



**VICERECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

TESIS

**GESTIÓN DE INTERESES Y LA SERVUCIÓN EN LA UNIDAD
DESCONCENTRADA REGIONAL DE UCAYALI DEL SEGURO
INTEGRAL DE SALUD, 2021**

PRESENTADO POR

BACH. CHARLES AYLLON PINCHI

CODIGO ORCID : 0000-0001-8675-701X

PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN:

GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA FORMACIÓN

PROFESIONAL EN CONEXIÓN AL TRABAJO Y EL

CRECIMIENTO SOCIOECONÓMICO

ASESOR

Dr. JORGE LUIS HILARIO RIVAS

CODIGO ORCID: 0000-0003-1283-5630

PUCALLPA – PERÚ

2022

GESTIÓN DE INTERESES Y LA SERVUCIÓN EN LA UNIDAD DESCONCENTRADA REGIONAL DE UCAYALI DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

18%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	15%
2	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	1library.co Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y a fortaleza para terminar esta investigación. A mi madre Marlenita Pinchi, por ser la forjadora de mi formación profesional, al inspirarme responsabilidad y deseos de superación.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor de tesis doctor Jorge Luis Hilario Rivas, por guiarme en el proceso de investigación y con su aporte lograr un buen resultado.

A los ciudadanos que amablemente me brindaron su tiempo, con la finalidad de recolectar información.

RECONOCIMIENTO

A todos los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Alas Peruanas que me transmitieron sus conocimientos basados en la experiencia.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RECONOCIMIENTO	IV
ÍNDICE.....	V
INDICE DE TABLAS	8
INDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Delimitación de la investigación	15
1.3 Problemas de investigación	16
1.3.1 Problema principal.....	16
1.3.2 Problemas secundarios.....	16
1.4 Objetivos de la investigación	17
1.4.1 Objetivo general	17
1.4.2 Objetivos específicos	17
1.5 Justificación e importancia de la investigación	17
1.5.1 Justificación	17
1.5.2 Importancia.....	18
1.6 Factibilidad de la Investigación.....	18
1.7 Limitaciones del estudio	18
CAPITULO II.....	19
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	19
2.1 Antecedentes de la investigación	19
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	19

2.2 Bases teóricas o Científicas.....	22
2.2.1 Gestión de intereses.....	22
CAPITULO III	29
HIPÓTESIS Y VARIABLES	29
3.1 Hipótesis General.....	29
3.2 Hipótesis Específicas.....	29
3.3 Definición conceptual y operacional de las variables.....	29
3.3.1 Variable X: Gestión de intereses.....	29
3.4 Cuadro de Operacionalización de Variables	31
CAPITULO IV	32
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	32
4.1 Tipo y nivel de investigación.....	32
4.1.1 Tipo de investigación	32
4.1.2 Nivel de investigación.....	32
4.2 Métodos y diseño de la investigación	32
4.2.1 Método de la investigación	32
4.2.2 Diseño de la investigación	33
4.3 Población y muestra de la investigación.....	33
4.3.1 Población	33
4.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	34
4.4.1 Técnicas para la recolección de datos	34
4.4.2 Instrumentos	34
4.4.3 Validez y confiabilidad.....	35
4.4.4 Procesamiento y análisis de datos.....	36
4.4.5 Ética de la investigación	36
CAPÍTULO V.....	37
RESULTADOS	37
1.1 Análisis Descriptivo.....	37
1.1.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS DIMENSIONES	37
5.2 Análisis Inferencial.....	41
PRUEBA DE HIPÓTESIS	41

CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	45
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXO N° 01	53
Matriz de consistencia	53
ANEXO N° 02	54
ANEXO N° 03	57
Ficha de Validación de Instrumento	57
ANEXO N° 04	61
Copia de la data procesada	61
Anexo N°5: Consentimiento informado	62
Anexo N°6: Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo.....	64
Anexo N°7: Declaratoria de autenticidad de tesis	65

INDICE DE TABLAS

Tabla 1:Resultados descriptivos entre gestión de intereses y servucción	37
Tabla 2:Resultados descriptivos entre transparencia y seruvcción.....	38
Tabla 3:Resultados descriptivos entre participación ciudadana y servucción.....	39
Tabla 4:Resultados descriptivos entre igualdad de acceso antes las autoridades	40
Tabla 5:Prueba de Normalidad	41
Tabla 6:Contrastación hipótesis general	42
Tabla 7:Contrastación hipótesis específica 1	43
Tabla 8:Contrastación hipótesis específica 2	44
Tabla 9:Contrastación hipótesis específica 3	44

INDICE DE FIGURAS

Figura 1:Organigrama estructural del Seguro Integral de Salud	14
Figura 2:Resultados descriptivos entre gestión de intereses y servucción	37
Figura 3:Resultados descriptivos entre transparencia y servucción	38
Figura 4:Resultados descriptivos entre participación ciudadana y servucción.....	39
Figura 5:Resultados descriptivos entre igualdad de acceso ante las autoridades	40

RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar el nivel de asociación entre la Gestión de intereses y la servucción en la UDR de Ucayali del SIS, 2021.

Se consideró como tipo de estudio básico en la parte metodológica, asimismo el diseño no experimental, hipotético deductivo y de nivel descriptivo correlacional. Para los aspectos de la cantidad poblaciones fue 376,549 habitantes que corresponden al 76,4% de los ciudadanos totales del departamento de Ucayali que tienen cobertura en el SIS y una muestra de 399 personas, se determinó aplicar la encuesta y dos cuestionarios. Los resultados que se obtuvieron según opinión de los pobladores indican que el 61.65 por ciento considera de regular la gestión de intereses, el 20.55 por ciento bueno y el 17.79 por ciento malo. Para la variable servucción consideran que es regular el 64.4 por ciento seguido del 18,79 por ciento de malo y 16.8 por ciento de bueno.

En conclusiones, se estableció la existencia de una correlación positiva alta entre la Gestión de intereses y la Servucción en la Unidad Desconcentrada Regional de Ucayali del SIS, 2021; de acuerdo al coeficiente Rho de Spearman con un r de 0,756.

Palabras claves: Gestión de intereses y servucción.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the level of association between Interest Management and service in the UDR of Ucayali of the SIS, 2021.

The non-experimental, hypothetical-deductive design and correlational descriptive level were also considered as a basic type of study in the methodological part. For the aspects of the population quantity, it was 376,549 inhabitants, which corresponds to 76.4% of the total citizens of the department of Ucayali who have coverage in the SIS and a sample of 399 people, it was determined to apply the survey and two questionnaires. The results obtained according to the opinion of the residents indicate that 61.65 percent consider the management of interests to be regulated, 20.55 percent good and 17.79 percent bad. For the service variable, they consider 64.4 percent to be regular, followed by 18.79 percent as bad and 16.8 percent as good.

In conclusions, the existence of a high positive correlation was established between Interest Management and Servuction in the Ucayali Regional Deconcentrated Unit of the SIS, 2021; according to Spearman's Rho coefficient with an r of 0.756.

Keywords: Interest management and service.

INTRODUCCIÓN

En el año 2003 fue promulgada La Ley de Gestión de Intereses, la cual permite brindar una actividad de información en forma sostenida para que fomenten interés a fin de que se tomen mejores decisiones como acciones legítimas en el marco de la gestión administrativa pública. Asimismo, esta debe promover la influencia en las actividades, acciones funciones y toma de decisiones por parte del Poder ejecutivo, logrando que la población usuaria tenga cada vez mejor atención en el campo de la administración pública, tal es el caso de la UDR Ucayali del SIS.

Se consideraron en 6 capítulos en el desarrollo de la presente investigación.

En la parte 1 se desarrolló lo referente a la realidad problemática, así como el problema general, objetivos, delimitaciones , justificaciones y las limitaciones.

La parte 2, lo referente a los antecedentes, bases teóricas.

En la parte 3 las hipótesis de estudio

En la parte 4 la metodología. En la parte 5 los resultados y la parte 6 la discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos referente a la matriz de consistencia, instrumentos y data procesada.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En los países de Reino Unido y los EE.UU se emplea el termino “lobby” para relacionar a aquellas personas o gerentes de grandes organizaciones que influyen en las tomas de decisiones de los funcionarios del sector público.

Tal es así que en el año 1876 en los EE. UU es aprobado por el congreso que los lobbistas sean registrados e identificados y que puedan desarrollar actividades de interés propio, todo quedo normado, pero recién en 1938 se regula las actividades de estos lobistas.

Para el 2015 en EE.UU Washington ya se encontraban registrados 12000 lobbistas así como también en catorce países de la CEU ya se contaba con normas y leyes que regulan la actividad de intereses individuales y empresariales de aquellas personal que se dedican al lobby.

Para el caso peruano es completamente distinto a lo largo de 10 años solo se registro a seis lobistas, cifra pequeña debido a que no se ha podido identificar a los lobbistas asi como estas personas administran sus interés de orden persona dentro de las organizaciones del sector público.

Pese a contar con normas y leyes en la SUNARP para llevar a cabo esta practica no se tiene información actualizada y transparente y es desconocida la información.

“El Seguro Integral de Salud, pertenece al Ministerio de Salud; y tiene como propósito entregar a las personas que no cuentan con un seguro de salud, asistencia médica gratuita, sobre todo a poblaciones vulnerables que se encuentran en pobreza”.

“El SIS viene evolucionando desde el D.S. N° 003-2002-SA en sus planes de beneficios, otorgando tres tipos de planes: A: de 0 – 4 años, B: de 5 – 17 años y C: gestantes. Dichos planes son incorporados en el Seguro Materno Infantil y Escolar Gratuito”.

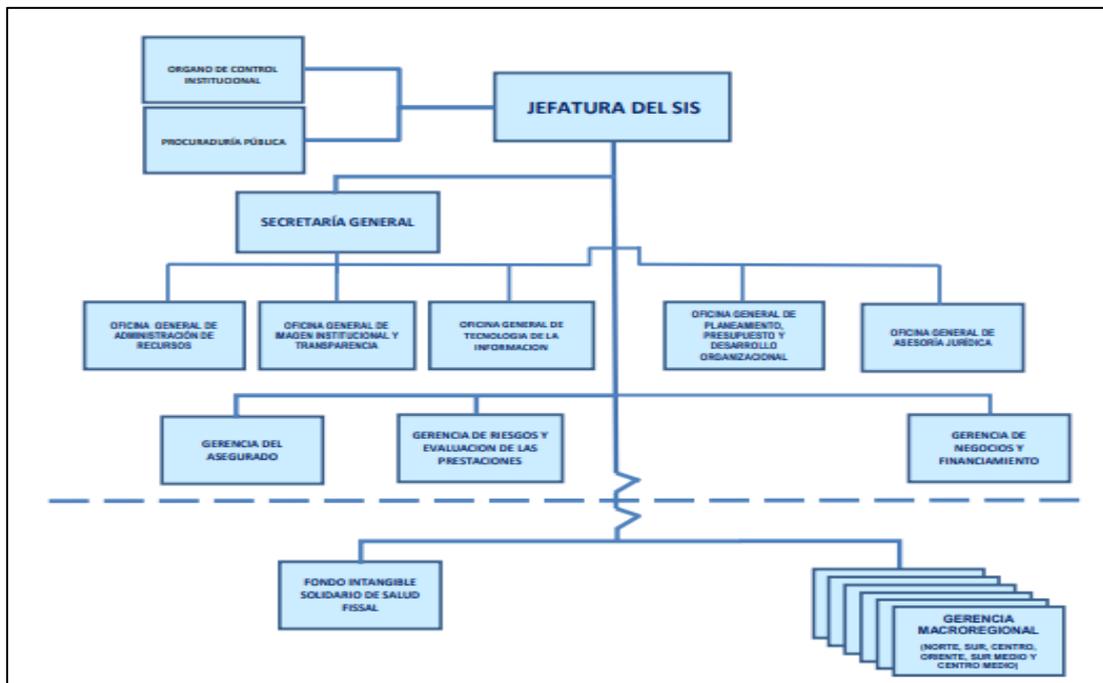


Figura 1. Organigrama estructural del seguro integral de salud

En el siguiente informe se examina la problemática de la regulación de la gestión de intereses privados en el SIS - UDR UCAYALI, debido que se maneja todo el sistema de salud regional y por ende, las empresas farmacéuticas buscan firmar contratos, es por eso, que es una unidad muy sensible, y para evitar el conocido lobby empresarial, donde no se verifica la calidad de los servicios, sino el grado de influencia en las decisiones de los funcionario públicos; se debe manejar filtros, de competencia empresarial; donde se verifica calidad y precio.

En el Perú la Ley N° 28024 regula la gestión de intereses dentro de la administración pública, dando inicio a la interpretación de personas que manifiestan ideas favorables a un funcionario público para influir en una decisión a sus intereses que representa.

A pesar que la Ley estaba funcionando, no tuvo repercusiones en proyectos donde el “lobby” presionaba con decisiones políticas y económicas; por tal razón el Decreto Legislativo N° 1415 dice que todas las instituciones del estado, deben contar con un registro de visitas en Línea; consignando información sobre la persona (nombres, apellidos, DNI, motivo de la reunión, hora de entrada y salida, entre otros);

La transparencia de los funcionarios públicos en los diferentes procesos de licitación, permite la igualdad de oportunidades a las empresas privadas, y así poder realizar convenios y acuerdos, con la finalidad de adquirir el mejor servicio o producto para los usuarios de las entidades públicas.

Las empresas que gestionan servicios en las diferentes instituciones públicas, desean tener influencia en los funcionarios públicos, y para evitar eso es necesario realizar audiencias que verifiquen y monitoreen las actividades públicas.

Las instituciones públicas del país, tienen el riesgo de realizar reuniones con funcionarios de empresas particulares para lograr facilidades en los procesos de la administración pública, por lo tanto, es indispensable realizar una medición de la transparencia de los procesos, a través de la opinión de los usuarios que reciben los servicios de la institución.

1.2 Delimitación de la investigación

- 1.2.1 Delimitación espacial

La investigación se realizó en la Unidad Desconcentrada Regional de Ucayali del Seguro Integral de Salud ubicada en Jr. Coronel Portillo N° 821, que según su organigrama comprenden todas las dependencias de atención al usuario en el departamento de Ucayali”.

- 1.2.2 Delimitación temporal

La tesis, viene siendo realizada desde el mes de enero del 2020 y fue terminada en el periodo 2021.

- 1.2.3 Delimitación social

La investigación involucró a los usuarios de la Unidad Desconcentrada Regional de Ucayali del Seguro Integral de Salud

- 1.2.4 Delimitación conceptual

Se realizó en función de las variables: gestión de intereses y la servucción

1.3 Problemas de investigación

1.3.1 Problema principal

¿Cuál es el nivel de relación entre la Gestión de intereses y la Servucción en la Unidad Desconcentrada Regional de Ucayali del Seguro Integral de Salud, 2021?

1.3.2 Problemas secundarios

- ¿Cuál es el nivel de relación entre la Transparencia y la Servucción en el SIS - UDR Ucayali?
- ¿Cuál es nivel de relación entre la Participación ciudadana y la Servucción en el SIS - UDR Ucayali?
- ¿Cuál es nivel de relación entre la Igualdad de Acceso ante las autoridades y la Servucción en el SIS - UDR Ucayali?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Establecer la relación significativa entre la Gestión de intereses y la Servucción en la Unidad Desconcentrada Regional de Ucayali del Seguro Integral de Salud, 2021.

1.4.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación significativa entre la Transparencia y la Servucción en el SIS - UDR Ucayali.
- Evaluar la relación significativa entre la Participación ciudadana y la Servucción en el SIS - UDR Ucayali.
- Determinar la relación significativa entre la Igualdad de Acceso ante las autoridades y el SIS - UDR Ucayali.

1.5 Justificación e importancia de la investigación

1.5.1 Justificación

Teórica. - A través de los conceptos definidos en el marco teórico se busca interpretar adecuadamente las variables como gestión de intereses y la servucción, y sus dimensiones: transparencia, participación ciudadana, igualdad de acceso ante las autoridades, el cliente o usuario, el soporte físico y el personal de contacto.

Metodológica. – El informe contiene el desarrollo metodológico de una investigación científica, mediante procedimientos de recolección de datos y procesamiento de información.

Práctica. -. La investigación permite conocer el papel que cumplen los funcionarios públicos en los diferentes procesos de licitación con las empresas privadas que brindan sus servicios a las instituciones públicas, para la correcta adquisición de bienes y servicios que necesitan los usuarios del sistema.

Social. – El estudio permitirá a la mejora de la gestión del SIS, así como el uso eficiente de los recursos asignados mediante mejores decisiones de sus funciones.

1.5.2 Importancia

La falta de herramientas claves para incrementar la productividad en el que actualmente todas las gestiones públicas de las diferentes instancias del gobierno, tienen vínculo con empresas que brindan sus servicios, a través de sus dependencias administrativas, es por eso, que se deben seguir procedimientos administrativos, que verifiquen el monitoreo mediante el registro y las audiencias públicas donde la participación ciudadana juegue un rol importante.

Como se tiene de conocimiento los funcionarios públicos, están prohibido de realizar actos indebidos en las instituciones que controla el estado peruano, ya sea favoreciendo un contrato o un servicio requerido, es ahí donde repercute la importancia de la investigación, verificar los indicadores de medición, donde los usuarios manifiesten sus puntos de vista y tomar en cuenta su opinión”.

1.6 Factibilidad de la Investigación

La investigación fue autofinanciada por el autor, contándose con los recursos económicos, humanos y financieros para llevar a cabo la investigación.

1.7 Limitaciones del estudio

Los datos recabados con el instrumento, en algunos casos fue impulsivo al contestar los cuestionarios o por falta de motivación e interés. Por lo que en la estadística fueron analizados en forma adecuada. A nivel local las instituciones universitarias no han desarrollado muchas investigaciones lo que limito acceder a repositorios actualizados, recurriéndose a repositorios de otras instituciones nacionales e internacionales. El registro de datos del SIS - UDR UCAYALI dispone de datos actualizados desde el 2016, debido al inadecuado manejo de información que sucedía en años anteriores. Por lo que se tuvo que obtener información de medios manualizados.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Flórez (2014) en su tesis Caracterización de la servucción implementada en la central de citas médicas del Ejército Nacional Sede Bogotá. Bogotá - Colombia: Universidad Militar Nueva Granada, indica que los asistentes al servicio de central de citas, manifiestan que su satisfacción se elevaría si existieran más actividades y programas de mejoramiento, lo cual haría un mejor reconocimiento de la institución. Por lo que se debe considerar en la planeación la ejecución de promoción y prevención que mejoren las atenciones al cliente mediante una mejor estrategia y desempeño del personal

Arias & Rodas (2012) en su tesis “Modelo de servucción basado en el cliente aplicado a latino Clínica Cuenca Ecuador. Cuenca - Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana, concluyen que los clientes externos en su mayoría se encuentran satisfechos con el servicio recibido, sin embargo, sugieren que se realicen algunos cambios en la calidad asistencial. Para cada una de estas sugerencias se han propuesto diferentes estrategias para poder contrarrestar estas insatisfacciones y convertirlas en fortalezas para la clínica.

Pesantez (2015) en sus tesis “Propuesta de gestión por procesos basados en la servucción como herramienta de gestión, para la empresa Comincalza CIA. Ltda. Cuenca – Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana, concluye que la servucción, misma que está conformada por los siguientes elementos internos (Soporte físico, Personal de contacto, Servicio, Clientes) y elementos externos (Competencia, Diseño e innovación), los que ayudan a satisfacer las necesidades, superar las expectativas y evaluar las percepciones de los clientes, a través de la reducción de costos y generación de confianza, para alcanzar los objetivos de la empresa”.

Faicán (2010) en su tesis “Desarrollo de un diseño del proceso de servucción para la “Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC AUSTRO LTDA. Cuenca - Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana, concluye que la propuesta permite que se analicen todos los factores que actúan en la servucción, por lo cual se ha demostrado que la calidad en los servicios no se desarrolla de manera eficiente en los diferentes procesos, para ello se ha propuesto diferentes estrategias que permitan un desempeño eficaz para poder desenvolverse en el mercado y entregar servicios de calidad”.

León (2013) en su tesis “Plan de servucción para la empresa Eléctrica C.A. de la ciudad de Azogues para el año 2013. Cuenca – Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana, concluye que el plan de servucción propuesto es viable para la empresa eléctrica debido a que mediante el mismo la entidad podrá mejorar la calidad del servicio y su ambiente, este ayudara a que los clientes se sientan en un lugar cómodo y agradable y sobre todo recibiendo una buena atención este referente a clientes externos; en cuanto a los clientes externos con este plan podrán mejorar sus actividades mediante constantes capacitaciones y motivaciones la cual ayudara a tener un buen desempeño y a seguir creciendo profesionalmente”.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Corrales & Cubas (2018) en sus tesis Propuesta de servucción para mejorar la atención al cliente de la empresa Industria Metálica Cerinsa E.I.R.L. Chiclayo - 2016. Pimentel – Perú: Universidad Señor De Sipán, concluyen que la servucción es un sistema que administra un proceso de “fabricación” de servicios manejando elementos y estrategias similares a un proceso de producción cumpliendo con los objetivos que nacen de los requerimientos de calidad del servicio y la aplicación para su prestación de elementos fundamentales necesarios para mejorar la atención al cliente Cerinsa E.I.R.L.

Ramos (2014) en su tesis Redes de lobby informal de los gremios empresariales frente a la administración pública del Ministerio de Economía y Finanzas del Perú al momento de debatir la propuesta de la Ley General de Trabajo (2011-2012). Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, concluye que el lobby no es una actividad, es un proceso; no es un fin es una herramienta. En ese marco la definimos como aquel proceso dirigido a influenciar a las estructuras de toma de decisión a través de un conjunto extenso de herramientas comunicativas, para aplicar estas herramientas, los actores involucrados se estructuran y disponen de cierta manera, algunas veces se estructurarán como una organización mafiosa, otras como una organización cartel, otras como una organización clientelar, otras como redes difusas.

Jiménez (2010) en su tesis La gestión de intereses en la administración pública peruana. Lima - Perú: Universidad Nacional de Ingeniería, concluye que se ha probado que, en efecto, existen factores que contribuyen a que la gestión de intereses se constituya en un elemento que influya como instrumento anticorrupción en la práctica gerencial pública dentro del sistema democrático peruano. Ubicada, como factor, la voluntad política en el poder del Estado mencionado en la conclusión anterior, la consecuencia fue la dictación de instrumentos normativos que regulan la gestión de intereses como práctica gerencial pública.

Rodríguez (2016) en su tesis Regulación de lobby en el Perú: trayectoria pendular hacia una ley de gestión de intereses de segunda generación. Lima - Perú: Universidad Del

Pacífico, concluye que el impacto en la problemática más amplia de corrupción, se desprende de esta exploración que la regulación del lobby es un objetivo político válido en sí mismo, y que –tal como comentaron consensualmente los expertos entrevistados– sí se puede esperar que una mejor regulación de lobby contribuya a fortalecer, desde la perspectiva netamente perceptual, una imagen de mayor transparencia y, por ende, de compromiso anticorrupción en el Estado.

Ccoicca (2017) en su tesis *Servucción y satisfacción del cliente en el Hotel B&V en Huancayo; 2016-2017*. Huancayo - Perú: Universidad Continental, concluye con respecto a los objetivos específicos, se determinaron que las dimensiones de serviespacio, grupos de influencia, proveedores de servicio, sistema interno tienen relación con la satisfacción del cliente, debido a que estos factores interactúan para generar la mejor calidad en la entrega final del servicio, mejorando de esta manera la percepción del cliente frente a dicho servicio.

2.2 Bases teóricas o Científicas

2.2.1 Gestión de intereses

Es la actividad profesional que trata de influir en la toma de decisiones de las entidades públicas que compone el poder ejecutivo y legislativo a nivel nacional. Es decir, un grupo de empresarios solicita una reunión con un alto funcionario, con el propósito de llegar a tener facilidades para instalar una fábrica en una ciudad del país o lograr un bono económico de fin de año por las actividades (Villanueva, 2013).

El gestor de intereses es la persona natural o jurídica, nacional o extranjera, debidamente inscrita en el Registro correspondiente, que desarrolla actos de gestión de sus propios intereses o de terceros, con relación a las decisiones públicas a ser adoptadas por los funcionarios con capacidad de decisión pública.

El gestor de intereses propio es aquel que realiza actos en beneficio propio (Salazar, 2009).

La Ley N° 28024 y su reglamento de la Presidencia del Consejo de Ministros DS N° 099-2009-PCM, conforme al artículo 3 explica que la gestión de intereses es la actividad de personas naturales o jurídicas, que manifiestan su punto de vista en los procesos de decisiones públicas, con la finalidad de orientar la decisión a favor de ellos.

Asimismo, la gestión de intereses incide también en las decisiones públicas, referido al estudio y debate de proyectos de ley, ya sea a nivel ejecutivo, legislativo, municipal, regional, entre otros, quedando al margen solo las decisiones judiciales”. (Torres, 2012).

El lobby es regulado por la gestión de intereses, ya que pretende fortalecer el ordenamiento jurídico, contando con una herramienta válida dentro de la institucionalidad de las leyes peruanas. Ya que con la regulación del Lobby se pretende articular la transparencia de los procesos, la participación ciudadana y la igualdad para el acceso ante las autoridades (Castro, 2004).

2.2.2 Ley 28024 que regula la gestión de intereses en la Administración Pública

Artículo 12°: De la inscripción y registro de actos.

Para gestionar intereses como profesional es necesario inscribirse en el Registro Público de Gestión de Intereses, el cual se le asignara un código de habilitado, previo al pago de los derechos, con vigencia de dos años según el reglamento de la presente ley.

Asimismo, los actos realizados en la gestión de intereses son inscritos de manera obligatoria (Arbizu, 2015).

2.2.3 Figura del Gestor de Intereses

Se encuentra dividido en dos tipos, de acuerdo al artículo 8 de la ley 28024.

- a. Aquellos que realizan actos de gestión para intereses propios.

- b. Personas que realizan gestión en representación de intereses de terceros, de los cuales perciben una remuneración económica, ya que es un trabajo dentro de la rama de gestores profesionales (Torres, 2012).

2.2.4 Dimensiones de la gestión de intereses

- **Transparencia**

Los mecanismos creados por las regulaciones garantizan los derechos del ciudadano para acceder a una información pública, de tal forma que se pueda fiscalizar las acciones mediante un control social (Castro, 2004).

Para certificar la transparencia es necesario establecer una cultura dedicada a la rendición de cuentas. Es decir, el acto en que tanto los funcionarios como los gobernantes manifiestan a la población los avances del proyecto, las dificultades durante su ejecución y los resultados obtenidos en su gestión.

Logrando que la rendición de cuentas sea efectiva, y deban estar basadas en los principios de honestidad y legalidad, siendo transparentes en los recursos gastados. Además, se debe incluir el indicador de los logros alcanzados como de la documentación que sustente todas las inversiones realizadas (Gabina, 2018).

Por tal motivo la transparencia se define como la apertura y exposición a toda la población sobre las funciones que desempeña el estado en su conjunto (autoridades políticas, funcionarios, funcionarias y servidores públicos), de tal manera se establezca un principio constitucional. Lo que significa un elemento básico que rige la totalidad del estado y obliga a todos los funcionarios y servidores públicos a cumplir sus exigencias.

La transparencia es considerada un principio constitucional, debido a que tiene jerarquía de la constitución, encontrándose por encima de las leyes y normas de nuestro ordenamiento jurídico (Presidencia del Consejo de Ministros, 2014).

▪ **Participación Ciudadana**

Teniendo en cuenta que la normativa consagra el derecho de la sociedad civil y de la población, las inquietudes mostradas hacia las autoridades, motivarán la participación en la toma de decisiones públicas. De tal manera, generar información para que las autoridades competentes tomen buenas decisiones generando una democracia más participativa y fortalecida (Castro, 2004).

De acuerdo a Alberich (2004), la participación ciudadana es el conjunto de actividades, técnicas y procesos. Es decir, es una nueva política en la que interviene la población, incorporando demandas y necesidades para obtener mayor viabilidad y eficacia dentro de la administración pública. Cabe señalar que esta política permite al ciudadano tener cierto poder, lo que conlleva a un conflicto de poderes entre el poder de las administraciones públicas (políticos, administrativos y técnicos) y el poder de los ciudadanos.

Según Rosa & Encina (2002) son tres las acepciones de participación, la primera se basa en el ciudadano como usuario de un servicio que ejerce su derecho al voto. Un individuo interesado en programas que la administración gerencia.

El segundo concepto hace referencia a los ciudadanos como fuente de opinión, debido a que indagan las inquietudes de la población, sin que estas sean decisivas para los procesos políticos.

En cuanto a la tercera definición, la participación se basa en hacer una referencia al cambio, mediante mecanismos de gobierno, que impulsen los intereses de una mayor masa poblacional.

- **Igualdad de Acceso ante las autoridades**

El reglamento debe asegurar este tipo de derecho, de tal manera ratificar a cualquier representante de la sociedad civil, esa esta independiente del grado de influencia o poder que posea (económico, fáctico, etc.) – Las posibilidades del suceso para representar sus intereses legítimos de una autoridad aumentan. Por tanto, en el aspecto legal (leyes y normativas) n es la única manera de cumplir con los objetivos señalas. Es indiscutible que dentro de una sociedad democrática, donde domina el Estado de Derecho, no exista un orden en las actividades del Lobby que es indispensable para nuestro país (Castro, 2004).

2.2.5 Servucción

Es la sistematización organizativa de todos los elementos materiales y personal de la relación cliente – empresa, necesario para la realización de una prestación de servicios, cuyas características comerciales son determinadas (Eiglier & Langeard, 1989).

Es el procedimiento para la elaboración de un servicio, es decir, toda la distribución donde interactúan tanto elementos físicos como humanos, necesarios para prestar un servicio, y cuyas ideas son concebidas hasta el resultado final (Salinas, 2000).

La definición de servucción guarda relación con la visión de la gestión de empresas u organizaciones que prestan servicio, y está fundamentado en un modelo gerencial. En dicho modelo se estructura todo el sistema del servicio como parte de la organización, es decir, las actividades, procedimientos y procesos para un determinado servicio (Briceño & García, 2008).

2.2.6 Dimensiones de la Servucción

El cliente o usuario

Es el consumidor, implicado en la fabricación del servicio, cuya presencia es absolutamente indispensable (Briceño & García, 2008).

Son aquellas personas que disfrutan de cierto producto o servicio que las empresas ofrecen para satisfacer sus necesidades (Barquero, Rodríguez, Barquero, & Huertas, 2007).

- **El soporte físico**

Es aquel material necesario para la producción del servicio, asimismo existen dos clases: los instrumentos que son los objetos, muebles o maquinarias que se requieren. El entorno material es donde se desarrolla el servicio, pueden ser edificaciones o ambiente donde se presta el servicio (Briceño & García, 2008).

Asimismo, el soporte material para producir el servicio, sirve para el personal y también para el cliente, ya que son los instrumentos necesarios para realizar las actividades (Vargas, 2016).

- **El personal de contacto**

Son los colaboradores de la empresa de servicios, y su trabajo consiste en el contacto directo con los clientes (Briceño & García, 2008).

Es aquel personal que representa al negocio y entrega la cara al cliente, siendo el encargado de percibir la calidad del servicio (García, 2009).

2.3 Definición de términos básicos

De acuerdo al Diccionario Municipal Peruano elaborado por Del Castillo (2011) y al Diccionario de la Real Lengua Española (2014):

Ciudadano: Es toda persona considerada como miembro activo de un Estado titular de derechos civiles y políticos y sometidos a sus leyes.

Dialogo: Se considera al intercambio de información entre personas involucradas, ya sea de manera oral o escrito.

Emisor: Es el encargo de la transmitir un mensaje de interés, a través de un canal de comunicación.

Información: La información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente.

Medio de comunicación: Es aquel instrumento utilizado en las sociedades, con el propósito de brindar información por medio de un mensaje a través de canales definidos.

Parte interesada: Individuo o conjunto de individuos que tengan un determinado interés en una actividad.

Personal administrativo: Es el que directamente maneja los cambios (área directiva) y desarrolla las actividades de la institución (área administrativa).

Receptor: Es la persona destinataria de un mensaje determinado.

Rendición de cuentas: Es la obligación que tienen las personas de explicar sus acciones a otros, con la finalidad de premiar su comportamiento o sancionar sus actividades realizadas.

Sitio web: Compuesto por una página de bienvenida, que consta de un dominio y hosting, con el propósito de tener información actualizada sobre determinados temas específicos.

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre la Gestión de intereses y la Servucción en la Unidad Desconcentrada Regional de Ucayali del Seguro Integral de Salud, 2021.

3.2 Hipótesis Específicas

- Existe relación significativa entre la Transparencia y la Servucción en el SIS - UDR Ucayali.
- Existe relación significativa entre la Participación ciudadana y la Servucción en el SIS - UDR Ucayali.
- Existe relación significativa entre la Igualdad de Acceso ante las autoridades y el SIS - UDR Ucayali.

3.3 Definición conceptual y operacional de las variables

3.3.1 Variable X: Gestión de intereses

Definición conceptual:

Es la actividad profesional que trata de influir en la toma de decisiones de las entidades públicas que compone el poder ejecutivo y legislativo a nivel nacional. Es decir, un grupo de empresarios solicita una reunión con un alto funcionario, con el propósito de llegar a tener facilidades para instalar una fábrica en una ciudad del país o lograr un bono económico de fin de año por las actividades (Villanueva, 2013)

Definición operacional:

D1 Transparencia

D2 Participación Ciudadana

D3 Igualdad de Acceso ante las autoridades

3.2.2 Variable Y: Servucción

Definición conceptual

Es la sistematización organizativa de todos los elementos materiales y personal de la relación cliente – empresa, necesario para la realización de una prestación de servicios, cuyas características comerciales son determinadas (Eiglier & Langeard, 1989).

Definición operacional:

D1 El cliente o usuario

D2 El soporte físico

D3 El personal de contacto

3.4 Cuadro de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGOS	INSTRUMENTOS	
“GESTIÓN DE INTERESES	Transparencia	“Información institucional	Preg 1.	(1) Nunca	Malo (11 – 25) Regular (26 – 40) Bueno (41 – 55)	Questionario”	
		Información sobre altos cargos	Preg 2.				
		Información sobre empleo público	Preg 3.				
		Contratos, convenios y subvenciones	Preg 4.				
		Información económica y presupuestaria	Preg 5.				
		Inventario de bienes	Preg 6.				
		Información jurídica	Preg 7.				
		Funcionamiento de la institución	Preg 8.				
		Planificación, evaluación y estadística	Preg 9.				
		Grado de compromiso	Preg 10.				
	Participación ciudadana	Anuncios y licitaciones de servicios	Preg 11.	(2) Casi nunca			
		Sitio web	Preg 12.				
		Redes sociales	Preg 13.				
		Comunicación interna	Preg 14.				
		Atención presencial	Preg 15.				
		Relaciones públicas	Preg 16.				
		Medios de comunicación	Preg 17.				
		“Igualdad de acceso ante las autoridades	Política de igualdad de oportunidades		Preg 18.		(3) A veces
			Promoción de los servicios		Preg 19.		
			Desarrollo de las actividades de negociación		Preg 20.		
SERUCCIÓN	“El cliente o usuario	Calidad del servicio	Preg 21.	(4) Casi siempre	Malo (3 – 6) Regular (7 – 10) Bueno (11 – 15)”		
		Seguridad	Preg 22.				
		Confiabilidad	Preg 23.				
		Capacidad de respuesta	Preg 24.				
		Empatía	Preg 25.				
	“El soporte físico	Calidad del producto	Preg 26.	(5) Siempre			
		Elementos tangibles	Preg 27.				
		Capacidad de disposición de materiales	Preg 28.				
	“El personal de contacto	Competencias profesionales	Preg 29.	(5) Siempre			
		Satisfacción del servicio	Preg 30.				

CAPITULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Tipo y nivel de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

- Según Carrasco (2009) es básica, también identificada como ciencia pura, ya que se llevó a cabo sin fines prácticos, es decir, tiene como finalidad incrementar el conocimiento de las variables: gestión de intereses y servucción, y que sirva para investigaciones posteriores.

4.1.2 Nivel de investigación

Es descriptiva correlacional, ya que examinó la relación entre las dos variables de estudio, en un determinado momento, por medio de la muestra, sin intervención en las variables (Carrasco, 2009).

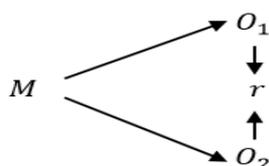
4.2 Métodos y diseño de la investigación

4.2.1 Método de la investigación

Es hipotético – deductivo porque se observó el objeto a estudiar, creando hipótesis para explicar la investigación, asimismo se dedujo que consecuencias trae consigo, y se comprobó los enunciados comparándolos con la experiencia del investigador y asesor”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

4.2.2 Diseño de la investigación

Es no experimental porque no se manipuló la variable gestión de intereses para obtener resultados positivos o negativos en la variable servucción, al mismo tiempo es transeccional porque recoge los datos a través de un instrumento en un determinado tiempo.



Dónde:

- M: Muestra.
- O₁: Gestión de intereses.
- O₂: Servucción.
- r: Relación.

4.3 Población y muestra de la investigación

4.3.1 Población

En el departamento de Ucayali se encuentran 392076 usuarios equivalente al 76,4% de la población total.

4.3.2 Muestra

Para el cálculo de la muestra, se hace uso del método probabilístico, que tiene la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 x P x Q x N}{\epsilon^2 x (N - 1) + Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 x P x Q}$$

Siendo el nivel de confianza $Z_{\frac{\alpha}{2}}$ equivalente a 1.96, asimismo que el evento ocurra en un 50% cada uno entre P y Q, posteriormente la población total está representada por N y ϵ el margen de error en la investigación está dado por el 4.9%.

$$n = \frac{1.96^2 x 0.5 x 0.5 x 392076}{0.049^2 x (392076 - 1) + 1.96^2 x 0.5 x 0.5}$$

$$n = \frac{376549.80}{942.33}$$

$$n = 399$$

Es decir, se considera una muestra de 399 usuarios del SIS - UDR UCAYALI para fines de la investigación.

4.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

4.4.1 Técnicas para la recolección de datos

La encuesta es un método que busca conocer la opinión de que cierta parte de la población tiene cierto problema, según Arias, (2006).

Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron para el desarrollo del presente estudio: la Observación, la encuesta y el análisis documental.

4.4.2 Instrumentos

La técnica de la encuesta, a través del instrumento que es el cuestionario de preguntas permite la obtención de información relevante de los usuarios, por medio de una medición cuantitativa de los indicadores (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

El análisis documental recoge información por medio de fichas textuales para el marco teórico de la tesis, a través de la opinión de autores, que tengan relación con las variables de estudio, así como instrumento se considera el cuestionario de 30 preguntas.(Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

4.4.3 Validez y confiabilidad

En cuanto al concepto de validez del instrumento que se va a aplicar (Cuestionario), Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014: p.200), la definen como “al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. Para esta investigación la validez ha sido emitida por la técnica de juicio de expertos, quienes han validado los cuestionarios, como se indica en el siguiente cuadro:

Validez de instrumentos según expertos

Jueces expertos	Gestión de intereses	Servucción
Juez 1	Muy bueno	Muy Bueno
Juez 2	Muy Bueno	Bueno

Fuente: Juicio de Expertos

Resultados de Fiabilidad – Coeficiente de Alfa de Cronbach

Jueces expertos	Coeficiente de Alfa de Cronbach	Cantidad de Items

Gestión de intereses	0.844	20
Servucción	0.858	10

Fuente: Prueba piloto

Ambos valores se encuentran comprendidos en el rango de 0.8 a 1, lo que significa que los instrumentos evaluados presentan alta fiabilidad, grado de consistencia y precisión; es decir, los instrumentos medidos, de replicarse las pruebas, arrojarán los mismos resultados.

4.4.4 Procesamiento y análisis de datos

Consistió en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, y tuvo como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizó el análisis según los objetivos y las hipótesis o preguntas de la investigación realizada, o de ambos Bernal C. (2016: p.198).

La información de la investigación fue procesada a través de un cuestionario utilizando la escala ordinal de Likert, con 05 alternativas, asignando un valor numérico decreciente: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1). Se realizó el análisis estadístico descriptivo y la inferencial mediante la Rho de Spearman para ello usaremos hojas de Excel y el programa SPSS, versión 26.

4.4.5 Ética de la investigación

La presente investigación no vulneró los principios éticos que rigen las investigaciones científicas. Se citó respetando la autoría de las bases teóricas y los antecedentes.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

1.1 Análisis Descriptivo

1.1.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS DIMENSIONES

Tabla 1. Resultados descriptivos entre gestión de intereses y servucción

			SERVUCCIÓN			Total
			Malo	Regular	Bueno	
“GESTIÓN DE INTERESES	Malo	Recuento	52	19	0	71
		% dentro de gestión de intereses	73,2%	26,8%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	23	215	8	246
		% dentro de gestión de intereses	9,3%	87,4%	3,3%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	23	59	82
		% dentro de gestión de intereses	0,0%	28,0%	72,0%	100,0%
Total		Recuento	75	257	67	399
		% dentro de gestión de intereses	18,8%	64,4%	16,8%	100,0%

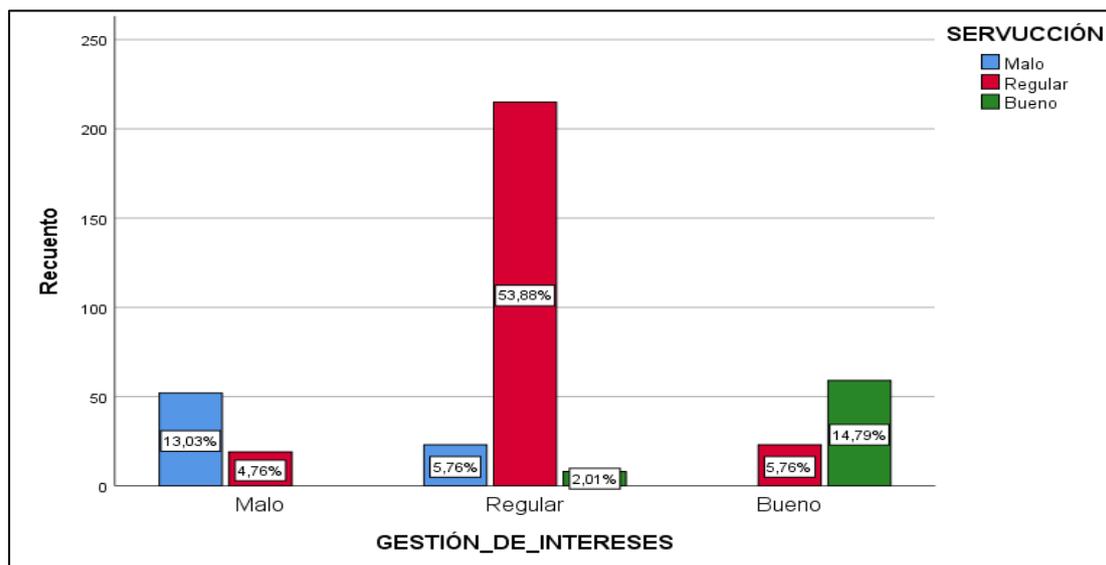


Figura 2. Resultados descriptivos entre gestión de intereses y servucción

“Los usuarios del SIS - UDR UCAYALI consideran que la gestión de intereses es 61.65% regular, 20.55% bueno y 17.79% malo. Asimismo, consideran que la servucción es 64.4% regular, 18.79% malo y 16.8% bueno”.

Tabla 2. Resultados descriptivos entre transparencia y servucción

			SERVUCIÓN			Total
			Malo	Regular	Bueno	
“TRANSPARENCIA	Malo	Recuento	48	23	0	71
		% dentro de transparencia	67,6%	32,4%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	26	211	5	42
		% dentro de transparencia	10,7%	87,2%	2,1%	100,0%
	Bueno	Recuento	1	23	62	86
		% dentro de transparencia	1,2%	26,7%	72,1%	100,0%
Total		Recuento	75	257	67	399
		% dentro de transparencia	18,8%	64,4%	16,8%	100,0%

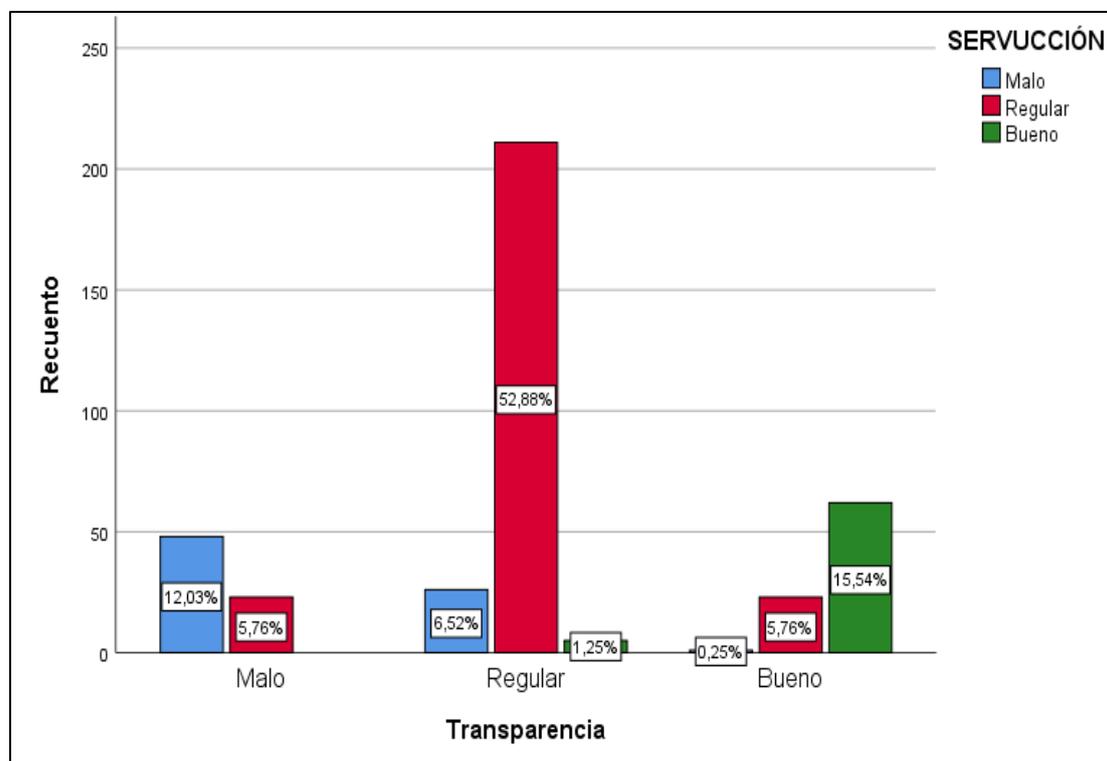


Figura 3. Resultados descriptivos entre transparencia y servucción

“Los usuarios del SIS - UDR UCAYALI consideran que la transparencia es 60.65% regular, 21.55% bueno y 17.79% malo. Asimismo, consideran que la servucción es 64.4% regular, 18.8% malo y 16.79% bueno”.

Tabla 3. Resultados descriptivos entre participación ciudadana y servucción

			SERVUCIÓN			Total
			Malo	Regular	Bueno	
"PARTICIPACIÓN CIUDADANA"	Malo	Recuento	42	18	1	61
		% dentro de la participación ciudadana	68,9%	29,5%	1,6%	100,0%
	Regular	Recuento	33	200	7	240
		% dentro de la participación ciudadana	13,8%	83,3%	2,9%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	39	59	98
		% dentro de la participación ciudadana	0,0%	39,8%	60,2%	100,0%
Total		Recuento	75	257	67	399
		% dentro de la participación ciudadana	18,8%	64,4%	16,8%	100,0%

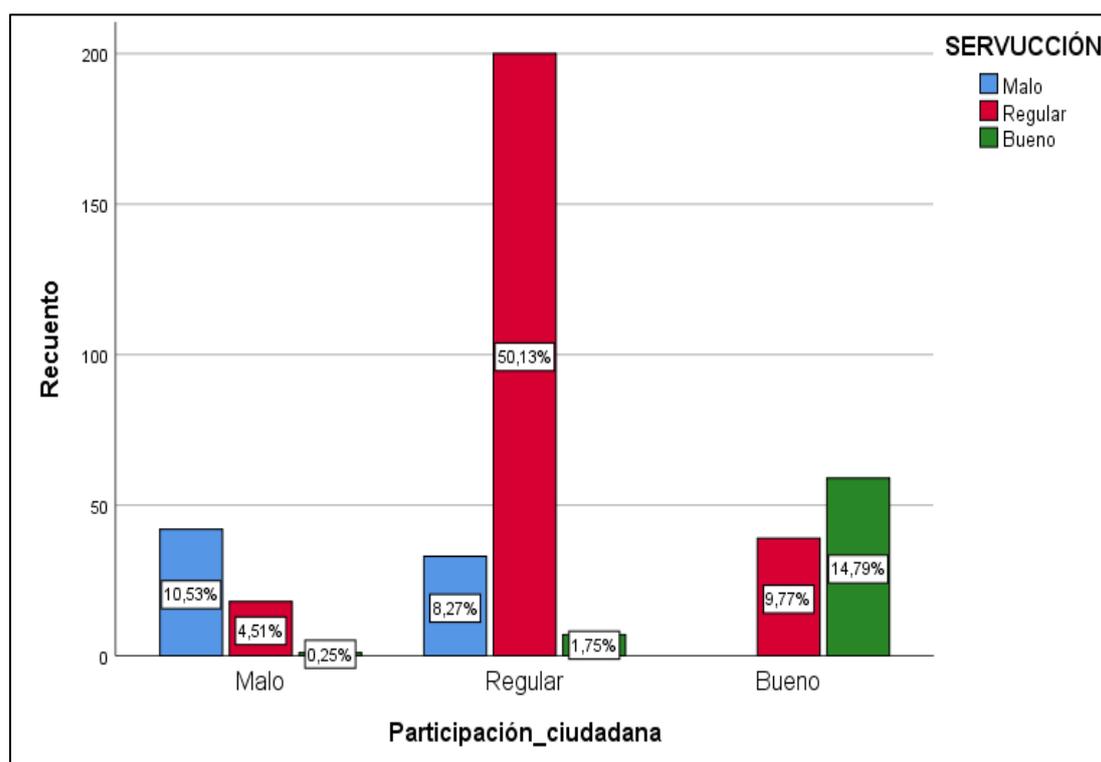


Figura 4. Resultados descriptivos entre participación ciudadana y servucción

“Los usuarios del SIS - UDR UCAYALI consideran que la participación ciudadana es 60.15% regular, 24.56% bueno y 15.29% malo. Asimismo, consideran que la servucción es 64.41% regular, 18.8% malo y 16.79% bueno”.

Tabla 4. Resultados descriptivos entre igualdad de acceso ante las autoridades y servucción

			SERVUCIÓN			Total
			Malo	Regular	Bueno	
IGUALDAD DE ACCESO ANTE LAS AUTORIDADES	Malo	“Recuento	41	31	0	72
		% dentro de la igualdad de acceso ante las autoridades	56,9%	43,1%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	34	174	18	226
		% dentro de la igualdad de acceso ante las autoridades	15,0%	77,0%	8,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	52	49	101
		% dentro de la igualdad de acceso ante las autoridades	0,0%	51,5%	48,5%	100,0%
Total		Recuento	75	257	67	399
		% dentro de la igualdad de acceso ante las autoridades	18,8%	64,4%	16,8%	100,0%”

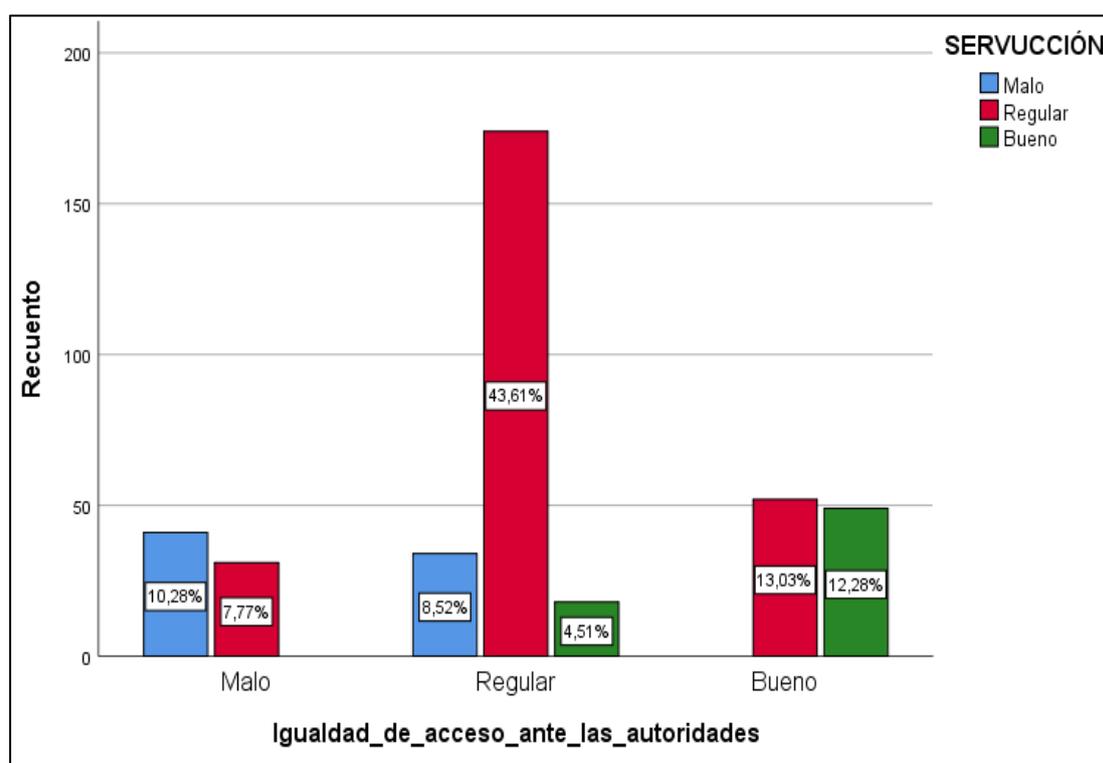


Figura 5. Resultados descriptivos entre igualdad de acceso ante las autoridades y servucción

“Los usuarios del SIS - UDR UCAYALI consideran que la igualdad de acceso ante las autoridades es 56.64% regular, 25.31% bueno y 18.05% malo. Asimismo, consideran que la servucción es 64.41% regular, 18.8% malo y 16.79% bueno”.

5.2 Análisis Inferencial

Prueba de Distribución normal:

Ho: Los datos tienen distribución normal.

Ha: Los datos no tienen una distribución normal.

Nivel de significancia: 5%

Prueba estadística:

Tabla 5: Prueba de Normalidad

Servucción	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de intereses	Muy bajo	. 10	.	. 10	.	.
	Bajo	,311 19	,02	,375 19	,02	,02
	Regular	,414 200	,02	,426 200	,02	,02
	Alto	,211 150	,03	,625 150	,02	,02
	Muy alto	. 20	.	. 20	.	.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como los datos son mayores a 50, se utiliza la prueba de Kolmogoro-Smirnov, los resultados de la prueba estadística (sig.= 0.0) es menor al 5% (0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, los datos tienen una distribución no paramétrica

Por lo tanto, la más adecuada es la prueba Rho de Spearman

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 1. Indicador del coeficiente de correlación de Rho Spearman

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Para la hipótesis general

Ha: “Existe relación significativa entre la Gestión de intereses y la Servucción en la Unidad Desconcentrada Regional de Ucayali del Seguro Integral de Salud, 2021

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión de intereses y la Servucción en la Unidad Desconcentrada Regional de Ucayali del Seguro Integral de Salud, 2021”.

Tabla 6. Contrastación de Hipótesis General

		Gestión de intereses	Servucción	
Rho de Spearman	Gestión de intereses	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	399	
	Servucción	Coefficiente de correlación	,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	399	399

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

“De acuerdo a la escala de valor de la tabla 7 se obtiene una correlación positiva alta entre la Gestión de intereses y la Servucción en el SIS - UDR UCAYALI, ya que el coeficiente $r_s = 0.756^{**}$; asimismo, se acepta la H_a porque el $\alpha > Sig. (bilateral)$.”

Para la primera hipótesis específica

Ha: Existe relación significativa entre la Transparencia y la Servucción en el SIS - UDR UCAYALI.

Ho: No existe relación significativa entre la Transparencia y la Servucción en el SIS - UDR UCAYALI”.

Tabla 7. Contrastación Hipótesis Específica 1

			Transparencia	Servucción
Rho de Spearman	Transparencia	Coefficiente de correlación	1,000	,734**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	399	399
	Servucción	Coefficiente de correlación	,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	399	399

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

“De acuerdo a la escala de valor de la tabla 7 se obtiene una correlación positiva alta entre la Transparencia y la Servucción en el SIS - UDR UCAYALI, ya que el coeficiente $r_s = 0.734^{**}$; asimismo, se acepta la H_a porque el $\alpha > Sig. (bilateral)$.”

Para la segunda hipótesis específica

Ha: “Existe relación significativa entre la Participación ciudadana y la Servucción en el SIS - UDR UCAYALI.

Ho: No existe relación significativa entre la Participación ciudadana y la Servucción en el SIS - UDR UCAYALI”.

Tabla 8. Contrastación Hipótesis Específica 2

			Participación ciudadana	Servucción
Rho de Spearman	Participación ciudadana	Coefficiente de correlación	1,000	,679**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	399	399
	Servucción	Coefficiente de correlación	,679**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	399	399

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

“De acuerdo a la escala de valor de la tabla 7 se obtiene una correlación positiva moderada entre la Participación ciudadana y la Servucción en el SIS - UDR UCAYALI, ya que el coeficiente $r_s = 0.679^{**}$; asimismo, se acepta la H_a porque el $\alpha > Sig. (bilateral)$).

Para la tercera hipótesis específica

H_a : Existe relación significativa entre la Igualdad de Acceso ante las autoridades y la Servucción en el SIS - UDR UCAYALI.

H_o : No existe relación significativa entre la Igualdad de Acceso ante las autoridades y la Servucción en el SIS - UDR UCAYALI”.

Tabla 9. Contrastación Hipótesis Específica 3

			Igualdad de acceso ante las autoridades	Servucción
Rho de Spearman	Igualdad de acceso ante las autoridades	Coefficiente de correlación	1,000	,582**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	399	399
	Servucción	Coefficiente de correlación	,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	399	399

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

“De acuerdo a la escala de valor de la tabla 7 se obtiene una correlación positiva moderada entre la Igualdad de acceso ante las autoridades y la Servucción en el SIS - UDR UCAYALI, ya que el coeficiente $r_s = 0.582^{**}$; asimismo, se acepta la H_a porque el $\alpha > Sig. (bilateral)$.”

CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La prueba de hipótesis determinó que existe una correlación positiva alta entre la Gestión de intereses y la Servucción en el SIS - UDR UCAYALI, este resultado es corroborado con la investigación de Corrales & Cubas (2018) afirmando que la servucción es un sistema en base a los procesos de fabricación, que maneja elementos y estrategias que son similares a los procesos de producción, ya que se cumplen las metas de acuerdo a los requerimientos establecidos. Por su parte Jiménez (2010) manifiesta que existen factores de la gestión de intereses que son necesarios para la lucha contra la corrupción, siendo necesario en el sistema democrático.

La prueba de hipótesis determinó que existe una correlación positiva alta entre la Transparencia y la Servucción en el SIS - UDR UCAYALI, este resultado es corroborado por Flórez (2014) manifestando que los usuarios del servicio de la Central de Citas, consideran necesario la implementación de campañas que permita alcanzar un alto grado de satisfacción para que existe reconocimiento a la institución. Por su parte Rodríguez (2016) considera que la regulación del lobby debe ser un objetivo político según expertos en el tema, ya que fortalecería una imagen de transparencia y la lucha contra la corrupción.

La prueba de hipótesis determinó que existe una correlación positiva moderada entre la Participación ciudadana y la Servucción en el SIS - UDR UCAYALI, este resultado es corroborado por Pesantez (2015) al afirmar que la servucción y sus elementos internos y

externos favorecen a mejorar las expectativas de los clientes, a través de la confianza de los procesos.

La prueba de hipótesis determinó que existe una correlación positiva moderada entre la Igualdad de acceso ante las autoridades y la Servucción en el SIS - UDR UCAYALI, este resultado es corroborado por Ccoicca (2017) al afirmar que los grupos de influencia y los proveedores de servicios tienen relación directa con la satisfacción de los clientes, con el propósito de mejorar la calidad en la entrega del servicio”.

CONCLUSIONES

Se logró establecer la existencia de correlación positiva alta entre la Gestión de intereses y la Servucción en la Unidad Desconcentrada Regional de Ucayali del Seguro Integral de Salud, 2019; de acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman 0.756**.

Se logró establecer la existencia de correlación positiva alta entre la Transparencia y la Servucción en el SIS - UDR UCAYALI; de acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman 0.734**.

Se logró establecer la existencia de correlación positiva moderada entre la Participación ciudadana y la Servucción en el SIS - UDR UCAYALI; de acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman 0.679**.

Se logró establecer la existencia de correlación positiva moderada entre la Igualdad de Acceso ante las autoridades y la Servucción en el SIS - UDR UCAYALI; de acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman 0.582**.

RECOMENDACIONES

- A los directivos de la Unidad Desconcentrada Regional de Ucayali del Seguro Integral de Salud se solicita tener en consideración las normas legales de equidad en los postores, evitando de esta manera el tráfico de influencia y conductas inapropiadas.
- Se recomienda trabajar en base a la transparencia de los procesos, atendiendo las demandas de los participantes oportunamente, de acuerdo a los plazos establecidos, que regula las bases.
- Se recomienda informar a la ciudadanía por la página web y las redes sociales de la institución las acciones que se realizan para disminuir la percepción de corrupción en los procesos de servicios.
- Se recomienda a los directivos del SIS - UDR UCAYALI, desarrollar políticas de igualdad de oportunidades y actividades de negociación en los postores de servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- “Alberich, T. (2004). *Guía fácil de la participación ciudadana*. Madrid - España: Dykinson.
- Arbizu, J. (2015). *Gestión de intereses en el Perú*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/CBC70972AB9AB7D205257E52005BED0E/\\$FILE/Gestion_intereses_Exp.JulioArbizu_GTCC.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/CBC70972AB9AB7D205257E52005BED0E/$FILE/Gestion_intereses_Exp.JulioArbizu_GTCC.pdf)
- Arias, M., & Rodas, V. (2012). *Modelo de servucción basado en el cliente aplicado a latino Clínica Cuenca Ecuador*. Cuenca - Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica 5ta Edición*. Editorial Episteme Caracas-Venezuela.
- Barquero, J., Rodríguez, C., Barquero, M., & Huertas, F. (2007). *Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?* España: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Briceño, M., & García, O. (05 de febrero de 2008). *La servucción y la calidad en la fabricación del servicio*. Obtenido de <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/visiongerencial/article/download/889/877>
- Carrasco, D. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima - Perú: San Marcos.
- Castro, M. (2004). *Regulación de la gestión de intereses o lobby*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/E353FB9A59DD83CC05257E74007960F0/\\$FILE/morral.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/E353FB9A59DD83CC05257E74007960F0/$FILE/morral.pdf)
- Ccoicca, E. (2017). *Servucción y satisfacción del cliente en el Hotel B&V en Huancayo; 2016-2017*. Huancayo - Perú: Universidad Continental.
- Corrales, G., & Cubas, L. (2018). *Propuesta de servucción para mejorar la atención al cliente de la empresa Industria Metálica Cerinsa E.I.R.L*. Chiclayo - 2016. Pimentel – Perú: Universidad Señor De Sipán.
- Del Castillo, B. (2011). *Diccionario Municipal Peruano*. Lima - Perú: Nova Print S.A.C.
- Eiglier, & Langeard. (1989). *Servucción. El marketing de servicios*. España: McGraw Hill.

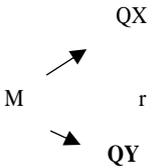
- Faicán, M. (2010). *Desarrollo de un diseño del proceso de servucción para la “Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC AUSTRO LTDA.* Cuenca - Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Flórez, G. (2014). *Caracterización de la servucción implementada en la central de citas médicas del Ejército Nacional Sede Bogotá.* Bogotá - Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Gabina, E. (06 de febrero de 2018). *Transparencia en la gestión pública: Cómo garantizar la rendición de cuentas.* Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/transparencia-en-la-gestion-publica-como-garantizar-la-rendicion-de-cuentas>
- García, T. (2009). *Comportamientos del personal de contacto y su influencia en la efectividad organizativa hotelera.* Coruña - España: Universidad de Santiago de Compostela.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2006). *Metodología de la investigación.* México: Mc Graw Hill.
- Jiménez, H. (2010). *La gestión de intereses en la administración pública peruana.* Lima - Perú: Universidad Nacional de Ingeniería.
- León, V. (2013). *Plan de servucción para la empresa Eléctrica C.A. de la ciudad de Azogues para el año 2013.* Cuenca – Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Pesantez, V. (2015). *Propuesta de gestión por procesos basados en la servucción como herramienta de gestión, para la empresa Comincaza CIA. Ltda.* Cuenca – Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2014). *Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de Gobierno Abierto dirigido a gobiernos regionales y locales.* Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/Fasciculo-1-Transparencia.pdf>
- Ramos, L. (2014). *Redes de lobby informal de los gremios empresariales frente a la administración pública del Ministerio de Economía y Finanzas del Perú al momento de debatir la propuesta de la Ley General de Trabajo (2011-2012).* Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la Real Lengua Española*. España.
- Rodríguez, N. (2016). *Regulación de lobby en el Perú: trayectoria pendular hacia una ley de gestión de intereses de segunda generación*. Lima - Perú: Universidad Del Pacífico.
- Rosa, M., & Encina, J. (2002). *Democracias participativas desde las praxis locales*. Sevilla - España: Universidad Pablo de Olavide.
- Salazar, F. (05 de enero de 2009). *¿Qué es un gestor de intereses?* Obtenido de <https://agendamagna.wordpress.com/2009/01/05/que-es-un-gestor-de-intereses/>
- Salinas, O. (11 de octubre de 2000). *Servucción y procesos de elaboración de servicio*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/servuccion-procesos-elaboracion-servicio/>
- Torres, D. (2012). *Gestión de intereses y el delito de tráfico de influencias*. Obtenido de <http://idehpucp.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2012/07/Boletin-3-IDEHPUCP-2-PAG-12-16.pdf>
- Vargas, M. (2016). *El soporte físico*.
- Villanueva, J. (2013). *Gestión de intereses*. Obtenido de <http://www.derechofacil.gob.ar/leysimple/gestion-de-intereses/>

ANEXOS

ANEXO N° 01

Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión de intereses y la servucción en la Unidad Desconcentrada Regional de Ucayali del Seguro Integral de salud, 2021?	Determinar el nivel de relación entre la gestión de intereses y la servucción en la Unidad Desconcentrada Regional de Ucayali del Seguro Integral de salud, 2021	Existe relación significativa entre la gestión de intereses y la servucción en la Unidad Desconcentrada Regional de Ucayali del Seguro Integral de salud, 2021	GESTIÓN DE INTERESES	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo TIPO DE INVESTIGACIÓN: Es de Tipo básica. NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo-correlacional MÉTODO: Hipotético-Deductivo DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental, transversal, relacional 
			DIMENSIONES "X":	
			Transparencia	
			Participación ciudadana	
			Igualdad de acceso ante las autoridades	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	SERVUCCIÓN	
-¿Cuál es el nivel de relación entre la transparencia y la servucción en el SIS-UDR Ucayali?	Establecer el nivel de relación entre la transparencia y la servucción en el SIS-UDR Ucayali	Existe relación significativa entre la transparencia y la servucción en el SIS-UDR Ucayali	DIMENSIONES "Y"	
			El cliente o usuario	
			El soporte físico	
			El personal de contacto	
-¿Cuál es el nivel de relación entre la participación ciudadana y la servucción en el SIS-UDR Ucayali?	Evaluar el nivel de relación entre la participación ciudadana y la servucción en el SIS-UDR Ucayali	Existe relación significativa entre la participación ciudadana y la servucción en el SIS-UDR Ucayali		
-¿Cuál es el nivel de relación entre la igualdad de acceso ante las autoridades y la servucción en el SIS-UDR Ucayali?	Determinar el nivel de relación entre la igualdad de acceso ante las autoridades y la servucción en el SIS-UDR Ucayali	Existe relación significativa entre la igualdad de acceso ante las autoridades y la servucción en el SIS-UDR Ucayali		POBLACIÓN: 392076 usuarios MUESTRA: 399 usuarios TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

ANEXO N° 02
CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Nro.: _____

Fecha: _____

INSTRUCCIONES: Se recomienda marcar la opción que considere correcta, de acuerdo a su apreciación.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

PREGUNTAS ESPECÍFICAS

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
GESTIÓN DE INTERESES						
DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA						
"PREG 01	¿Considera que la información que brinda SIS-UDR es transparente?					
PREG 02	¿Cree usted que se establece transparencia en la información sobre los altos cargos en el SIS-UDR?					
PREG 03	¿La información sobre el empleo público en los concursos del SIS-UDR es transparente?					
PREG 04	¿Los contratos, convenios y subvenciones en el SIS-UDR son transparente?					
PREG 05	¿Cómo califica la transparencia de la información económica y presupuestaria del SIS-UDR?					
PREG 06	¿Considera transparente el inventario de los bienes del SIS-UDR?					
PREG 07	¿La información jurídica del SIS-UDR es transparente?					
PREG 08	¿Cómo califica la transparencia en el funcionamiento dentro del SIS-UDR?					
PREG 09	¿Cuál es su opinión de la manera de informar acerca de la planificación, evaluación y estadística en el SIS-UDR?					

PREG 10	¿Considera que la administración del SIS–UDR tiene un alto grado de compromiso con los usuarios?					
PREG 11	¿Cree usted que los anuncios y licitaciones de los servicios del SIS–UDR son transparentes?					
DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN CIUDADANA						
PREG 12	¿El sitio web del SIS–UDR permite la participación de los usuarios del servicio?					
PREG 13	¿En las redes sociales del SIS–UDR se toma con interés la participación de los seguidores?					
PREG 14	¿Considera usted que existe comunicación fluida entre los usuarios y el personal del SIS–UDR?					
PREG 15	¿Cuál es su opinión como usuario acerca de la atención presencial por parte del personal en el SIS–UDR?					
PREG 16	¿Cómo califica las relaciones públicas en el SIS–UDR?					
PREG 17	¿Considera usted que los medios de comunicación cumplen un rol importante para informar acerca de los servicios que ofrece el SIS–UDR?					
DIMENSIÓN: IGUALDAD DE ACCESO ANTE LAS AUTORIDADES						
PREG 18	¿Cree usted que el SIS–UDR mantiene una política de igualdad de oportunidades para todos los proveedores?					
PREG 19	¿Considera que el SIS–UDR promociona los servicios que requiere para la participación de los proveedores?					
PREG 20	¿Considera que el desarrollo de las actividades de negociación es en igualdad de oportunidades para todos los proveedores del SIS–UDR?					
SERVICCIÓN						
DIMENSIÓN: EL CLIENTE O USUARIO						
PREG 21	¿Cómo califica la calidad del servicio por parte del personal en el SIS–UDR?					
PREG 22	¿Cuál es su apreciación acerca de la seguridad de la información que brinda como usuario al SIS–UDR?					
PREG 23	¿Considera que existe confiabilidad del servicio recibido en el SIS–UDR?					
PREG 24	¿Considera que el personal tiene capacidad de respuesta ante las preguntas y dudas de los usuarios del SIS–UDR?					

PREG 25	¿Cree usted que el personal tiene empatía con los usuarios del SIS-UDR?					
DIMENSIÓN: EL SOPORTE FÍSICO						
PREG 26	¿Cuál es su apreciación acerca de la calidad del producto que recibe en el SIS-UDR?					
PREG 27	¿Considera adecuado la infraestructura dentro de las instalaciones del SIS-UDR?					
PREG 28	¿Considera que los proveedores del SIS-UDR tienen la capacidad de disposición de materiales para los usuarios?					
DIMENSIÓN: EL PERSONAL DE CONTACTO						
PREG 29	¿Considera que el personal del SIS-UDR tiene competencias profesionales en el servicio que brinda?					
PREG 30	¿Cree usted como usuario del SIS-UDR que tiene satisfacción del servicio recibido?"					

ANEXO N° 03

Ficha de Validación de Instrumento



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto:
- 1.2 Grado académico:
- 1.3 Cargo e institución donde labora:
- 1.4 Título de la Investigación:
-
-
- 1.5 Autor del instrumento:
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención:
- 1.7 Nombre del instrumento:

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) :

VALORACION CUALITATIVA :

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha:

.....
Firma y Posfirma del experto
DNI:

ANEXO N° 03

Ficha de Validación de Instrumento



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Rón Eajur Baldomero
- 1.2 Grado académico: Maestro
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía
- 1.4 Título de la Investigación: Gestión de Intereses y la Servucción en la Unidad Desconcentrada Regional de Ucayali del Seguro Integral de Salud, 2021
- 1.5 Autor del instrumento: Charles Syllon Pinchi
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Maestro
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario de Preguntas

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				18	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				18	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				18	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					19
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					19
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					20
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					20
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					20
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				18	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					20
SUB TOTAL					72	118
TOTAL						19

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 19

VALORACION CUALITATIVA : Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido aplicar

Lugar y fecha: Pucallpa, 08/12/2022

B. P. P.

Firma y Posfirma del experto
DNI: 45834442

ANEXO N° 03

Ficha de Validación de Instrumento



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: JORGE LUIS HILARIO RIVAS
- 1.2 Grado académico: DOCTOR
- 1.3 Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
- 1.4 Título de la Investigación: GESTION DE INTERESES Y LA SERVICION EN LA UNIDAD DESCONCENTRADA REGIONAL DE UCAYALI DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD 2021
- 1.5 Autor del instrumento: CHARLES AYLLON PINCHI
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRIA EN GESTION PUBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
- 1.7 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					19
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					20
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				18	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				18	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					20
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					19
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					20
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				18	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				18	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					20
SUB TOTAL					72	118
TOTAL						19

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 19

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VALIDO, APLICAR

Lugar y fecha: Pucallpa 8/12/2022


 Firma y Posfirma del experto
 DNI: 72481163

ANEXO N° 03

Ficha de Validación de Instrumento



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: FERRARI FERNANDEZ FREDDY ELAR
- 1.2 Grado académico: MAESTRO
- 1.3 Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
- 1.4 Título de la Investigación: GESTION DE INTERESES Y LA SERVUCCION EN LA UNIDAD DESCONCENTRADA REGIONAL DE UCAYALI DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, 2021
- 1.5 Autor del instrumento: CHARLES AYLLON PINCHI
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRO
- 1.7 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					19
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					20
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				18	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					19
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					20
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				17	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					20
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					19
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					19
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				18	
SUB TOTAL						18.9
TOTAL						18.9

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 18.9

VALORACION CUALITATIVA : EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VALIDO APLICAR

Lugar y fecha: PUCALLPA, 08/12/2022

Firma y Posfirma del experto

DNI: 40027294

ANEXO N° 04

Copia de la data procesada



1	Encue	GESTIÓN DE INTERESES																			SERVUCIÓN											
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
3	1	5	1	2	1	2	1	2	1	1	2	4	5	3	2	5	5	4	3	5	1	4	2	3	4	5	2	1	1	4	2	
4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
5	3	5	1	3	5	4	2	3	5	5	2	4	4	3	5	4	5	3	4	5	5	2	4	4	2	5	1	5	1	1	2	
6	4	4	5	3	3	3	5	3	3	5	2	4	3	2	3	5	1	3	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	2	4	2	
7	5	4	4	2	3	3	4	5	4	2	4	4	3	5	5	3	3	4	1	4	2	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	
8	6	1	4	2	4	2	2	4	5	2	1	1	4	2	5	1	5	2	1	5	1	1	1	2	5	5	2	5	4	3	1	
9	7	5	5	2	2	5	3	2	2	3	2	2	4	3	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	
10	8	3	2	3	4	5	5	2	5	5	3	5	2	8	4	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	
11	9	3	4	2	5	3	3	5	5	2	5	5	2	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	5	2	5	
12	10	3	3	5	2	4	4	5	5	5	3	4	5	2	4	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	3	4	3	5	3	
13	11	2	5	1	1	5	2	4	1	3	3	5	4	1	5	1	4	3	5	5	1	2	3	2	5	5	1	3	5	1	3	
14	12	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	2	5	4	5	1	3	3	2	3	5	4	3	2	2	4	5	5	2	4	
15	13	5	5	5	5	3	5	4	4	5	2	4	5	5	5	5	1	3	1	4	2	2	5	3	4	4	4	3	5	3	2	
16	14	5	5	4	5	4	5	5	2	2	5	4	4	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	
17	15	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	5	4	5	3	3	2	2	3	5	2	2	2	2	2	
18	16	2	5	3	4	2	4	5	3	2	4	3	2	4	2	1	5	5	2	3	3	3	2	3	3	3	2	5	3	3	4	
19	17	2	4	3	3	4	2	5	2	5	4	4	5	2	2	3	5	5	5	5	4	2	3	2	4	5	4	3	2	5	4	
20	18	3	2	3	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	5	5	4	3	1	3	4	5	4	5	2	3	4	4	5	3	3	
21	19	4	2	3	1	4	5	1	4	4	3	3	4	4	4	3	3	1	4	4	4	2	4	2	5	4	2	1	1	5	3	
22	20	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
23	21	3	4	5	2	5	2	4	5	4	4	2	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	2	5	5	4	3	4	2	4	
24	22	2	4	4	5	4	5	4	4	3	5	2	4	4	5	3	3	5	4	5	2	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	
25	23	3	5	2	2	2	3	3	2	2	5	5	2	3	2	2	3	4	4	2	5	3	4	2	3	2	5	3	5	3	5	
26	24	5	3	3	3	4	2	5	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	2	2	5	5	2	3	4	2	3	3	3	2	4	
27	25	3	4	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	26	5	2	1	2	3	2	2	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	2	4	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión de intereses y la Servucción en la Unidad Desconcentrada Regional de Ucayali del Seguro Integral de Salud, 2021.

PROPÓSITO DEL ESTUDIO

Establecer la relación significativa entre la Gestión de intereses y la Servucción en la Unidad Desconcentrada Regional de Ucayali del Seguro Integral de Salud, 2021.

PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN

(Si Ud accede a participar en la presente investigación, se le pedirá que responda unas preguntas de un cuestionario que se hará llegar

RIESGOS

No hay ningún tipo de riesgos para el entrevistado en la presente investigación, ya que la información que se recoja será confidencial y se usara para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas y serán anónimas.

BENEFICIOS

Los beneficios que se podría dar en la ejecución de la presente investigación es contribuir a la solución de la problemática que se vive en la Unidad desconcentrada Regional Ucayali del seguro integral de Salud es decir en relación a la Gestión de intereses y la Servucción en la Unidad Desconcentrada Regional de Ucayali

COSTOS

Todos los costos que se pueden dar en la presente investigación corren a cuenta del investigador. No representan ningún costo para el encuestado ni para la institución.

INCENTIVOS O COMPENSACIONES

Dicha información ayudara a la gestión institucional

TIEMPO

El tiempo que durará la toma del cuestionario tendrá una duración aproximada de 30 minutos.

CONFIDENCIABILIDAD

Participación del entrevistado será voluntaria y anónima, de ser el caso. Los datos recabados serán utilizados estrictamente en la presente investigación respetando su estrictamente su confidencialidad, los cuales serán eliminados al término del estudio.

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen.

En fe de lo cual firmo a continuación:



Ayllon Pinchi Charles

DNI N° 41950319



Anexo N°6: Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo

Los cuestionarios fueron aplicados a los usuarios, en forma directa cuando transitaban por lugares cercanos a sus vivienda y trabajo, los cuales lo realizaron en forma voluntaria, por lo que no se requirió autorización de alguna entidad para el trabajo de campo.

Anexo N°7: Declaratoria de autenticidad de tesis



Yo, Charles Ayllon Pinchi, identificado con DNI N° 41950319, egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública y Control Gubernamental, declaro bajo juramento que:

Soy autor de la tesis titulada: Gestión de intereses y la servucción en la Unidad Desconcentrada Regional de Ucayali del Seguro Integral de Salud, 2021.

En muestra de lo cual firmo la presente Declaratoria.

Lima, 08 diciembre de 2022

.....
DNI 41950319