



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios
de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Del Aguila Vásquez, Carol Graylin (orcid.org/0000-0003-3706-8490)

ASESORES:

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

Mtro. Horna Rodriguez, Richard Foster (orcid.org/0000-0001-5055-9222)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mis padres, por todo el amor que ellos me brindan, que es la fuerza para que logre grandes objetivos.

Carol

AGRADECIMIENTO

A mi asesor y jurados por todo el apoyo valioso, que fueron muy importantes para que este logro se pueda hacer realidad.

La autora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023", cuyo autor es DEL AGUILA VASQUEZ CAROL GRAYLIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 01 de Enero del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 42445436 ORCID: 0000-0001-5055-9222 | Firmado electrónicamente por: RHORNAR el 02-01- 2024 12:00:46 |
| HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460 | Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 01-01-2024 23:01:08 |

Código documento Trilce: TRI - 0714341





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DEL AGUILA VASQUEZ CAROL GRAYLIN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|---|
| CAROL GRAYLIN DEL AGUILA VASQUEZ DNI: 41777302 ORCID: 0000-0003-3706-8490 | Firmado electrónicamente por: CAGUILAVA el 01-01- 2024 00:30:04 |

Código documento Trilce: TRI - 0714342



ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|-----------|
| CARÁTULA | i |
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR | iv |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR..... | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | vii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | viii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 18 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 18 |
| 3.2. Variables y Operacionalización | 19 |
| 3.3. Población, (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis..... | 19 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 20 |
| 3.5. Procedimientos..... | 22 |
| 3.6. Métodos de análisis de datos | 22 |
| 3.7. Aspectos éticos | 23 |
| IV. RESULTADOS | 24 |
| V. DISCUSIÓN | 30 |
| VI. CONCLUSIONES | 36 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 37 |
| REFERENCIAS..... | 38 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Nivel de la administración de los servicios de salud | 24 |
| Tabla 2. Nivel de satisfacción de los usuarios | 25 |
| Tabla 3. Prueba de normalidad | 26 |
| Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios..... | 27 |
| Tabla 5. Relación entre la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios..... | 28 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Dispersión entre la administración de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios | 29 |
|--|----|

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, cuya población fue de 327 usuarios de pediatría de un hospital, Yurimaguas y la muestra fue de 177. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que nivel de administración de los servicios de salud tiene un nivel bajo en 30 %, un nivel medio en 50 % y un nivel alto en 20 %; y el nivel de satisfacción del usuario tiene un nivel bajo en 31 %, un nivel medio en 51 % y un nivel alto en 18 %. Concluyendo que, existe relación positiva alta y significativa entre la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto – 2023, con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.763 y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), aceptando así la hipótesis de investigación; además, solo el 58.21 % de dependencia entre variables.

Palabras clave: administración, servicios, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the administration of health services and satisfaction of pediatric users of a hospital in Yurimaguas, Loreto - 2023. The research was basic, non-experimental design, whose population was 327 users of pediatrics of a hospital, Yurimaguas and the sample was 177. The collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of health services administration has a low level at 30 %, a medium level at 50 % and a high level at 20 %; and the level of user satisfaction has a low level of 31 %, a medium level of 51 % and a high level of 18 %. Concluding that, there is a high and significant positive relationship between the administration of health services and user satisfaction. pediatric users of a hospital in Yurimaguas, Loreto - 2023, with a Rho Spearman a coefficient of 0.763 and a p-value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$) was reached, thus accepting the research hypothesis; Furthermore, only 58.21 % dependence between variables.

Keywords: administration, services, work satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente a nivel mundial, la satisfacción del usuario es considerada, como un objetivo que desean alcanzar, tanto las organizaciones privadas como las estatales, no obstante, en las últimas décadas este término ha ido penetrando con mayor amplitud en el sector gubernamental, de esta forma se ha convertido en uno de los alicientes de trabajo y diseño de estrategias. Bajo ese marco Yesid-Solarte et al (2023) establece que conceptualizar la satisfacción es una tarea complicada, ya que esta se fundamenta en las percepciones y experiencia que tiene cada usuario, respecto a los servicios y prestaciones que recibe y el grado en que éstas cumplen con sus requerimientos e intereses. Además, Noremberg-Bitencourt et al. (2023), mencionan que, muchas veces los usuarios han mostrado insatisfacción, debido a que las entidades no han prestado un servicio competitivo para la atención en salud, lo cual se debe a factores como la falta de preparación y vocación por parte del personal designado, así como también la ausencia del equipamiento necesario para cubrir toda la demanda de forma integral, lo cual hace posible largas colas dentro de las instituciones.

Por otra parte, en América Latina, Carrión-Espinosa (2022) menciona que en Ecuador la satisfacción del usuario, se encuentra supeditada por diversos factores negativos, los cuales abarcan desde el trato que brinda el personal, hasta la infraestructura que componen las instituciones públicas de salud, en las diferentes unidades operativas de atención primaria, ya que estas son consideradas como deficientes e inapropiadas, dicha situación pone evidencia el bajo nivel de eficiencia y calidad. El escenario que circunscribe la realidad peruana se ha modificado vertiginosamente en los últimos años los gobiernos ha venido desarrollando múltiples estrategias, sistemas y actividades que propicien mejores prestaciones a los usuarios en todos los departamentos y regiones que integran la jurisdicción; empero a los esfuerzos realizados, en los sectores más alejados aún existe un bajo nivel de prestaciones ya que dichos establecimientos, no tienen los recursos necesarios (personal médico, instalaciones físicas, materiales quirúrgicos) lo cual ocasiona que los pacientes no puedan ser debidamente atendidos (Muñoz-Pizarro et al, 2022).

Asimismo, en el Perú, Hernández et al (2019) expresan que tres de cada cuatro usuarios califican el servicio de salud como bajo, ya que las prestaciones que ofrecen los entes son solo diurnas (mañana) generando gran aglomeración de pacientes, para solicitar un turno de atención, a ello se suman que los profesionales de salud, tienden a llevar a cabo una atención rápida, sin a veces considerar el historial clínico de cada paciente, esta problemática se agrava, ya que no existe una buena gestión de quejas y reclamos, lo cual produce insatisfacción de parte de los pacientes, en especial, en aquellos que pertenecen las zonas alejadas o provincias. Por consiguiente, Carvalho-Malta et al. (2021), lamentablemente las entidades no están preparadas a la altura de las necesidades de salud, lo cual ha dificultado enormemente la posibilidad de realizar una atención oportuna, a pesar de existir una gran demanda de situaciones de emergencia, que requieren ser atendidas en la brevedad, pero que no se puede hacer posible, debido a la falta de los recursos y del personal especializado correspondiente.

De igual forma, en cuanto a la región Loreto, Martins-Cruz et al. (2022), expresaron que la gran mayoría de los usuarios, que recurren a los hospitales para atender sus padecimiento de salud, se encuentran insatisfechos debido a que los servicios prestados, no cuentan con la calidad necesaria, dentro de los cuales se resalta la ausencia de personal capacitado, que tenga la predisposición, para atender los requerimientos de forma empática, así como también se destaca que los directivos de los centros hospitalarios, no realizan una gestión correcta de los recursos, para potenciar el equipamiento necesario que conlleven hacia la administración eficiente de los servicios, para ser entregados de forma accesible y en el tiempo adecuado hace el público; destacaron también que muchas veces, se prioriza otras actividades antes que el implementar las instalaciones, para atender una mayor cantidad de demanda, entre otros que reflejan las deficiencias que necesitan, una mejora en la brevedad posible debido a que, se trata de la satisfacción y el bienestar de la ciudadanía y el acceso a un servicio que le corresponde por derecho.

De igual manera, dentro del análisis local se ha logrado observar que los usuarios poseen una satisfacción negativa, referente a los servicios que ofrecen los nosocomios, esto a consecuencia que los profesionistas del campo de la salud tienden a ofrecer un trato apático, poco amable y descortés, a ello se suma, las largas colas que se tiene que realizar desde tempranas, horas para poder ser atendido. También se destaca la escasez de médicos dedicados al rubro de pediatría, ya que la demanda que existe actualmente de la población no cubre el número de profesionales que actualmente laboran, además, se ha observado que el área de atención pediátrica, no cuenta con los recursos, infraestructura y materiales por lo que muchas veces los menores necesitan ser evacuados con urgencia, a otras dependencias de salud, generando gran descontento y malestar, los cuales muchas veces ha manifestado, que a pesar de la gravedad de la emergencia, no son tomados en cuenta por parte del personal debido a que no tienen la empatía necesaria para brindar la atención correspondiente (López-Sánchez et al., 2023).

Finalmente, conociendo cada una de las realidades en sus diferentes contextos sobre el tema, se vio conveniente la determinación del problema general: ¿Cuál es la relación entre administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023? y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la administración de los servicios de salud, de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023?

Se justificó por conveniencia, dado que los resultados obtenidos beneficiaran a la institución para que esta pueda tomar medidas y aplique nuevas estrategias para que puedan revertir la problemática. Dentro de la relevancia social, me mejoro el servicio brindado, satisfaciendo las necesidades de la población prioritaria, cuidando y previniendo su salud de manera oportuna, Valor teórico, se recurrió al uso de diversos recursos digitales lo facilitó la

generación de nuevos conocimientos respecto a las variables y de acuerdo a los hallazgos encontrados en la investigación. Implicancias prácticas, se brindó recomendaciones para que los directivos puedan hacer posible el desarrollo de estrategias que garanticen una mayor satisfacción y se promueva una política de salud pública eficiente, así como también el mejoramiento del rendimiento de los colaboradores para brindar un servicio competitivo. Utilidad metodológica, se diseñaron dos instrumentos y se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento; también, el estudio podrá ser tomado como base para otros estudios, así como para que la empresa realice mediciones continuas respecto al tema.

Asimismo, como objetivo general: Determinar la relación entre la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023 y como objetivos específicos: Identificar el nivel de la administración de los servicios de salud, de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto – 2023. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023. Definir la relación entre las dimensiones de la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto – 2023.

Como hipótesis general: H_0 : Existe relación entre la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto – 2023 y como hipótesis específicas: H_1 : El nivel de la administración de los servicios de salud, de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto – 2023, es alto. H_2 : El nivel de satisfacción de los usuarios, de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023, es alto. H_3 : Existe relación entre las dimensiones de la administración de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto – 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Como parte del marco teórico, se desarrolló la integración de investigaciones para brindar el sustento respectivo, es por ello que en lo internacional, Fabio et al. (2020), Ardila-Gómez et al. (2021), y Flores-Hernández et al. (2019), concluyeron que, existe una enorme cantidad de población indígena, que está dejando de utilizar los servicios estatales, para mirar hacia aquellos que son prestados de forma privada, debido a que estos inicialmente no cumplen con los estándares de calidad, para garantizar una recuperación adecuada, dentro de los cuales se ha reflejado deficiencias, como la ausencia de un planeamiento adecuado, para fortalecer la infraestructura necesaria que permita garantizar una atención pertinente, así como también la ausencia de profesionales especializados para brindar el sustento adecuado; destacaron también que México presenta uno de los mayores retos, para ampliar los servicios estatales para atender la salud de la población indígena, debido a que cuenta con una gran extensión poblacional, por lo que debe generar una inversión extensa para garantizar una cobertura integral.

Asimismo, Rivera-Lozada et al. (2020), Del Carmen-Sara (2019), y Gutiérrez-Aguado et al. (2021), concluyeron que, la falta de accesibilidad es otro problema asociado, lo cual conlleva a una insatisfacción inminente, debido a que muchas veces a pesar de que las instituciones, cuentan con la capacidad para prestar los servicios, estos se encuentran aislados en locaciones donde no es posible el acceso, para personas con discapacidad, así como también el tratamiento entregado no es conforme a los padecimientos; determinaron también que existen diversas barreras de tipo contextual que limitan la extensión del servicio de salud hacia los usuarios, que presentan problemas de tuberculosis; destacaron también que este mejoramiento es una tarea muy difícil, debido a que se debe tomar en cuenta que estas instituciones no cuentan con la autonomía suficiente, para desarrollar un proceso terapéutico adecuado en concordancia con la demanda presentada, es decir, se requiere de una gran cantidad de actividades de administración de los servicios, para el logro del objetivo.

Por su parte, Zhou et al. (2021), Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020) y Alarcón-Mundaca et al (2021), concluyeron que, existe una problemática generalizada, ya que principalmente estos presentan problemas para demostrar empatía al momento de recepcionar los requerimientos, así como también el personal profesional, no estar capacitado adecuadamente para brindar un diagnóstico y tratamiento adecuado, por lo que muchas veces se cometen errores garrafales que atentan contra la vía de los pacientes; destacaron también que los hospitales públicos, generalmente presentan problemas para abordar una gestión de los recursos, en concordancia con lo establecido en la planeación, debida que muchas veces los directivos destinan estos recursos hacia otros fines, que no involucra el acompañamiento y monitoreo adecuado hacia los pacientes, por lo que su recuperación tiende a ser lenta.

De igual forma, en cuanto al ámbito nacional se citaron a Bustamante et al. (2020), Guzmán et al. (2020), Paz-Zúñiga et al. (2019), concluyeron que, positivamente se ha podido destacar que los usuarios, han brindado una calificación aceptable, respecto al trato recibido por parte del personal designado, para atender la realización de los tramites a referidos a las atenciones de salud, destacaron también que los tiempos utilizados son coherentes; destacaron que existe una tendencia de mayor satisfacción respecto a la atención realizada, por los colaboradores del sexo femenino, debido a que estas se muestran mucho más en pláticas con las situaciones negativas que atraviesa el paciente, mientras que los varones suelen ser muy prácticos; destacaron también que la institución ha cumplido con las expectativas levantadas en los usuarios mediante la utilización de los recursos correctos, para reducir los tiempos de espera, lo cual resulta ser una problemática generalizada dentro de este ámbito.

Finalmente se citaron a Cordova-Buiza et al. (2021), Moscoso et al. (2019), y Hernández-Vásquez et al. (2019), concluyeron que, la aglomeración poblacionales otro de los problemas que dificultan la posibilidad de brindar, una atención adecuada en salud hacia la ciudadanía, debido a que esto no

solamente provoca una mayor demanda, sino que también genera la aparición de enfermedades, que se propaga rápidamente debido a la alta densidad poblacional; todo ello provoca un mayor grado de insatisfacción debido a que la ciudadanía, no puede ser atendido en su totalidad por parte del MINSA y las colas de espera son enormes para recibir un cupo para ser atendido adecuadamente; dentro de ello los autores destacaron la necesidad de implementar diversas normativas multisectoriales, que permitan mayor control a la expansión urbana, de modo que no se generen estos problemas que finalmente terminan provocando impacto negativo, hacia la capacidad estatal para atender las complicaciones de salud, que se originan a raíz de este problema.

Por otra parte, en cuanto a la variable administración de los servicios de salud se tiene a la teoría económica, donde establece que los recursos económicos son fundamentales para cubrir necesidades, por lo que requieren de una administración responsable y transparente, para generar los resultados que son necesarios para el beneficio común (Jiménez, 2010). También se encuentra a la teoría cognitivo-social, determina que la sociedad continuamente incrementar sus exigencias, debido a la percepción de la calidad y las responsabilidades asociadas con las entidades para prestar los servicios de carácter público, es por ello la aparición de nuevas conductas que generan inconsistencias y conflictos, que deben ser manejados adecuadamente (Tejada, 2005). Así mismo se tiene a la teoría de la acción razonada, determina que las personas realizan la elección, de diversas propuestas de acuerdo a su raciocinio, lo cual permite la aparición de conductas, que pueden ser positivas o negativas de acuerdo a las propuestas presentadas por parte de la institución (Stefani, 2005).

Asimismo, en lo concerniente al sustento teórico de la primera variable, que corresponde a la administración de los servicios de salud, Arellano (2015) lo define como el procedimiento que integra una serie de actividades ordenadas de manera sistémica y a su vez involucra responsabilidades, de tipo técnicas y sociales, llevadas a cabo al interior por medio de la optimización de recursos y procesos. Asimismo, Houghton et al. (2020), sostuvieron que la

administración adecuada mejora la calidad de estos servicios sino también la capacidad de la institución, para la prestación adecuada en base a los requerimientos o demanda que se encuentra presente en la población; Oliveira-Malaquias et al. (2020), establecieron también es que muchas veces los altos costos, para la entrega de estos servicios genera diversos conflictos que no aportan resultados, para lograr mayor calidad de cada uno de los servicios que le corresponde a la ciudadanía por derecho, es por ello que se requiere de un desempeño transparente por parte de los directivos.

Por otro lado, Suwannaprom et al. (2020), determinaron que la ausencia de una administración concordante con las necesidades de la ciudadanía ha conllevado a la aparición de conflictos, que han involucrado a las entidades con la ciudadanía, debido a que sus requerimientos no ha sido atendido de acuerdo a lo que establece la normativa, donde estipula la responsabilidad institucional para hacerse cargo de estas actividades, las mismas que son abordadas con intereses personales que, respecto al mejoramiento de la calidad de las prestaciones. Seguidamente, Genovesil et al. (2020), determinaron que se trata de una herramienta esencial dentro del ámbito de la salud estatal que permite trabajar de forma multidisciplinaria y autónoma, para potenciar la calidad de los servicios a través de los medios políticos y económicos para plantear soluciones concordantes con las necesidades; según Costacurta-Pinto et al. (2019), las cuales inician con la determinación de estrategias claras, para abordar los requerimientos.

También, de acuerdo a Paiva-Dantas et al. (2021), los médicos representan una parte esencial, debido a que son los principales responsables de las evaluaciones médicas y la determinación de los tratamientos respectivos a través de las consultas, por lo que requieren un alto nivel de preparación para generar un servicio consistente. Además, Rodrigues-Cruz et al. (2020), no debe ser tomada a la ligera, por lo que las entidades deben ser conscientes de su alta responsabilidad, para generar la tranquilidad dentro de la población, por lo que deben buscar siempre el dinamismo de los servicios para asegurar la mayor cobertura posible, de modo que se logre expandir este servicio hacia

más beneficiarios. Cobo et al. (2021), debe estar orientada hacia la integración de todos los grupos poblacionales. Asimismo, Carmo-Leal et al. (2020), determinaron que muchas veces, las explosiones políticas y económicas han generado discrepancias en la salud.

De otra manera, Bezerra et al. (2021), determinaron que la importancia de la administración en cada uno de los servicios de salud, se sostiene en la posibilidad de realizar una designación adecuada, de los recursos para cada una de estas necesidades, lo cual además implica la determinación de necesidades específicas, para la atención oportuna. Seguidamente Melo et al. (2020), sostuvieron que cuando se realiza una administración concordante con la demanda, es mucho más probable la expansión de la cobertura hacia los diversos grupos poblacionales, que muchas veces han sido excluidos y no han hecho posible la implementación de la infraestructura en las localidades alejadas. Es preciso destacar la incorporación de una visión estratégica de inclusión social, la cual permitirá la designación de los recursos, para una administración correcta de toda la ciudadanía sin ningún tipo de exclusiones (Nunes-Silva et al., 2019).

Asimismo, en cuanto a las dimensiones de la administración del servicio de salud son planteadas por Arellano (2015), siendo estas: Liderazgo, permite desarrollar actividades directivas que facilitan la incorporación de un modelo de liderazgo para que los colaboradores desarrollen sus actividades adecuadamente y tengan el soporte necesario para absorber sus dudas o inconvenientes. Asimismo, es conceptualizada por Rodrigues-Cruz et al. (2020), como el liderazgo representa a la forma en cómo los directivos aplican los conocimientos adecuados a través de la comunicación para poder convencer a los colaboradores en la realización de sus actividades en función al objetivo trazado, el mismo que debe generar beneficios multilaterales no solo para la organización sino también para cada uno de los grupos de interés asociados; además, según Costacurta-Pinto et al. (2019), se trata de la incorporación de métodos adecuados dentro de la entrega de los servicios de salud para que estos contengan los elementos necesarios para brindar la

calidad suficiente con la cual los pacientes puedan lograr una recuperación exitosa en el menor tiempo posible, dentro del cual los directivos tienen la responsabilidad de gestionar aquellos recursos tanto financieros y humanos que lo hagan posible.

Los indicadores se definió de acuerdo al aporte de Arellano (2015) siendo las siguientes: plan operativo institucional, es el planeamiento de todas las actividades que deben ser desarrolladas en la institución dentro del año; plan estratégico institucional, corresponde a la determinación de todas las estrategias que deben ser aplicadas durante el año para lograr los objetivos planeados; plan de desarrollo continuo, representa a cada una de las actividades debidamente planificadas para asegurar el desarrollo de forma continua a favor de la sociedad y los colaboradores internamente.

En cuanto a la dimensión ccomportamiento Organizacional, según Arellano (2015), representa todas las actitudes de los colaboradores dentro del ámbito organizacional a medida que van desarrollando sus actividades designadas, las cuales deben ser manejadas adecuadamente por medio del área de gestión de personas. Además, según Genovesil et al. (2020), representa el comportamiento que los colaboradores asumen dentro de su área de trabajo para efectuar sus responsabilidades, los cuales son altamente influyentes en la calidad del servicio prestado hacia los pacientes, teniendo en cuenta que la articulación de los conocimientos y la predisposición para realizar una tensión competitiva, facilita la obtención de la calidad necesaria; de acuerdo con Oliveira-Malaquias et al. (2020), se trata de un factor representativo dentro de la calidad del servicio debido a que conlleva hacia la determinación de los factores necesarios para garantizar un comportamiento positivo dentro de los colaboradores para extender una atención realmente adecuada con las necesidades del usuario.

Por otra parte, los indicadores se definió de acuerdo al aporte de Arellano (2015) siendo las siguientes: cultura organizacional, representa a la identidad interna organizacional que establece la forma en como se desarrollan las

actividades y se asumen los compromisos con el público; modelos de organización, representa a las diversas modalidades que pueden emplear las organizaciones para estructurar sus actividades y responsables; distribución de personal de acuerdo al perfil, demanda la determinación de cada una de las responsabilidades considerando la especialidad de cada colaborador; administración del talento, compete a la creación de responsables o un área para el manejo del personal por medio de estrategias para potenciar su talento y crear las condiciones adecuadas para su desempeño.

Respecto a la dimensión planeación estratégica, según Arellano (2015), implica el levantamiento de las necesidades fundamentales, así como la determinación de las fortalezas institucionales para determinar la integración de recursos para incrementar la calidad de los servicios; asimismo, según Cobo et al. (2021), permite abordar la revisión de las necesidades organizacionales de forma interna para planificar las acciones estratégicas que deben ser desarrolladas; por otro lado, según Bezerra et al. (2021), compete a la determinación de los objetivos, la misión y la visión fundamental que direccionan a las actividades organizacionales.

Los indicadores se definió de acuerdo al aporte de Arellano (2015) siendo las siguientes: reclutamiento, es el proceso que permite la congregación de nuevos candidatos para ocupar los puestos vacantes en la organización; selección, corresponde a la elección de los profesionales idóneos que cuyas capacidades se adapten a las exigencias del perfil del puesto; proactividad, es la capacidad de los colaboradores para involucrarse en las actividades organizacionales de forma positiva proponiendo nuevas soluciones a las problemáticas identificadas.

Finalmente respecto a la dimensión recursos humanos, según Arellano (2015), son los colaboradores designados para desempeñarse en las instituciones para atender a la ciudadanía; según Melo et al. (2020), involucra a todo el personal encargado de realizar funciones a favor de la organización para cumplir con los objetivos; asimismo, según Oliveira-Malaquias et al.

(2020), es la fuerza humana que permite el funcionamiento de las organizaciones por medio de la prestación de sus servicios bajo diversas modalidades o condición.

Los indicadores se definió de acuerdo al aporte de Arellano (2015) siendo las siguientes: evaluación y control de actividad, permite abordar actividades específicas para verificar que lo encargado se esté cumpliendo a cabalidad tanto en tiempo y también en forma con la finalidad de garantizar resultados idóneos; toma de decisiones, permite elegir las decisiones adecuadas sobre las actividades a desarrollar o la determinación de las oportunidades de inversión que favorezcan a la organización de manera oportuna para acrecentar las posibilidades de crecimiento; control preventivo, son las acciones de control que facilitan la prevención de posibles problemas o riesgos organizacionales.

De igual manera, en cuanto a la satisfacción de los usuarios existe teoría del constructo personal, sustenta principalmente la colaboración de diferentes elementos que ayudan a generar la satisfacción dentro de la ciudadanía, las cuales están sostenidas en el cumplimiento de las expectativas personales que son determinadas en base al consumo de información respecto los servicios (Pérez, 2016). Así mismo está la teoría de la expectativa y desconfirmación, sostiene que a través de la prestación de los servicios se realiza el cumplimiento o rechazo de las expectativas levantadas en cuanto a los servicios que son propuestos por parte de las organizaciones (Ramos et al., 2010). Finalmente, la teoría de la disonancia cognitiva (Asimilación), determina la presencia de factores que generan incomodidad y ansiedad en las personas al desarrollar expectativa muy alta sobre los servicios antes de que estos sean confirmados para cubrir sus necesidades, lo cual genera resultados negativos que posteriormente se expresan a través de la insatisfacción (Festinger, 2017).

Por otro lado, en lo concerniente a la satisfacción de los usuarios se citó como autor principal al MINSA (2011) estado de conformidad concordante con el cumplimiento de las expectativas a través de la prestación de servicios

realmente competitivos. Asimismo, Teixeira et al. (2019), mencionan que, es uno de los factores más importantes dentro de la prestación de los servicios de vida que permite determinar el nivel de competitividad de la institución para prestar servicios que estén a la altura de las necesidades expectativas del público usuario. Según Becerra-Lima et al. (2021), todo ello debido a que muchas veces dentro del ámbito de la salud las instituciones no están a la altura de las exigencias a no desarrollar una gestión correcta de sus recursos, así como también la ausencia de personal capacitado para atender los requerimientos más importantes, es por ello que es necesario abordar una medición constante para tener la idea sobre las mejoras que deben ser implementadas.

Por otro lado, Silva (2020), sostuvieron que el análisis de la satisfacción del público respecto es muy importante porque de esa forma se podrán tomar decisiones consistentes respecto a la integración de los equipos necesarios para atender la demanda, esto precisamente debido a que cuando la infraestructura no es la adecuada o no soporta la demanda presentada por la ciudadanía, se generan diversos problemas como la dificultad para cobertura la totalidad del servicio, así como la prestación intermedia sin incorporar los elementos necesarios para garantizar una calidad excepcional. Seguidamente, Ribeiro-Cantalino et al. (2021), determinaron que las instituciones y las diversas organizaciones dedicadas a prestar servicios de salud deben tener un enfoque principal hacia la satisfacción del público usuario por medio de la integración de los elementos necesarios que faciliten una experiencia positiva para la recuperación de la salud la cual es fundamental para la tranquilidad, además recae como una responsabilidad de las instituciones.

Tal como lo mencionan, Hurtado-Guerrero et al. (2020), se deben tomar en cuenta diversos aspectos tanto físicos como socio cognitivos para determinar aquellos elementos que deben ser integrados, todo ello porque a que muchas veces las instituciones levantan expectativas falsas en el público por medio de la transmisión de información que posteriormente no es cumplir a cabalidad

cuando se entrega la prestación del mismo, por lo que la insatisfacción resulta inminente y provoca diversos comportamientos negativos que finalmente generan incomodidad y de un panorama negativo. De acuerdo a Freitas-de Andrade et al. (2019), la incorporación de las necesidades del público usuario en la incorporación de recursos financieros y tecnológicos, permitirá desarrollar estrategias adecuadas para generar la satisfacción, esto debido a que principalmente cada una de las propuestas estarán centradas en proporcionar los resultados que satisfagan los requerimientos, por lo que se lograrán los objetivos principales y la generación del bienestar común.

En concordancia esta las dimensiones son dadas por el MINSA (2011): Dimensión fiabilidad, descansa en la premisa de cumplir de manera oportuna y exitosa con las promesas y servicios que han sido ofrecidas inicialmente por el establecimiento de salud a los usuarios; además, por Teixeira et al. (2019), que determinado como la consistencia con la cual se presentan los servicios hacia el usuario para su utilización; según Silva (2020), está relacionado con la capacidad organizacional para prestar los servicios tal cual fueron ofrecidos a través de los medios de difusión hacia el usuario.

Los indicadores se definieron de acuerdo al aporte de MINSA (2011) siendo las siguientes: atención sin diferencia en relación a otros clientes, permite abordar una atención concordante con las necesidades de cada cliente; orden de llegada, permite la atención de acuerdo al orden de llegada de los clientes para mantener el orden; medicamentos recetados, representa a la fiabilidad o efectividad con la cual el personal designado realiza la entrega de las recetas adecuadas hacia los clientes.

Respecto a la dimensión capacidad de respuesta, según el MINSA (2011), significa llevar a cabo una prestación eficiente frente a las contingencias y demandas que se suscitan por parte de los usuarios considerando un lapso de respuesta prudente y acorde a los lineamientos expuestos por el estado. Por otro lado, según Ribeiro-Cantalino et al. (2021), corresponde al grado de responsabilidad con la cual las organizaciones asumen las necesidades de su

público, tomándose el menor tiempo posible para brindar una respuesta contundente que permita satisfacer sus requerimientos, sobre todo dentro del ámbito de la salud donde se presentan emergencias continuamente; asimismo, según Hurtado-Guerrero et al. (2020), las organizaciones deben estar debidamente capacitadas con la disponibilidad de los recursos necesarios para poder abordar la solución respectiva a los requiere de la ciudad, de modo que puedan brindar una atención adecuada en situaciones críticas donde el tiempo es primordial.

Los indicadores se definieron de acuerdo al aporte de MINSA (2011) siendo las siguientes: mecanismos para reclamos, son las diversas modalidades que pueden emplear los clientes para abordar sus reclamos respectivos en base a sus experiencias; atención rápida, representa al tiempo que se toman las organismos por parte del personal de atención para atender las necesidades de los clientes; tiempo de espera, representa a la cantidad de tiempo que los clientes deben esperar antes de ser atendidos de acuerdo a la demanda presentada; resolver problemas, corresponde a la predisposición para brindar una solución competitiva a los problemas de los clientes presentados a través de necesidades.

En cuanto a la dimensión seguridad, según el MINSA (2011), está referida al nivel de confiabilidad generada por los profesionistas de salud a la hora de brindar el servicio con cortesía y habilidades para comunicarse de manera puntual y precisa; según Silva (2020), es un factor intangible que permite generar tranquilidad en los pacientes debido a que pueden estar seguros de recibir una atención adecuada para aliviar sus dolencias u otras molestias de salud que puedan estar presentando; de acuerdo con Ribeiro-Cantalino et al. (2021) necesario que esta dimensión se desarrolle adecuadamente debido a que ayudará a generar la confianza necesaria para utilizar los servicios prestados.

Los indicadores se definieron de acuerdo al aporte de MINSA (2011) siendo las siguientes: privacidad, representa al hermetismo con el cual se manejan los datos sensibles de los clientes por medio de las plataformas y los sistemas

integrados; examen completo y minucioso, permite analizar cada uno de los problemas presentados en los clientes de forma adecuada y detallada para la identificación de problemas; contestar dudas, facilita el esclarecimiento de las dudas de los pacientes en relación a su padecimiento.

Respecto a la dimensión de empatía, según el MINSA (2011), permite atender de manera adecuada a los requerimientos que poseen los usuarios, ofreciendo un trato homogéneo y libre de discriminación; también según Becerra-Lima et al. (2021), es una cualidad de las personas que les permite ponerse en la situación crítica de otros para comprender sus necesidades; además, según Teixeira et al. (2019), debe ser fortalecida continuamente para poder brindar un servicio competitivo en conformidad con la necesidad del paciente.

Los indicadores se definieron de acuerdo al aporte de MINSA (2011) siendo las siguientes: amabilidad, respeto y paciencia, es una de las cualidades presentes en el personal de atención para brindar un trato adecuado a cada uno de los clientes considerando sus necesidades y al mismo tiempo sus requerimientos de forma paciente siendo conscientes de que algunos no tienen la misma habilidad para expresar sus requerimientos; explicación dada por el profesional, es la orientación entregada por el encargado de atender al paciente para lograr una recuperación adecuada en base a los padecimientos presentados, los cuales deben ser solucionados.

Y finalmente respecto a la dimensión aspectos tangibles, según el MINSA (2011), se encuentra vinculado con el aspecto tangible, visible y físico con los que dispone la institución pública de salud, los cuales son evaluados de manera visual por el usuario; además, según Teixeira et al. (2019), son aquellos elementos vinculados con las condiciones físicas como el orden, la limpieza y la infraestructura; asimismo, según Silva (2020), estos elementos visibles cumplen un rol fundamental debido a que permiten afianzar la confianza para la utilización de los servicios, así como también permite generar la satisfacción adecuada.

Los indicadores se definieron de acuerdo al aporte de MINSA (2011) siendo las siguientes: áreas señalizadas, corresponde a la colocación de rótulos en cada una de las áreas organizacionales para facilitar la identificación adecuada por parte de los clientes; mobiliario necesario, compete a la integración de los muebles requeridos para garantizar una atención competitiva y saludable; equipos necesarios, son los equipos tecnológicos necesarios que se deben utilizar para solucionar los problemas de salud en los pacientes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio

La presente fue de tipo básica, donde principalmente estuvo enfocada en el desarrollo del tema, al mismo tiempo que busca posibles soluciones a un problema detectado en el objeto de estudio (Álvarez, 2020).

Se trabajó con un enfoque cuantitativo, porque contempló el uso y expresión numérica para la presentación de los resultados, de modo que sean más entendibles para el lector; es decir, los resultados pueden presentarse por medio de figuras o tablas estadísticas (Ramos, 2020).

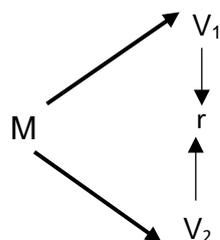
3.1.2. Diseño de investigación

Se trabajó con el no experimental, de acuerdo con Arias (2021), se produce cuando el desarrollo del estudio no realiza la manipulación de las variables, sino que se procede con el análisis en su contexto propio donde coexisten a fin de no variar sus resultados, sino que estos reflejen la veracidad tal y como se presentan.

Asimismo, el estudio fue de corte transversal, pues estuvo contemplada a realizarse en un solo periodo tomando en cuenta los datos recopilados en tiempo específico.

También presentó un alcance descriptivo correlacional, primero porque desarrolla la descripción conceptual de sus características, comportamientos, entre otros aspectos relevantes; fue correlacional debido a que su interés en determinar las correlaciones entre las variables contempladas (Ramos, 2020).

Representación:



Dónde:

- M = Muestra
V1= Administración de los servicios de salud
V2= Satisfacción de los usuarios
r = Relación entre ambas variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Administración de los servicios de salud

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Nota: se integró la operacionalización en los anexos.

3.3. Población, (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**3.3.1. Población**

La conformaron los 327 usuarios de pediatría de un hospital, Yurimaguas desde enero a octubre de 2023. Para Villegas (2022), se considera a todos los elementos que se contemplan dentro del objeto a estudiar, los cuales generalmente poseen el mismo comportamiento o características.

Criterios de inclusión: se consideró a usuarios entre 18 y 65 años y quienes hayan registrado más de 3 visitas a la institución.

Criterios de exclusión: se dejó sin efecto a usuarios fuera de la zona urbana y usuarios que no brinden el consentimiento informado.

3.3.2. Muestra

Estudio estuvo comprendida por 177 usuarios de pediatría de un hospital, Yurimaguas desde enero a octubre de 2023. Según Condori (2020) estuvo representado por los elementos que se consideran como aquellos que se emplean para proveer los datos que son procesados para los resultados.

Para la determinación de la muestra se desarrolló el siguiente proceso:

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

Z = 1.96
 E = 0.05
 p = 0.5
 q = 0.5
 N = 327

| | | | | | | |
|-----|-------------------------|---|--------------------|---|----------------------|--|
| n = | $\frac{3.8416}{0.0025}$ | * | $\frac{0.25}{326}$ | * | $\frac{327}{0.9604}$ | |
|-----|-------------------------|---|--------------------|---|----------------------|--|

| | | |
|-----|-------------------------|-----|
| n = | $\frac{314.0508}{1.78}$ | 177 |
|-----|-------------------------|-----|

La muestra estuvo integrada por 177 usuarios de pediatría de un hospital, Yurimaguas 2023.

3.3.3. Muestreo

Fue probabilístico aleatorio simple; pues el muestro es el procedimiento empleado para la determinación adecuada de los elementos para la conformación de la muestra mediante el uso de la probabilidad para que todos tengan la posibilidad de elección (Cisneros-Caicedo et al., 2022).

3.3.4. Unidad de análisis

Un usuario de pediatría de un hospital, Yurimaguas 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

Se empleó a la encuesta, para Medina et al. (2023), facilitó el acceso hacia los datos que fueron empleados para la obtención de los datos y posteriormente los resultados.

Instrumento

Se empleó el cuestionario, considerado por Medina et al. (2023), como la conformación de un documento por medio de preguntas de forma centrada en la muestra.

Sobre la administración de los servicios de salud fue el cuestionario comprendido por 15 enunciados dividido en 4 dimensiones (dimensiones de liderazgo, dimensión de comportamiento organizacional, dimensión de planeación estratégica y la dimensión de recursos humanos). La escala ordinal, valoración de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5 y medido con los siguientes niveles: Bajo (15-35), Medio (36-55) y Alto (56-75). Los niveles o rangos se realizaron mediante baremos calculando el valor mínimo y máximo para obtener su amplitud y con ello formar los rangos.

Sobre la satisfacción del usuario fue un cuestionario propio de 15 enunciados en 5 dimensiones con una escala ordinal de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5 y medido con los siguientes niveles: Bajo (15-35), Medio (36-55) y Alto (56-75). Los niveles o rangos se realizaron mediante baremos calculando el valor mínimo y máximo para obtener su amplitud y con ello formar los rangos.

Validez

Mediante el juicio de expertos conformado por cinco profesionales los cuales fueron seleccionados para evaluar los aspectos de coherencia y cohesión para su posterior aplicación.

En caso del primer instrumento, el promedio fue de 0.96 (96 %), para el segundo fue 0.95 (95 %), explicando la concordancia entre los evaluadores, de tal forma que se garantizó la validez requerida para su utilización, ya que los valores obtenidos fueron mayores a 0.80 (Ramos, 2020) (Ver anexo 6).

Confiabilidad

Para su determinación se empleó el Alpha de Crombach considerando un valor mínimo de 0.7 para considerarse como confiable (Veloza-Gamba, 2023). (Ver anexo 7).

Se desarrolló una prueba piloto en base a 20 encuestados; respecto a la variable 1, se alcanzó un resultado de 0,910, en la variable 2, fue 0,972 garantizando de esta forma una fiabilidad fuerte.

3.5. Procedimientos

Se abordó el envío de una solicitud para la obtención del permiso de la institución por medio del directivo.

Se recopiló información para el marco teórico con información contundente y actualizada sobre el tema de las bases de datos indexada a Scopus, science, ebsco y scielo y demás bases de datos.

Posterior a ello se realizó la elaboración de los instrumentos para cada una de las variables incorporando los criterios para las dimensiones e indicadores; estos posteriormente pasaron a un procedimiento de validación considerando el juicio de 5 expertos así como el cálculo de la V de Aiken, mientras que para la verificación de su confiabilidad se empleó el Alpha de Crombach.

Posteriormente respecto a la aplicación se destaca la presencialidad directa, cuyos datos obtenidos fueron integrados en el Excel para facilitar su análisis estadístico descriptivo, así como también el análisis inferencial mediante el SPSS v.25 haciendo posible la obtención de resultados detallados para finalmente establecer las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los instrumentos construidos para la recopilación fueron los encargados de integrar la información necesaria; Los datos fueron analizados mediante el método **descriptivo e inferencial** empleando el SPSS v.25

para desarrollar el cálculo de las correlaciones en concordancia con el estadístico establecido mediante el Kolmogorov-Smirnov ha utilizado al contemplar una muestra superior a 50.

3.7. Aspectos éticos

Se destacó el cumplimiento de los siguientes principios éticos internacionales: autonomía, permitió que los participantes tengan elección sobre su pertenencia; beneficencia, en el marco de que ese desarrollo una investigación con la finalidad de cooperar con el mejoramiento institucional a través de la entrega de resultados y sugerencias pertinentes; justicia, propiciando un trato justo sin generar afecciones a sus derechos; no maleficencia, debido a que no precisa intenciones de perjudicar a la organización sino que resulta todo lo contrario; se determinó también la integridad científica por medio de las intenciones específicas para fines académicos; también se empleó el consentimiento informado donde cada uno de los participantes tuvieron el conocimiento sobre la realización del estudio. Además que se hizo uso de las normas APA séptima edición y del reglamento de grados de la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de la administración de los servicios de salud, de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto – 2023.

Tabla 1

Nivel de la administración de los servicios de salud.

| Nivel | Rango | F | % |
|-------|-------|------------|-------------|
| Bajo | 15-35 | 53 | 30% |
| Medio | 36-55 | 88 | 50% |
| Alto | 56-75 | 36 | 20% |
| Total | | 177 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de pediatría de un hospital, Yurimaguas 2023.

Interpretación

El nivel de administración de los servicios de salud es bajo en 30 %, medio en 50 % y alto en 20 % con una predominancia del nivel medio.

4.2. Nivel de satisfacción de los usuarios, de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto – 2023.

Tabla 2

Nivel de satisfacción de los usuarios

| Nivel | Rango | F | % |
|-------|-------|-----|------|
| Bajo | 15-35 | 54 | 31% |
| Medio | 36-55 | 90 | 51% |
| Alto | 56-75 | 33 | 18% |
| Total | | 177 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de pediatría de un hospital, Yurimaguas 2023.

Interpretación

El nivel de satisfacción del usuario es bajo en 31 %, medio en 51 % y alto en 18 %, con una predominancia del nivel medio.

4.3. Relación entre las dimensiones de la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto – 2023.

Tabla 3

Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Administración de los servicios de salud | ,149 | 177 | ,000 | ,930 | 177 | ,000 |
| Liderazgo | ,170 | 177 | ,000 | ,900 | 177 | ,000 |
| Comportamiento organizacional | ,153 | 177 | ,000 | ,926 | 177 | ,000 |
| Planeación estratégica | ,147 | 177 | ,000 | ,939 | 177 | ,000 |
| Recursos humanos | ,156 | 177 | ,000 | ,939 | 177 | ,000 |
| Satisfacción de los usuarios | ,110 | 177 | ,000 | ,954 | 177 | ,000 |
| Fiabilidad | ,173 | 177 | ,000 | ,918 | 177 | ,000 |
| Capacidad de respuesta | ,156 | 177 | ,000 | ,940 | 177 | ,000 |
| Seguridad | ,127 | 177 | ,000 | ,936 | 177 | ,000 |
| Empatía | ,106 | 177 | ,000 | ,956 | 177 | ,000 |
| Aspectos tangibles | ,168 | 177 | ,000 | ,926 | 177 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Fue necesario trabajar con Kolmogorov-Smirnova por tratarse de una muestra por encima de 50. Obteniendo $p = 0.000$ evidentemente por debajo de 0.05, permitiendo el uso del Rho de Spearman para comprobar las correlaciones.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios

| | | Liderazgo | Comportamiento organizacional | Planeación estratégica | Recursos humanos |
|------------------------------|-----------------------------|-----------|-------------------------------|------------------------|------------------|
| Satisfacción de los usuarios | Coefficiente de correlación | ,707** | ,757** | ,762** | ,765** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 177 | 177 | 177 | 177 |

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Hipótesis específica 3

H₃: Existe relación entre las dimensiones de la administración de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto – 2023.

Existe relación positiva alta y significativa entre las dimensiones la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios. Con un Rho Spearman de 0.707, 0.757, 0.762 y 0.765, y un p-valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01), provocando la aceptación de la hipótesis de investigación.

4.4. Determinar la relación entre la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto – 2023.

Hipótesis general

Hi: Existe relación entre la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto – 2023.

H₀: No existe relación entre la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto – 2023.

Tabla 5

Relación entre la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios

| | | Satisfacción de los usuarios |
|--|----------------------------|------------------------------|
| Administración de los servicios de salud | Coeficiente de correlación | ,763** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 177 |

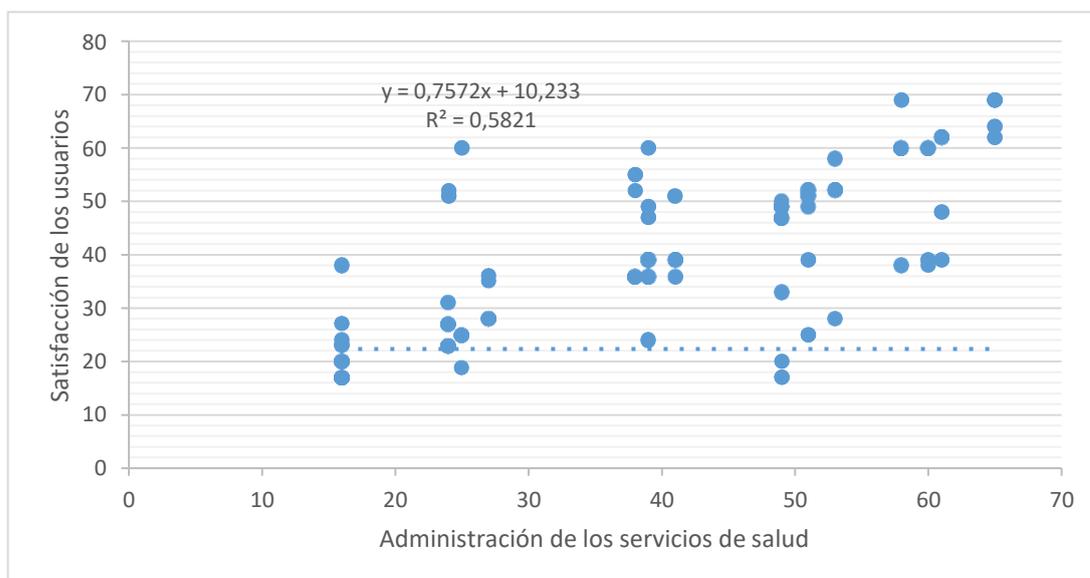
Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Existe relación positiva alta y significativa entre la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto – 2023. Con un Rho Spearman de 0.763 y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), provocando la aceptación de la hipótesis de investigación.

Figura 1

Gráfico de dispersión entre la administración de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios



Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

Interpretación

El coeficiente de determinación ($R^2 = 0,5821$), indica que la satisfacción de los usuarios depende en 58,21 % de la administración de los servicios de salud.

V. DISCUSIÓN

Se procedió presentando que el nivel de administración de los servicios de salud es medio en 50 %, provocado porque los profesionistas del campo de la salud tienden a ofrecer un trato apático, poco amable y descortés, a ello se suma, las largas colas que se tiene que realizar desde tempranas horas para poder ser atendido, se destaca la escasez de médicos dedicados al rubro de pediatría ya que la demanda que existe actualmente de la población no cubre el número de profesionales que actualmente laboran, dichos resultado coinciden con Genovesil et al. (2020), que determinaron que se trata de una herramienta esencial dentro del ámbito de la salud estatal que permite trabajar de forma multidisciplinaria y autónoma para potenciar la calidad de los servicios a través de los medios políticos y económicos para plantear soluciones concordantes con las necesidades. Es ahí donde la importancia de la administración en cada uno de los servicios de salud, se sostiene en la posibilidad de realizar una designación adecuada de los recursos para cada una de estas necesidades, lo cual además implica la determinación de necesidades específicas para la atención oportuna, esto indica que cada tipo de servicio dentro de un establecimiento es importante, para que los usuarios puedan estar cómodos al momento de recurrir a cada centro hospitalario.

Lo descrito guarda similitud con la teoría económica citada por Jiménez (2010), donde establece que los recursos económicos son fundamentales para cubrir necesidades, por lo que requieren de una administración responsable y transparente para generar los resultados que son necesarios. De acuerdo a eso, las instituciones públicas deben contar con los presupuestos adecuados para el desarrollo de sus funciones y actividades previstas, además que tas deben priorizar las necesidades de la población y generar resultados duraderos con proyectos de impacto que permitan mejorar la calidad de vida de los principales beneficiarios.

También es coincidente con Bezerra et al. (2021), determinaron que la importancia de la administración en cada uno de los servicios de salud, se sostiene en la posibilidad de realizar una designación adecuada de los

recursos para cada una de estas necesidades. Todo lo mencionado por los autores, implica la determinación de necesidades específicas para la atención oportuna; en base a ello, se deduce que, cuando se realiza una administración concordante con la demanda, es mucho más probable la expansión de la cobertura hacia los diversos grupos poblacionales que muchas veces han sido excluidos y no han hecho posible la implementación de la infraestructura en las localidades alejadas. Es preciso destacar la incorporación de una visión estratégica de inclusión social, la cual permitirá la designación de los recursos para una administración correcta de toda la ciudadanía sin ningún tipo de exclusiones.

Asimismo, tuvieron como resultado que el nivel de satisfacción del usuario es medio en 50 %, provocado porque no cuenta con los recursos, infraestructura y materiales por lo que muchas veces los menores necesitan ser evacuados con urgencia a otras dependencias de salud, generando gran descontento y malestar, los cuales muchas veces ha manifestado que a pesar de la gravedad de la emergencia no son tomados en cuenta por parte del personal debido a que no tienen la empatía necesaria para brindar la atención correspondiente, dichos resultados es similar a Rivera-Lozada et al. (2020), sostienen que la falta de accesibilidad es otro problema lo cual conlleva a una insatisfacción inminente. Es por ello que las instituciones publicas deben contar con adecuados servicios y que estos sean accesibles a los usuarios, además de buscar el poder satisfacer las necesidades de la población, ya que gran parte de la población carece de algunos servicios, producto de la pocadisponibilidad o poca voluntad del personal a carago de las instituciones estatales.

Lo descrito guardan similitud con la teoría del constructo personal, según Pérez (2016), sustenta principalmente la colaboración de diferentes elementos que ayudan a generar la satisfacción dentro de la ciudadanía, las cuales están sostenidas en el cumplimiento de las expectativas personales que son determinadas en base al consumo de información respecto los servicios. En ese sentido, muchas veces a pesar de que las instituciones

cuenten con la capacidad para prestar los servicios, estos se encuentran aislados en locaciones donde no es posible el acceso para personas con discapacidad, así como también el tratamiento entregado no es conforme a los padecimientos; determinaron también que existen diversas barreras de tipo contextual que limitan la extensión del servicio de salud hacia los usuarios.

Por otro lado, guarda similitud con Silva (2020), sostuvieron que el análisis de la satisfacción del público es muy importante porque de esa forma se podrán tomar decisiones consistentes respecto a la integración de los equipos necesarios para atender la demanda. Esto precisamente debido a que cuando la infraestructura no es la adecuada; en base a ello, se sostiene que las instituciones y las diversas organizaciones dedicadas a prestar servicios de salud deben tener un enfoque principal hacia la satisfacción del público usuario por medio de la integración de los elementos necesarios que faciliten una experiencia positiva para la recuperación de la salud la cual es fundamental para la tranquilidad y además recae como una responsabilidad de las instituciones.

De ese mismo modo, tuvieron como resultado que existe relación positiva alta y significativa entre las dimensiones de la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios, con un Rho Spearman de 0.707, 0.757, 0,762 y 0.765, exponiendo lo importante que resulta fortalecer cada aspecto administrativo porque genera incidencia en la satisfacción, también que los hospitales públicos generalmente presentan problemas para abordar una gestión de los recursos en concordancia con lo establecido en la planeación, debida que muchas veces los directivos destinan estos recursos hacia otros fines que no involucra el acompañamiento y monitoreo adecuado hacia los pacientes; siendo similar a lo expuesto por Zhou et al. (2021), existe una problemática generalizada ya que principalmente estos presentan problemas para demostrar empatía al momento de recepcionar los requerimientos, así como también el personal profesional no estar capacitado adecuadamente para brindar un diagnóstico y tratamiento adecuado, por lo que muchas veces se cometen errores garrafales que atentan contra la vía de los pacientes. En ese sentido, uno de los grandes problemas que aqueja las instituciones

públicas es en la atención al usuario, ya que muchas veces el personal responsable no atiende de manera empática al usuario, no logra resolver sus consultas o dudas y sumado a ello las trabas o demoras en los tramites generando descontento e insatisfacciones y una mala percepción acerca de las entidades.

Lo descrito guardan similitud con la teoría cognitivo-social citado por Tejada (2005), determina que la sociedad continuamente incrementar sus exigencias debido a la percepción de la calidad y las responsabilidades asociadas con las entidades para prestar los servicios de carácter público. En ese sentido, en la actualidad a pesar que la población exige servicios de mejor calidad, aun las instituciones públicas no se encuentran preparadas a pesar que cuentan con presupuestos, están no lo hacen por falta de voluntad política y por contar con personal no idóneo en cada área que no ayudan a lograr los objetivos institucionales.

Además guardan similitud con Paiva et al. (2021), los médicos representan una parte esencial debido a que son los principales responsables de las evaluaciones médicas y la determinación de los tratamientos respectivos a través de las consultas. Esto indica que la administración es fundamental para cualesquiera empresas y más aún si se trata de un establecimiento de salud donde cada usuario pone en manos de especialista su vida, con ello las entidades hospitalarias se basan en mantener un orden para así no tener complicación por la vida.

Seguidamente se contrasta que existe relación positiva alta y significativa entre la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto – 2023, con un Rho Spearman de 0.763, además, la satisfacción de los usuarios depende en 58,21 % de la administración de los servicios de salud, dichos resultados son similares a Cordova et al. (2021), sostienen que la aglomeración poblacionales otro de los problemas que dificultan la posibilidad de brindar una atención adecuada en salud hacia la ciudadanía, debida que esto no

solamente provoca una mayor demanda, sino que también genera la aparición de enfermedades que se propaga rápidamente debido a la alta densidad poblacional. Todo ello provoca un mayor grado de insatisfacción debido a que la ciudadanía no puede ser atendido en su totalidad por parte del MINSA y las colas de espera son enormes para recibir un cupo para ser atendido adecuadamente.

Asimismo, guardan similitud con la teoría de la disonancia cognitiva (Asimilación), citada por Festinger (2017), determina la presencia de factores que generan incomodidad y ansiedad en las personas al desarrollar expectativa muy alta sobre los servicios antes de que estos sean confirmados para cubrir sus necesidades, lo cual genera resultados negativos que posteriormente se expresan. Por lo tanto, las instituciones públicas deben satisfacer las necesidades de la población, para ello deben contar con adecuadas infraestructuras y personal idóneo que haga del servicio el adecuado, además, que permitirá a que las instituciones tengan una imagen adecuada en cuanto a la percepción de la población y que los pobladores tengan un grado de confianza en los servicios que se brinda.

Seguidamente, guardan similitud con Genovesil et al. (2020), determinaron que se trata de una herramienta esencial dentro del ámbito de la salud estatal que permite trabajar de forma multidisciplinaria y autónoma para potenciar la calidad de los servicios a través de los medios políticos y económicos para plantear soluciones concordantes con las necesidades, las cuales inician con la determinación de estrategias claras para abordar los requerimientos. Es por ello que se sostiene que la incorporación de las necesidades del público usuario en la incorporación de recursos financieros y tecnológicos, permitirá desarrollar estrategias adecuadas para generar la satisfacción, esto debido a que principalmente cada una de las propuestas estarán centradas en proporcionar los resultados que satisfagan los requerimientos, por lo que se lograrán los objetivos principales y la generación del bienestar común, esto indica que mientras exista una buena administración, los usuarios se sentirán

satisfechos con cada actividad que los brinda, ya que están constantemente al pendiente de cada requiriendo solicitado.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación positiva alta y significativa entre la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto – 2023, con un Rho Spearman de 0.763 y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), además, la satisfacción de los usuarios depende en 58,21 % de la administración de los servicios de salud.

- 6.2.** El nivel de administración de los servicios de salud es medio en 50 %, provocado porque los profesionistas del campo de la salud tienden a ofrecer un desempeño poco competitivo, la demanda que existe actualmente de la población no cubre el número de profesionales que actualmente laboran y no se evalúa el desempeño del personal medico y asistencial

- 6.3.** El nivel de satisfacción de los usuarios es medio en 50 %, debido a que el personal no cuenta con la empatía necesaria para brindar la atención correspondiente, el Hospital no cuenta con el equipamiento necesario para la atención del paciente, el personal no ha demostrado amabilidad y respeto durante su atención.

- 6.4.** Existe relación positiva alta y significativa entre las dimensiones de la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios, con un Rho Spearman de 0.707, 0.757, 0,762 y 0.765, y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), indicando que a mejor desarrollo de las dimensiones de la administración de los servicios de salud mejor será la satisfacción de los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

- 71.** . Al director del hospital de Yurimaguas, abordar procedimientos estratégicos de acuerdo a los planes de trabajo mediante la medición de la calidad de los servicios prestados por medio de encuestas a los usuarios, cumplimiento de las actividades de los planes de trabajo para que se apliquen las mejoras adecuadas que conllevarán a la satisfacción de los usuarios y se mejore la imagen de la institución
- 72.** . Al director del hospital de Yurimaguas, acrecentar la eficiencia en la medición de la competitividad del personal, mediante la administración de los servicios por medio de evaluaciones internas continuas, reporte de cumplimiento de metas e indicadores, evaluación del personal, para permitir un mejor rendimiento laboral de los colaboradores y poder alcanzar la satisfacción de los usuarios.
- 73.** . Al jefe de personal, mejorar la gestión del personal mediante el mejoramiento en los procesos de selección de personas en concordancia con el perfil del puesto contando personal idóneo para poder brindar una capacidad de respuesta adecuada al usuario ante sus dudas o consultas y poder satisfacer sus necesidades
- 74.** . Al jefe del área de planeamiento, analizar el cumplimiento de metas institucionales mediante reportes generados por los encargados, monitoreo y supervisión a cada actividad que haga el personal, para que la satisfacción del público usuario sea la esperada y se pueda mejorar los aspectos negativos de la institución.

REFERENCIAS

- Alarcón-Mundaca, R. E., Gallardo-Gutiérrez, M., y Saccsara-Meza, M. (2021). Satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención de los servicios intermedios y finales del centro de salud los licenciados. Ayacucho Perú. *Investigación- Revista de investigación*, 29(2), 267–276. <https://doi.org/10.51440/unsch.revistainvestigacion.29.2.2021.347>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Lima-Perú. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20C%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Ardila-Gómez, S., Rosales, M.L., Fernández, M.A., y Velzi-Díaz, A. (2021). Impacto de la pandemia por covid-19 en los servicios de salud mental en argentina. *Revista Argentina de Salud Pública*, 13(1). http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1853-810X2021000200008&script=sci_arttext
- Arellano, J, Gutiérrez, E, Cervantes, M, Guzmán, J. (2015). *Administración de Hospitales y Servicios de Salud*. (1ª Ed.). Alfaomega. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/administracion-de-hospitales-y-servicios-de-salud?location=4>
- Arias, L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Becerra-Lima, I., Andrade-Bemadi, F., y Teixeira-Vinci, A.L. (2021). The use of indicators for the management of Mental Health Services. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 29(1). <https://doi.org/10.1590/1518-8345.4202.3409>
- Bustamante, M.A., Zerda, E., y Obando, F. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Revista Información tecnológica*, 31(1). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>

- Carmo-Leal, M., Esteves-Pereira, A.P., y Fernandez-Viellas, E.F. (2020). Prenatal care in the Brazilian public health services. *Revista de Saúde Pública*, 54(2). <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2020054001458>
- Carrión-Espinosa, A. E. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(3), 84-109. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i3.2101>
- Carvalho-Malta, D., Saar-Gomes, C., y Gomes-Silva, A. (2021). Use of health services and adherence to social distancing by adults with Noncommunicable Diseases during the COVID-19 pandemic, Brazil, 2020. *Revista Ciência & Saúde Coletiva*, 26(7). <https://doi.org/10.1590/1413-81232021267.00602021>
- Cisneros-Caicedo, A., Guevara-García, A., Urdánigo-Cedeño, J., Garcés-Bravo, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Ciencias Económicas y Empresariales*. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Cobo, B., Cruz, C., y Dick, P. (2021). Gender and racial inequalities in the access to and the use of Brazilian health services. *Revista Ciência & Saúde Coletiva*, 26(9). <https://doi.org/10.1590/1413-81232021269.05732021>
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Cordova-Buiza, F., Tapara-Sinti, J., y Gallardo-Tello, N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(5) https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2014-98322021000500277&script=sci_arttext&tlng=en
- Costacurta-Pinto, F.J., Gonçalves-Meneguetti, M., y Silva-Gabriel, C. (2019). Level of satisfaction of users of a teaching hospital: the influence of the presence of students. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 53(1). <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2018023003498>
- Del Carmen-Sara, J.C. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental*, 36(2). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>

- Fabio, J.L., Gofin, R., y Gofin, J. (2020). Análisis del sistema de salud cubano y del modelo atención primaria orientada a la comunidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(2). <https://www.scielo.org/pdf/rcsp/2020.v46n2/e2193/es>
- Febres-Ramos, R.J. y Mercado-Rey (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Revista Facultad Medicina Humana* 20(3):397-403. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
- Festinger, L. (2017). *Teoría de la disonancia cognoscitiva*. <https://www.guiadisc.com/wp-content/pdfs/teoria-de-la-disonancia-cognitiva.pdf>
- Flores-Hernández, S., Mendoza-Alvarado, L.R., Vieyra-Romero, W.I., y Moreno-Zegbe, E. (2019). La condición indígena en los servicios de salud: comparación de la calidad en la atención 2012-2018 para la población en pobreza. *Revista salud pública de México*, 61(6). <https://www.scielo.org/pdf/spm/2019.v61n6/716-725/es>
- Freitas-de Andrade, L.A., López-Salazar, P.E., y Medeiros-Leopoldino, K.D. (2019). Primary health care quality assessment according to the level of satisfaction of elderly users. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 40(1). <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/vYQjK9J4WvJ5NqTVtHSXWhq/?format=pdf&lang=en>
- Genovesi, F.F., Silva-Canario, M.A., y Godoy, C. (2020). Maternal and child health care: adequacy index in public health services. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73(4). <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0757>
- Gutiérrez-Aguado, A., Pinares-Bonnet, M., y Salazar-Panta, W. (2021). Economic impact on the quality of health services in the framework of the COVID-19 pandemic in Peru. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000100248&script=sci_arttext&lng=en
- Guzmán, C., Fuentes-López, E., y Cardemil, F. (2020). Resultados del Programa Nacional de Implantes Cocleares y Garantías Explícitas en Salud en beneficiarios pertenecientes al Servicio de Salud Aconcagua. *Revista de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello*, 80(3). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48162020000300273>

- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F.J., y Bendezú, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., y Prado-Galbarro, F.J. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental*, 36(4). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Houghton, N., Bascolo, E., y Riego, A. (2020). Socioeconomic inequalities in access barriers to seeking health services in four Latin American countries. *Rev Panam Salud Publica*, 44(8). <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.11>
- Hurtado-Guerrero, A.F., Possidonio-Alves, A., y Lima-Libóri, G. (2020). User satisfaction with health centers in Coari, Amazonas, Brazil. *Revista Bioética*, 28(3). <https://doi.org/10.1590/1983-80422020283413>
- Jiménez, F. (2010). *Teoría económica y desarrollo social*. Perú. https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/46609/teoria_economica_desarrollo_social.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martins-Cruz, M., Oliveira-dos Santos, K., y Endringer, D.C. (2022). Pharmaceutical services in primary health care: dissatisfaction among users, managers and pharmacists. *Brazilian Journal of Pharmaceutical Sciences*, 58(1). <https://doi.org/10.1590/s2175-97902020000318849>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loayza, R., y Martel, C. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Melo, C., Silva, G.A., y Alanne, R.S. (2020). COVID-19 pandemic outbreak: the Brazilian reality from the first case to the collapse of health services. *Annals of the Brazilian Academy of Sciences*, 92(4). <https://doi.org/10.1590/0001-3765202020200709>
- MINSA. (2011). *Resolución Ministerial N°527 "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios*

Médicos de Apoyo”.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo_R.M._N%C2%BA_527-2011MINSAs20191017-26355-1mq8r4m.pdf?v=1571311731

- Moscoso, M.G., Villarreal-Zegarra, D., Castillo, R., y Bellido-Boza, L. (2019). Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental*, 36(2). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4621>
- Muñoz-Pizarro, R. M., Arévalo-Marco, R. A., Morillo-Acasio, B. del R. y Molina-Torres, J. G. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Investigación E Innovación: Revista Científica De Enfermería*, 2(3), 88–95. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1640>
- Noremborg-Bitencourt, V., Crestani, F., Hanze-Andrades, G.R., y Mafalda-Krauzer, J.R. (2023). Net Promoter Score (NPS) as a tool to assess parental satisfaction in pediatric intensive care units. *Jornal de Pediatria*, 99(3). <https://www.scielo.br/j/jped/a/LYXTPNHY8cGFXSpGsDy5Cp/?format=pdf&lang=en>
- Nunes-Silva, N., Cambraia-Favacho, V.B., y Costa-Andrade, E. (2019). Access of the black population to health services: integrative review. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73(4). <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0834>
- Oliveira-Malaquias, F.F., y Silva-Júnior, R.J. (2020). Smartphone Users' Satisfaction and Regional Aspects: Factors that Emerge from Online Reviews. *Journal of technology management & innovation*, 15(1). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242020000100003>
- Paiva-Dantas, M.N., Bezerra-Souza, D.L. y Gomes-Souza, A.M. (2021). Factors associated with poor access to health services in Brazil. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 24(1). <https://doi.org/10.1590/1980-549720210004>
- Paz-Zúñiga, M., García, R., y Araya, A.X. (2019). Fragilidad y su correlación con calidad de vida y utilización de los servicios de salud en personas mayores

- que viven en la comunidad. *Revista médica de Chile*, 47(7).
<http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872019000700870>
- Pérez, L. (2016). *Teoría de los Constructos Personales*.
<http://grafisticaforense.com/wp-content/uploads/13-Teor%C3%ADa-de-los-Constructos-Personales-TCP-George-A.-Kelly.pdf>
- López-Sánchez, T., Sánchez-Sánchez, M., Ruiz-Correa, S., Olivas-Salazar, H. y Flores-Tananta, C. (2023). Gestión de juzgados y satisfacción de usuarios. *Religación Press*, 1(5).
<https://press.religacion.com/index.php/press/catalog/view/92/193/363>
- Ramos, V., Unda, X., y Pantoja, O. (2010). *La teoría de confirmación-desconfirmación expectativas para gestionar la motivación en el aula*.
<https://core.ac.uk/download/pdf/234020747.pdf>
- Ramos-Galarza, C. (2020). *Los alcances de una investigación*. *CienciAmérica*.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf>
- Ribeiro-Cantalino, J.L., Anjos-Scherer, M.D., y Soratto, J. (2021). User satisfaction in relation to Primary Health Care services in Brazil. *Revista de Saúde Pública*, 55(1).
<https://www.scielo.br/j/rsp/a/K8qkjBH69M6cVQ84kv36fhK/?format=pdf&lang=en>
- Rivera-Lozada, O., Rivera-Lozada, I.C., y Bonilla-Asalde, C.A. (2020). Determinantes del acceso a los servicios de salud y adherencia al tratamiento de la tuberculosis. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4).
<https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e1990/es>
- Rodrigues-Cruz, P.K., Aparecida-Viero, M., y Marques-Costa, F. (2020). Difficulties of access to health services among non-institutionalized older adults: prevalence and associated factors. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 23(6). <https://doi.org/10.1590/1981-22562020023.190113>
- Stefani, D. (2005). *Teoría de la Acción Razonada: Una propuesta de evaluación cuali-cuantitativa de las creencias acerca de la institucionalización geriátrica*.
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/article/download/538/478/0>
- Suwannaprom, P., Suttajit, S., y Eakanunkul, S. (2020). Development of pharmacy competency framework for the changing demands of Thailand's pharmaceutical and health services. *Faculty of Pharmacy, Chiang Mai*

- Universit*, 18(4). d's pharmaceutical and health services. *Pharmacy Practice*, 18(4) <https://doi.org/10.18549/PharmPract.2020.4.2141>
- Teixeira, J.A., Barbosa-Rego, M.A., y Silva-Filho, A.I. (2019). Innovation in justice: co-production, competence and user satisfaction in judicial mediation. *Revista FGV EBAPE*, 54(3). <https://doi.org/10.1590/0034-761220190129x>
- Tejada, A. (2005). *Agenciación humana en la teoría cognitivo social: Definición y posibilidades de aplicación*. <https://www.redalyc.org/pdf/801/80100510.pdf>
- Veloza-Gamba, R. (2023). Validez y fiabilidad del instrumento de análisis cuantitativo del uso de las redes sociales y el desarrollo de la inteligencia emocional en adolescente. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6522
- Villegas, J. (2022). *La población en una investigación*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
- Yesid-Solarte, W., Rincón-Soto, C. A. y Molina-Mora, F. R. (2023). Modelo de valoración de la satisfacción de los usuarios del sistema de información de costos. *Revista CEA*. 9(19),1-21. <https://doi.org/10.22430/24223182.2257>
- Zhou, F., Xu, C., Sun, Y., y Meng, X. (2021). Influencing factors of outpatients' satisfaction in china a cross-sectional study of 16 public tertiary hospitals. *Patient Preference and Adherence*, 15, 1243-1258. <https://doi.org/10.2147/PPA.S311786>

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|---|--|--|-------------------------------|--|--------------------|
| Administración de los servicios de salud | Es la capacidad de una institución de salud, para la prestación adecuada de sus servicios, en base a los requerimientos o demanda que se encuentra presente en la población, con miras a contribuir significativamente en el alcance de los propósitos por medio de la optimización de recursos y procesos (Arellano, 2015). | Es el procedimiento que integra actividades ordenadas de tipo técnicas y sociales, para ofrecer servicios de salud; la variable será medida mediante las dimensiones: liderazgo, comportamiento organizacional, planeación estratégica y recursos humanos y sus respectivos indicadores. . | Liderazgo | Plan operativo institucional Plan estratégico institucional Plan de desarrollo continuo | ordinal |
| | | | Comportamiento Organizacional | Cultura organizacional Modelos de organización Distribución de personal de acuerdo al perfil Administración del talento | |
| | | | Planeación estratégica | Reclutamiento Selección Proactividad en el desempeño de funciones | |
| | | | Recursos humanos | Evaluación y control de actividad Toma de decisiones oportunas Control preventivo | |
| Satisfacción de los usuarios | Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (MINSa, 2011). | Es el resultado de comparar las expectativas del usuario con respecto a los servicios brindados; la variable será medida mediante las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía | Fiabilidad | Atención sin diferencia en relación a otros pacientes Orden de llegada Medicamentos recetados | ordinal |
| | | | Capacidad de respuesta | Mecanismos para reclamos Atención rápida Tiempo de espera Resolver problemas | |

| | | | | | |
|--|--|--|--------------------|--|--|
| | | y aspectos tangibles y sus respectivos indicadores | Seguridad | Privacidad Examen completo y minucioso Contestar dudas o preguntas | |
| | | | Empatía | Amabilidad respeto y paciencia Explicación dada por el profesional | |
| | | | Aspectos tangibles | Áreas señalizadas Mobiliario necesario Equipos necesarios | |

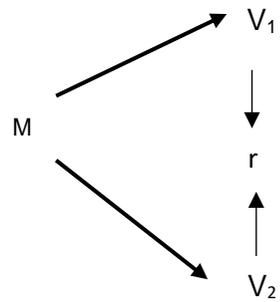
Fuente: *Elaboración propia*

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Técnica e Instrumento | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---------------------------------------|-------------|--|-----------|-------------------------------|------------------------|------------------|------------------------------|------------|------------------------|-----------|---------|--|--------------------|---------------------|
| <p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la administración de los servicios de salud, de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023?</p> | <p>Objetivo general: Determinar la relación entre la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de la administración de los servicios de salud, de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023. Definir la relación entre las dimensiones de la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023.</p> | <p>Hipótesis general: H_i: Existe relación entre la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: H₁: El nivel de la administración de los servicios de salud, de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto – 2023, es alto. H₂: El nivel de satisfacción de los usuarios, de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023, es alto. H₃: Existe relación entre las dimensiones de la administración de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023.</p> | <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> | | | | | | | | | | | | | | |
| Tipo y diseño de investigación | Población y muestra | Variables y dimensiones | Instrumento | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Tipo de investigación: Básica Descriptiva Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental Correlacional De corte transversal</p> | <p>Población: para la presente investigación La población estará conformada por 327 usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023.</p> <p>Muestra: La muestra para la presente investigación será de 177 usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023.</p> | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Administración de los servicios de salud</td> <td>Liderazgo</td> </tr> <tr> <td>Comportamiento Organizacional</td> </tr> <tr> <td>Planeación estratégica</td> </tr> <tr> <td>Recursos humanos</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción de los usuarios</td> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Aspectos Tangibles</td> </tr> </tbody> </table> | Variables | Dimensiones | Administración de los servicios de salud | Liderazgo | Comportamiento Organizacional | Planeación estratégica | Recursos humanos | Satisfacción de los usuarios | Fiabilidad | Capacidad de respuesta | Seguridad | Empatía | | Aspectos Tangibles | <p>Cuestionario</p> |
| Variables | Dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Administración de los servicios de salud | Liderazgo | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Comportamiento Organizacional | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Planeación estratégica | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Recursos humanos | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Satisfacción de los usuarios | Fiabilidad | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Capacidad de respuesta | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Seguridad | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Empatía | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Aspectos Tangibles | | | | | | | | | | | | | | | | |

El esquema es así:



Dónde:

M = Muestra
V1 = Administración de los servicios de salud
V2 = Satisfacción de los usuarios
r = Relación entre ambas variables.

Instrumentos

Cuestionario: Administración de los servicios de salud

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de administración de los servicios de salud.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

| N° | Criterios de evaluación | Criterios | | | | |
|--------------------------------------|---|-----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Liderazgo | | | | | | |
| 01 | Considera que los servicios de salud ofertados se encuentran orientados de acorde a su plan operativo institucional | | | | | |
| 02 | Considera que los servicios de salud ofertados siguen un plan estratégico | | | | | |
| 03 | Considera que los servicios de salud ofertados tienen un lineamiento previamente establecido | | | | | |
| 04 | Considera que los servicios de salud ofertados se encuentran en constante mejora | | | | | |
| Comportamiento Organizacional | | | | | | |
| 05 | Considera que los servicios de salud ofertados son realizados por personal capacitado | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 06 | Considera que el Hospital brinda una capacitación adecuada a sus trabajadores | | | | | |
| 07 | Considera que el Hospital cuenta con el personal adecuado para atender las necesidades hospitalarias de los pacientes | | | | | |
| 08 | Considera que el Hospital distribuye adecuadamente a su personal, en las áreas críticas del mismo | | | | | |
| Planeación estratégica | | | | | | |
| 09 | Considera que el Hospital ejecuta un adecuado proceso de reclutamiento | | | | | |
| 10 | Considera que el Hospital desarrolla una planeación estratégica de acorde a los objetivos propuestos | | | | | |
| 11 | Considera que el Hospital cuenta con un plan adecuado para el manejo de los recursos humanos | | | | | |
| 12 | Considera que el Hospital incentiva a sus colaboradores a realizar sus labores con proactividad. | | | | | |
| Recursos humanos | | | | | | |
| 13 | Considera que el Hospital realiza una evaluación adecuada de su personal | | | | | |
| 14 | Considera que el Hospital tiene al personal como parte fundamental para el cumplimiento de metas | | | | | |
| 15 | Considera que el Hospital ejecuta acciones de control preventivo a fin de asegurar el desempeño adecuado de su personal. | | | | | |

Cuestionario: Satisfacción de los usuarios

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

| N° | Criterios de evaluación | Opciones de respuesta | | | | |
|-------------------------------|--|-----------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Fiabilidad | | | | | | |
| 1 | Se encuentra conforme con la atención brindada por el personal asistencial del Hospital | | | | | |
| 2 | Se encuentra conforme con el trato recibido por parte del personal medico | | | | | |
| 3 | Se encuentra conforme con el tratamiento dictado por el médico especialista | | | | | |
| Capacidad de respuesta | | | | | | |
| 4 | Se encuentra conforme la atención por prioridad de acorde a la sintomatología de los pacientes | | | | | |
| 5 | Se encuentra conforme con los mecanismos de reclamo del Hospital | | | | | |
| 6 | Considera que el tiempo de espera para la consulta | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------------|---|--|--|--|--|--|
| | es el adecuado | | | | | |
| Seguridad | | | | | | |
| 7 | Se encuentra conforme con su dictamen medico | | | | | |
| 8 | Considera que se ha respetado su derecho a la privacidad | | | | | |
| 9 | Considera que el personal médico lo ha hecho sentir seguro respecto al diagnostico médico, y el tratamiento del mismo | | | | | |
| Empatía | | | | | | |
| 10 | Considera que el personal asistencial y medico lo ha atendido de buena manera | | | | | |
| 11 | Considera que el personal ha demostrado amabilidad y respeto durante su atención | | | | | |
| 12 | Considera que las aclaraciones dadas por el personal medico y/o asistencial ha despejado sus dudas | | | | | |
| Aspectos tangibles | | | | | | |
| 13 | Considera que los ambientes del Hospital son los adecuados para brindar los servicios médicos | | | | | |
| 14 | Considera que el Hospital cuenta con el mobiliario necesario para la atención adecuada del paciente | | | | | |
| 15 | Considera que el Hospital cuenta con el equipamiento necesario para la atención del paciente | | | | | |

Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: Administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023

Investigador (a): Del Aguila Vásquez Carol Graylin

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada: "Administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023", cuyo objetivo es Determinar la relación entre la administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023 Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Dentro del análisis local se ha logrado observar que los usuarios poseen un nivel de satisfacción bajo respecto a los servicios que ofrecen los nosocomios, esto a consecuencia que los profesionistas del campo de la salud tienden a ofrecer un trato apático, poco amable y descortés, a ello se suma, las largas colas que se tiene que realizar desde tempranas horas para poder ser atendido. También se destaca la escasez de médicos dedicados al rubro de pediatría ya que la demanda que existe actualmente de la población no cubre el número de profesionales que actualmente laboran.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 05 minutos y se realizará en el ambiente del hospital II-2 Santa Gema Yurimaguas, Loreto - 2023". Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será

**Obligatorio a partir de 18 años*

respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Del Aguila Vásquez Carol Graylin, email: carolgra2014@hotmail.com y docente asesor Dr. Saavedra Sandoval, Renán

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Daniela Raedw Gino
Fecha y hora: 14/11/23 7:00 am
Firma: 

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Validación de los instrumentos



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Administración de los servicios de salud

| N° | DIMENSIÓN 8 / Ítems Liderazgo | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|--------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 01 | Considera que los servicios de salud ofertados se encuentran orientados de acorde a su plan operativo institucional | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 02 | Considera que los servicios de salud ofertados siguen un plan estratégico | | | | X | | | | X | | | X | | |
| 03 | Considera que los servicios de salud ofertados tienen un lineamiento previamente establecido | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 04 | Considera que los servicios de salud ofertados se encuentran en constante mejora | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIÓN 8 / Ítems Comportamiento Organizacional | | | | | | | | | | | | | |
| 05 | Considera que los servicios de salud ofertados son realizados por personal capacitado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 06 | Considera que el Hospital brinda una capacitación adecuada a sus trabajadores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 07 | Considera que el Hospital cuenta con el personal adecuado para atender las necesidades hospitalarias de los pacientes | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 08 | Considera que el Hospital distribuye adecuadamente a su personal, en las áreas críticas del mismo | | | X | | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIÓN 8 / Ítems Planeación estratégica | | | | | | | | | | | | | |
| 09 | Considera que el Hospital ejecuta un adecuado proceso de reclutamiento | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 10 | Considera que el Hospital desarrolla una planeación estratégica de acorde a los objetivos propuestos | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 11 | Considera que el Hospital cuenta con un plan adecuado para el manejo de los recursos humanos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 12 | Considera que el Hospital incentiva a sus colaboradores a realizar sus labores con proactividad. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIÓN 8 / Ítems Recursos humanos | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Considera que el Hospital realiza una evaluación adecuada de su personal | | | | X | | | | X | | | | X | |



| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| 14 | Considera que el Hospital tiene al personal como parte fundamental para el cumplimiento de metas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 15 | Considera que el Hospital ejecuta acciones de control preventivo a fin de asegurar el desempeño adecuado de su personal. | | | | X | | | | X | | | | X | |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento de evaluación guarda concordancia y suficiencia con la variable de la investigación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Muñoz Ocas Alcides DNI: 46590514

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública

11 de noviembre de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Satisfacción de los usuarios

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|--------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | Se encuentra conforme con la atención brindada por el personal asistencial del Hospital | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 2 | Se encuentra conforme con el trato recibido por parte del personal médico | | | X | | X | | | | | | | X | |
| 3 | Se encuentra conforme con el tratamiento dictado por el médico especialista | | | X | | | X | | | X | | | | |
| Nº | DIMENSIONES / ítems | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Se encuentra conforme la atención por prioridad de acorde a la sintomatología de los pacientes | | X | | | | X | | | | | | X | |
| 5 | Se encuentra conforme con los mecanismos de reclamo del Hospital | | | X | | | X | | | | | | X | |
| 6 | Considera que el tiempo de espera para la consulta es el adecuado | | | X | | | X | | | | | | X | |
| Nº | DIMENSIONES / ítems | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Se encuentra conforme con su dictamen médico | | | X | | | X | | | | | | X | |
| 8 | Considera que se ha respetado su derecho a la privacidad | | | X | | | X | | | | | | X | |
| 9 | Considera que el personal médico lo ha hecho sentir seguro respecto al diagnóstico médico, y el tratamiento del mismo | | | X | | | X | | | | | | X | |
| Nº | DIMENSIONES / ítems | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Considera que el personal asistencial y médico lo ha atendido de buena manera | | | X | | | X | | | | | | X | |
| 11 | Considera que el personal ha demostrado amabilidad y respeto durante su atención | | X | | | | X | | | | | | X | |
| 12 | Considera que las aclaraciones dadas por el personal médico y/o asistencial ha despejado sus dudas | | | X | | | X | | | | | | X | |
| Nº | DIMENSIONES / ítems | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Considera que los ambientes del Hospital son los adecuados para brindar los servicios médicos | | | X | | | X | | | | | | X | |
| 14 | Considera que el Hospital cuenta con el mobiliario necesario para la atención adecuada del paciente | | | X | | | X | | | | | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|---|--|--|---|--|--|--|--|--|---|--|
| 15 | Considera que el Hospital cuenta con el equipamiento necesario para la atención del paciente | | | X | | | X | | | | | | X | |
|----|--|--|--|---|--|--|---|--|--|--|--|--|---|--|

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo Nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El Instrumento de evaluación guarda concordancia y suficiencia con la variable de la Investigación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del Juez validador: Muñoz Oca Alcidés DNI: 4659051

Especialidad del validador (s): Maestro en Gestión Pública

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántico son adecuados.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



11 de noviembre de 2023

Firma del experto Informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Administración de los servicios de salud

| N° | DIMENSIONES / Items Liderazgo | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|--------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 01 | Considera que los servicios de salud ofertados se encuentran orientados de acorde a su plan operativo institucional | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 02 | Considera que los servicios de salud ofertados siguen un plan estratégico | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 03 | Considera que los servicios de salud ofertados tienen un lineamiento previamente establecido | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 04 | Considera que los servicios de salud ofertados se encuentran en constante mejora | | | | X | | | | X | | | | | |
| N° | DIMENSIONES / Items Comportamiento Organizacional | | | | | | | | | | | | | |
| 05 | Considera que los servicios de salud ofertados son realizados por personal capacitado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 06 | Considera que el Hospital brinda una capacitación adecuada a sus trabajadores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 07 | Considera que el Hospital cuenta con el personal adecuado para atender las necesidades hospitalarias de los pacientes | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 08 | Considera que el Hospital distribuye adecuadamente a su personal, en las áreas críticas del mismo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / Items Planeación estratégica | | | | | | | | | | | | | |
| 09 | Considera que el Hospital ejecuta un adecuado proceso de reclutamiento | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 10 | Considera que el Hospital desarrolla una planeación estratégica de acorde a los objetivos propuestos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 11 | Considera que el Hospital cuenta con un plan adecuado para el manejo de los recursos humanos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 12 | Considera que el Hospital incentiva a sus colaboradores a realizar sus labores con proactividad. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / Items Recursos humanos | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Considera que el Hospital realiza una evaluación adecuada de su personal | | | | X | | | | X | | | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| 14 | Considera que el Hospital tiene al personal como parte fundamental para el cumplimiento de metas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 15 | Considera que el Hospital ejecuta acciones de control preventivo a fin de asegurar el desempeño adecuado de su personal. | | | | X | | | | X | | | | X | |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (preclear si hay suficiencia): INSTRUMENTO COHERENTE Y APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombre del juez validador: TORRES RÍOS CESAR AUGUSTO DNI: 46252324

Especialidad del validador (a): MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA /CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántico son adecuados.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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


Mg. Cesar Augusto Torres Rios
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

Tarapoto 11 de Noviembre de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Satisfacción de los usuarios

| N° | DIMENSIONES / Ítems | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | Se encuentra conforme con la atención brindada por el personal asistencial del Hospital | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 2 | Se encuentra conforme con el trato recibido por parte del personal médico | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 3 | Se encuentra conforme con el tratamiento dictado por el médico especialista | | | | x | | | | x | | | | x | |
| N° | DIMENSIONES / Ítems | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Se encuentra conforme la atención por prioridad de acorde a la sintomatología de los pacientes | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 5 | Se encuentra conforme con los mecanismos de reclamo del Hospital | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 6 | Considera que el tiempo de espera para la consulta es el adecuado | | | | x | | | | x | | | | x | |
| N° | DIMENSIONES / Ítems | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Se encuentra conforme con su dictamen médico | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 8 | Considera que se ha respetado su derecho a la privacidad | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 9 | Considera que el personal médico lo ha hecho sentir seguro respecto al diagnóstico médico, y el tratamiento del mismo | | | | x | | | | x | | | | x | |
| N° | DIMENSIONES / Ítems | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Considera que el personal asistencial y médico lo ha atendido de buena manera | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 11 | Considera que el personal ha demostrado amabilidad y respeto durante su atención | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 12 | Considera que las aclaraciones dadas por el personal médico y/o asistencial ha despejado sus dudas | | | | x | | | | x | | | | x | |
| N° | DIMENSIONES / Ítems | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Considera que los ambientes del Hospital son los adecuados para brindar los servicios médicos | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 14 | Considera que el Hospital cuenta con el mobiliario necesario para la atención adecuada del paciente | | | | x | | | | x | | | | x | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| 15 | Considera que el Hospital cuenta con el equipamiento necesario para la atención del paciente | | | | x | | | | x | | | | x | |
|----|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo Nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): INSTRUMENTO COHERENTE Y APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: TORRES RIOS CESAR AUGUSTO DNI: 46252324

Especialidad del validador (a): MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA / CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáxis y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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


Mg. Cesar Augusto Torres Rios
CCPSM N° Mat. 19-2154

Tarapoto 11 de noviembre de 2023

Firma del experto Informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Administración de los servicios de salud

| N° | DIMENSIONES / Items Liderazgo | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|--------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 01 | Considera que los servicios de salud ofertados se encuentran orientados de acorde a su plan operativo institucional | | | | X | | | | X | | | | | |
| 02 | Considera que los servicios de salud ofertados siguen un plan estratégico | | | | X | | | | X | | | | | |
| 03 | Considera que los servicios de salud ofertados tienen un lineamiento previamente establecido | | | | X | | | | X | | | | | |
| 04 | Considera que los servicios de salud ofertados se encuentran en constante mejora | | | | X | | | | X | | | | | |
| N° | DIMENSIONES / Items Comportamiento Organizacional | | | | | | | | | | | | | |
| 05 | Considera que los servicios de salud ofertados son realizados por personal capacitado | | | | X | | | | X | | | | | |
| 06 | Considera que el Hospital brinda una capacitación adecuada a sus trabajadores | | | | X | | | | X | | | | | |
| 07 | Considera que el Hospital cuenta con el personal adecuado para atender las necesidades hospitalarias de los pacientes | | | | X | | | | X | | | | | |
| 08 | Considera que el Hospital distribuye adecuadamente a su personal, en las áreas críticas del mismo | | | | X | | | | X | | | | | |
| N° | DIMENSIONES / Items Planeación estratégica | | | | | | | | | | | | | |
| 09 | Considera que el Hospital ejecuta un adecuado proceso de reclutamiento | | | | X | | | | X | | | | | |
| 10 | Considera que el Hospital desarrolla una planeación estratégica de acorde a los objetivos propuestos | | | | X | | | | X | | | | | |
| 11 | Considera que el Hospital cuenta con un plan adecuado para el manejo de los recursos humanos | | | | X | | | | X | | | | | |
| 12 | Considera que el Hospital incentiva a sus colaboradores a realizar sus labores con proactividad. | | | | X | | | | X | | | | | |
| N° | DIMENSIONES / Items Recursos humanos | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Considera que el Hospital realiza una evaluación adecuada de su personal | | | | X | | | | X | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|--|--|
| 14 | Considera que el Hospital tiene al personal como parte fundamental para el cumplimiento de metas | | | | X | | | | X | | | | | |
| 15 | Considera que el Hospital ejecuta acciones de control preventivo a fin de asegurar el desempeño adecuado de su personal. | | | | X | | | | X | | | | | |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombre del juez validador: RABANAL BRIONES JANS ALEXANDER..... DNI: 72516855

Especialidad del validador (s): LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN / MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA.....

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántico son adecuados.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

Xx de de 2023



Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Satisfacción de los usuarios

| N° | DIMENSIONES / ítems | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | Se encuentra conforme con la atención brindada por el personal asistencial del Hospital | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 2 | Se encuentra conforme con el trato recibido por parte del personal médico | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 3 | Se encuentra conforme con el tratamiento dictado por el médico especialista | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / ítems | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Se encuentra conforme la atención por prioridad de acorde a la sintomatología de los pacientes | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 5 | Se encuentra conforme con los mecanismos de reclamo del Hospital | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 6 | Considera que el tiempo de espera para la consulta es el adecuado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / ítems | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Se encuentra conforme con su dictamen médico | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 8 | Considera que se ha respetado su derecho a la privacidad | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 9 | Considera que el personal médico lo ha hecho sentir seguro respecto al diagnóstico médico, y el tratamiento del mismo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / ítems | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Considera que el personal asistencial y médico lo ha atendido de buena manera | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 11 | Considera que el personal ha demostrado amabilidad y respeto durante su atención | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 12 | Considera que las aclaraciones dadas por el personal médico y/o asistencial ha despejado sus dudas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / ítems | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Considera que los ambientes del Hospital son los adecuados para brindar los servicios médicos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 14 | Considera que el Hospital cuenta con el mobiliario necesario para la atención adecuada del paciente | | | | X | | | | X | | | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| 15 | Considera que el Hospital cuenta con el equipamiento necesario para la atención del paciente | | | | X | | | | X | | | | X | |
|----|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo Nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombre del Juez validador: RABANAL BRIONES JANS ALEXANDER..... DNI: 72516859

Especialidad del validador (s): LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN / MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA.....

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáxis y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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



Dr. Juan C. Rabanal Briones
C.I.A.D. 34887

Firma del experto Informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Administración de los servicios de salud

| N° | DIMENSIONES / Ítems Liderazgo | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|--------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 01 | Considera que los servicios de salud ofertados se encuentran orientados de acorde a su plan operativo institucional | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 02 | Considera que los servicios de salud ofertados siguen un plan estratégico | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 03 | Considera que los servicios de salud ofertados tienen un lineamiento previamente establecido | | | X | | | | | X | | | X | | |
| 04 | Considera que los servicios de salud ofertados se encuentran en constante mejora | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / Ítems Comportamiento Organizacional | | | | | | | | | | | | | |
| 05 | Considera que los servicios de salud ofertados son realizados por personal capacitado | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 06 | Considera que el Hospital brinda una capacitación adecuada a sus trabajadores | | | | X | | | X | | | | | | X |
| 07 | Considera que el Hospital cuenta con el personal adecuado para atender las necesidades hospitalarias de los pacientes | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 08 | Considera que el Hospital distribuye adecuadamente a su personal, en las áreas críticas del mismo | | | | X | | | | X | | | | | X |
| N° | DIMENSIONES / Ítems Planeación estratégica | | | | | | | | | | | | | |
| 09 | Considera que el Hospital ejecuta un adecuado proceso de reclutamiento | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 10 | Considera que el Hospital desarrolla una planeación estratégica de acorde a los objetivos propuestos | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 11 | Considera que el Hospital cuenta con un plan adecuado para el manejo de los recursos humanos | | | | X | | | X | | | | | | X |
| 12 | Considera que el Hospital incentiva a sus colaboradores a realizar sus labores con proactividad. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| N° | DIMENSIONES / Ítems Recursos humanos | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Considera que el Hospital realiza una evaluación adecuada de su personal | | | X | | | | | X | | | | | X |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|---|
| 14 | Considera que el Hospital tiene al personal como parte fundamental para el cumplimiento de metas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 15 | Considera que el Hospital ejecuta acciones de control preventivo a fin de asegurar el desempeño adecuado de su personal. | | | | X | | | | X | | | | | X |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Sánchez Dávila, Keller DNI: 41597504

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Tarapoto, 11 de noviembre de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su simbólica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Satisfacción de los usuarios

| N° | DIMENSIONES / Items | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | Se encuentra conforme con la atención brindada por el personal asistencial del Hospital | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 2 | Se encuentra conforme con el trato recibido por parte del personal medico | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 3 | Se encuentra conforme con el tratamiento dictado por el médico especialista | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / Items | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Se encuentra conforme la atención por prioridad de acorde a la sintomatología de los pacientes | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 5 | Se encuentra conforme con los mecanismos de reclamo del Hospital | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 6 | Considera que el tiempo de espera para la consulta es el adecuado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / Items | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Se encuentra conforme con su dictamen medico | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 8 | Considera que se ha respetado su derecho a la privacidad | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 9 | Considera que el personal médico lo ha hecho sentir seguro respecto al diagnóstico médico, y el tratamiento del mismo | | | | X | | | X | | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / Items | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Considera que el personal asistencial y medico lo ha atendido de buena manera | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 11 | Considera que el personal ha demostrado amabilidad y respeto durante su atención | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 12 | Considera que las aclaraciones dadas por el personal medico y/o asistencial ha despejado sus dudas | | | X | | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / Items | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Considera que los ambientes del Hospital son los adecuados para brindar los servicios médicos | | | | X | | | | X | | | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|---|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| 14 | Considera que el Hospital cuenta con el mobiliario necesario para la atención adecuada del paciente | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 15 | Considera que el Hospital cuenta con el equipamiento necesario para la atención del paciente | | | X | | | | | X | | | | X | |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo Nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (preclear si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Sánchez Dávila, Keller

DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Tarapoto, 11 de noviembre de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántico son adecuados.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Administración de los servicios de salud

| N° | DIMENSIONES / Ítems Liderazgo | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|----|--|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 01 | Considera que los servicios de salud ofertados se encuentran orientados de acorde a su plan operativo institucional. | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 02 | Considera que los servicios de salud ofertados siguen un plan estratégico | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 03 | Considera que los servicios de salud ofertados tienen un lineamiento previamente establecido | | X | | | | | | X | | | X | | |
| 04 | Considera que los servicios de salud ofertados se encuentran en constante mejora | | | X | | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / Ítems Comportamiento Organizacional | | | | | | | | | | | | | |
| 05 | Considera que los servicios de salud ofertados son realizados por personal capacitado | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 06 | Considera que el Hospital brinda una capacitación adecuada a sus trabajadores | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 07 | Considera que el Hospital cuenta con el personal adecuado para atender las necesidades hospitalarias de los pacientes | | | X | | | | | X | | | X | | |
| 08 | Considera que el Hospital distribuye adecuadamente a su personal, en las áreas críticas del mismo | | | X | | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / Ítems Planeación estratégica | | | | | | | | | | | | | |
| 09 | Considera que el Hospital ejecuta un adecuado proceso de reclutamiento | | | X | | | | | X | | | X | | |
| 10 | Considera que el Hospital desarrolla una planeación estratégica de acorde a los objetivos propuestos | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 11 | Considera que el Hospital cuenta con un plan adecuado para el manejo de los recursos humanos | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 12 | Considera que el Hospital incentiva a sus colaboradores a realizar sus labores con proactividad | | | X | | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / Ítems Recursos humanos | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Considera que el Hospital realiza una evaluación adecuada de su personal | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 14 | Considera que el Hospital tiene al personal como parte fundamental para el cumplimiento de metas | | | X | | | | | X | | | X | | |
| 15 | Considera que el Hospital ejecuta acciones de control preventivo a fin de asegurar el desempeño adecuado de su personal. | | | X | | | | | X | | | | X | |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento si cumple los requisitos

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable [] Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador: MSc. Segundo Saul Rodríguez Mendoza.
DNI: 01148240

Especialidad del validador (a): MSc. En gestión empresarial, Docente en proyecto de investigación y desarrollo del proyecto

Tarapoto, 14 de noviembre de 2023

Msc. Segundo Saul Rodríguez Mendoza
REGIJC N° 07007
TARMA - PERU

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Satisfacción de los usuarios

| N° | DIMENSIONES / Ítems - Fiabilidad | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|--------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | Se encuentra conforme con la atención brindada por el personal asistencial del Hospital | | | X | | | | | | | | | X | |
| 2 | Se encuentra conforme con el trato recibido por parte del personal médico | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 3 | Se encuentra conforme con el tratamiento dictado por el médico especialista | | | | X | | | | X | | | | | X |
| N° DIMENSIONES / Ítems Capacidad de respuesta | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Se encuentra conforme la atención por prioridad de acorde a la sintomatología de los pacientes | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 5 | Se encuentra conforme con los mecanismos de reclamo del Hospital | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 6 | Considera que el tiempo de espera para la consulta es el adecuado | | | | X | | | | X | | | | | X |
| N° DIMENSIONES / Ítems Seguridad | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Se encuentra conforme con su dictamen médico | | | X | | | | | X | | | | | X |
| 8 | Considera que se ha respetado su derecho a la privacidad | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 9 | Considera que el personal médico lo ha hecho sentir seguro respecto al diagnóstico médico, y el tratamiento del mismo | | | | X | | | | X | | | | | X |
| N° DIMENSIONES / Ítems Empatía | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Considera que el personal asistencial y médico lo ha atendido de buena manera | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 11 | Considera que el personal ha demostrado amabilidad y respeto durante su atención | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 12 | Considera que las aclaraciones dadas por el personal médico y/o asistencial ha despejado sus dudas | | | X | | | | | X | | | | X | |
| N° DIMENSIONES / Ítems Aspectos tangibles | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Considera que los ambientes del Hospital son los adecuados para brindar los servicios médicos | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 14 | Considera que el Hospital cuenta con el mobiliario necesario para la atención adecuada del paciente | | | | X | | | | X | | | | | X |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|---|
| 15 | Considera que el Hospital cuenta con el equipamiento necesario para la atención del paciente | | | | X | | | | | | | | X | | | | | X |
|----|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|---|

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo Nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento si cumple los requisitos

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **MSc. Segundo Saul Rodríguez Mendoza.**
DNI: 01148240

Especialidad del validador (a): **MSc. En gestión empresarial, Docente en proyecto de investigación y desarrollo del proyecto**

Tarapoto,
14 noviembre de 2023

MSc. Segundo Saul Rodríguez Mendoza
GOBLAC N° 07007
TARMA - PERU

Índice de la V de Ayken

Variable: Administración de los servicios de salud

| | | CLARIDAD | | | | | COHERENCIA | | | | | RELEVANCIA | | | | |
|----|-----|----------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|
| | | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 |
| D1 | P1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| | P4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| D2 | P5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P7 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| | P8 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| D3 | P9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| | P10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| D4 | P13 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| | P15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | |
|------------|------|
| V de Ayken | 0.96 |
|------------|------|

Variable: Satisfacción de los usuarios

| | | CLARIDAD | | | | | COHERENCIA | | | | | RELEVANCIA | | | | | |
|----|-----|----------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|---|
| | | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 | |
| D1 | P1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| D2 | P4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| | P5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | P6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| D3 | P7 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | P8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| | P9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| D4 | P10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | P11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | P12 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| D5 | P13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| | P14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | P15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

V de Ayken 0.95

Confiabilidad de los instrumentos de investigación
Análisis de confiabilidad de administración de los servicios de salud

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,910 | 15 |

Análisis de confiabilidad de satisfacción de los usuarios

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,972 | 15 |

Base de datos estadísticos muestra piloto

| ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|-------|
| Nº | pr1 | pr2 | pr3 | pr4 | pr5 | pr6 | pr7 | pr8 | pr9 | pr10 | pr11 | pr12 | pr13 | pr14 | pr15 | TOTAL |
| 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 45 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 34 |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 21 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 39 |
| 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 37 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 43 |
| 7 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 |
| 8 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 50 |
| 9 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 61 |
| 10 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 39 |
| 11 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 12 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 48 |
| 13 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 32 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 56 |
| 15 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 32 |
| 16 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 49 |
| 17 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 60 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 18 |
| 19 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 24 |
| 20 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 51 |

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

| Nº | pr1 | pr2 | pr3 | pr4 | pr5 | pr6 | pr7 | pr8 | pr9 | pr10 | pr11 | pr12 | pr13 | pr14 | pr15 | TOTAL |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|-------|
| 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 41 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 49 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 17 |
| 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 23 |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 51 |
| 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 24 |
| 7 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 8 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 39 |
| 9 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 10 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 69 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| 12 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 41 |
| 13 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 35 |
| 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 52 |
| 15 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 27 |
| 16 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 34 |
| 17 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 26 |
| 19 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 28 |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 51 |

Base de datos estadísticos de la investigación

FICHA DE REGISTRO: Administración de los servicios de salud

| ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|-----------|-------------------------------|-----|-----|-----|-----------|-------------------------|------|------|------|-----------|------------------|------|------|-----------|-------|--|
| LIDERAZGO | | | | | | COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL | | | | | PLANEACIÓN ESTTRATEGICA | | | | | RECURSOS HUMANOS | | | | TOTAL | |
| Nº | pr1 | pr2 | pr3 | pr4 | sub total | pr5 | pr6 | pr7 | pr8 | sub total | pr9 | pr10 | pr11 | pr12 | sub total | pr13 | pr14 | pr15 | sub total | TOTAL | |
| 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 39 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 10 | 49 | |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 16 | |
| 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 24 | |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 51 | |
| 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 25 | |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 60 | |
| 8 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 8 | 39 | |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 1 | 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 13 | 58 | |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 1 | 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 4 | 5 | 14 | 65 | |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 61 | |
| 12 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 9 | 41 | |
| 13 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 7 | 38 | |
| 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 11 | 53 | |
| 15 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 5 | 27 | |
| 16 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 39 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 10 | 49 | |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 16 | |
| 19 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 24 | |
| 20 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 51 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|-----------|
| 21 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 39 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 10 | 49 |
| 23 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 16 |
| 24 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 24 |
| 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 51 |
| 26 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 25 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 60 |
| 28 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 8 | 39 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 1 | 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 13 | 58 |
| 30 | 5 | 4 | 4 | 1 | 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 4 | 5 | 14 | 65 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 61 |
| 32 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 9 | 41 |
| 33 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 7 | 38 |
| 34 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 11 | 53 |
| 35 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 5 | 27 |
| 36 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 39 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 10 | 49 |
| 38 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 16 |
| 39 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 24 |
| 40 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 51 |
| 41 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 39 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 10 | 49 |
| 43 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 16 |
| 44 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 24 |
| 45 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 51 |
| 46 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 25 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 60 |
| 48 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 8 | 39 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|----|----|
| 49 | 4 | 4 | 4 | 1 | 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 13 | 58 |
| 50 | 5 | 4 | 4 | 1 | 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 4 | 5 | 14 | 65 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 61 |
| 52 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 9 | 41 |
| 53 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 7 | 38 |
| 54 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 11 | 53 |
| 55 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 5 | 27 |
| 56 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 39 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 10 | 49 |
| 58 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 16 |
| 59 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 24 |
| 60 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 51 |
| 61 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 39 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 10 | 49 |
| 63 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 16 |
| 64 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 24 |
| 65 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 51 |
| 66 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 25 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 60 |
| 68 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 8 | 39 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 1 | 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 13 | 58 |
| 70 | 5 | 4 | 4 | 1 | 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 4 | 5 | 14 | 65 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 61 |
| 72 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 9 | 41 |
| 73 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 7 | 38 |
| 74 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 11 | 53 |
| 75 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 5 | 27 |
| 76 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 39 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|----|----|
| 77 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 10 | 49 |
| 78 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 16 |
| 79 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 24 |
| 80 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 51 |
| 81 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 39 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 10 | 49 |
| 83 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 16 |
| 84 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 24 |
| 85 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 51 |
| 86 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 25 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 60 |
| 88 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 8 | 39 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 1 | 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 13 | 58 |
| 90 | 5 | 4 | 4 | 1 | 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 4 | 5 | 14 | 65 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 61 |
| 92 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 9 | 41 |
| 93 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 7 | 38 |
| 94 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 11 | 53 |
| 95 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 5 | 27 |
| 96 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 39 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 10 | 49 |
| 98 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 16 |
| 99 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 24 |
| 100 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 51 |
| 101 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 39 |
| 102 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 10 | 49 |
| 103 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 16 |
| 104 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 24 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|----|----|
| 105 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 51 |
| 106 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 25 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 60 |
| 108 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 8 | 39 |
| 109 | 4 | 4 | 4 | 1 | 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 13 | 58 |
| 110 | 5 | 4 | 4 | 1 | 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 4 | 5 | 14 | 65 |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 61 |
| 112 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 9 | 41 |
| 113 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 7 | 38 |
| 114 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 11 | 53 |
| 115 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 5 | 27 |
| 116 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 39 |
| 117 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 10 | 49 |
| 118 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 16 |
| 119 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 24 |
| 120 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 51 |
| 121 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 39 |
| 122 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 10 | 49 |
| 123 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 16 |
| 124 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 24 |
| 125 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 51 |
| 126 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 25 |
| 127 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 60 |
| 128 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 8 | 39 |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 1 | 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 13 | 58 |
| 130 | 5 | 4 | 4 | 1 | 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 4 | 5 | 14 | 65 |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 61 |
| 132 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 9 | 41 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|-----------|
| 133 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 7 | 38 |
| 134 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 11 | 53 |
| 135 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 5 | 27 |
| 136 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 39 |
| 137 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 10 | 49 |
| 138 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 16 |
| 139 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 24 |
| 140 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 51 |
| 141 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 39 |
| 142 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 10 | 49 |
| 143 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 16 |
| 144 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 24 |
| 145 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 51 |
| 146 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 39 |
| 147 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 10 | 49 |
| 148 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 16 |
| 149 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 24 |
| 150 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 51 |
| 151 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 25 |
| 152 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 60 |
| 153 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 8 | 39 |
| 154 | 4 | 4 | 4 | 1 | 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 13 | 58 |
| 155 | 5 | 4 | 4 | 1 | 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 4 | 5 | 14 | 65 |
| 156 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 61 |
| 157 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 9 | 41 |
| 158 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 7 | 38 |
| 159 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 11 | 53 |
| 160 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 5 | 27 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|-----------|
| 161 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 39 |
| 162 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 10 | 49 |
| 163 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 16 |
| 164 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 24 |
| 165 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 51 |
| 166 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 39 |
| 167 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 10 | 49 |
| 168 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 16 |
| 169 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 24 |
| 170 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 51 |
| 171 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 25 |
| 172 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 60 |
| 173 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 8 | 39 |
| 174 | 4 | 4 | 4 | 1 | 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 13 | 58 |
| 175 | 5 | 4 | 4 | 1 | 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 4 | 5 | 14 | 65 |
| 176 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 61 |
| 177 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 9 | 41 |

FICHA DE REGISTRO: Satisfacción de los usuarios

| SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|-----|-----|-----|-----------|------------------------|-----|-----|-----------|-----------|-----|-----|-----------|---------|------|------|-----------|--------------------|------|------|-----------|-------|
| FIABILIDAD | | | | | CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | SEGURIDAD | | | | EMPATIA | | | | ASPECTOS TANGIBLES | | | | |
| Nº | pr1 | pr2 | pr3 | sub total | pr4 | pr5 | pr6 | sub total | pr7 | pr8 | pr9 | sub total | pr10 | pr11 | pr12 | sub total | pr13 | pr14 | pr15 | sub total | TOTAL |
| 1 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 | 39 |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 49 |
| 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 17 |
| 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 23 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 51 |
| 6 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 25 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 60 |
| 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 39 |
| 9 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 3 | 4 | 4 | 11 | 60 |
| 10 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 | 69 |
| 11 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 62 |
| 12 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 2 | 4 | 9 | 3 | 2 | 2 | 7 | 4 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 2 | 7 | 39 |
| 13 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 | 36 |
| 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 4 | 3 | 10 | 52 |
| 15 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 28 |
| 16 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 3 | 7 | 36 |
| 17 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 1 | 3 | 8 | 4 | 3 | 3 | 10 | 47 |
| 18 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 4 | 20 |
| 19 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 9 | 1 | 1 | 2 | 4 | 27 |
| 20 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 52 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|----|
| 21 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 | 39 |
| 22 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 49 |
| 23 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 17 |
| 24 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 23 |
| 25 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 51 |
| 26 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 25 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 60 |
| 28 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 39 |
| 29 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 3 | 4 | 4 | 11 | 60 |
| 30 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 | 69 |
| 31 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 62 |
| 32 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 2 | 4 | 9 | 3 | 2 | 2 | 7 | 4 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 2 | 7 | 39 |
| 33 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 | 36 |
| 34 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 4 | 3 | 10 | 52 |
| 35 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 28 |
| 36 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 3 | 7 | 36 |
| 37 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 1 | 3 | 8 | 4 | 3 | 3 | 10 | 47 |
| 38 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 4 | 20 |
| 39 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 9 | 1 | 1 | 2 | 4 | 27 |
| 40 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 52 |
| 41 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 | 39 |
| 42 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 49 |
| 43 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 17 |
| 44 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 23 |
| 45 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 51 |
| 46 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 25 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 60 |
| 48 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 39 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|----|
| 49 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 3 | 4 | 4 | 11 | 60 |
| 50 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 13 | 64 |
| 51 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 4 | 4 | 10 | 48 |
| 52 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 3 | 2 | 9 | 51 |
| 53 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 5 | 5 | 12 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 2 | 3 | 9 | 55 |
| 54 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 11 | 58 |
| 55 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 4 | 3 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 6 | 35 |
| 56 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 2 | 3 | 8 | 36 |
| 57 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 9 | 50 |
| 58 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 4 | 24 |
| 59 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 1 | 2 | 6 | 31 |
| 60 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 49 |
| 61 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 6 | 24 |
| 62 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 8 | 33 |
| 63 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 7 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 1 | 1 | 6 | 38 |
| 64 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 1 | 2 | 6 | 31 |
| 65 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 49 |
| 66 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 19 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 1 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 10 | 38 |
| 68 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 3 | 2 | 9 | 47 |
| 69 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 2 | 1 | 7 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 10 | 38 |
| 70 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 13 | 64 |
| 71 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 4 | 4 | 10 | 48 |
| 72 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 3 | 2 | 9 | 51 |
| 73 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 5 | 5 | 12 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 2 | 3 | 9 | 55 |
| 74 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 4 | 3 | 10 | 52 |
| 75 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 28 |
| 76 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 3 | 7 | 36 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|----|
| 77 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 1 | 3 | 8 | 4 | 3 | 3 | 10 | 47 |
| 78 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 4 | 20 |
| 79 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 9 | 1 | 1 | 2 | 4 | 27 |
| 80 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 52 |
| 81 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 | 39 |
| 82 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 49 |
| 83 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 17 |
| 84 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 23 |
| 85 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 51 |
| 86 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 25 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 60 |
| 88 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 39 |
| 89 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 3 | 4 | 4 | 11 | 60 |
| 90 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 | 69 |
| 91 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 62 |
| 92 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 2 | 4 | 9 | 3 | 2 | 2 | 7 | 4 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 2 | 7 | 39 |
| 93 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 | 36 |
| 94 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 4 | 3 | 10 | 52 |
| 95 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 28 |
| 96 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 3 | 7 | 36 |
| 97 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 1 | 3 | 8 | 4 | 3 | 3 | 10 | 47 |
| 98 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 4 | 20 |
| 99 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 9 | 1 | 1 | 2 | 4 | 27 |
| 100 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 52 |
| 101 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 | 39 |
| 102 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 49 |
| 103 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 17 |
| 104 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 23 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|----|
| 105 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 51 |
| 106 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 25 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 60 |
| 108 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 39 |
| 109 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 3 | 4 | 4 | 11 | 60 |
| 110 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 | 69 |
| 111 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 62 |
| 112 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 2 | 4 | 9 | 3 | 2 | 2 | 7 | 4 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 2 | 7 | 39 |
| 113 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 | 36 |
| 114 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 4 | 3 | 10 | 52 |
| 115 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 28 |
| 116 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 3 | 7 | 36 |
| 117 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 1 | 3 | 8 | 4 | 3 | 3 | 10 | 47 |
| 118 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 4 | 20 |
| 119 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 9 | 1 | 1 | 2 | 4 | 27 |
| 120 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 52 |
| 121 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 | 39 |
| 122 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 49 |
| 123 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 17 |
| 124 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 23 |
| 125 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 51 |
| 126 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 25 |
| 127 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 60 |
| 128 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 39 |
| 129 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 3 | 4 | 4 | 11 | 60 |
| 130 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 | 69 |
| 131 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 62 |
| 132 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 2 | 4 | 9 | 3 | 2 | 2 | 7 | 4 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 2 | 7 | 39 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|-----------|
| 133 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 | 36 |
| 134 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 4 | 3 | 10 | 52 |
| 135 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 28 |
| 136 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 3 | 7 | 36 |
| 137 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 1 | 3 | 8 | 4 | 3 | 3 | 10 | 47 |
| 138 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 4 | 20 |
| 139 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 9 | 1 | 1 | 2 | 4 | 27 |
| 140 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 52 |
| 141 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 | 39 |
| 142 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 49 |
| 143 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 17 |
| 144 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 23 |
| 145 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 | 39 |
| 146 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 49 |
| 147 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 17 |
| 148 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 23 |
| 149 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 51 |
| 150 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 25 |
| 151 | 4 | 4 | 4 | 12 | 60 |
| 152 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 39 |
| 153 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 3 | 4 | 4 | 11 | 60 |
| 154 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 | 69 |
| 155 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 62 |
| 156 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 2 | 4 | 9 | 3 | 2 | 2 | 7 | 4 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 2 | 7 | 39 |
| 157 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 | 36 |
| 158 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 4 | 3 | 10 | 52 |
| 159 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 28 |
| 160 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 3 | 7 | 36 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|-----------|
| 161 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 1 | 3 | 8 | 4 | 3 | 3 | 10 | 47 |
| 162 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 4 | 20 |
| 163 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 9 | 1 | 1 | 2 | 4 | 27 |
| 164 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 52 |
| 165 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 7 | 39 |
| 166 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 49 |
| 167 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 17 |
| 168 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 23 |
| 169 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 51 |
| 170 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 25 |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 12 | 60 |
| 172 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 39 |
| 173 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 3 | 4 | 4 | 11 | 60 |
| 174 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 | 69 |
| 175 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 62 |
| 176 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 2 | 4 | 9 | 3 | 2 | 2 | 7 | 4 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 2 | 7 | 39 |
| 177 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 | 36 |

Autorización de la entidad para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Sra.: Del Aguila Vásquez, Carol Graylin
estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública UCV-Tarapoto.

Presente

Asunto: Autorización para la realización de proyecto de investigación.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que en calidad de director ejecutivo Hospital Santa Gema-Yurimaguas, autorizo la ejecución del proyecto de investigación al estudiante Del Aguila Vásquez, Carol Graylin, cuyo título del proyecto de investigación es: "Administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto – 2023.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por su gran preocupación para poder solucionar problemas de la población

Atentamente



Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

| | |
|--|------------------|
| Nombre de la organización: | RUC: |
| HOSPITAL II-2 SANTA GEMA - YURIMAGUAS | |
| Nombre del Titular o Representante legal: | |
| Nombres y Apellidos JORGE ALBERTO MERCADO SEANCAS | DNI: 80321802 |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

| | |
|---|------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación | |
| *Administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto – 2023*. | |
| Nombre del Programa Académico: | |
| Maestría en Gestión Pública | |
| Autor: Nombres y Apellidos Carol Graylin Del Aguila Vásquez | DNI: 41777302 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma:  
M.C. JORGE ALBERTO MERCADO SEANCAS
DIRECTOR EJECUTIVO
CMP: 52751 RNE: 040837

(Titular o Representante legal de la Institución)

(* Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de Investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la Institución. Por ello, tanto en los proyectos de Investigación como en los Informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, DEL AGUILA VASQUEZ CAROL GRAYLIN identificado con N° de Documento N° 41777302 (respectivamente), estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Administración de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios de pediatría de un hospital de Yurimaguas, Loreto - 2023".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

TARAPOTO, 01 de Enero del 2024

| Apellidos y Nombres del Autor | Firma |
|---|---|
| DEL AGUILA VASQUEZ CAROL GRAYLIN DNI: 41777302 ORCID: 0000-0003-3706-8490 | Firmado electrónicamente por: CAGUILAVA el 01-01- 2024 00:29:38 |

Código documento Trilce: TRI - 0714339

