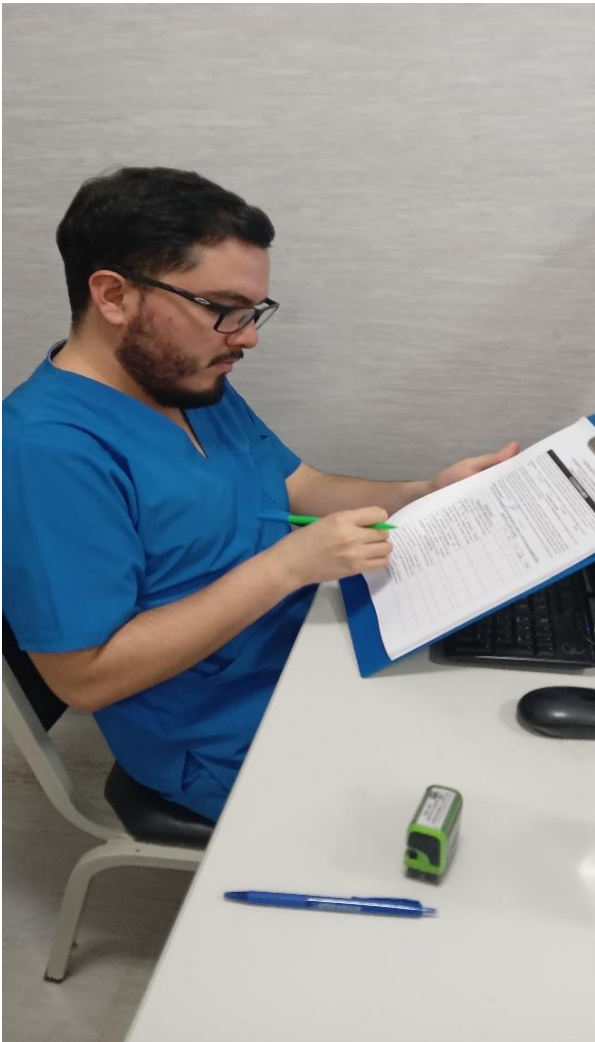
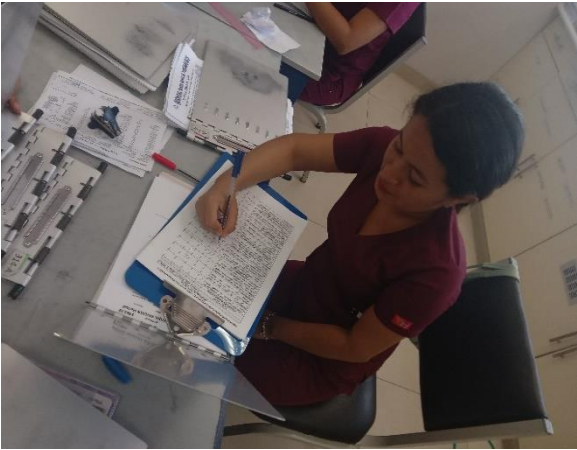
Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Consentimiento Informado</b>				
Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: <b>Franz Dávila López</b> . He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.				
Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.				
Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.				
Título del cuestionario: <i>[Firma]</i> 45635157				
<b>ENCUESTA DE PRESUPUESTO POR RESULTADOS A LOS TRABAJADORES DEL</b>				

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Consentimiento Informado</b>				
Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: <b>Franz Dávila López</b> . He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.				
Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.				
Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.				
Título del cuestionario: <i>[Firma]</i> - 05388233				
<b>ENCUESTA DE PRESUPUESTO POR RESULTADOS A LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL SANTA GEMA</b>				

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Consentimiento Informado</b>				
Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: <b>Franz Dávila López</b> . He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.				
Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.				
Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.				
Título del cuestionario: <i>[Firma]</i> 70251380				
<b>ENCUESTA DE PRESUPUESTO POR RESULTADOS A LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL SANTA GEMA</b>				



**ANEXO 8: CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN PARA DESARROLLAR LA INVESTIGACIÓN OTORGADA POR EL REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN.**



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Yurimaguas, 14 de junio del 2023

Carta N° 001-2023-FDL

**CARGO**

**DR. JORGE ALBERTO MERCADO SEANCAS**  
Director Ejecutivo "Hospital Santa Gema de Yurimaguas"  
Presente.

Atención:

**Obsta. Jean Hernández Angulo**  
Jefe del Área de Investigación en Salud - HSGY

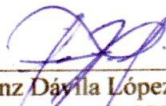
**SOLICITO: Permiso para realizar trabajo de Investigación.**

Yo **FRANZ DÁVILA LÓPEZ**, identificado con DNI. N° 44674279 domiciliado en: Calle Condamine # 917, Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas y región Loreto, ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Soy alumno del IX ciclo de la Carrera Profesional de Contabilidad y Negocios Internacionales y Turismo, de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, **solicito a Ud. Permiso para ejecutar el trabajo de investigación "Presupuesto por Resultados y la Calidad de Atención a los Usuarios Internos"** en el Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, para dicho estudio se necesita el número de Recursos Humanos entre administrativos y asistenciales para poder obtener la muestra del proyecto, así poder optar el grado de **Contador Público**.

Esta investigación contribuirá con el Hospital en la toma de decisiones donde el presupuesto no solo ejecutado sino habrá una calidad de gasto y esto se refleje en la calidad de atención de los usuarios internos.

Sin otro particular, me suscribo no sin antes manifestarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

  
\_\_\_\_\_  
Franz Dávila López  
DNI. N° 44674279

Anexo:  
Adjunto proyecto de investigación





Yurimaguas, 20 de Junio del 2023.

**CARTA N° 009-2023-GRL-GRSL/30.37.12**

**A: SR. FRANZ DAVILA LOPEZ  
ALUMNO EN CONTABILIDAD**

**ASUNTO: Concede Permiso para realizar proyecto de Investigación**

**REFERENCIA: Solicitud de Autorización**

\*\*\*\*\*

En atención al documento de la referencia, la dirección General del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, concede la autorización respectiva para realizar el proyecto de investigación, a fin de que el Alumno en contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas – Yurimaguas, pueda sustentar su tesis titulada **"EL PRESUPUESTO POR RESULTADOS Y LA CALIDAD DE ATENCION A LOS USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS,2023"**, a fin de tener acceso a los ambientes de los diferentes servicios del hospital Santa Gema de Yurimaguas, así mismo se le comunica que al término de la investigación, un ejemplar de su Tesis entregara a la unidad de apoyo a la docencia e investigación para formar parte de la biblioteca.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE LORETO  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO  
HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS  
\*\*\*\*\*  
M.C. JORGE ALBERTO ESCOBADO SEANCA  
DIRECTOR EJECUTIVO  
CMP: 62751 DNE: 040637

## ANEXO 9: CONSTANCIA DE HABER DESARROLLADO LA INVESTIGACIÓN OTORGADA POR EL REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN



# CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA

el que suscribe Dr. Jorge Alberto Mercado Seancas, Director Ejecutivo del Hospital Santa Gema de Yurimaguas II-2

## HACE CONSTAR

Que el Señor, Franz Davila Lopez, identificado con DNI N° 44674279, alumno de la Universidad nacional Autónoma de Alto Amazonas, Código N° 1261904210, ha aplicado sus **Instrumentos de recolección de datos (CUESTIONARIO)** para su trabajo de investigación **“El Presupuesto por Resultados y la Calidad de Atención a los Usuarios Internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2023”** con total responsabilidad en los ambientes de la misma en el mes de noviembre - diciembre del presente año, siendo aceptado por los usuarios internos mediante formulario.

Así mismo se le agradece por los aportes que brindara a la institución mediante su proyecto de investigación para mejorar el manejo de los presupuestos por resultado.

Sin otro particular se suscribe la constancia para los fines pertinentes.

Yurimaguas, 21 de diciembre del 2023

Atentamente;



GOBIERNO REGIONAL DE LORETO  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO  
HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS  
M.C. JORGE ALBERTO MERCADO SEANCAS  
DIRECTOR EJECUTIVO  
C.M.P. 52751 PNE 240311

NOMBRE DEL TRABAJO

**TURNITIN.pdf**

AUTOR

**FRANZ DAVILA LOPEZ**

RECUENTO DE PALABRAS

**12775 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**69184 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**40 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**6.6MB**

FECHA DE ENTREGA

**Aug 9, 2024 10:07 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Aug 9, 2024 10:08 AM GMT-5****● 17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)