

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES



TESIS

**“Planeación estratégica y su relación con el cumplimiento de metas del
Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de
Madre de Dios, 2023”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.**

AUTORES:

- Bach. CONDORI HUAYLLA,
Mishael Estefani.
- Bach. CONDORI UGARTE,
Angela Esthefani.

ASESOR:

Dr. QUISPE RAMOS, Jhon William.

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES



TESIS

“Planeación estratégica y su relación con el cumplimiento de metas del Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023”.

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.

AUTORES:

- Bach. CONDORI HUAYLLA, Mishael Estefani.
- Bach. CONDORI UGARTE, Angela Esthefani.

ASESOR:

Dr. QUISPE RAMOS, Jhon William.

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis a mi madre, Rina por haberme formado con valores y principios que me impulsan a ser una persona con vocación de servir; su apoyo en mis decisiones ha hecho de este logro también suyo.

A mi hijo, Sebastián quien, sin saberlo, me dio las fuerzas para no rendirme en los momentos difíciles. Gracias por tu paciencia cuando el estudio me robaba tiempo, y por tus abrazos que recargaban mi energía.

A mis hermanas, Janet, Lucy y Estrella, gracias por su apoyo incondicional, por ser mi refugio en los momentos difíciles y por motivarme a seguir adelante cuando creía que ya no podía.

A mí misma, por la resiliencia, las noches de insomnio y la perseverancia para no rendirme. Por creer en mí y por el sacrificio invertido. Este logro es la prueba de que esfuerzo y determinación todo es posible.

Bach. Mishael Estefani Condori Huaylla

AGRADECIMIENTOS

A la facultad de Ciencias Empresariales “Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales”, al director de escuela y toda la plana de docentes, gracias a sus conocimientos y experiencia que impartieron en bien de mi formación profesional.

A mi Asesor Dr. Jhon William Quispe Ramos y a los miembros del jurado revisor por su aporte, comprensión y desempeño que realizaron para la culminación exitosa de la presente tesis.

Al personal directivo, administrativo y medico asistencial del Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata de Madre de Dios, por brindar todas las facilidades para el desarrollo de las encuestas y por haber podido facilitar el acceso a información relevante ha sido determinante en la culminación exitosa de este trabajo, por lo cual manifiesto mi gratitud y reconocimiento.

RST-RI_Planeación estratégica y su relación con el cumplimiento de metas del Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

7 %

INDICE DE SIMILITUD

8 %

FUENTES DE INTERNET

0 %

PUBLICACIONES

1 %

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.unamad.edu.pe
Fuente de Internet

7 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1 %

Excluir bibliografía

Activo

PRESENTACIÓN

ESTIMADOS MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR

Ponemos ante ustedes para su análisis y consideración el presente trabajo de investigación intitulada: "PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y CUMPLIMIENTO DE METAS DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE LA PROVINCIA DE TAMBOPATA DEPARTAMENTO DE MADRE DE DIOS, 2023", con el objetivo de obtener el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

El presente trabajo de investigación será desarrollado considerando los lineamientos establecidos según las disposiciones vigentes del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios versión 3.0 aprobada con la RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 288-2022-UNAMAD-CU de fecha 31 de Mayo del 2022, asimismo, será elaborado en base a los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos durante nuestra formación académica en la universidad.

El objetivo principal de este proyecto de investigación es para considerar mediante su dictamen se apruebe el proyecto para la presentación del informe de tesis.

Dejamos a consideración en aplicación a su amplia experiencia profesional el presente trabajo de investigación, esperando cumplir con las exigencias académicas requeridas para su respectiva aprobación y conformidad.

Atentamente;

Bach. En Adm. CONDORI HUAYLLA, Mishael Estefani.

Bach. En Adm. CONDORI UGARTE, Angela Esthefani

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación es desarrollado con la finalidad de establecer de manera práctica y teórica una explicación clara y objetiva respecto al análisis del proceso de la planeación estratégica desarrollada por el Hospital Santa Rosa, institución ubicada en la provincia y distrito de Tambopata departamento de Madre de Dios; esto permitirá entender de que a través del desarrollo eficiente de esta variable se logrará notablemente el cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad la misma que cumple un rol fundamental en la ciudadanía debido a que se encarga de la prestación de los servicios de salud para todos aquellos ciudadanos que no cuentan con un seguro en ESSALUD o centro médico particular; para cumplir con este propósito se realizó un análisis de distintas teorías y conceptos planteadas por diferentes autores a quienes por su significativo aporte respecto al tratamiento de sus datos se pudo realizar una correcta conceptualización de ambas variables permitiendo entender notablemente su nivel de relación; en este sentido el presente trabajo consta de los siguientes componentes:

CAPÍTULO I: el planteamiento del problema, el planteamiento del problema, la formulación del problema general y los específicos, la justificación e importancia, los objetivos de investigación, general y específicos, la hipótesis, general y específicas, las variables de identificación, la operacionalización de variables y las consideraciones éticas.

CAPÍTULO II: contiene los antecedentes de la investigación, el marco teórico y el marco conceptual.

CAPÍTULO III: están considerados la metodología de investigación, tipo, diseño, delimitación espacial y temporal, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos y las técnicas a utilizar, los instrumentos de investigación y la metodología del procesamiento de datos.

Por último, tenemos a los recursos y presupuestos, el cronograma de ejecución, las referencias bibliográficas y los anexos.

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito explicar la relación existente entre la planeación estratégica y su relación con el cumplimiento de metas del Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios, durante el año 2023. Esta investigación se caracteriza por ser de tipo básico puro con un enfoque cuantitativo, presentando un diseño no experimental, transversal y correlacional. Durante el procedimiento estadístico se utilizó un cuestionario aplicado a una muestra de 57 trabajadores. Los resultados indican que la variable planeación estratégica y sus dimensiones alcanzaron una puntuación bruta de 42.81 de un total de 75 puntos, ubicándola en el rango escalar "Regular". Simultáneamente, la variable cumplimiento de metas y sus dimensiones alcanzaron una puntuación de 41.47 de un total de 75 puntos, ubicándola en el rango escalar de "A veces". Mediante el análisis de correlación, se determinó que la dimensión que mejor predice el cumplimiento de metas es la planeación corporativa, con un coeficiente de correlación r de Pearson de 0.788, lo que permite afirmar que el cumplimiento de metas depende en un 62% de la planeación corporativa. Los hallazgos confirman la existencia de una correlación significativa entre ambas variables, toda vez que el valor del coeficiente de correlación r de Pearson es 0.707, que implica un coeficiente de determinación de 0.499. Esto determina que, con una significancia inferior al 5% ($\alpha=0.000$), el cumplimiento de metas desarrolladas por el Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata depende de una adecuada planeación estratégica implementada por el personal directivo de la entidad en un 49.9%, siendo este valor alto y estadísticamente significativo de conformidad con lo planteado en la hipótesis general de la investigación.

Palabras clave: planeación estratégica, planeación corporativa, planeación táctica, planeación operativa, cumplimiento de metas, gestión hospitalaria, análisis correlacional.

ABSTRACT

The purpose of this research is to explain the relationship that exists between strategic planning and the fulfillment of goals at Hospital Santa Rosa in Tambopata Province, Madre de Dios Department, during 2023. This research is characterized as pure basic type with a quantitative approach, presenting a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. During the statistical procedure, a questionnaire was applied to a sample of 57 workers. The results indicate that the strategic planning variable and its dimensions reached a raw score of 42.81 out of a total of 75 points, placing it in the "Regular" scalar range. Simultaneously, the goal fulfillment variable and its dimensions achieved a score of 41.47 out of a total of 75 points, placing it in the "Sometimes" scalar range. Through correlation analysis, it was determined that the dimension that best predicts goal fulfillment is corporate planning, with a Pearson r correlation coefficient of 0.788, which allows us to affirm that goal fulfillment depends 62% on corporate planning. The findings confirm the existence of a significant correlation between both variables, since the value of the Pearson r correlation coefficient is 0.707, which implies a coefficient of determination of 0.499. This determines that, with a significance less than 5% ($\alpha=0.000$), the goal fulfillment developed by Hospital Santa Rosa in Tambopata Province depends on adequate strategic planning implemented by the entity's management personnel at 49.9%, this being a high and statistically significant value in accordance with what was proposed in the general hypothesis of the research.

Keywords: strategic planning, corporate planning, tactical planning, operational planning, goal fulfillment, hospital management, correlational analysis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Descripción del Problema.....	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.4 Variables de la Investigación	5
1.5 Operacionalización de variables.....	6
1.6 Hipótesis	10
1.7 Justificación e importancia.....	10
1.8 Consideraciones éticas.....	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1 Antecedentes de estudio	13
2.2 Marco Teórico	17
2.3 Definición de términos.....	26
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.	30
3.1 Tipo de estudio	30
3.2 Diseño de estudio	30
3.3 Población y MuestraPoblación	31
3.4 Métodos y Técnicas	32

3.4.1.	Instrumentos.....	33
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		35
4.1	Procesamiento, Análisis, Interpretación y discusión de resultado.....	35
4.1.1.	Fiabilidad de los instrumentos.....	35
4.1.2.	Resultados descriptivos	38
4.1.3	Análisis descriptivo	39
4.1.4	Análisis inferencial y prueba de hipótesis	51
CONCLUSIONES		59
SUGERENCIAS.....		61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		64
ANEXOS		68

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 01: Operacionalización de variables.....	6
Tabla N° 02: Tamaño de la muestra motivo de estudio.....	31
Tabla N° 03: Distribución de instrumentos de investigación.....	33
Tabla N° 04: Resumen de procesamiento de caos.....	34
Tabla N° 05: Estadísticas de escala.....	36
Tabla N° 06: Estadísticas de fiabilidad.....	36
Tabla N° 07: Resumen de procesamiento de caos.....	36
Tabla N° 08: Estadísticas de escala.....	37
Tabla N° 09: Estadísticas de fiabilidad.....	37
Tabla N° 10: Estadísticos descriptivos.....	38
Tabla N° 11: Estadístico de frecuencia variable planeación estratégica.....	39
Tabla N° 12: Estadístico de frecuencia dimensión planeación corporativa...	41
Tabla N° 13: Estadístico de frecuencia dimensión planeación táctica.....	42
Tabla N° 14: Estadístico de frecuencia dimensión planeación operativa.....	44
Tabla N° 15: Estadístico de frecuencia variable cumplimiento de metas.....	45
Tabla N° 16: Estadístico de frecuencia dimensión gestión presupuestal.....	46

Tabla N° 17: Estadístico de frecuencia dimensión gestión efectiva de servicios de salud.....	47
Tabla N° 18: Estadístico de frecuencia dimensión – satisfacción y calidad de servicio.....	50
Tabla N° 19: Análisis del procesamiento de casos de las variables planeación estratégica y cumplimiento de metas.....	51
Tabla N° 20: Análisis de prueba de normalidad de planeación estratégica y cumplimiento de metas.....	52
Tabla N° 21: Análisis de correlación de las variables planeación estratégica y cumplimiento de metas.....	53
Tabla N° 22: Análisis de correlación de dimensión planeación corporativa y cumplimiento de metas.....	55
Tabla N° 23: Análisis de correlación de la dimensión planeación táctica y cumplimiento de metas.....	56
Tabla N° 24: Análisis de correlación de la dimensión planeación operativa y cumplimiento de metas.....	57

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1: Gráfico descriptivo- variable planeación estratégica	40
Ilustración 2: Gráfico descriptivo-dimensión planeación corporativa.....	41
Ilustración 3: Gráfico descriptivo-dimensión planeación táctica	43
Ilustración 4: Gráfico descriptiva-dimensión planeación operativa.....	44
Ilustración 5: Gráfico descriptivo-variable cumplimiento de metas	46
Ilustración 6: Gráfico descriptivo-dimensión gestión presupuestal	47
Ilustración 7: Gráfico descriptivo-dimensión gestión efectiva de servicios de salud	49
Ilustración 8: Gráfico descriptivo-dimensión satisfacción y calidad de servicio .	50

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del Problema

La perspectiva de análisis respecto a la teoría de la planeación estratégica nos permite proyectar un escenario prospectivo de evaluación respecto al proceso de modernización del estado, visto que diversos países vienen afrontando este reto desde el inicio de su formación y búsqueda como estados independientes, ya que estos en afán de prever riesgos y contingencias futuras tienen la obligación de establecer un análisis estratégico respecto a diversos factores influyentes que permiten medir progresivamente niveles de satisfacción; bajo esta premisa debemos mencionar que producto de esa característica fundamental del valor de planeación la cual es la flexibilidad es que muchos procesos de gestión de carácter público o privado desarrollados en todas partes del mundo han logrado exitosamente cumplir con las actividades políticas y sociales con las cuales se habían comprometido; es por esta razón y en armonía con la narrativa de conceptualización debemos mencionar lo descrito por los autores García y Valencia (2015), quien la definen como “Un proceso que orienta a la Dirección de una Organización a alcanzar sus objetivos, lo cual quiere decir que hay que pasar por una serie de pasos que le permitan determinar la estrategia o estrategias para alcanzarlos”. (Pag.12).

En este contexto, al realizar un análisis profundo respecto a cómo nuestro país podemos decir que se ha venido desarrollando acciones adecuadas de planeación estratégica desde su consolidación como estado producto de ello podemos decir que se ha desarrollado diversas acciones orientadas la mejora y modernización de la gestión pública y privada pero al realizar la evaluación de sus resultados podemos mencionar que estos no demuestran

indicadores adecuados respecto a la percepción de niveles de satisfacción de su ciudadanía, es así que en afán de fortalecer los procedimientos de planeación estratégica en el año 2008 a través del Decreto legislativo N° 1088 se crea la Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico de Perú (SINAPLAN y CEPLAN), estas entidades son organismos rectores de gestión en temas de planeación estratégica a nivel nacional, las mismas que se encargan de establecer lineamientos de gestión orientadas a fortalecer diversos sectores económicos y sociales de nuestro país; el problema aquí es que si bien existe un ente rector en materia de planeación estratégica pero el problema radica en la gestión política a nivel de gobierno y en gran medida en las autoridades encargadas del proceso de gestión ya que periódicamente se ha verificado la deficiencia técnica, profesional y sobre todo la falta de valores éticos y morales para el desarrollo de una gestión adecuada de los diferentes procesos programados a ejecutar respecto a las políticas de gobierno que cada presidente de turno a marcado en agenda; por estas razones a través de la página consulta amigable del Ministerio de Economía y Finanzas se puede verificar los niveles de gasto de los diferentes departamentos respecto al presupuesto trasferido por el gobierno central durante los últimos 5 años los mismos que desatienden el desarrollo de diversos proyectos en las diferentes carteras de administración regional tales como salud, agricultura, turismo, producción, vivienda etc.

Descrito los párrafos anteriores, debemos mencionar que en nuestro departamento el Hospital Santa Rosa de Madre de Dios, es un órgano desconcentrado de la Dirección Regional de Salud de Madre de Dios y esta a su vez se encuentra adscrita administrativamente al Gobierno Regional de Madre de Dios; desde nuestra perspectiva de evaluación a esta entidad podemos afirmar que la naturaleza de dependencia con la que cuenta esta entidad a causa de la subordinación administrativa y funcional con la que cuenta ha generado un problema progresivo a la institución y como consecuencia de esta a toda la ciudadanía visto que desde hace aproximadamente 12 años esta entidad prestadora de salud presenta una

inadecuada gestión de planeación estratégica debido a que hasta la fecha no se ha podido gestionar diversas necesidades y requerimientos básicos para el desarrollo de las funciones para las cuales están encargadas; una de ellas es la implementación de un establecimiento moderno y de mayor capacidad de atención, así mismo se ha puesto en evidencia a inicios del año 2020 fecha en que se dio origen a la pandemia COVID 19 la misma que fue materia de alarma en todo el mundo ya que a raíz del estado de emergencia dictado por nuestro país se pudo comprobar que las autoridades regionales, directorales y las institucionales que estuvieron a cargo durante los últimos 8 años de gestión no habían previsto planes de contingencia que ayuden a minimizar los impactos de un estado de emergencia tanto así que el Hospital Santa Rosa no contaba con estructuras e infraestructuras adecuadas para la prestación de servicios de salud, así mismo no contaba con presupuesto para cubrir demanda técnica y profesional para hacer frente a la crisis nacional; de esta manera se pudo evidenciar que existe un problema falta de capacidad de gestión debido a la deficiente planeación estratégica que había desarrollado la entidad a través de sus distintos funcionarios responsables; el presente estudio busca demostrar que el proceso de planeación estratégica que desarrolle cualquier entidad repercutirá significativamente en el cumplimiento de sus metas y objetivos es por ello que pretendemos evaluar el desarrollo de la planeación a nivel corporativo, táctico y operativo del mismo modo se verificara los niveles de gestión a nivel presupuestal, de prestación de servicios de salud y sobre todo como se percibe respecto al nivel de satisfacción y calidad a nivel usuario para desarrollar estrategias que permitan mejorar la administración del Hospital Santa Rosa en el periodo 2023.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Qué grado de relación existe entre la planeación estratégica y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

P.E.1 ¿Qué grado de relación existe entre la planeación corporativa y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023?

P.E.2 ¿Qué grado de relación existe entre la planeación táctica y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023?

P.E.3 ¿Qué grado de relación existe entre la planeación operativa y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el grado de relación que existe entre la planeación estratégica y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.

1.3.2. Objetivos Específicos

O.E.1 Determinar el grado de relación que existe entre la planeación corporativa y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.

O.E.2 Determinar el grado de relación que existe entre la planeación táctica y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.

O.E.3 Determinar el grado de relación que existe entre la planeación operativa y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.

1.4 Variables de la Investigación

1.4.1. Identificación de Variables e Indicadores

Variable de estudio 1: Planeación estratégica

VARIABLE DE ESTUDIO 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL
V-1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	García & Valencia (2015), definieron como “un procedimiento que dirige la gestión de una organización para lograr sus objetivos guiándolos a través de una serie de procesos para identificar la estrategia o estrategias a utilizar para alcanzarlos”. (p.12).

Dimensiones

- Planeación corporativa.
- Planeación táctica.
- Planeación operativa.

Variable de estudio 2: Cumplimiento de metas

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL
V-2 CUMPLIMIENTO DE METAS	Andrade. (2013) lo define como “la medición de cada meta que se ha establecido para el futuro cercano y que forma parte del plan operativo.” (Pág. 414)

Dimensiones

- Gestión presupuestal.
- Gestión efectiva de servicios de salud.
- Satisfacción y calidad de servicio.

1.5 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	ÍTEMS	ESCALA DE VALOR
PLANEACIÓN ESTRATEGICA	La variable de estudio planeación estratégica será medida a través de: Técnica: • encuesta Instrumento: • cuestionario	Planeación corporativa.	Proceso de toma de decisiones	33.33 %	Items del 01 al 05	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Establecimiento de objetivos según niveles			
			Definición de políticas y lineamientos			
		Planeación táctica.	Desarrollo de planes y programas de acción	33.33 %	Items del 06 al 10	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Determinación de métodos y reglas de trabajo			
			Organización individual y colectiva			

		Planeación operativa.	Gestión de desempeño y logros	33.33 %	Ítems del 11 al 15	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Establecimiento de metas a cumplir			
			Evaluación de niveles de productividad			
01 variable	02 operaciones	03 dimensiones	09 indicadores	100%	15 Ítems	05 escalas

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	ÍTEMS	ESCALA DE VALOR
CUMPLIMIENTO DE METAS	La variable de estudio cumplimiento de metas será medida a través de: Técnica: ❖ encuesta Instrumento: ❖ cuestionario	Gestión presupuestal.	Administración de ingresos y gastos	33.33 %	Ítems del 01 al 05	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Cumplimiento de etapas según ley			
			Cumplimiento de fases presupuestarias			
		Gestión efectiva de servicios de salud.	Capacidad técnica y profesional para servicio	33.33 %	Ítems del 06 al 10	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Previsión de insumos y materiales para servicio			
			Implementación de componentes estructurales			

		Satisfacción y calidad de servicio.	Evaluación de compromiso, rapidez y cortesía	33.33 %	Ítems del 11 al 15	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Evaluación de la confianza y la información			
			Evaluación de la tangibilidad, integridad y empatía			
02 variable	02 operaciones	03 dimensiones	09 indicadores	100%	15 Ítems	05 escalas

1.6 Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

H_i = Existe un grado de relación alto, directo y significativo entre la planeación estratégica y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.

H_o = No existe un grado de relación alto, directo ni significativo entre la planeación estratégica y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.

1.6.2. Hipótesis específicas

H_{E1}= Existe un grado de relación entre la planeación corporativa y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.

H_{E2}= Existe un grado de relación entre la planeación táctica y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.

H_{E3}= Existe un grado de relación entre la planeación operativa y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.

1.7 Justificación e importancia

La presente investigación denominada “planeación estratégica y cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023” se justifica:

A nivel teórico. Porque a través del presente estudio se logrará ampliar significativamente el conocimiento teórico respecto a las

diferentes teorías estudiadas concernientes a las variables de estudio las mismas que serán materia de evaluación y análisis periódicamente sobre investigaciones actuales.

A nivel práctico. Porque a través del presente estudio se pondrá en práctica la evidencia empírica respecto al conocimiento y tratamiento de las variables de estudio, permitiendo poner en práctica la efectividad de la teoría respecto a la evaluación de los diferentes procedimientos de planeación estratégica que viene desarrollándose a través del personal directivo del hospital santa Rosa, por otro lado permitirá evaluar las acciones ejecutadas por la entidad en afán de poder conseguir los logros programados como entidad; Asimismo, permitirá hallar comprender del porque es importante la mejora continua de las actividades desarrolladas en la administración pública.

A nivel social. Porque debido a la iniciativa de estudio de un trabajo de investigación en una institución prestadora de servicios de salud permitirá establecer a través de sus resultados la implementación de mecanismos de previsión y establecimiento de nuevas políticas de gestión que permitan orientar a la implementación de planes de trabajos con enfoques orientados a la mejora de la atención de los servicios prestados por la entidad. Esto permitirá proyectar resultados positivos de gestión que contribuirán al cumplimiento de las metas planteadas por la entidad y como consecuencia de esta se obtenga una mejora progresiva en los servicios de atención médica que recibe la ciudadanía en general.

1.8 Consideraciones éticas

El desarrollo del presente proyecto de investigación respetará la veracidad de la información recopilada y transcrita de los sujetos que intervinieron en la recopilación de datos como parte del presente estudio para el presente caso los trabajadores del Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios en el año 2023, además se realizarán las citas

textuales respetando las normas APA 7ma edición; todo el proceso se ejecutará requiriendo los permisos correspondientes a los funcionarios con poder de decisión de la institución y los instrumentos de investigación estarán sujetos a la validación de los expertos en el campo de estudio con grado académico de maestría y doctorado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio

A NIVEL INTERNACIONAL

Ochoa et al. (2022), analiza el “valor de la planeación estratégica en el crecimiento organizacional”, la investigación destaca que una planeación estratégica efectiva facilita el establecimiento de metas realistas y alcanzables en diversos plazos. Esta metodología permite sobreponerse a desafíos y limitaciones, incluso frente a obstáculos inesperados, mediante un monitoreo y control apropiados. Se enfatiza la importancia de personalizar la estrategia según las características y recursos específicos de cada organización para cumplir sus aspiraciones y metas propuestas.

Arrieta et al. (2021), investigan la “importancia del desarrollo de un diagnóstico estratégico organizacional”, la investigación resalta el valor del diagnóstico estratégico en todas las organizaciones, variando en su realismo y métodos. Este análisis abarca aspectos internos y externos, optimizando recursos y tiempo. Identifica fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, siendo crucial para lograr eficiencia. Se recomienda su implementación para comprender el entorno, potenciar fortalezas y oportunidades, mejorar debilidades y enfrentar amenazas, alineándose con los objetivos organizacionales.

Aguirre, H (2014), desarrolló un estudio denominado, “Planeación estratégica y productividad laboral”, trabajo desarrollado en la Universidad Rafael Landívar (Quetzaltenango, Guatemala) para licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional. Investigó la influencia de la planeación estratégica en la productividad laboral del Hotel del Campo. Se utilizó en la investigación el método descriptivo con 40 participantes, usando escala Likert. El estudio concluye que la planeación estratégica impacta la productividad,

proporcionando herramientas para mejorar procesos y aumentar la producción en el servicio hotelero.

A NIVEL NACIONAL

Olaya, C. (2022), desarrolló una investigación intitulada “La Planificación estratégica y sus efectos en la mejora continua en el área administrativa de la universidad Nacional de Tumbes, 2017-2022”, estudio desarrollado en la Universidad Nacional de Tumbes, conducente a la obtención del grado de Doctor en Planificación Pública y Privada; El objetivo fue evaluar la influencia de la planificación estratégica en la mejora continua en el área administrativa de la Universidad Nacional de Tumbes. Se empleó una investigación no experimental con diseño descriptivo correlacional, con 153 encuestados, mostró una fuerte correlación positiva ($r=0,912$, $p<0,05$) entre ambas variables. Por concluyente se demuestra que la planificación estratégica influye significativamente en la mejora continua de la institución.

Alonso. E, (2021) desarrolló una investigación denominada, “El Plan Estratégico Institucional y el logro del objetivo de fortalecimiento de la gestión institucional en el tercer y cuarto trimestre del 2019 en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho”; estudio presentado en la Universidad Continental sede Lima, conducente a la obtención del título profesional de licenciado en administración y gestión pública, el objetivo fue demostrar la relación que existe entre el plan estratégico y el fortalecimiento de la gestión institucional. Utilizando un método hipotético-deductivo y diseño transversal, encuestando a 75 de 894 servidores. Por conclusión, investigación, basada en observación, revisión documental y encuestas web, reveló una correlación positiva significativa ($r=0.248$, $p=0.032$) entre ambas variables, confirmando la influencia del plan estratégico en la mejora de la gestión institucional.

Ríos. D, (2018), desarrolló un estudio denominado, “El sistema de planificación estratégica y el cumplimiento de metas y objetivos relacionados al servicio de conectividad en II.EE”, estudio presentado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas de Lima, conducente a la obtención del Grado de Maestro en gestión pública, el objetivo fue evaluar la influencia del Sistema de Planificación Estratégica Educativo en el logro de metas de conectividad

en escuelas públicas. Al cual los resultados revelan que el sistema es ineficaz y que los instrumentos del MINEDU no se alinean con CEPLAN. Aunque existen herramientas como PEDN, PESEM y POI, faltan PEI, PEGE y PETI. Por conclusión, la investigación reveló una desarticulación entre instrumentos y poca prioridad a la conectividad en la planificación estratégica del sector educativo.

Díaz. E, (2018), realizó la tesis titulada, “Cumplimiento de metas y su relación con la ejecución del gasto en el área de presupuesto de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, periodo 2017”, estudio realizado en la universidad Cesar Vallejo ciudad de Tarapoto-Perú, estudio conducente a la obtención del grado de magister en gestión pública; El objetivo fue analizar la relación entre cumplimiento de metas y ejecución del gasto en una entidad municipal. Con una muestra de 30 participantes, usando encuestas y análisis documental, la investigación descriptiva correlacional reveló que el 50% percibía bajo cumplimiento en ambas variables. La prueba Rho Spearman mostró una correlación positiva significativa (0,827, $p < 0,05$). Por conclusión, se confirma la hipótesis de una fuerte relación entre cumplimiento de metas y ejecución del gasto en el área de presupuesto.

Vásquez. P, (2016), realizó la tesis titulada “Planificación Estratégica y Gestión Administrativa Según el Personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento ESSALUD-2016”, estudio realizado en la universidad Cesar Vallejo, conducente a la obtención del grado de magister en gestión pública; La investigación tuvo como objetivo determinar la relación percibida por el personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento de ESSALUD en 2016 entre las variables estudiadas. Se empleó una metodología descriptiva correlacional con una muestra de 30 personas, utilizando encuestas como técnica. Los resultados revelan asociaciones débiles entre elementos de planificación estratégica y gestión administrativa en ESSALUD (2016). La relación entre misión y gestión administrativa mostró un Rho Spearman de 0.350, mientras que entre objetivos estratégicos y gestión administrativa fue de 0.329. En conclusión, existe una conexión perceptible pero leve entre estas variables según el personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento.

A NIVEL LOCAL

Mogrovejo, D. (2021) desarrollo el estudio intitulado, "Liderazgo directivo y planificación estratégica en el personal administrativo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2020", trabajo presentado en la Universidad Cesar Vallejo Lima, conducente a la obtención del grado de maestro en gestión pública. El objetivo principal fue enfocado en determinar cómo el liderazgo directivo afecta la planificación estratégica en el personal administrativo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. El estudio fue básico, descriptivo y correlacional, abarcando 58 empleados administrativos. Por concluyente, los hallazgos revelaron una influencia notable del liderazgo en la planificación, con un p-valor de 0,000 y una correlación de Spearman de 0,653, confirmando la hipótesis alterna H1."

Guzmán, S. (2019) desarrollo la investigación intitlada, "Planeamiento estratégico y su relación con el presupuesto público: caso dirección regional de salud Madre de Dios-2019", trabajo presentado en la Universidad Alas Peruanas, conducente a la obtención del título de licenciado en administración. El objetivo principal se enfocó en determinar la relación entre el planeamiento estratégico y el presupuesto público de la Dirección Regional de Salud de Madre de Dios durante 2017-2018. Se empleó una investigación básica con diseño descriptivo correlacional, encuestando a todos los trabajadores de la institución, incluyendo directores, coordinadores y jefes de unidades. Por concluyente se revela una correlación directa y fuerte entre el planeamiento estratégico y el presupuesto público, con un 60% de relación positiva, respaldada por valores confiables de Alfa de Cronbach para ambas variables. Por lo tanto, se recomienda mejorar la gestión para lograr un mayor impacto en la sociedad.

2.2 Marco Teórico

Planeación estratégica

Definiciones

Francés (2006). En término griego estrategos significa general, así que es de donde se origina la palabra estrategia. “La ciencia y el arte del mando militar aplicado a la planificación y conducción de operaciones de combate a gran escala.” (p. 21).

Para Chiavenato (2004), “Es el proceso de amplia adaptación organizacional, que implica la aprobación y evaluación de decisiones, y tiene como objetivo abordar cuestiones fundamentales sobre el propósito, el alcance y los métodos de la organización.” (Pag. 228)

García y Valencia (2015), definieron como “Un procedimiento que dirige la gestión de una organización para lograr sus objetivos, implica seguir un conjunto de pasos para identificar la estrategia o estrategias para hacerlo.”(p.12).

Munch (2008) indicó:

“Es la predicción de eventos futuros y la determinación de los resultados a alcanzar, mediante el análisis del entorno para reducir los riesgos, con el fin de maximizar los recursos y especificar las tácticas necesarias para lograr el objetivo de la organización con una mayor probabilidad de éxito.” (p.11)

Armijo. M, (2009), nos manifiesta que, “La planificación estratégica apoya la tipificación de cursos de acción que constituyen prioridades institucionales y abarca aspectos de carácter macro que involucran el mediano y largo plazo.”

Según lo establecido por Chiavenato (2006) quien indica:

“Para saber hacia dónde piensa ir la empresa en un futuro muy próximo y cómo piensa conseguirlo, partiendo del presente, la planificación estratégica

se centra en cuatro fases fundamentales: formulación de objetivos empresariales, estudio de fortalezas y debilidades, observación del entorno empresarial y formulación de estrategias potenciales." (pág. 163)

Antecedentes y evolución de la planeación estratégica

Francés (2006), menciona respecto a su evolución:

"La estrategia tiene raíces militares. Su primer registro podría ser 'El arte de la guerra' de Sun Tsu, del 500 a.C. aproximadamente. 'Estrategia' deriva del griego 'estrategos' (general). En contexto militar, se define como la ciencia y arte de liderar, planificar y ejecutar grandes operaciones de combate." (Pag. 21)

D'Alessio (2008), nos precisa respecto a la evolución indicando:

"La planeación estratégica surge de la administración científica de Taylor y Fayol. A mediados del siglo XX, Deming, Juran y Crosby impulsan la Calidad Total, clave del éxito asiático. En los 60, emerge la administración estratégica empresarial. Finales del siglo ven a Hammer y Champy introducir la reingeniería para mejorar la competitividad. Webber aporta los imperativos modernos, mientras De Kluyver describe la evolución estratégica desde la economía industrial hacia un enfoque basado en recursos."

La planeación estratégica y sus tres enfoques teóricos

Según Scott (2013), la estrategia es un concepto tan difícil de definir, es de esperarse que existan diversos enfoques sobre el tema. Debido a que se ve como una herramienta de planificación, también como un camino de acción que se desarrolla con el tiempo o un resultado de los recursos disponibles para el negocio.

Respecto a este concepto podemos referir que existen tres enfoques teóricos diferentes relacionados con la estrategia las cuales definimos a continuación:

1. Enfoque de planificación. - Según Scott (2013), indica que este enfoque se

basa en la siguiente premisa:

"La planificación estratégica propone que la dirección establezca objetivos, analice el entorno y pronostique antes de formular e implementar un plan fijo. Sus defensores lo consideran racional y objetivo. Sin embargo, Mintzberg y otros cuestionan las suposiciones en las que se basa este método, poniendo en duda su eficacia en un mundo cambiante."

2. Estrategia emergente. - Para Scott (2013), este enfoque parte de una premisa diferente estableciendo lo siguiente:

"La racionalidad humana es limitada, como confirman investigaciones y el sentido común. Debido a este enfoque, se sugiere que la estrategia no es un plan predeterminado, sino que emerge impredeciblemente con el tiempo, aparentando falta de estructura. Por tanto, se considera equivocado asumir una relación directa causa-efecto entre el análisis, la elección estratégica y su implementación."

3. Estrategia basada en los recursos. - En este enfoque Scott (2013), nos manifiesta que:

"Prioriza los recursos internos de la empresa, sin ignorar el entorno competitivo. La estrategia busca ventajas competitivas basadas en estos recursos, enfocándose en su uso eficiente más que en su mera posesión. Una empresa exitosa no solo reacciona al entorno, sino que crea oportunidades mediante la innovación. Este modelo distingue entre recursos físicos, humanos, financieros e intelectuales, enfatizando así la habilidad de la empresa para aprovecharlos y generar valor."

Componentes de la planeación estratégica

Según lo establece Armijo, (2009), los componentes básicos y fundamentales que debe tener todo proceso de planeación estratégica es:

- a) Misión. - "La misión describe el propósito de la organización" (Armijo, 2009).
- b) Visión. - "Es la forma en que una organización desea ser percibida y encarnar los principios por los cuales conducirá sus negocios en público." (Armijo, 2009).

- c) **Objetivos Estratégicos.** - "¿A dónde vamos? " es la pregunta que debe responderse después de haber establecido la Misión y la Visión, ¿Qué resultados esperamos alcanzar? los logros que se prevé combinar en un período de tiempo específico (más de un año)." (Armijo, 2009).

Objetivos de la planeación estratégica

Ibarra, (2012), "Para combatir los aspectos negativos y construir estrategias para abordar los positivos, es necesario definir y comprender las organizaciones."

San Martín. C, (2003), nos indica lo siguiente:

"Se efectúa para comprender el entorno organizacional, mitigando riesgos y aprovechando oportunidades. Esto permite desarrollar estrategias alineadas con la visión, misión y objetivos de la organización. El proceso aporta múltiples beneficios que se reflejan en un plan estratégico efectivo."

Dimensiones de planeación estratégica Dimensión 1. Planeación corporativa.

"Proporciona recursos y directrices para resolver problemas potenciales. Su uso es limitado en instituciones actuales debido a que opera en entornos dinámicos y complejos, caracterizados por conflictos y cambios constantes." (Malagón, 2005; Boucher & Roch, 2017)

Para Maldonado, Patiño & Chiriboga (2019), "Es una herramienta administrativa para evaluar proyecciones futuras, basadas en objetivos y estrategias. Debido a que requiere atención constante a cambios externos (políticos, tecnológicos, sociales, económicos) que podrían desestabilizar la empresa."

Dimensión 2. Planeación táctica.

Aguirre y Aguirre (2018), menciona:

“Es un proceso dinámico y continuo que facilita la toma de decisiones efectivas. Puesto que permite una interacción ágil entre usuarios, posibilitando la medición y evaluación durante la implementación, y optimizando diversas tareas para alcanzar los objetivos deseados.”

Alvarado. I, (2019), “Este elemento se enfoca en la innovación y optimización, buscando adaptarse a los cambios y mejorar procesos. Se aplica para abordar problemas persistentes y complejos que han resistido soluciones previas.”

Dimensión 3. Planeación operativa.

Para Morales & León (2014), “Este tipo de planeación es responsabilidad del área de recursos humanos, enfocándose en tareas específicas. Es decir, implementada por líderes, gerentes y altos directivos de la organización, y se alinea con la planificación táctica.”

Almeyda. D, (2016), nos afirma que la planeación operativa:

“Se centra en metas a corto plazo, acciones concretas y compromisos internos para lograr resultados específicos en tiempos determinados. Sin embargo, la información de gestión generada puede resultar poco relevante para comunicar con ciudadanos o parlamentos.” (p.17).

Cumplimiento de metas, definiciones

Para Andía. W, (2013), “El cumplimiento de metas refleja el rendimiento de una entidad o individuo para alcanzar objetivos previamente planificados. Este proceso sirve como fundamento para la planificación operativa y presupuestaria.” (Pág. 20)

Baumgarten (2016), nos precisó lo siguiente:

“Las metas y actividades deben derivar directamente de los objetivos establecidos. Que su alcance temporal varía según su complejidad, abarcando desde el corto hasta el largo plazo. Así que es importante destacar que cada meta o actividad está respaldada por un presupuesto específico para su ejecución.”

Andrade, S. (2013) lo define como “la cuantificación de todas aquellas metas que caen dentro del plan operativo y han sido especificadas para ser desarrolladas en un corto período de tiempo.” (Pág. 414)

El Ministerio de Salud (2019), lo define como, “desempeño demostrado por una institución respecto de los recursos asignados en un plazo determinado considerando la correspondiente planificación operativa de la misma”.

Por su parte, Sánchez (2010) nos menciona:

“Una meta es un objetivo específico, identificable y cuantificable que define el resultado esperado de actividades operativas o proyectos en un año fiscal. Asimismo, se incluye tres elementos clave: finalidad, unidad de medida y cantidad determinada.

Kishanrao. S, (2019), precisa, “Que el logro de metas exige una perspectiva holística. Osea es crucial adoptar una visión integral de la sociedad, considerando que aún persisten carencias en servicios esenciales como agua potable y saneamiento.”

Que según ConstruyeT (2021), existen diversos elementos que pueden obstaculizar el logro de metas. Estos obstáculos se clasifican en dos categorías principales:

- a) Obstáculos externos: Factores ajenos a nuestro control que pueden afectar el logro de metas.
- b) Obstáculos Internos: Prácticas, condiciones y escenarios dentro de la organización que son susceptibles de modificación para alcanzar los objetivos propuestos.

Teoría del establecimiento de metas (Edwin Locke)

O'Farrell. R, (2018), La teoría de establecimiento de objetivos, teoría de Locke se desarrolló sobre la base de la idea de que "los objetivos de la conciencia afectan las acciones", propuesta por primera vez por el profesor Thomas A. Ryan.

O'Farrell. R, (2018) manifiesta la siguiente:

"Esta teoría tiene aplicación práctica en el comportamiento humano, el cual se ve influenciado por objetivos. Ofrece un marco útil para entender cómo establecer metas y motivar la realización de tareas. Locke y Ryan propusieron que las acciones humanas están guiadas por propósitos, planes, intenciones y actividades que son procesadas conscientemente."

Gestión para cumplimiento de las metas

Andía, V. (2013), "El progreso hacia los objetivos se medirá examinando el nivel de ejecución de cada subprograma. Este análisis detallado servirá como base para evaluar el grado de cumplimiento general de las metas establecidas." (p. 35).

Por otro lado, Andía V. (2013), precisa lo siguiente:

"La consecución de objetivos se evalúa según el rendimiento obtenido con los recursos estatales disponibles. El cumplimiento de metas se caracteriza por tres aspectos clave: un plazo o fecha límite definida, un criterio de desempeño medible, y un nivel de dificultad que, siendo alcanzable, suponga un reto significativo." (Pág. 20)

Las metas y sus clasificaciones

Según Glenn, G. (2005), refiere que "este componente está vinculado a la supervisión del uso de recursos. Estos fondos, provenientes del Estado, están destinados a ser utilizados para generar beneficios públicos, principalmente a través de proyectos de infraestructura de gran envergadura que impactan positivamente en la población." (Pág. 27)

Baumgarten. J, (2016), refiere que “los objetivos deben ser la base de las metas y los propósitos, y que las metas deben lograrse en un período de tiempo específico. Y que los objetivos pueden clasificarse como de corto, mediano o largo plazo.” (p. 6).

A continuación, pasamos a realizar una pequeña descripción de cómo se clasifican las metas:

- ❖ Metas a corto plazo.- Las metas en un corto plazo son aquellos que se alcanzan en un período breve, generalmente inferior a un año. Pueden ser diarios, semanales o mensuales (Baumgarten, 2016, p. 6).
- ❖ Metas a mediano plazo.- Se refieren a metas que se logran en un lapso de 3 meses a 3 años. Son comúnmente utilizados tanto por organizaciones como por individuos (Baumgarten, 2016, p. 6).
- ❖ Metas a largo plazo.- Son aquellas que requieren más de 5 años para su consecución. Estas metas demandan una inversión significativa de tiempo y recursos para su realización (Baumgarten, 2016, p. 6).

Dimensiones del cumplimiento de metas.

Dimensión 1: gestión presupuestal.

Zevallos (2014), la evaluación de la gestión presupuestal se basa en el análisis de gastos, ingresos y objetivos predefinidos. Cada institución tiene la obligación de implementar procesos de evaluación. El logro de las metas establecidas depende de los resultados obtenidos, los cuales están directamente relacionados con el nivel de ejecución presupuestaria, que puede ser alto o bajo según el caso.

Según la Resolución Viceministerial N° 013-2006-EF/11.01, define la terminología básica de la administración financiera gubernamental (2006), que “la Gestión presupuestaria se refiere a la habilidad de las instituciones públicas para alcanzar sus Objetivos Institucionales. Esto se logra mediante la

consecución de las Metas Presupuestarias fijadas para un ejercicio fiscal específico, aplicando principios de eficiencia, eficacia y rendimiento.” (Pág. 27)

Dimensión 2: gestión efectiva de servicios de salud

Desarrollo y programación de diferentes actividades conducentes a la prestación efectiva de todos los servicios de salud, se encuentra integrada a esta actividad los procesos de gestión de materiales e insumos, programación y planeación proyectada sobre requerimientos de personal médico y asistencial, previsión de infraestructura básica y necesaria para el desarrollo regular de las diferentes actividades que programa la institución de salud.

Procedimientos programados y previstos por personal directivo con poder de decisión y coordinación con la alta dirección, con la finalidad de ejecutar acciones que contribuyan de forma efectiva a la prestación de servicios de salud, desarrollando periódicamente acciones de control concurrente a las diferentes unidades operativas de la entidad con la finalidad de cumplir con el desarrollo óptimo de las distintas operaciones programadas.

Dimensión 3: satisfacción y calidad de servicio

Corbella, A., y Saturno, P., (1990), conceptualizan la satisfacción como “el grado en que los servicios de salud proporcionados y los resultados de salud obtenidos cumplen o superan lo que el usuario espera recibir.”

Camisón, C. Cruz, S. González T. (2011), manifiestan que “se dice que un servicio es de calidad, si los clientes perciben la satisfacción de sus necesidades al consumir o utilizar el bien o servicio.”

Los Institutos Nacionales de Salud (1992), afirman que “la satisfacción representa la experiencia subjetiva del sujeto de que algo se ha logrado o no”.

Kotler, F. (2012), cree que “la calidad del servicio es muy importante porque está directamente relacionada con la satisfacción de las necesidades del

cliente, lo que requiere minimizar los errores de productos y servicios, minimizar la pérdida de tiempo y recursos, etc.”

2.3 Definición de términos.

1. **Planeación estratégica.** - Según Chiavenato (2004), “Es un proceso amplio de adaptación organizacional que implica la aprobación de decisiones y evaluaciones que buscan respuestas a preguntas fundamentales como: por qué existe la organización, qué hace y cómo lo hace.” (Pág. 228)
2. **Planeamiento.** - Sánchez, (2005), “Es el conjunto de estudios, protocolos, reglas y trabajos realizados con un fin específico, a diferencia de los planes, que sólo son posibles productos de un proceso.”
3. **Estrategia.** - Juez de la República de Chile (2010), “La estrategia es el perfil de cómo una organización puede lograr una ventaja competitiva frente a sus oponentes.”
4. **Planes.** - Boland, Carro, Stancatti, Gismano y Banchieri, (2007), “Los resultados del proceso de planificación se reflejan en diferentes tipos de planes con especificaciones más o menos detalladas, con diferentes plazos, diferentes sectores o en todos los niveles de la organización, incluyendo: estratégico, táctico y operativo.”
5. **Enfoque de planificación.** - Scott (2013) cree que "Antes de que la alta dirección desarrolle planes, luego los comunique e implemente, se deben establecer objetivos, analizar el entorno empresarial y hacer previsiones."
6. **Estrategia emergente.** - Según Scott (2013), "Las estrategias no se planifican antes de que ocurran los eventos, sino que surgen de manera impredecible con el tiempo y, por lo tanto, parecen carecer de mucha estructura."
7. **Estrategia basada en los recursos.** - Scott (2013), “Énfasis en los recursos internos de la empresa. No ignora la importancia del entorno competitivo, pero supone que la estrategia se centra principalmente en encontrar una ventaja competitiva, que a su vez se deriva de los recursos de la empresa.”

8. **Misión.** - La misión es una descripción de la razón de existencia de la organización. (Armijo, 2009).
9. **Visión.** – “La visión corresponde al futuro deseado de la organización. Se refiere a cómo quiere comportarse una empresa y forma los valores en los que se basan sus acciones públicas.” (Armijo, 2009).
10. **Objetivos Estratégicos.** – "Se espera que estos resultados se combinen durante un período de tiempo (más de un año) para cumplir eficazmente su misión." (Armijo, 2009).
11. **Planeación corporativa.** – Para Maldonado, Patinjo y Chiriboga (2019), “Es una herramienta netamente administrativa que valida predicciones futuras en función de sus objetivos y estrategias; Se debe estar atento a cualquier cambio político, tecnológico, social o económico que pueda provocar algún desequilibrio en la empresa.”
12. **Planeación táctica.** - Alvarado. I, (2019), “Este componente busca la mejora y la innovación, es decir, busca optimizar la forma en que responde al cambio y la forma en que hace las cosas, y se utiliza para resolver problemas complejos que no se han resuelto con el tiempo.”
13. **Planeación operativa.** – Para Morales & León (2014) afirman que “Este plan es desarrollado por recursos humanos porque son actividades muy específicas, y los gerentes, líderes y personal superior de la organización son los responsables de implementar estas estrategias. Este plan se ve afectado por las limitaciones de la organización plano táctico.”
14. **Cumplimiento de metas.** - Para Andía. W, “El logro de objetivos se refiere al desempeño que una organización o individuo ha demostrado y pretende lograr y que se planifica con anticipación y forma la base para el presupuesto operativo.” (Pág. 20).
15. **Meta.** - Baumgarten (2016) define a la meta como, “un logro que una persona o empresa quiere alcanzar, no sin antes planificar y utilizar medios para lograr ese logro. El resultado conseguido será un objeto abstracto o físico que se convertirá en el motor para hacerlo realidad.” (Pág. 6).

16. **Teoría.** – “La palabra teoría proviene del griego teori (observación). Este término se utilizaba anteriormente para denotar la visualización del drama, lo que puede explicar por qué la conceptualización actual de la teoría permite hacer referencia a un problema temporal o a un problema que no es 100% real.” Recuperado de: <https://definicion.de/teoria/>
17. **Metas a corto plazo.** – “Las metas a corto plazo son aquellas que se logran en un periodo de tiempo más corto. Suelen ser inferiores a un año, pudiendo ser diarios, semanales o incluso mensuales.” (Baumgarten, 2016, p. 6).
18. **Metas a mediano plazo.** – “Estas medidas son comúnmente utilizadas tanto por las organizaciones como por la mayoría de las personas.” (Baumgarten, 2016, p. 6).
19. **Metas a largo plazo.** – “Quienes quieren alcanzar sus objetivos en un período de tiempo más largo son los que tienen que esperar 5 años para lograrlos. Este tipo de objetivos requieren de una inversión no sólo de tiempo, sino también de recursos, facilitándonos la consecución de lo que queremos.” (Baumgarten, 2016, p. 6).
20. **Gestión presupuestal.** - Según “Terminología Básica de la Gestión Financiera Gubernamental N° 013-2006-EF/11.01 a nivel de viceministros (2006), la gestión presupuestaria es la capacidad que tiene una entidad pública para alcanzar sus objetivos institucionales cumpliendo con el presupuesto establecido.” (Pág. 27).
21. **Gestión de servicios de salud.** - Desarrollo y programación de diferentes actividades conducentes a la prestación efectiva de todos los servicios de salud, se encuentra integrada a esta actividad los procesos de gestión de materiales e insumos, programación y planeación proyectada sobre requerimientos de personal médico y asistencial, previsión de infraestructura básica y necesaria para el desarrollo regular de las diferentes actividades que programa la institución de salud.
22. **Satisfacción del cliente.** - Corbella, A. y Saturno, P., (1990), definen la satisfacción como "el grado en que la atención médica y el estado de salud resultante satisfacen las expectativas del usuario."

23. Calidad de servicio. - Camisón, C. Cruz, S. González T. (2011) afirmaron: "Si los clientes sienten que sus necesidades son satisfechas al consumir o utilizar bienes o servicios, se puede decir que el servicio es de buena calidad."

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de estudio

El presente estudio es de tipo no experimental, básica con un enfoque de tipo cuantitativo, según los conceptos planteados por Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (Hernández Sampieri, R., 2006).

3.2 Diseño de estudio

Presenta el diseño descriptivo correlacional de corte transversal. Correlacional porque según (Hernández Sampieri, R., 2015): “Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado”.

Por su nivel de profundidad corresponde a un tipo de investigación de carácter descriptivo (Hernández Sampieri, R., 2015).

Delimitación espacial y temporal

Delimitación espacial

El presente proyecto de investigación se limita espacialmente a la aplicación del estudio en el Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios; rango de participación comprende a funcionarios, personal administrativo y personal de prestación de los servicios de salud como agentes de trato directo con la ciudadanía y evaluadores directos del cumplimiento de metas y objetivos programadas por la entidad.

Delimitación temporal

La presente investigación se delimita temporalmente a la observación del comportamiento de ambas variables de estudio planeación estratégica y cumplimiento de metas; los mismos que presentan un contexto de evaluación temporal en las distintas direcciones y sub direcciones del Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios en el año 2023.

3.3 Población y Muestra Población

Es de carácter finito y está constituido por 256 trabajadores distribuidos en las diferentes áreas de la entidad siendo su rango de participación comprendida entre funcionarios, personal administrativo y personal médico y asistencial. Se aplicará un muestreo probabilístico estratificado, (Hernández et al, 2005), de acuerdo a los propósitos del investigador y según las características de la población en estudio.

Muestra

Para la determinación del tamaño de la muestra, se tuvo que aplicar la fórmula para poblaciones finitas determinando un total de 57 colaboradores distribuidos entre funcionarios, personal de áreas administrativas y personal médico y asistencial distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2

Tamaño de la muestra motivo de estudio.

Dependencia	Oficinas / Unidades orgánicas	Número de trabajadores	Numero de encuestados
Funcionarios	Dirección hospital Santa Rosa	15	5
Personal administrativo	Sub direcciones y Otras dependencias	124	32
Personal médico y asistencial	Unidad de Medicina y emergencia	117	20
TOTAL	100%	256	57

Nota. Fuente: oficina de recursos humanos Hospital Santa Rosa gobierno regional de Madre de Dios-Tambopata año 2023.

$$n = \frac{N * Z^2a * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2a * p * q}$$

$$n = \frac{256 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2(256 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = 56.96$$

$$n = 57$$

3.4 Métodos y Técnicas

En la presente investigación se aplica los siguientes métodos:

El Método Científico de acuerdo a Gutiérrez (2006); por cuanto la investigación está constituida por un conjunto de pasos o etapas bien establecidas que posibilitaron dirigir el proceso de investigación de forma óptima permitiendo alcanzar los resultados.

El método deductivo (Hernández et al, 2014), el mismo que comienza con la teoría y de esta se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador busca someter a prueba.

3.4.1. Instrumentos

Se utilizará los siguientes instrumentos de recojo de datos.

Tabla 3

Distribución de instrumentos de investigación.

INSTRUMENTOS	DESCRIPCIÓN
Fichas bibliográficas	Pertinente para sustentación científica del marco teórico.
Cuestionario	Para recoger información respecto a percepciones sobre planeación estratégica y cumplimiento de metas en el Hospital Santa Rosa de la provincia y distrito de Tambopata departamento de Madre de Dios.
Cuaderno de campo	Para contrastar la información recopilada en el cuestionario y poder desarrollar un mejor análisis de la información.

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Para el desarrollo se utilizaron dos instrumentos (02 encuestas) con la finalidad de conocer la relación entre ambas variables. Se establecieron preguntas para cada variable y se determinó el porcentaje de ponderación para cada dimensión con la finalidad de establecer su baremación por rango escalar.

3.5 Tratamiento de datos

El procesamiento y análisis de datos se realizará mediante cuadros y tablas estadísticas apoyadas en estadística descriptiva e inferencial de tendencia central a efectos de establecer inferencias conducentes a comprobar la certeza de las hipótesis haciendo uso de estadísticos de contraste y calculando coeficientes de correlación. Se utilizará alternativamente el estadístico r de Pearson, ρ de Spearman y el estadístico de prueba kolmogorov smirnov.

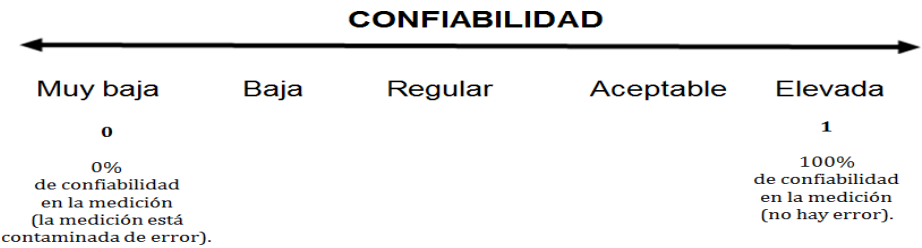
Todo este cálculo se realizará utilizando el programa SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales, Versión 25).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados.

4.1.1. Fiabilidad de los instrumentos

La siguiente escala valorativa permitirá determinar la confiabilidad y validez del instrumento con el fin de garantizar su propósito.



Instrumento 1: Variable planeación estratégica

Tabla 4:

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	57	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	57	100,0

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

Tabla 5:*Estadísticas de escala*

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
43,11	76,417	8,742	15

Fuente: SPSS V.25

Tabla 6:*Estadísticas de fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,860	,860	15

Fuente: SPSS V.25

La Tabla 6 presenta un valor de Alfa de Cronbach de 0,860. Por su parte, la literatura nos dice a mayor Alfa, mayor fiabilidad. El valor mayor de Alfa es 1, y en términos generales 0,600 es considerado un valor aceptable por lo tanto el Instrumento N° 1 es fiable.

Instrumento 2: Variable cumplimiento de metas

Tabla 7:*Resumen de procesamiento de casos*

Resumen de procesamiento de casos		N	%
Casos	Válido	57	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	57	100,0

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

Tabla 8:*Estadísticas de escala*

Estadísticas de escala				
Media		Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
41,47		68,468	8,275	15

Fuente: SPSS V.25

Tabla 9:*Estadísticas de fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,858	,861	15

Fuente: SPSS V.25

En la Tabla 9 presenta un valor de Alfa de Cronbach de 0,861. Por su parte, la literatura nos dice a mayor Alfa, mayor fiabilidad. El valor mayor de Alfa es 1, y en términos generales 0,600 es considerado un valor aceptable por lo tanto el Instrumento N° 2 es fiable.

4.1.2. Resultados descriptivos.

Tabla 10:

Estadísticos descriptivos

Estadísticos descriptivos

[illegible]

Visto la Tabla 10, la misma que describe en términos numéricos la descripción de los estadísticos descriptivos respecto al análisis de las variables y dimensiones del presente estudio podemos decir, que la variable planeación estratégica alcanzó una puntuación bruta de 42,81 de un total de 75 puntos según evaluación a nivel escalar del estadístico descriptivo, caracterizando esta acción en el rango escalar “regular”, respecto a la escala de baremación establecido; del mismo modo se observa que la variable cumplimiento de metas alcanzó una puntuación de 41,47 de un total de 75 puntos según la evaluación a nivel escalar del estadístico descriptivo, caracterizando esta acción en el rango escalar de “A veces”, respecto a la escala de baremación establecido, ambos valores con una desviación estándar de 8,121 y 8,275 respectivamente.

4.1.3. Análisis descriptivo

Tabla 11:

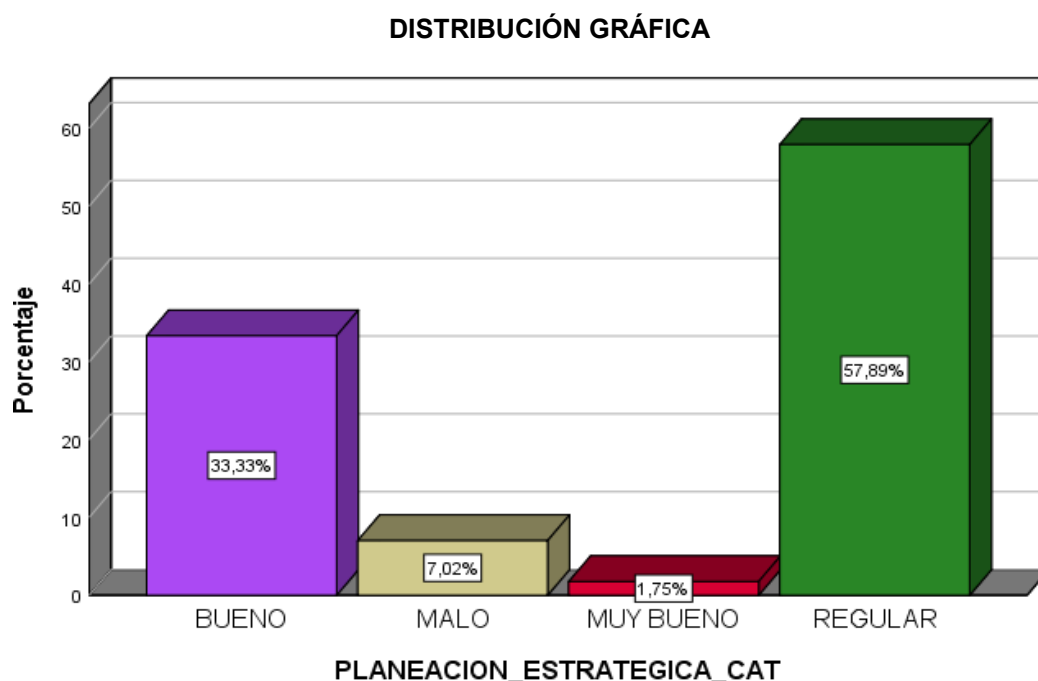
Estadístico de frecuencia variable planeación estratégica

PLANEACIÓN ESTRATEGICA_CAT					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	19	33,3	33,3	33,3
	MALO	4	7,0	7,0	40,4
	MUY BUENO	1	1,8	1,8	42,1
	REGULAR	33	57,9	57,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.25

Ilustración 1:

Gráfico descriptivo- variable planeación estratégica



Fuente: SPSS V.25

Interpretación: Según puede observarse en la tabla 11 y la ilustración 1 se puede verificar que el 57.89% de las personas encuestadas indican que la variable planeación estratégica se percibe en un rango escalar de “Regular”, por otro lado, un 33.33% de los encuestados refiere que esta se percibe en un nivel “Bueno”, del mismo modo un 7.02% de los encuestados refieren que esta se percibe en un nivel “Malo”, y por último un 1.75% de los encuestados refiere que la planeación estratégica se percibe a un nivel “Muy bueno”.

Análisis: Según la información evaluada respecto a la tabla estadísticos de frecuencia, los encuestados consideran con relación a la variable planeación estratégica que esta se desarrolla predominantemente en el nivel de criterio de percepción “Regular”; por lo tanto, realizado el análisis respectivo y al verificar que el valor escalar de frecuencia de todos los valores mayores se encuentran como valores positivos según su escala de baremación general para la respectiva variable, en razón a ello deducimos que si bien es cierto

estas no representan los valores óptimos de calificación, pero son válidos y aceptables para el presente estudio, así mismo se debe buscar la forma de mejorar su valor y nivel de percepción.

Tabla 12:

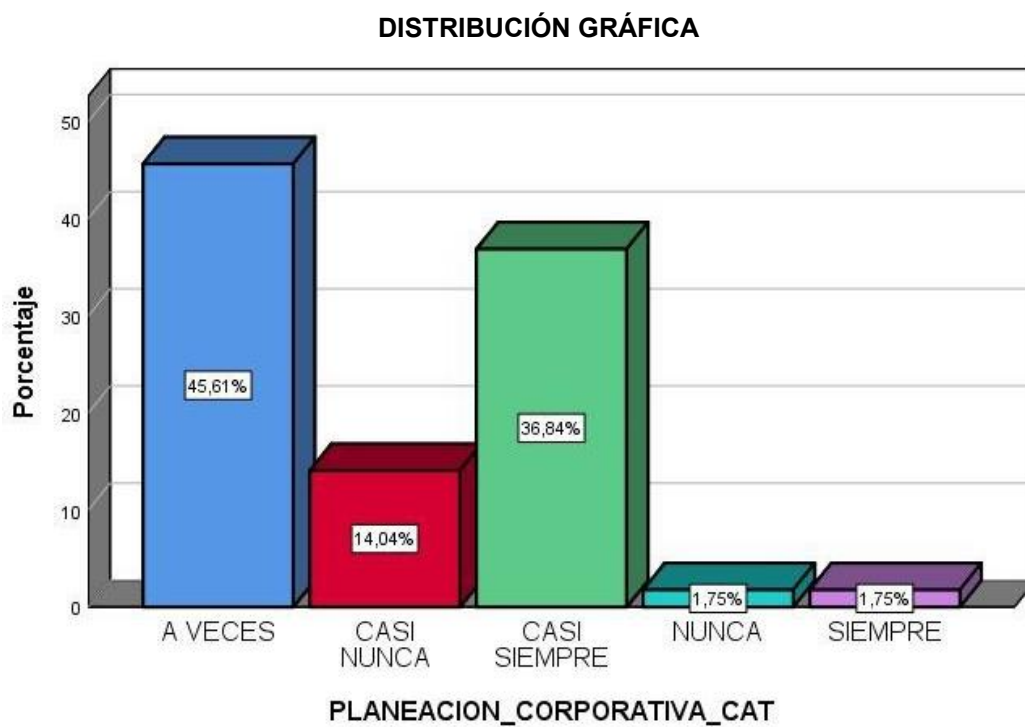
Estadístico de frecuencia dimensión planeación corporativa

PLANEACIÓN_CORPORATIVA_CAT					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	26	45,6	45,6	45,6
	CASI NUNCA	8	14,0	14,0	59,6
	CASI SIEMPRE	21	36,8	36,8	96,5
	NUNCA	1	1,8	1,8	98,2
	SIEMPRE	1	1,8	1,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.25

Ilustración 2:

Gráfico descriptivo- dimensión planeación corporativa



Fuente: SPSS V.25

Interpretación: Se puede observar en la tabla 12 y la ilustración 2 que el 45.61% de las personas encuestadas indican que la dimensión planeación corporativa se percibe en un rango escalar de “A veces”, por otro lado, un 36.84% de los encuestados refiere que esta se percibe en un nivel “Casi siempre”, del mismo modo un 14.04% de los encuestados refieren que esta se percibe en un nivel “Casi nunca”, y por último existe una puntuación nivelada de 1.75% de los encuestados que refieren que esta se percibe en los niveles “Nunca” y “Siempre”.

Análisis: Según la información evaluada respecto a la tabla estadístico de frecuencia, los encuestados consideran con relación a la dimensión planeación corporativa que ésta se desarrolla predominantemente en el nivel de criterio de percepción “A veces”; por lo tanto, realizado el análisis respectivo y al verificar que el valor escalar de frecuencia de todos los valores mayores se encuentran como valores positivos según su escala de baremación general para la respectiva variable, por estas razones deducimos que si bien es cierto estas no representan los valores óptimos de calificación pero son válidos y aceptables para el presente estudio, así mismo se debe buscar la forma de mejorar su valor y nivel de percepción.

Tabla 13:

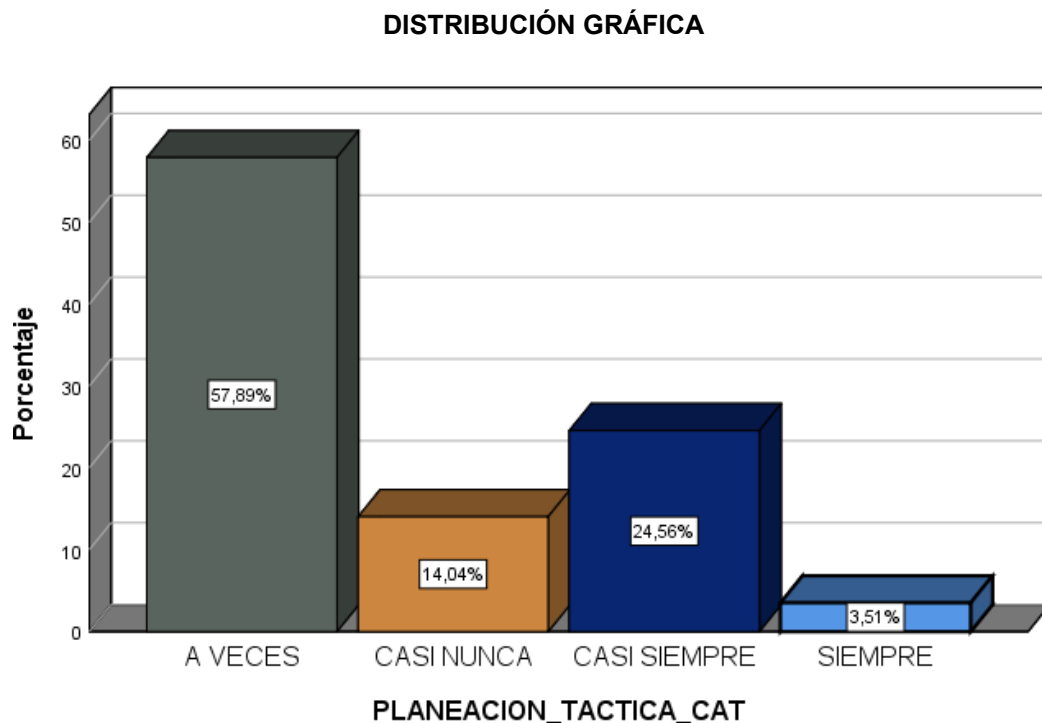
Estadístico de frecuencia dimensión planeación táctica

		PLANEACIÓN_TACTICA_CAT			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	33	57,9	57,9	57,9
	CASI NUNCA	8	14,0	14,0	71,9
	CASI SIEMPRE	14	24,6	24,6	96,5
	SIEMPRE	2	3,5	3,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.25

Ilustración 3:

Gráfico descriptivo-dimensión planeación táctica



Fuente: SPSS V.25

Interpretación: Se puede observar en la tabla 13 y la ilustración 3 se puede verificar que el 57.89% de las personas encuestadas indican que la dimensión planeación táctica se percibe en un rango escalar de “A veces”, por otro lado, existe una puntuación nivelada de 24.56% de los encuestados que refieren que esta se percibe en un nivel “Casi siempre”, del mismo modo un 14.04% de los encuestados refieren que esta se percibe en un nivel “Casi nunca”, y por último un 3.51% de los encuestados refiere que la planeación táctica se percibe a un nivel “Siempre”.

Análisis: Según la información evaluada respecto a la tabla estadístico de frecuencia, los encuestados consideran con relación a la dimensión planeación táctica que esta se desarrolla predominantemente en el nivel de criterio de percepción “A veces”; por lo tanto, realizado el análisis respectivo y al verificar que el valor escalar de frecuencia de todos los valores mayores se encuentra como valores positivos según su escala de baremación general

para la respectiva dimensión, en razón a ello deducimos que si bien es cierto estas no representan los valores óptimos de calificación, pero son válidos y aceptables para el presente estudio, así mismo se debe buscar la forma de mejorar su valor y nivel de percepción.

Tabla 14:

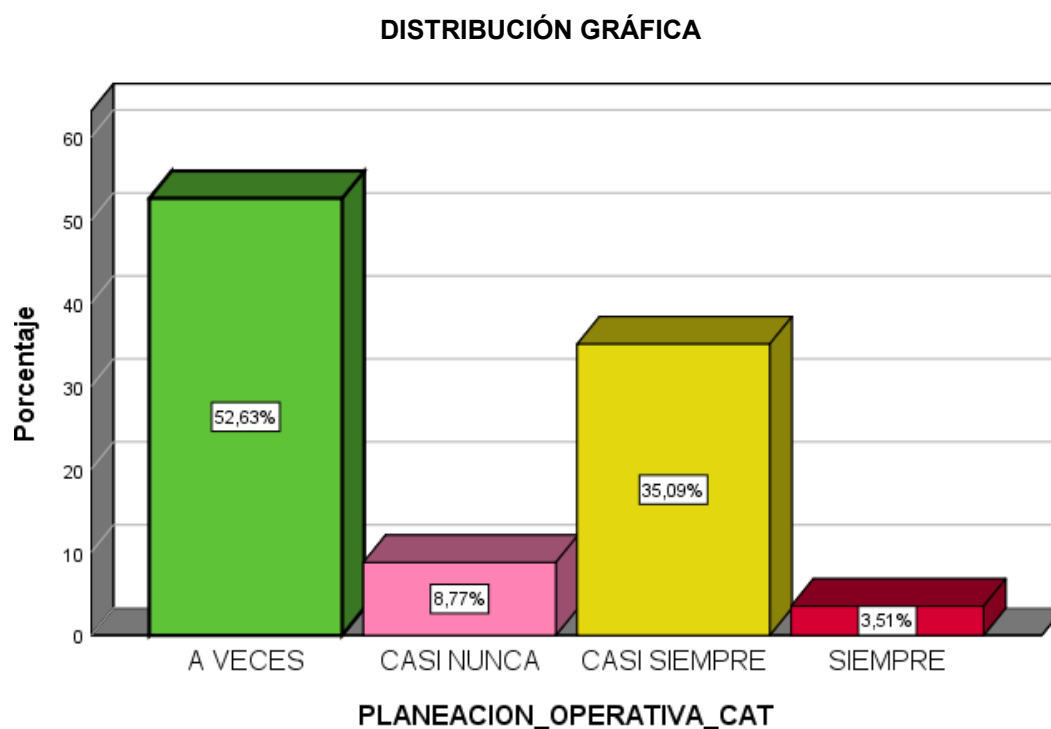
Estadístico de frecuencia dimensión planeación operativa

PLANEACIÓN_OPERATIVA_CAT					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	30	52,6	52,6	52,6
	CASI NUNCA	5	8,8	8,8	61,4
	CASI SIEMPRE	20	35,1	35,1	96,5
	SIEMPRE	2	3,5	3,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.25

Ilustración 4:

Gráfico descriptiva-dimensión planeación operativa



Fuente: SPSS V.25

Interpretación: Se puede observar en la tabla 14 y la ilustración 4 se puede verificar que el 52.63% de las personas encuestadas indican que la dimensión planeación operativa se percibe en un rango escalar de “A veces”, por otro lado, un 35.09% de los encuestados refiere que esta se percibe en un nivel “Casi siempre”, del mismo modo un 8.77% de los encuestados refieren que esta se percibe en un nivel “Casi nunca”, y por último un 3.51% de los encuestados refiere que la planeación operativa se percibe a un nivel “Siempre”.

Análisis: Según la información evaluada respecto a la tabla estadístico de frecuencia, los encuestados consideran con relación a la dimensión planeación operativa que esta se desarrolla predominantemente en el nivel de criterio de percepción “A veces”; por lo tanto, realizado el análisis respectivo y al verificar que el valor escalar de frecuencia de todos los valores mayores se encuentran como valores positivos según su escala de baremación general para la respectiva dimensión, en razón a ello deducimos que si bien es cierto estas no representan los valores óptimos de calificación pero son válidos y aceptables para el presente estudio, así mismo se debe buscar la forma de mejorar su valor y nivel de percepción.

Tabla 15:

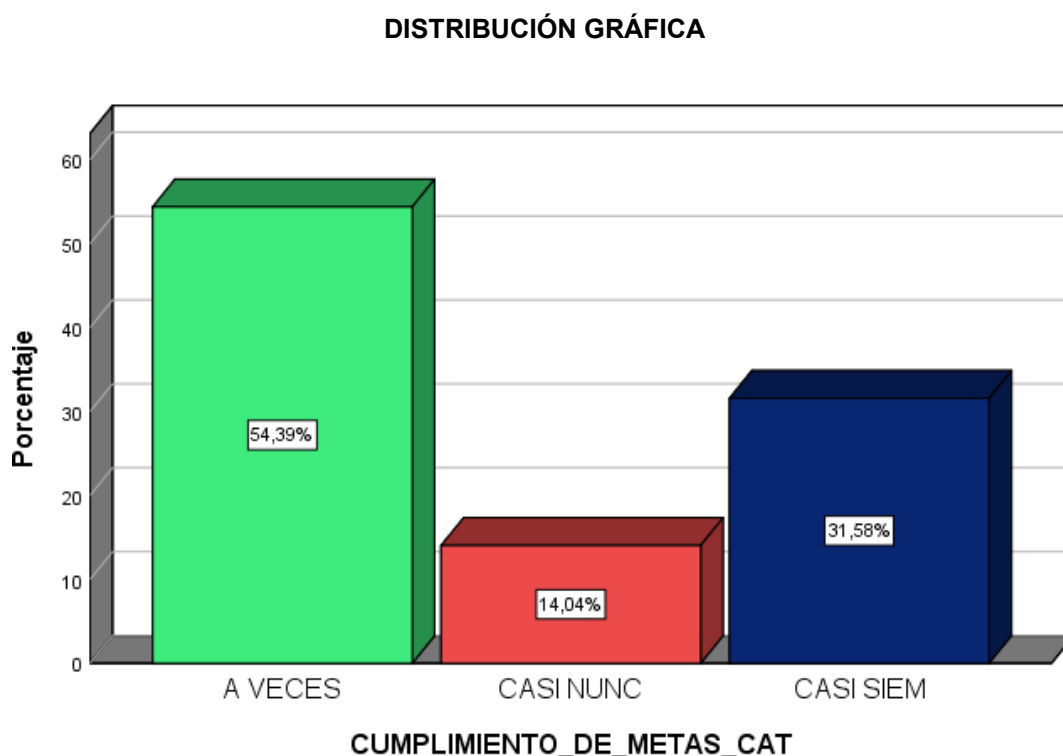
Estadístico de frecuencia variable cumplimiento de metas

CUMPLIMIENTO_DE_METAS_CAT					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	31	54,4	54,4	54,4
	CASI NUNC	8	14,0	14,0	68,4
	CASI SIEM	18	31,6	31,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.25

Ilustración 5:

Gráfico descriptivo-variable cumplimiento de metas



Fuente: SPSS V.25

Interpretación: Según puede observarse en la tabla 15 y la ilustración 5 se puede verificar que el 54.39% de las personas encuestadas indican que la variable cumplimiento de metas se percibe en un rango escalar de “A veces”, por otro lado, un 31.58% de los encuestados refiere que esta se percibe en un nivel “Casi siempre”, y por último un 14.04% de los encuestados refiere que el cumplimiento de metas se percibe a un nivel “Casi nunca”.

Análisis: Según la información evaluada respecto a la tabla estadísticos de frecuencia, los encuestados consideran con relación a la variable cumplimiento de metas que esta se desarrolla predominantemente en el nivel de criterio de percepción “A veces”; por lo tanto, realizado el análisis respectivo y al verificar que el valor escalar de frecuencia de todos los valores mayores se encuentran como valores positivos según su escala de baremación general para la respectiva variable, en razón a ello deducimos

que si bien es cierto estas no representan los valores óptimos de calificación, pero son válidos y aceptables para el presente estudio, así mismo se debe buscar la forma de mejorar su valor y nivel de percepción.

Tabla 16:

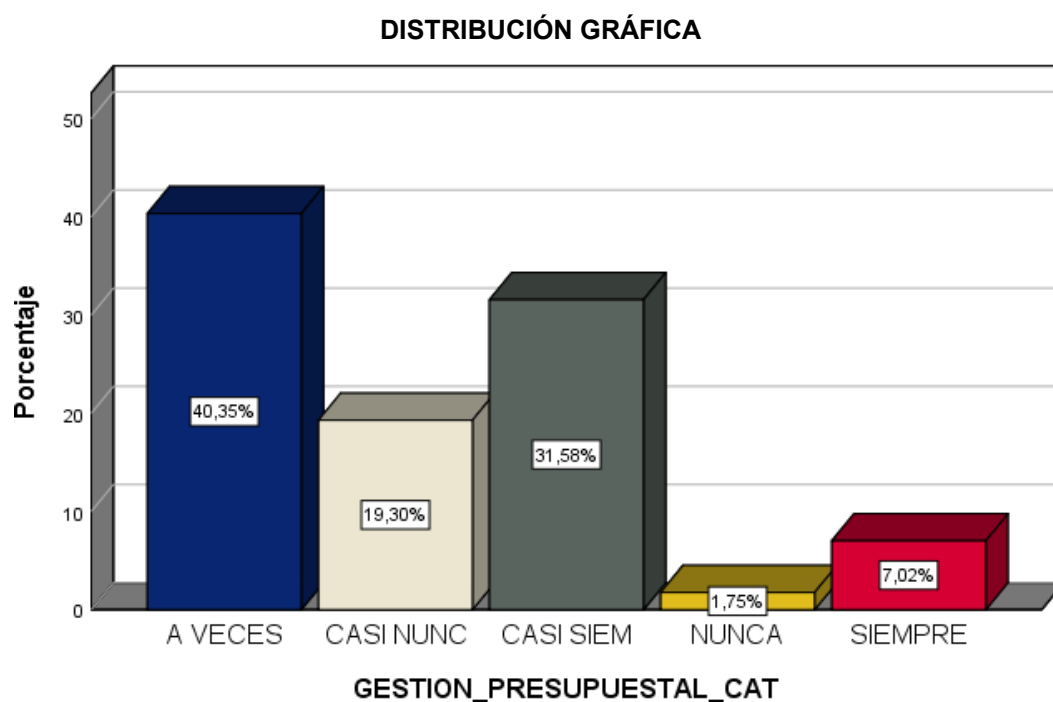
Estadístico de frecuencia dimensión gestión presupuestal

GESTIÓN_PRESUPUESTAL_CAT					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	23	40,4	40,4	40,4
	CASI NUNC	11	19,3	19,3	59,6
	CASI SIEM	18	31,6	31,6	91,2
	NUNCA	1	1,8	1,8	93,0
	SIEMPRE	4	7,0	7,0	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.25

Ilustración 6:

Gráfico descriptivo- dimensión gestión presupuestal



Fuente: SPSS V.25

Interpretación: Según puede observarse en la tabla 16 y la ilustración 6 se puede verificar que el 40.35% de las personas encuestadas indican que la dimensión gestión presupuestal se percibe en un rango escalar de “A veces”, por otro lado, un 31.58% de los encuestados refiere que esta se percibe en un nivel “Casi siempre”, del mismo modo un 19.30% de los encuestados refieren que esta se percibe en un nivel “Casi nunca”, por otro lado un 7.02% de los encuestados refiere que esta se percibe a un nivel “Siempre”, y por último un 1.75% de los encuestados refiere que la gestión presupuestal se percibe a un nivel “Nunca”.

Análisis: Según la información evaluada respecto a la tabla estadísticos de frecuencia, los encuestados consideran con relación a la dimensión gestión presupuestal que esta se desarrolla predominantemente en el nivel de criterio de percepción “A veces”; por lo tanto, realizado el análisis respectivo y al verificar que el valor escalar de frecuencia de todos los valores mayores se encuentran como valores positivos según su escala de baremación general para la respectiva dimensión, en razón a ello deducimos que si bien es cierto estas no representan los valores óptimos de calificación pero son válidos y aceptables para el presente estudio, así mismo se debe buscar la forma de mejorar su valor y nivel de percepción.

Tabla 17:

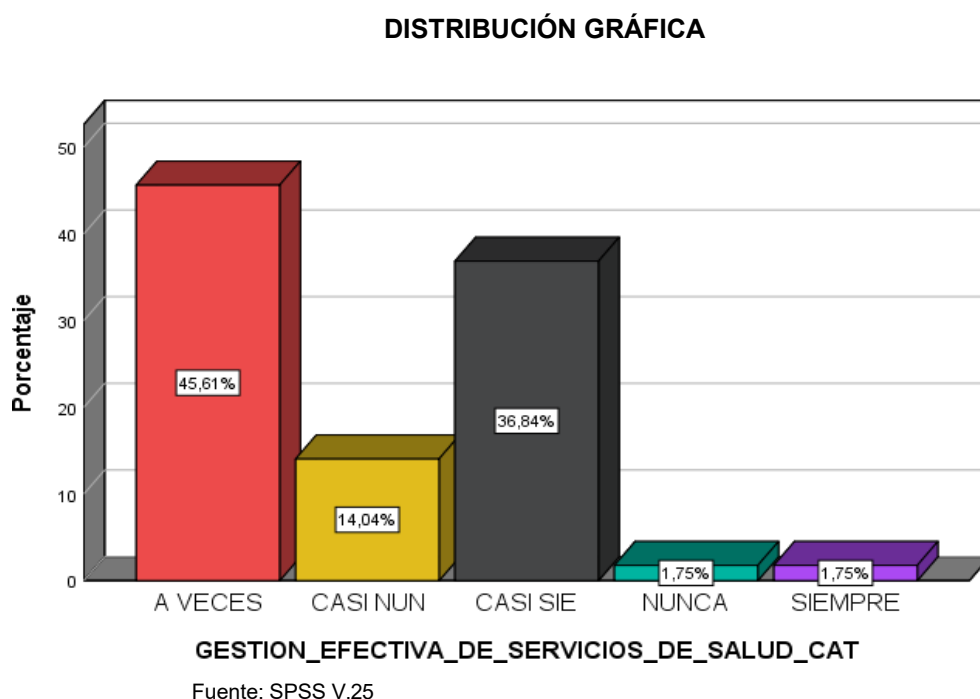
Estadístico de frecuencia dimensión gestión efectiva de servicios de salud

GESTIÓN_EFECTIVA_DE_SERVICIOS_DE_SALUD_CAT					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	26	45,6	45,6	45,6
	CASI NUN	8	14,0	14,0	59,6
	CASI SIE	21	36,8	36,8	96,5
	NUNCA	1	1,8	1,8	98,2
	SIEMPRE	1	1,8	1,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.25

Ilustración 7:

Gráfico descriptivo - dimensión gestión efectiva de servicios de salud



Interpretación: Según puede observarse en la tabla 17 y la figura 7 se puede verificar que el 45.61% de las personas encuestadas indican que la dimensión gestión efectiva de servicios de salud se percibe en un rango escalar de “A veces”, por otro lado, un 36.84% de los encuestados refiere que esta se percibe en un nivel “Casi siempre”, del mismo modo un 14.04% de los encuestados refieren que esta se percibe en un nivel “Casi nunca”, y por último existe una puntuación nivelada de 1.75% de los encuestados que refieren que esta se percibe en los niveles “Nunca” y “Siempre”.

Análisis: Según la información evaluada respecto a la tabla estadísticos de frecuencia, los encuestados consideran con relación a la dimensión gestión efectiva de servicios de salud que esta se desarrolla predominantemente en el nivel de criterio de percepción “A veces”; por lo tanto, realizado el análisis respectivo y al verificar que el valor escalar de frecuencia de todos los valores mayores se encuentran como valores positivos según su escala de baremación general para la respectiva dimensión, en razón a ello deducimos que si bien es cierto estas no representan los valores óptimos de calificación

pero son válidos y aceptables para el presente estudio, así mismo se debe buscar la forma de mejorar su valor y nivel de percepción.

Tabla 18:

Estadístico de frecuencia dimensión – satisfacción y calidad de servicio

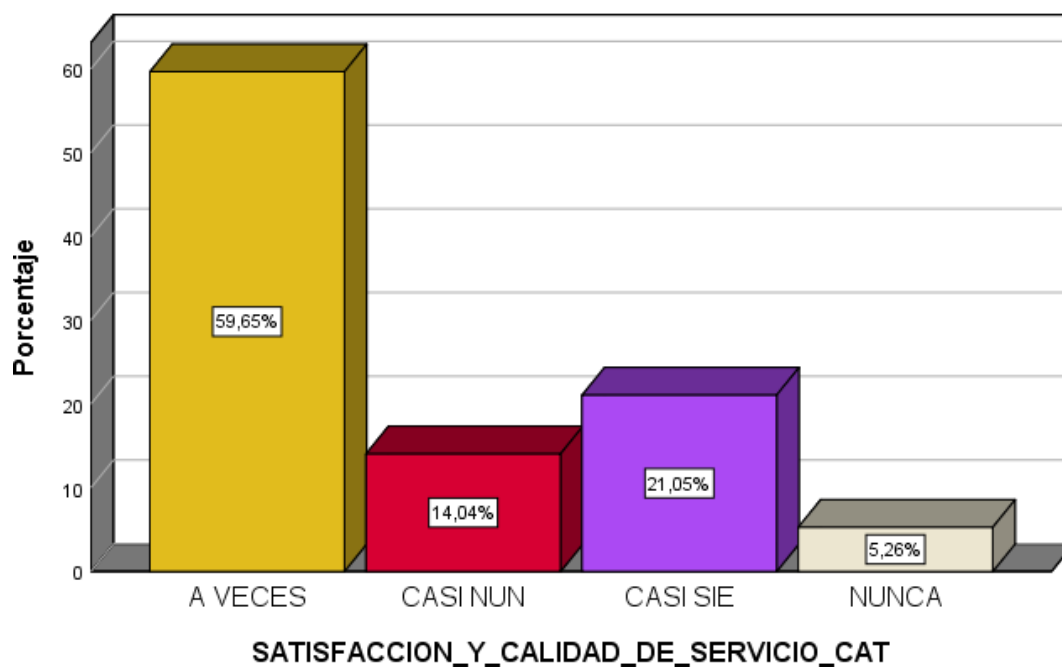
SATISFACCIÓN_Y_CALIDAD_DE_SERVICIO_CAT					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	34	59,6	59,6	59,6
	CASI NUN	8	14,0	14,0	73,7
	CASI SIE	12	21,1	21,1	94,7
	NUNCA	3	5,3	5,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.25

Ilustración 8:

Gráfico descriptivo- dimensión satisfacción y calidad de servicio

DISTRIBUCIÓN GRÁFICA



Fuente: SPSS V.25

Interpretación: Según puede observarse en la tabla 18 y la ilustración 8 se puede verificar que el 59.65% de las personas encuestadas indican que la dimensión satisfacción y calidad de servicio se percibe en un rango escalar de “A veces”, por otro lado, un 21.05% de los encuestados refiere que esta se percibe en un nivel “Casi siempre”, del mismo modo un 14.04% de los encuestados refieren que esta se percibe en un nivel “Casi nunca”, y por último un 5.26% de los encuestados refiere que la dimensión satisfacción y calidad de servicio se percibe a un nivel “Nunca”.

Análisis: Según la información evaluada respecto a la tabla estadísticos de frecuencia, los encuestados consideran con relación a la dimensión satisfacción y calidad de servicio que esta se desarrolla predominantemente en el nivel de criterio de percepción “A veces”; por lo tanto, realizado el análisis respectivo y al verificar que el valor escalar de frecuencia de todos los valores mayores se encuentran como valores positivos según su escala de baremación general para la respectiva dimensión, en razón a ello deducimos que si bien es cierto estas no representan los valores óptimos de calificación pero son válidos y aceptables para el presente estudio, así mismo se debe buscar la forma de mejorar su valor y nivel de percepción.

4.1.4. Análisis inferencial y prueba de hipótesis

4.1.4.1. Prueba de Normalidad

Tabla 19:

Análisis del procesamiento de casos de las variables planeación estratégica y cumplimiento de metas

Resumen de procesamiento de casos						
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PLANEACION_ESTRATEGICA_NUM	57	100,0%	0	0,0%	57	100,0%
CUMPLIMIENTO_DE_METAS_NUM	57	100,0%	0	0,0%	57	100,0%

Fuente: SPSS V.25

Tabla 20:

Análisis de prueba de normalidad de planeación estratégica y cumplimiento de metas

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
PLANEACION_ESTRATEGICA_NUM	,079	57	,200*
CUMPLIMIENTO_DE_METAS_NUM	,087	57	,200*

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS V.25

Criterio para evaluación de prueba

- ❖ P-valor es < 0.05 : quiere decir que los datos evaluados llevan una distribución no normal, por ello corresponde desarrollar pruebas no paramétricas (rho de spearman, chi cuadrado, tau de kendall etc.)
- ❖ P-valor es > 0.05 : quiere decir que los datos evaluados llevan una distribución normal, por ello corresponde desarrollar pruebas paramétricas (r de Pearson, Prueba T, etc.)

Interpretación: Como el p valor es mayor al 0.05 en ambas variables de estudio, concluimos que se rechaza la hipótesis alterna dado que la información recopilada sigue una distribución normal por lo tanto corresponde la aplicación de una estadística paramétrica y para la determinación de la relación entre variables por lo que debe aplicarse a través del estadístico de correlación r de Pearson.

Hipótesis general

Hi = Existe un grado de relación alto, directo y significativo entre la planeación estratégica y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.

1. Planteamiento de hipótesis

H₀ = No existe un grado de relación alto, directo ni significativo entre la planeación estratégica y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.

H₁ = Existe un nivel de relación bajo pero significativo entre la planeación estratégica y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.

2. Nivel de significancia

Alfa = 0.05

3. Estadístico de prueba

Kolgomorov-smirnov = Por corresponder a aplicación de datos mayores a 50 sujetos.

R de Pearson = Visto que realizada la prueba de normalidad se ha verificado que los datos son normales.

Tabla 21:

Análisis de correlación de las variables planeación estratégica y cumplimiento de metas

Correlaciones			
		PLANEACION_ESTRATEGICA	CUMPLIMIENTO_DE_MET
PLANEACION_ESTRATEGICA_NUM	Correlación de Pearson	1	,707**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	57	57
CUMPLIMIENTO_DE_META_NUM	Correlación de Pearson	,707**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	57	57

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

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: Visto el estadístico de correlación descrito en la tabla 21 donde muestra el valor de significancia r de Pearson de 0,000 inferior que 0,05 lo que nos permite deducir en términos estadísticos que corresponde rechazar

la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general que refiere que, si existe un nivel de relación alto, directo y significativo entre la planeación estratégica y el cumplimiento de metas del Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.

Por otro lado, se observa que el valor r de Pearson es 0,707 que implica un coeficiente de determinación de 0,499 que establece con una significación inferior al 5%, ($\alpha=0,000$) que el cumplimiento de metas que busca lograr el Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata, dependerá de una adecuada planeación estratégica que desarrolle su personal directivo, esto debido a su porcentaje de correlación establecido de 49.9%, siendo este valor alto y significativo en aplicación a lo planteado por la hipótesis general.

Hipótesis específica 1

1. Planteamiento de hipótesis

H_{E1} = Existe un grado de relación entre la planeación corporativa y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.

2. Nivel de significancia

Alfa = 0.05

3. Estadístico de prueba

R de Pearson = Dado que de la prueba de normalidad deduce que los datos son normales.

Tabla22:

Análisis de correlación dimensión planeación corporativa y cumplimiento de metas

		Correlaciones	
		PLANEACION_ CORPORATIVA _NUM	CUMPLIMIEN T O_DE_META S_NUM
PLANEACION_CORPORATI VA_NUM	Correlación de Pearson	1	,788**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	57	57
CUMPLIMIENTO_DE_META S_NUM	Correlación de Pearson	,788**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	57	57

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

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: Visto el estadístico de correlación descrito en la tabla 22 donde muestra el valor de significancia r de Pearson de 0,000 inferior que 0,05 lo que nos permite deducir en términos estadísticos que corresponde rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica H_{E1} , que refiere que la planeación corporativa se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas en el Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.

Por otro lado, se observa que el valor r de Pearson es 0,788 que implica un coeficiente de determinación de 0,620 que establece con una significación inferior al 5%, ($\alpha=0,000$) que el cumplimiento de metas dependerá de una adecuada planeación corporativa que desarrolle su personal directivo, del Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata, esto debido a su porcentaje de correlación establecida de 62%, siendo este valor alto y significativo en aplicación a lo planteado por la hipótesis específica N° 1.

Hipótesis específica 2

1. Planteamiento de hipótesis

H_{E2} = Existe un grado de relación entre la planeación táctica y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.

2. Nivel de significancia

Alfa = 0.05

3. Estadístico de prueba

R de Pearson = Dado que de la prueba de normalidad deduce que los datos son normales.

Tabla 23:

Análisis de correlación de la dimensión planeación táctica y cumplimiento de metas

Correlaciones

		PLANEACION_ TACTICA_NUM	
PLANEACION_ TACTICA_N UM	Correlación de Pearson	1	,514**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	57	57
CUMPLIMIENTO_DE_META S_NUM	Correlación de Pearson	,514**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	57	57

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

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: Visto el estadístico de correlación descrito en la tabla 23 donde muestra el valor de significancia r de Pearson de 0,000 inferior que 0,05 lo que nos permite deducir en términos estadísticos que corresponde rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica H_{E2}, que refiere que la planeación táctica se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas en el Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.

Por otro lado, se observa que el valor r de Pearson es 0,514 que implica un coeficiente de determinación de 0,264 que establece con una significación inferior al 5%, ($\alpha=0,000$) que el cumplimiento de metas dependerá de una adecuada planeación táctica que desarrolle su personal directivo, del Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata, esto debido a su porcentaje de correlación establecida de 26.4%, siendo este valor alto y significativo en aplicación a lo planteado por la hipótesis específica N° 2.

Hipótesis específica 3

1. Planteamiento de hipótesis

H_{E3} = Existe un grado de relación entre la planeación operativa y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.

2. Nivel de significancia

Alfa = 0.05

3. Estadístico de prueba

R de Pearson = Dado que de la prueba de normalidad deduce que los datos son normales.

Tabla 24:

Análisis de correlación de la dimensión planeación operativa y cumplimiento de metas

Correlaciones		PLANEACION_ OPERATIVA_ NUM	CUMPLIMIENT O_DE_METAS_ NUM
PLANEACION_ OPERATIVA_ NUM	Correlación de Pearson	1	,452**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	57	57
CUMPLIMIENTO_DE_META S_NUM	Correlación de Pearson	,452**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	57	57

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

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: Visto el estadístico de correlación descrito en la tabla 24 donde muestra el valor de significancia r de Pearson de 0,000 inferior que 0,05 lo que nos permite deducir en términos estadísticos que corresponde rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica H_{E3} , que refiere que la planeación operativa se relaciona significativamente con el cumplimiento de

metas en el Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.

Por otro lado, se observa que el valor r de Pearson es 0,452 que implica un coeficiente de determinación de 0,204 que establece con una significación inferior al 5%, ($\alpha=0,000$) que el cumplimiento de metas dependerá de una adecuada planeación operativa que desarrolle su personal directivo, del Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata, esto debido a su porcentaje de correlación establecida de 20.4%, siendo este valor alto y significativo en aplicación a lo planteado por la hipótesis específica N° 3.

CONCLUSIONES

1. Visto en la tabla N.º 21, la planeación estratégica y el cumplimiento de metas y sus dimensiones de ambas variables, muestran una correlación alta y significativa, puesto que el valor de r de Pearson es 0,707 que implica un coeficiente de determinación de 0,499 lo que determina que con una significancia inferior al 5%, ($\alpha=0,000$) que el cumplimiento de metas que busque alcanzar el personal directivo del Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata dependerá de una óptima planeación estratégica según el 49.9 % siendo este valor alto y significativo en aplicación a lo planteado por la hipótesis general.
2. Visto la tabla 10, la variable planeación estratégica y sus dimensiones, alcanzaron una puntuación bruta de 42.81 de un total de 75 puntos según la evaluación a nivel escalar del estadístico descriptivo, caracterizando esta acción en el rango escalar “Regular”, respecto a la escala de baremación establecido este resultado es significativo según el valor r de Pearson que alcanza una significancia inferior al 5% ($\alpha=0,000$) representada en la Tabla 10.
3. Visto la tabla 10, la variable cumplimiento de metas y sus dimensiones, alcanzaron una puntuación de 41.47 de un total de 75 puntos según la evaluación a nivel escalar del estadístico descriptivo, caracterizando esta acción en el rango escalar de “A veces” respecto a la escala de baremación establecido, este resultado es significativo según el valor r de Pearson que alcanza una significancia inferior al 5% ($\alpha=0,000$) representada en la tabla 10.
4. Visto los resultados de la tabla 22, la dimensión que en mayor medida predice la variable cumplimiento de metas es la dimensión planeación corporativa, pues el nivel de correlación que alcanzan estos dos

elementos representa el valor de 0,788 para el coeficiente r de Pearson que con una significancia inferior del 5% ($\alpha=0,000$), permite afirmar basado en el coeficiente de determinación que el cumplimiento de metas depende en un 62 % de la planeación corporativa que desarrolle el personal directivo del Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata.

5. Visto los resultados de la tabla 24, la dimensión que en menor medida predice la variable cumplimiento de metas es la dimensión planeación operativa, pues el nivel de correlación que alcanzan estos dos elementos representa el valor de 0,452 para el coeficiente r de Pearson que con una significancia inferior del 5% ($\alpha=0,000$), permite afirmar basado en el coeficiente de determinación que el cumplimiento de metas depende en un 20.4 % de la planeación operativa que promueva el personal directivo del Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata.

SUGERENCIAS

1. Sugerimos al personal directivo del Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata visto el alto porcentaje de correlación existente entre la planeación estratégica y el cumplimiento de metas que estos deben realizar un diagnóstico exhaustivo de la situación actual de la entidad, identificando de forma clara las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; así mismo, deben desarrollar un plan estratégico a largo plazo, con objetivos claros y medibles, alineados a la misión y visión de la entidad, del mismo modo se debe asegurar el desarrollo de una comunicación asertiva y alineada con todo el personal que permita vincular con los objetivos estratégicos de la entidad; así mismo, se debe implementar un sistema de seguimiento y monitoreo del cumplimiento de las metas programadas, con indicadores clave de desempeño, y por último se debe promover una cultura organizacional orientada al logro y la mejora continua.

2. Sugerimos al personal directivo del Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata visto los resultados de la variable planeación estratégica la misma que se encuentra en el nivel de escala “Regular”; realizar un análisis detallado de cada una de las dimensiones de la planificación estratégica a fin de identificar aspectos que permitan elevar su nivel de percepción; así mismo, también se debe identificar las áreas con mayores debilidades y diseñar planes de acción para fortalecerlas, del mismo modo se debe asegurar la participación y compromiso de todo el personal en el proceso de planificación que programa la entidad; así mismo, se debe definir indicadores claves de desempeño para monitorear la efectividad de la planificación estratégica y por último se debe capacitar al personal respecto al uso de herramientas y metodologías de planificación estratégica.

3. Sugerimos al personal directivo del Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata visto los resultados de la variable cumplimiento de metas la misma que se encuentra en el nivel de escala “A veces”, por ello se sugiere; revisar y analizar en profundidad las causas que están limitando el cumplimiento de metas dentro de la entidad; así mismo, se debe establecer metas más realistas y alcanzables, alineadas a la planificación estratégica que haya programado la entidad, del mismo modo se debe implementar un sistema de monitoreo y seguimiento del cumplimiento de metas, con procesos de revisión de forma periódica; así mismo, se debe fortalecer la comunicación y retroalimentación con el personal, para mantenerlos comprometidos y motivados periódicamente y por último se debe implementar un sistema de reconocimiento y recompensa por el logro de metas.
4. Sugerimos al personal directivo del Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata considerando que la dimensión planeación corporativa es la dimensión que más influye en el cumplimiento de metas, por ello se debe realizar un análisis detallado de los procesos de planificación corporativa que viene implementando la entidad; así mismo, se debe asegurar que la planeación corporativa esté alineada con la planificación estratégica del hospital Santa Rosa, del mismo modo se debe definir objetivos y metas corporativas claras, con indicadores de seguimiento medibles; así mismo, se debe involucrar a todo el personal en el desarrollo de la programación de la planeación corporativa y por último se deben establecer mecanismos de revisión y actualización periódica respecto al desarrollo de esta dimensión.
5. Sugerimos al personal directivo del Hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata considerando que la dimensión planeación operativa es la dimensión que en menor medida influye en el cumplimiento de metas, por ello se debe analizar los procesos y procedimientos operativos programados por el hospital Santa Rosa; así mismo, se debe identificar áreas con deficiencias y en condiciones críticas a fin de lograr la mejora

en sus operaciones, del mismo modo se debe diseñar e implementar planes de acción para fortalecer la planificación operativa de la entidad; así mismo, se debe capacitar al personal en herramientas y técnicas de planificación a nivel operativo y por último se debe implementar un sistema de seguimiento y control de estos procedimientos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso. E, (2021)**, “El Plan Estratégico Institucional y el logro del objetivo de fortalecimiento de la gestión institucional en el tercer y cuarto trimestre del 2019 en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho”, (tesis de licenciatura en administración y gestión pública), universidad continental sede lima-Perú.
Recuperado de:
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10490/2/V_FCE_319_TE_Alonzo_Rolfo_2021.pdf
- Aguirre, H. (2014)**, Planeación estratégica y productividad laboral (Tesis de Licenciatura). Recuperada de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Aguirre-Hugo.pdf>
- Arrieta Jiménez, V., Cervantes Borrero, Y. E., De la Cruz Lara, L. M., & López Cadena, D. M. (2021)**. La importancia del diagnóstico estratégico en las organizaciones. *ECONÓMICAS CUC*, 42(2), 243–254.
<https://doi.org/10.17981/econcuc.42.2.2021.Ensy.1>
- Armijo, M. (2009)**. Cepal. Recuperado de:
http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estragetica.pdf
- Aguirre, J & Aguirre, L (2018)**. Planificación estratégica y modernización de la Municipalidad Provincial de Ambo, 2018. [Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/26123>
- Alvarado, I. D. T. (2019)**. El Sistema de Gestión y sus componentes: estratégico, táctico y operacional. *Revista Científica Compendium*, 22(42).
<https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/2555/1547>
- Almeyda, D. (2016)**. Planificación estratégica. Perspectivas. Lima: Mantaro.
- Andía, W. (2013)**. Análisis Gestión Pública. Perú. Editorial El saber.
- Andrade, S. (2013)**. Diccionario de contabilidad. (3ª ed.). Lima, Perú: Editorial Andrade (Pp. 414).
- Boland, L., Carro, f., Stancatti, M., Gismano, Y., & Banchieri, L.**

- (2007). Funciones de la Administración. Argentina. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=2NMedAshxncC&pg=PA54&dq=tipo+de+planes+estrat%C3%A9gico&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=tipo%20de%20planes%20estrat%C3%A9gico&f=false
- Baumgarten, J. (2016).** Metas: Secretos y técnicas para alcanzar tus sueños y metas (1a ed.). Colombiana: Editorial Babelcube, Inc. Obtenido de: https://books.google.com.pe/books?id=QMu0CwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Boucher, J. & Roch, J (2017).** Absorptive Capacity: North–South Partnerships and Organizational Learning Within Development Networks. The European Journal of Development Research 29, 404–422. <https://doi.org/10.1057/s41287-016-0005-z>
- Corbella A, Saturno P. (1990).** La garantía de la calidad en atención primaria de salud Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General.
- ConstruyeT (2021).** ¿Qué obstáculos me impiden lograr mis metas?
http://construyet.sep.gob.mx/resources/pdf/lecciones/leccion3/3.1._E_Que_obstaculos_me_impiden_lograr_mis_metas.pdf
- Chiavenato, Idalberto. (2006).** Introducción a la Teoría General de la Administración.
 México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. A. (2004).** Administración en los nuevos tiempos. Colombia: McGraw Hill.
- Díaz, E. (2018),** “Cumplimiento de metas y su relación con la ejecución del gasto en el área de presupuesto de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, periodo 2017”, (tesis de maestría en gestión pública), escuela de postgrado universidad Cesar Vallejo, Tarapoto-Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/26040/D%3Fadaz_BE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- D'Alessio Ipinza, F. (2008).** El proceso estratégico, un enfoque de gerencia. México: Ed. Prentice Hall.
- Francés, A. (2006).** Estrategia y Planes para la Empresa, con el Cuadro de Mando Integral. (1a ed.). México: Pearson Educación de México
- Glenn, g. (2004).** Unidades de Inteligencia Financiera, Panorama General. Washington D.C: International Monetary Fund Publication Services.
- García, E. y Valencia, M. (2015),** Planeación estratégica, (2a ed.). México, ed.

Trillas. **Guzman, S. (2019)** "Planeamiento estratégico y su relación con el presupuesto público: caso dirección regional de salud Madre de Dios-2019", Universidad Alas Peruanas. Recuperado de: https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/11469/Tesis_planeamiento%20estrategico_relaci%C3%B3n_presupuesto%20p%C3%ABlico_Madre%20de%20Dios.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ibarra, A. (2012). Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra-Lima- año 2011. (Tesis de Magister, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Perú. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1674/Ibarra_aa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Instituto Nacional de Salud, Secretaría General. (1992). Introducción al concepto y dimensiones de la calidad asistencial: cómo empezar. Madrid.

Kishanrao. S. (2019). Can current Indian health system achieve health related SDG's? *Pediatr Child Health* 4(1), 13-30. <https://www.peertechzpublications.com/articles/OJPCH-4-117.pdf>

Munch, L. (2008). Planeación Estratégica Rumbo Hacia el Éxito. México: Trillas

Munch, L. (2015). Administración, Proceso Administrativo, Clave Del Éxito Empresarial, Tercera Edición, México: Pearson Educación.

Malagón, F. (2005). Planificación institucional en la educación. Colombia: 3R Editores. **Morales, G. & de León, E. (2014).** Gestión estratégica vs. Análisis estratégico. Una discusión conceptual a partir del estudio de caso de una institución de educación superior. *Pensamiento & gestión*, (36), 267-290.

<https://www.redalyc.org/pdf/646/64631418010.pdf>

Ochoa Quirola, K. G., Loaiza Massuh, E. M. de L., & Huacon Cruz, P. A. (2022). Importancia de la planificación estratégica para el crecimiento empresarial. *RECIMUNDO*, 6(3), 192-201. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(3\).junio.2022.192-201](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(3).junio.2022.192-201)

Olaya, C. (2022), "La Planificación estratégica y sus efectos en la mejora continua en el área administrativa de la universidad Nacional de Tumbes, 2017-2022", Universidad Nacional de Tumbes, tesis doctoral. Recuperado de: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2423/TESIS%20%20OLAYA%20OLAYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

O'Farrell, R., (2018). La teoría de Locke sobre el establecimiento de las metas. [Online] (1.1) Available at: <http://www.cuidatudinero.com/13174237/la-teoria-de-lockesobre-el-establecimiento-de-las-metas> [Accessed 01 febrero 2018].

Poder Judicial, República de Chile. (2010). More Rights for more people. **Resolución Viceministerial N° 013-2006-EF/11.01 (2006)**, que aprueba la Terminología básica de la administración financiera gubernamental". Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-9867/por-tema/normativa-basica-presupuestaria/7344-rvm-n-0132006-ef-11-01/file>

Ríos. D, (2018), "El sistema de planificación estratégica y el cumplimiento de metas y objetivos relacionados al servicio de conectividad en II.EE", (tesis de posgrado para optar el Grado de Maestro en gestión pública). Universidad peruana de ciencias aplicadas de lima. Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/6250/RIOSL_D.pdf?sequence=13&isAllowed=y

Sanchez, M. E. (2005). Para un Planeamiento Estratégico de la Educación. Argentina: Editorial Sanchez Martinez - Brujas. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=bzjDIYaJbF8C&pg=PA16&dq=U+ES+EL+PLANEAMIENTO&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjbnEb_kJzM AhWIVz4KHShdCTEQ6AEIHjAB#v=onepage&q=QUE%20ES%20EL%20PLANEAMIENTO&f=false

Sánchez, F. (2010). Diccionario contable, financiero, bursátil y de áreas afines. Perú: World Wide International S.A.C.

San Martín, C. (s.f.). Tesis Digitales UNMSM. Recuperado de: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/san%20martin_ac/T_completo.PDF

Scott, A. (2013). Planificación Estratégica. Edinburgh: Edinburgh Business School.

Vásquez, P. (2016), Planificación Estratégica y Gestión Administrativa según el Personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento ESSALUD-2016, (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9125/V%c3%a1squez_CPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de operacionalización

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	ÍTEMS	ESCALA DE VALOR
VARIABLE DE ESTUDIOS 01: PLANEACIÓN ESTRATEGICA García y Valencia (2015), refiere que es “Un proceso que orienta a la Dirección de una Organización a alcanzar sus objetivos, lo cual quiere decir que hay que pasar por una serie de pasos que le permitan determinar la estrategia o estrategias para alcanzarlos”. (p.12).	La variable de estudio planeación estratégica será medida a través de: Técnica: • encuesta Instrumento: • cuestionario	Planeación corporativa. Maldonado, Patiño & Chiriboga (2019), “Es un instrumento puramente administrativo, que permite verificar las proyecciones a futuro, se sustenta en sus objetivos y estrategias; debe estar alerta a cualquier cambio político, tecnológico, social o económico pues podría presentar algún desequilibrio a la empresa.”	Proceso de toma de decisiones	33.33 %	Ítems del 01 al 05	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Establecimiento de objetivos según niveles			
			Definición de políticas y lineamientos			
		Planeación táctica. Alvarado. I, (2019), “Este componente busca mejoras e innovación, es decir busca optimizar la forma de responder a los cambios y la manera de hacer las cosas, se utiliza para resolver problemas complicados que al pasar el tiempo no se ha podido solucionar.”	Desarrollo de planes y programas de acción	33.33 %	Ítems del 06 al 10	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Determinación de métodos y reglas de trabajo			
			Organización individual y colectiva			

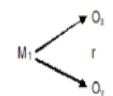
		Planeación operativa. Almeyda. D, (2016) "Reside en establecer objetivos a corto plazo; la planificación operativa también se considera como de acción y compromisos internos que son parte del plan de logro del producto en la cantidad y el tiempo necesarios. Es así que la información proporcionada a través de símbolos de gestión es inútil en relación con la información a los ciudadanos y los parlamentos." (p.17).	Gestión de desempeño y logros Establecimiento de metas a cumplir Evaluación de niveles de productividad	33.33 %	Items del 11 al 15	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
01 variable	02 operaciones	03 dimensiones	09 indicadores	100 %	15 items	05 escalas

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	ÍTEMS	ESCALA DE VALOR
VARIABLE DE ESTUDIO: 02 CUMPLIMIENTO DE METAS Para Andía. W, (2013), “El cumplimiento de metas está referido al desempeño que muestra una institución o una persona y que al mismo tiempo esta desea conseguir, previamente antes haber realizado una planificación asimismo provee la base para la planificación operativa del presupuesto.” (Pag. 20)	La variable de estudio cumplimiento de metas será medida a través de: Técnica: • encuesta Instrumento: • cuestionario	Gestión presupuestal. Resolución Viceministerial N° 013-2006-EF/11.01 (2006), “la Gestión presupuestaria es la capacidad de las entidades públicas para lograr sus Objetivos Institucionales, mediante el cumplimiento de las Metas Presupuestarias establecidas para un determinado año fiscal, aplicando los criterios de eficiencia, eficacia y desempeño.” (Pág. 27)	Administración de ingresos y gastos	33.33 %	Items del 01 al 05	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Gestión efectiva de servicios de salud. se refiere a la administración eficiente y coordinada de recursos y procesos en el sistema de atención médica para garantizar la calidad, accesibilidad y eficacia en la prestación de servicios médicos a la población. Esto implica planificación, organización, supervisión y mejora continua de todas las actividades relacionadas con la atención médica, con un enfoque en el bienestar del paciente y la optimización de recursos disponibles.	Cumplimiento de etapas según ley			
			Cumplimiento de fases presupuestarias			
			Capacidad técnica y profesional para servicio	33.33 %	Items del 06 al 10	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Previsión de insumos y materiales para servicio			
			Implementación de componentes estructurales			

		Satisfacción y calidad de servicio. Camisón, C. Cruz, S. González T. (2011), manifiestan que “se dice que un servicio es de calidad, si los clientes perciben la satisfacción de sus necesidades al consumir o utilizar el bien o servicio”.	Evaluación de compromiso, rapidez y cortesía Evaluación de la confianza y la información Evaluación de la tangibilidad, integridad y empatía	33.33 %	Ítems del 11 al 15	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
02 variable	02 operaciones	03 dimensiones	09 indicadores	100%	15 Ítems	05 escalas

Anexo N°2: Matriz de consistencia

PLANEACION ESTRATEGICA Y SU RELACION CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE LA PROVINCIA DE TAMBOPATA DEPARTAMENTO DE MADRE DE DIOS, 2023.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL ¿Qué grado de relación existe entre la planeación estratégica y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023? PROBLEMAS ESPECÍFICOS • ¿Qué grado de relación existe entre la planeación corporativa y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023? • ¿Qué grado de relación existe entre la planeación táctica y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023?	OBJETIVO GENERAL Determinar el grado de relación que existe entre la planeación estratégica y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023. OBJETIVOS ESPECÍFICOS • Determinar el grado de relación que existe entre la planeación corporativa y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023. • Determinar el grado de relación que existe entre la planeación táctica y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.	HIPOTESIS GENERAL: Existe un grado de relación alto, directo y significativo entre la planeación estratégica y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023. HIPOTESIS NULA: No existe un grado de relación alto, directo ni significativo entre la planeación estratégica y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023. $H_0 : \rho = 0$ $H_1 : \rho \neq 0$	VARIABLE DE ESTUDIO 01: Planeación estratégica. Dimensiones: Planeación corporativa. Planeación táctica. Planeación operativa. VARIABLE DE ESTUDIO 02: Cumplimiento de metas. Dimensiones: Gestión presupuestal. Gestión efectiva de servicios de salud. Satisfacción y calidad de servicio.	METODO DE INVESTIGACION • Cuantitativo, porque los datos obtenidos serán sometidos a análisis e interpretación para generar una teoría de rango intermedio. TIPO DE INVESTIGACION • Básico Sustantiva. DISEÑO DE INVESTIGACION • Descriptivo Correlacional y Transversal, cuya tipología es:  POBLACION 256 trabajadores comprendidos entre funcionarios, personal de áreas administrativas y personal médico y asistencial del Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado departamento de Madre de Dios.

¿Qué grado de relación existe entre la planeación operativa y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023?	Determinar el grado de relación que existe entre la planeación operativa y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.	HIPOTESIS ESPECIFICAS: - Existe un grado de relación entre el proceso de planeación corporativa y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023. - Existe un grado de relación entre el proceso de planeación táctica y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023. - Existe un grado de relación entre el proceso de planeación operativa y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.		MUESTRA La muestra está constituida por un total de 57 colaboradores los mismos que fueron obtenidos con la aplicación de la fórmula para poblaciones finitas. - Tipo: Probabilístico estratificado. Tamaño: 57 trabajadores. TECNICAS - INSTRUMENTOS - Técnica: Encuesta - instrumentos (02): cuestionarios TECNICAS DE ANALISIS DE DATOS - Estadística paramétrica: - Tablas y gráficos estadísticos - Medias y Desviaciones - Coeficiente de correlación de Pearson, rho de Sperman y Kolmogorov-Smirnov. - Análisis ANOVA - Modelo de regresión.
--	---	---	--	---

Anexo N° 3 : Instrumentos de Investigación

Cuestionario para trabajadores del Hospital Santa Rosa de la dirección regional de salud del GOREMAD

Planeación estratégica y cumplimiento de metas

Edad: () Sexo: () Tiempo de servicio (.....) Régimen laboral (.....)

Estimado colaborador:

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación donde encontrara un conjunto de interrogantes que tienen por finalidad la obtención de información sobre la percepción de la "PLANEACION ESTRATEGICA Y CUMPLIMIENTO DE METAS", le solicito pueda responder con la mayor sinceridad y veracidad posible. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales. Marque la alternativa que crea más conveniente con un aspa (X) en los espacios en blanco. No existen respuestas correctas o incorrectas. Utilice el tiempo necesario.

NUNCA	CASINUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

VARIABLE 1: PLANEACION ESTRATEGICA	1	2	3	4	5
DIMENSION: PLANEACION CORPORATIVA					
1. ¿ Existe una identificación clara y objetiva de los responsables del proceso de toma de decisiones en la entidad?					
2. ¿Cree usted que los responsables del proceso de toma de decisiones han tornado buenas decisiones durante los últimos 5 años?					
3. ¿Sabe usted si el personal directivo de la entidad ha establecido objetivos claros y alcanzables?					
4. La alta dirección cumple con definir los objetivos y metas a alcanzar según los niveles de la organización?					
5. ¿Considera usted que la entidad ha determinado adecuadamente sus políticas y lineamientos de trabajo?					
DIMENSION: PLANEACION TACTICA					
6. ¿Sabe usted si la entidad ha desarrollado o implementado algunos programas de gestión de sus operaciones?					
7. ¿Considera usted que la entidad a través de sus dependencias a requerido la implementación de planes de acción a corto, mediano y Largo plazo?					
8. ¿Existe una adecuada determinación de métodos y formas de trabajo en La entidad?					
9. ¿ Existe un instrumento de gestión o manual normativo de operaciones que guie las actividades de los colaboradores de la entidad?					
10. ¿Sabe usted si la entidad ha cumplido con desarrollar mecanismos de coordinación a nivel colectivo e individual entre Los colaboradores?					

DIMENSION: PLANEACION OPERATIVA					
11. ¿Considera usted que la entidad reconoce su desempeño empleado en el desarrollo de sus funciones?					
12. ¿Alguna vez ha sido parte del proceso de cumplimiento de una meta establecida por la entidad o el estado?					
13. ¿Considera usted que cuenta con metas operativas que cumplir en el desarrollo de sus funciones?					
14. ¿Cree usted que las metas asignadas por la entidad están orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales?					
15. ¿Sabe usted si la entidad ha desarrollado mecanismos de evaluación de su productividad como colaborador?					
VARIABLE 2: CUMPLIMIENTO DE METAS	1	2	3	4	5
DIMENSION: GESTION PRESUPUESTAL					
16. ¿Cree usted que la entidad tiene un adecuado control de sus ingresos para la gestión de sus necesidades?					
17. ¿Considera usted que la entidad tiene un adecuado control de sus gastos para la gestión de sus necesidades?					
18. ¿Sabe usted si la entidad cumple eficientemente con la gestión de su presupuesto en coordinación con las demás unidades?					
19. ¿La entidad cumple con el desarrollo de las etapas de gestión presupuestal?					
20. ¿Considera usted que la entidad cumple con el desarrollo de las fases de gestión presupuestaria?					
DIMENSION: GESTION EFECTIVA DE SERVICIOS DE SALUD					
21. ¿Sabe usted si la entidad cuenta con personal técnico con la capacidad de afrontar los requerimientos de servicios de salud?					
22. ¿Considera usted que la entidad cuenta con personal profesional especializado en servicios de salud?					
23. ¿La entidad tiene un adecuado control de insumos necesarios para la atención de servicios de salud?					
24. ¿Sabe usted si la entidad desarrolla un sistema integral que permite atender Los requerimientos de materiales gestión de servicios de salud y administrativa?					
25. ¿Considera que la entidad cuenta con estructuras e infraestructuras adecuadas para el desarrollo de los servicios que ofrece?					

DIMENSION: SATISFACCION Y CALIDAD DE SERVICIO					
26. ¿El personal de servicio médico y asistencial de la entidad se compromete con las labores que realizan?					
27. ¿Considera usted que el personal médico y asistencial de la entidad ofrecen un servicio de atención rápida y con cortesía?					
28. ¿Cree usted que el personal médico y asistencial de la entidad demuestran confianza a los usuarios que demandan sus servicios?					
29. ¿Considera usted que los usuarios que acceden a los servicios médicos y asistenciales se encuentran satisfechos de la información que reciben, así como de los elementos tangibles que integran el servicio?					
30. ¿Cree usted que el personal médico y asistencial de la entidad es íntegro en las labores que desarrollan y empático con la población?					

iMuy agradecido por su
colaboración!

Anexo N° 4 : Solicitud de autorización para realización de estudio



GOBIERNO REGIONAL MADRE DE DIOS
HOSPITAL SANTA ROSA
Email: docencia@hospitalsantarosa.gob.pe



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"
"MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD"

Puerto Maldonado, 20 de julio de 2023.

CARTA N° 040 - 2023-GOREMAD/HSR-DE.

Señora:

Mishael Estefani CONDORI HUAYLLA

Angela Esthefani CONDORI UGARTE

Bachilleres de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Amazónica de Madre de Dios – UNAMAD.

CIUDAD.-

ASUNTO : Autoriza aplicación de instrumento de investigación.

REF. : a) Memorando N° 0467-2023-GOREMAD/HSRPM-DE.
b) OFICIO N° 069-2023-GOREMAD/HSR-UADI.
c) SOLICITUD N°001-2023- CHME/CUAE

Me dirijo a usted, previo un cordial saludo, en atención al documento de la referencia c), se AUTORIZA para que usted proceda a aplicar el instrumento de investigación en las Oficinas Administrativas de la IPRESS Hospital Santa Rosa, con la finalidad de ejecutar el proyecto de investigación: "PLANEACION ESTRATEGICA Y SU RELACION CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE LA PROVINCIA DE TAMBOPATA DEPARTAMENTO DE MADRE DIOS 2023"; en cumplimiento a la disposición emitida mediante documento de la referencia a).

En consecuencia, remitir de manera obligatoria a la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación de la IPRESS Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, un (01) ejemplar en original de los resultados obtenidos y su interpretación en físico y digital, en formato Word y Excel; asimismo, una copia de su tesis para la biblioteca virtual de nuestra institución al correo electrónico: hospitalsantarosamdd@gmail.com

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL SANTA ROSA

César Amed Gallegos Castillo
C.M.P. 036705 - RNE: 017313
SUB DIRECTOR



LHCHC-LPQD/msh.

Anexo N° 5 Solicitud de validación de instrumento

Puerto Maldonado 27 de Marzo del 2023

CARTA N° 003- CHME/CUAE-2023

Señor: **Mg. Guido Holguín ferro**

Ex Docente de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Asunto: Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad.-

Es grato dirigirnos a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en nuestra condición de Bachilleres de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"Planeación estratégica y su relación con el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023"

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de operacionalización
- Instrumentos de investigación de las variables
- Fichas de validación

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,

CONDORI HUAYLLA, Mishael Estefani
Dni N° 70913657

CONDORI UGARTE, Angela Esthefani
Dni N° 76767399

25/05/2023
12.18 PM

Puerto Maldonado 27 de Marzo del 2023

CARTA N° 004- CHME/CUAE-2023

Señor: **Mg. Juan José Callo Ccorcca**

Ex Docente de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Asunto: Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad.-

Es grato dirigirnos a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en nuestra condición de Bachilleres de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"Planeación estratégica y su relación con el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023"

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de operacionalización
- Instrumentos de investigación de las variables
- Fichas de validación

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,



CONDORI HUAYLLA, Mishael Estefani
Dni N° 70913657



CONDORI UGARTE, Angela Esthefani
Dni N° 76767399

Puerto Maldonado 27 de Marzo del 2023

CARTA N° 002-CHME/CUAE-2023

Señor: **Dr. Alfonso Romaní Claros**
Docente de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Asunto: Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad.-

Es grato dirigirnos a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en nuestra condición de Bachilleres de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"Planeación estratégica y su relación con el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023"

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de operacionalización
- Instrumentos de investigación de las variables
- Fichas de validación

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,

CONDORI HUAYLLA, Mishael Estefani
Dni N° 70913657

CONDORI UGARTE, Angela Esthefani
Dni N° 76767399

ALFONSO ROMANÍ CLAROS
DNI: 06715414

Anexo N° 6 : Fichas de validación de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"Planeación estratégica y su relación con el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023".

Nombre del instrumento: Cuestionario para trabajadores del Hospital Santa Rosa del departamento de Madre de Dios.

Investigadores: Bach. CONDORI HUAYLLA, Mishael Estefani.
Bach. CONDORI UGARTE, Angela Esthefani.

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

Guido Holguín Ferrer

Lugar y fecha:

Puerto Maldonado 25/05/2023

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Corresponde

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Corresponde

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Corresponde

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

☒

Debe corregirse

☐

Sello y Firma

Dr (Mgt): Guido Holguín Ferrer
DNI: 42015196
N° CELULAR: 987250235

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"Planeación estratégica y su relación con el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023".

Nombre del instrumento: Cuestionario para trabajadores del Hospital Santa Rosa del departamento de Madre de Dios.

Investigadores: Bach. CONDORI HUAYLLA, Mishael Estefani.
Bach. CONDORI UGARTE, Angela Esthefani.

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				80%	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				80%	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90%
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					90%
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				80%	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					90%
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					90%
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					90%
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					90%

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☒
Debe corregirse ☐

Sello y Firma
 Dr (Mgt): Guido Adguin Fero
 DNI: 92015198
 N° CELULAR: 987250235

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"Planeación estratégica y su relación con el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023".

Nombre del instrumento: Cuestionario para trabajadores del Hospital Santa Rosa del departamento de Madre de Dios.

Investigadores: Bach. CONDORI HUAYLLA, Mishael Estefani.
Bach. CONDORI UGARTE, Angela Esthefani.

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: JUAN JOSE CALLO CLONCEA
Lugar y fecha: 17-05-2023

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

PROCEDE CON LA INVESTIGACIÓN Y SEGÚN REDACCIÓN
Y ORTOGRAFÍA, ESTAN CORRECTO

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

TIENE COHERENCIA CON LOS INDICADORES EN
BAJE DEL INSTRUMENTO PRESENTADO

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

ESTAN RELACIONADOS SEGÚN LOS ÍTEMES.

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

NINGUNA

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☒
Debe corregirse ☐



Sello y Firma

Dr (Mgt): JUAN JOSE CALLO CLONCEA
DNI: 43502886
Nº CELULAR: 987004797

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"Planeación estratégica y su relación con el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023".

Nombre del instrumento: Cuestionario para trabajadores del Hospital Santa Rosa del departamento de Madre de Dios.

Investigadores: Bach. CONDORI HUAYLLA, Mishael Estefani.
Bach. CONDORI UGARTE, Angela Esthefani.

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					90
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					95
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				85	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					75
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					95
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					90
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					90
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					95
	10.METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					95

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☒

Debe corregirse ☐



Sello y Firma

Dr (Mgt): JUAN JOSE CALLO CCONCEA
DNI: 42502886
N° CELULAR: 987004792

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"Planeación estratégica y su relación con el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023".

Nombre del instrumento: Cuestionario para trabajadores del Hospital Santa Rosa del departamento de Madre de Dios.

Investigadores: Bach. CONDORI HUAYLLA, Mishael Estefani.
Bach. CONDORI UGARTE, Angela Esthefani.

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

ALFONSO ROMANI CLAROS

Lugar y fecha:

PTD. MALDONADO, 08 DE MAYO DE 2023

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

NINGUNA

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

NINGUNA.

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

NINGUNA.

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación



Debe corregirse



Dr. Alfonso Romani Claros
EP ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Sello y Firma

Dr (Mgt): ALFONSO ROMANI C.

DNI: 06715414

Nº CELULAR: 974654589

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"Planeación estratégica y su relación con el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023".

Nombre del instrumento: Cuestionario para trabajadores del Hospital Santa Rosa del departamento de Madre de Dios.

Investigadores: Bach. CONDORI HUAYLLA, Mishael Estefani.
Bach. CONDORI UGARTE, Angela Esthefani.

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				✓	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				✓	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				✓	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				✓	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				✓	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				✓	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				✓	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☒
Debe corregirse ☐


Dr. Alfonso Romani C.
EP ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
UNAMAD

Sello y Firma
Dr (Mgt): ALFONSO ROMANI C.
DNI: 06715414
N° CELULAR: 974 684589

Anexo N° 7: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante:

Por medio de este se le informa que su participación en la presente investigación titulada "Planeación estratégica y su relación con el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023" dirigido por los Bach. Condori Huaylla, Mishael Estefani, Bach. Condori Ugarte, Angela Esthefani, es fundamental para la recolección de datos que requiere la misma.

En este sentido se le informa las siguientes precisiones:

- El objetivo principal de la investigación Determinar el grado de relación que existe entre la planeación estratégica y el cumplimiento de metas del hospital Santa Rosa de la provincia de Tambopata departamento de Madre de Dios, 2023.
- El tiempo aproximado para responder el cuestionario será de 10 a 15 minutos; el cual será dirigido presencialmente por el investigador.
- El estudio no conlleva a ningún riesgo y ningún participante recibirá alguna retribución económica o beneficio de algún tipo.
- La participación de cada participante será confidencial y la información obtenida será utilizada estrictamente para los fines de la investigación antes señalada.
- La participación en la investigación es voluntaria.
- La información que usted brinde debe ser fiel a la verdad para que los resultados de la investigación sean reflejo de la realidad en la institución.

Agradecemos su participación.

Bach. Condori Huaylla, Mishael Estefani

Bach. Condori Ugarte, Angela Esthefani