



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil El Progreso. Carabayllo 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Ivonne Mercedes Ríos Carbajal

**ASESORA:**

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

**SECCIÓN:**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**Lima - Perú**

**2019**

**DICTAMEN DE LA 2DA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL / LA BACHILLER (ES): **RIOS CARBAJAL IVONNE MERCEDES**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**GESTIÓN DE QUEJAS Y EL TIEMPO DE RESPUESTA ANTE EL RECLAMO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL EL PROGRESO. CARABAYLLO 2018**

Fecha: 13 de febrero de 2019

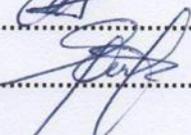
Hora: 2:00 p.m.

**JURADOS:**

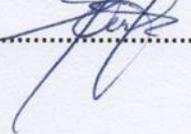
**PRESIDENTE:** Dr. Luis Nuñez Lira

Firma: 

**SECRETARIO:** Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma: 

**VOCAL:** Dra. Estrella Esquiagola Aranda

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobado por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

- *Organizar sus datos por tiempo de espera*
- *conocer los resultados*

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Apto congreso*

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Dedicatoria**

A todos mis seres queridos que  
Son mi motor de vida, para seguir  
Mejorando como profesional,  
Persona, mama, amiga, hermana  
e hija.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo y sus Autoridades por abrirme sus puertas y Facilitarme el ingreso al estudio de la Maestría en Gestión Pública.

Al Centro Materno Infantil El Progreso Que me abrió sus puertas para llevar a Cabo la investigación objeto de estudio.

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Ivonne Mercedes Ríos Carbajal, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10509803 con la tesis titulada: Gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018, en conformidad con la Resolución del Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA. Lima, 31 de marzo de 2016, declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo. Lima, Diciembre de 2018.

  
Ivonne Mercedes Ríos Carbajal  
DNI 10509803.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado: Se presenta la tesis titulada: Gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018. Cuyo objetivo fue determinar si existe relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

El presente trabajo ha sido estructurado en ocho capítulos: primero, se describen los trabajos previos y la fundamentación teórica de las variables las metáforas conceptuales y la enseñanza de valores, asimismo se formularon el problema de investigación, los objetivos e hipótesis; en el segundo, se describe la metodología, el tipo de estudio y el diseño de la investigación; en el tercero, los resultados a los que arriba la investigación; luego la discusión de los resultados obtenidos; seguidamente se plantean las conclusiones y recomendaciones para finalmente concluir con la presentación de las referencias bibliográficas y los anexos.

Por lo expuesto, señores del jurado evaluador, se presenta ante ustedes, el presente estudio para su revisión y evaluación.

El autor

## Índice

Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	30
1.5 Justificación del estudio	30
1.6 Hipótesis	32
1.7 Objetivos	33
<b>II. Método</b>	<b>35</b>
2.1 Diseño de investigación	36
2.2 Variables, Operacionalización	38
2.3 Población y muestra	39
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiability	40
2.5 Métodos de análisis de datos	43
2.6 Aspectos éticos	44

<b>III. Resultados</b>	<b>45</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>60</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>63</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>65</b>
<b>VII. Referencia</b>	<b>67</b>
<b>Anexos</b>	<b>71</b>
Anexo 1 : Artículo científico	72
Anexo 2 : Matriz de consistencia	81
Anexo 3: Instrumento	83
Anexo 4 : Validez del instrumento	86
Anexo 5 : Matriz de datos	94
Anexo 6 : Autorización	112

## Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Matriz de Operacionalización de la variable gestión en quejas	38
Tabla 2	Matriz de Operacionalización del tiempo de respuesta	39
Tabla 3	Validez del instrumento que miden las variables: gestión en quejas y tiempo de respuesta	42
Tabla 4	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable gestión en quejas	43
Tabla 5	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable tiempo de respuesta	43
Tabla 6	Escala de correlación según el rango de valores	44
Tabla 7	Distribución de los porcentajes de la gestión en quejas	46
Tabla 8	Distribución de los porcentajes de la información clara	47
Tabla 9	Distribución de los porcentajes de la información precisa	48
Tabla 10	Distribución de los porcentajes de la protección de la persona	48
Tabla 11	Distribución de los porcentajes del tiempo de respuesta	48
Tabla 12	Distribución de los porcentajes del tiempo de recepción y registro	50
Tabla 13	Distribución de los porcentajes del tiempo de investigación y análisis	51
Tabla 14	Distribución de los porcentajes del tiempo de conciliación y respuesta	52
Tabla 15	Distribución de los porcentajes del tiempo de archivar y custodiar	53
Tabla 16	Prueba de Spearman para la hipótesis general	54
Tabla 17	Prueba de Spearman para la hipótesis específica uno	56
Tabla 18	Prueba de Spearman para la hipótesis específico dos	57
Tabla 19	Prueba de Spearman para la hipótesis específica tres	58
Tabla 20	Prueba de Spearman para la hipótesis específica cuatro	59

**Índice de figuras**

		<b>Pág.</b>
Figura 1	Dimensiones de calidad	24
Figura 2	Análisis de calidad	25
Figura 3	Recepción y registró	26
Figura 4	Etapa de investigación y análisis	27
Figura 5	Flujogramas para la atención del reclamo	29

## Resumen

En la investigación titulada “gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018” tenía como finalidad general demostrar la relación que existe entre la gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso del distrito de Carabayllo.

El presente trabajo fue efectuado con un enfoque cuantitativo, de tipo básica y diseño no experimental, como también el estudio fue de alcance descriptivo correlacionar, de corte transversal o transaccional. Relativamente con los usuarios y la prueba estuvo conformada por 66 usuarios del centro Materno Infantil el Progreso. Por ello se manejó la técnica de la evaluación y sus herramientas, en forma de comprobar y medir las dos variables de estudio; las cuales fueron validadas mediante juicio de expertos; además de contarse con pruebas de confiabilidad positivas.

Se concluye si existe una relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018 para ello se utilizó una muestra piloto de 20 pacientes los cuales fueron encuestados mediante un cuestionario de 30 preguntas, y posteriormente con la aplicación de la escala del Alfa de Cronbach se verificó la confiabilidad del instrumento utilizando el sistema SPSS, en cuyo cuestionario para la variable de gestión de quejas resultó una calificación de 0.821 y para el cuestionario de variables tiempo de respuesta la calificación fue de 0.721 resultando confiable dicho instrumento.

Palabras clave: quejas, reclamaciones, respuesta a la queja, satisfacción, calidad

## **Abstract**

In the research entitled "Management of complaints and the response time to the complaint" at the Maternal and Child Center El Progreso, Carabayllo 2018 "has as a general result the direct relationship between the management of complaints and the response time to the complaint in the Maternal and Child Center El Progreso Del Carabayllo District.

The present work was carried out with a quantitative approach, basic type and non-experimental design, as well as the study was of descriptive, correlational, cross-sectional or transactional scope. Relatively with the users and the test was confirmed by 66 users of the Maternal Infantile the Progress center. For example, the evaluation technique and its tools were handled, the way to verify and measure the two study variables; which were validated by expert judgment; In addition to having positive reliability tests.

It is concluded if there is a significant relationship between complaint management the response time to the claim in the Maternal and Child Center El Progreso, Carabayllo 2018 for this is a pilot sample of 20 patients who are surveyed Through a questionnaire of 30 questions, and then with the application of the Cronbach's Alpha scaling, the confidence of the SPSS instrument was verified, in the questionnaire for the complaint management variable, a score of 0.821 and for the time variable questionnaire. Response the rating was 0.721, this instrument being reliable.

**Keywords:** complaints, complaints, response to the complaint, satisfaction, quality.

## **I. Introducción**

### 1.1. Realidad problemática

Vitalmente son rígidos y solidos los derechos que esencialmente se encuentra para todos los individuos respetando a una circunstancia imprescindible que contribuyen a la convivencia comunitaria e incremento de la pedagogía y la reserva a las que forman y exigen a los establecimientos Hospitalarios a presentar cuidados médicos pertinente, tolerable, accesible y de naturaleza agradable. Citado por (González, Melob, & Limón, 2015)

Por tal razón todos los establecimientos que brindan asistencia sanitaria se deben encontrar cada vez con más dominio y enfocadas con persistencia en cuanto a la disposición comenzando el inicio esencialmente dirigido al paciente por un malestar e inquietud de parte del establecimiento por la elaboración.

Cano (2014) en su trabajo de investigación de *satisfacción de las exigencias de sanidad y de sus pacientes* España – Madrid refirió a las expectativas de los usuarios en diseñar y prestar los servicios de acuerdo con ellas y tenerles correctamente informados. Del mismo modo que el autor refirió para entender a los usuarios tiene que ver con la calidad técnica y la percepción del usuario y con la importancia que van ofrecer en las diferentes establecimientos públicos y privadas. En la realidad nuestro país se encuentra pasando nuevos cambios en cuanto a la información que se debe de dar al usuario para que se encuentre informado sobre lo que es una queja y sobre la existencia del libro de reclamaciones.

Este contenido de averiguación está orientado en explicar, comparar y detallar la Gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso Carabayllo 2018, con el apoyo de los tipos del modelo ISO 10002 que nos va a admitir y confirmar a las compañías la naturaleza de su gestión de quejas y reclamos; y al iniciar se conseguirá proyectar una oferta que nos apoyara a modernizar la misión para conseguir regenerar la prestación y, por ende, restringe el descontento en sus usuarios.

Muchas de los establecimientos no toman la debida importancia de guiar y acaban de remunerar un importe muy elevado, por ello es significativo tener un cálculo y saber sobrellevar los criterios y la sensación de los usuarios que nos van a gestionar a nuestra prestación con el único elemento de informarnos y así acceder a ocuparse para satisfacer positivamente a los usuarios.

De acuerdo al Art. 11 del Reglas Generales que Reclaman los pacientes en los diferentes servicios de salubridad (2006) las estructuras para exponer el malestar son los siguientes:

Por un manuscrito se manifiesta el reclamo en un formato donde se colocara el malestar de la queja y se llenara correctamente sus datos personales e identificación por consiguiente es indispensable poseer una copia para confirmar el reclamo.

Por telefonía elaborar y manifestar su malestar e incomodidad del usuario donde se informara en forma oral sus datos personales completos.

Por vía Internet se manifestara su reclamo con el correcto llenado de los formatos estandarizado así mismo se solicitara que detalle su correo electrónico para que le den respuesta a su reclamo.

En caso que los sanatorios estatales y dispensarios privados el ente supervisor es La Superintendencia Nacional de Salud (SuSalud) es la entidad que, por mandato legal, posee la obligación de tener un compromiso de vigilar y cuidar por los derechos en salud de todos los peruanos por eso es muy importante que esos derechos se conozcan para denunciar cada vez que sean vulnerados. Según SuSalud cada peruano tiene derecho: a la entrada de los diferentes establecimientos de salud.

Lo que representa que todas las personas conserva lo razonable a impregnarse el interés medico la obligación de hallarse una adecuada, rápida y oportuna, así como también la atención por emergencia.

Los usuarios igualmente se merecen obtener comunicación referente su salubridad, el trabajador profesional de salud tiene que identificarse con el paciente e informarle sobre su dolencia y tratamiento según sea el caso.

Todos los pacientes tienen derecho a la atención y recuperación, lo que implica ser atendido con mucho respeto bajo un tratamiento adecuado para su enfermedad y/o dolencia sin discriminación y no vulnerar los derechos de cada usuario

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1. Internacionales**

Leiva ( 2016) diario La tercera – Chile refirió que uno de cada cuatro reclamos que recibieron las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias durante 2015 se dirigieron a inconvenientes sobre el mal trato que toleraron y que son relacionadas con el trato de funcionarios. Entre ellas, destaca la entrega de información inoportuna o insuficiente, problemas de comunicación con los equipos de salud, acciones como no saludar al paciente o no llamarlo por su nombre, no escucharlo o no considerar la información que éste entrega sobre su caso, entre otras. Además de éstas, la mayoría de los reclamos presentados al sistema fueron por demoras en los tiempos de atención que incluyen sala de espera, plazos para tener una consulta con un médico especialista, cirugía o un procedimiento médico, seguidos de quejas por fallas en procedimientos administrativos relacionados con lentitud o dificultad en trámites vinculados a la atención. Se llegó a las siguientes conclusiones que las atenciones que son recibidas por los pacientes en los hospitales van a tener un número significativo de quejas ya sea por la demora en atenciones, por no encontrar citas de consulta médica en los diferentes consultorios o por que no llegaron a tener una empatía con el profesional de salud lo que lleva a tener un malestar en el usuario o paciente que al final culmina en el libro de reclamaciones.

Roa (2015), en su manuscrito elaboró la *investigación el estudio autorizado de Opinión de los Usuarios externos sobre la calidad de servicios que brinda el laboratorio clínico del Centro de Salud Sócrates Flores Vivas*, alternativamente el elemento para determinar la preferencia que los pacientes externos relativo a lo equivalente de la prestación que ofrece al dedicar las prestaciones del laboratorio Clínico del Centro de Salud Sócrates Flores Vivas. La enseñanza se va a orientar por una muestra cuantitativa de diseño no experimental descriptivo.

Se llegó a las próximos términos que sostienen hacer mejoras en la condición del servicio como capacitaciones tanto al personal de salud con instruir al paciente en la forma de solicitar el servicio en el establecimiento así como también realizar campañas informativas sobre los derechos que tienen los pacientes ante una queja y reclamo dentro de una institución pública y el tiempo que tienen que esperar para una respuesta.

Barotto (2014), titula su tesis *Evaluación de la Calidad de la Atención en los Servicios de Salud del Primer Nivel de Atención* de la localidad de Santo Tome, Corrientes: complacencia de los beneficiarios- *Argentina*. La finalidad de su estudio se realizó estudiando la importancia para el análisis recibido y su familiaridad de una explicación hacia los usuarios de salud como también

Evaluar los diferentes reclamos y quejas que tienen las diferentes instituciones. El tipo de estudio es descriptivo, se usaron como instrumentos una búsqueda de agrado al consumidor y la recopilación de fuentes primarias. De la investigación se concluye que refleja la Operacionalización del enfoque de regionalización, que con lleva la descentralización del sistema de salud. Se llegó a las siguientes conclusiones que tiene bajo la responsabilidad un área sobre la cual debe prestar asistencia médica y realizar tareas de asistencia, advertencia de indisposición y protección de la sanidad comprender cuál es el pensamiento de los usuarios para poder despejar su insatisfacción, el personal de salud tiene en cuenta las buenas relaciones interpersonales que van a contribuir apariencia efectiva con la eficiencia e innovación en los diferentes destinos que garantizan y a la vez implantar la humanitaria concordancia con los usurarios. La nobleza de la correlación elaboró una comprensible credibilidad y se evidencia negociar el acatamiento, lo reservado, lo amable, la percepción como también la compatibilidad al percibir el anuncio hacia el paciente.

Hospital General de Medellín (2012) revista N° 32 tiene una categoría especial de entidad pública que es examinado por el procedimiento de comunicación y vigilancia al consumidor –Colombia donde se refiere que los pacientes estiman cercano al establecimiento para una buena atención sin

Discriminación que deben de realizar todos los establecimientos de salud con un tiempo rápido y coordinado. El procedimiento de comunicación y vigilancia al consumidor se encuentra constituido por tres recursos que son: (1) Atención y Orientación al Usuario.- Se van a dar de acuerdo a las normas establecidas por las diferentes instituciones en la se encargan para la ocupación de ingreso de los procedimientos y la determinación de las incomodidades, recomendaciones y reclamaciones además de orientar y gestionar otras tramites que se encuentren vinculada con la seguridad de los derechos de los usuarios, (2) Gestión, Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones.- La gestión de reclamos va a buscar la excelencia en el servicio brindada por las instituciones, mientras que la sugerencias es una idea o iniciativa, que ofrecen los ciudadanos para mejoraría de cada institución, el agradecimiento y las felicitaciones son manifestaciones que es brindado por condición de la asistencia proporcionando de los distintos establecimientos (3). Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.- Se llegó a las siguientes conclusiones en cuanto a la atención y Orientación al Usuario que todos los pacientes tienen derecho de estar informado sobre el tipo de procedimiento que se le va a realizar como también la información del consentimiento que pudiera tener el paciente, se le debe de informar al paciente también que existen procedimientos como la Atención y Orientación al Usuario en donde podrán quejarse y reclamar en el libro correspondiente relatando lo sucedido en cuanto a su incomodidad durante la atención.

### **1.2.2. Nacionales**

Siaden (2016), en su Tesis de Magíster *Calidad de Atención de la Consulta Externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016*, ejecuto la elaboración en los pacientes de consultorio exterior del nosocomio de SJL, fue de organización representativo de corte transversal, elaborándose a través de una valoración de la locación vigente del paciente ante ello se utilizó la técnica Serqual. Se llegó a la siguiente conclusión que los clientes de prestación de los dispensarios externos se puede observar una cordial aplicación, pero la incomodidad de los pacientes fue el tiempo de espera que

tuvieron para ser atendidos para su consulta, según las normativas del Minsa se debe de atender a los pacientes con un tiempo de 15 minutos cada uno y en casos especiales se deben de Tomar unos 5 minutos más los resultados ayudó a sustentar la condición de la vigilancia y aumento en algunas fallas.

Fernández (2014), en su tesis titulada *Calidad de Atención y Grado de satisfacción del paciente Cardíaco referido desde una provincia hasta la Consulta Externa de Cardíaco del Incoor 2009*, que fue realizada para conseguir la jerarquía de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud en la Unidad de Postgrado de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Mayor de San Marcos (Perú), la finalidad se decide la concordancia que existe en la importancia de la aplicación y reparación del usuario cardiópata transferido desde un departamento hasta consultorios externos de Cardiología Incoor en el año 2009. La investigación se realizó de ensayada. La muestra se realizó mediante la técnica de encuestas, aduciéndose en los niveles de satisfacción emplea la explicación pequeña y totalmente desacuerdo. Se llegó a la siguiente conclusión que la atención brindada a los pacientes que vienen de las diferentes provincias de Perú tiene como percepción que la atención es recibida con calidad mientras que los pacientes que son de la capital la insatisfacción fue dada tanto en la infraestructura como en el horario de atención.

Gallardo (2014), en su estudio de maestro realizó su tesis en *Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*, refirió comprender a los consumidores mediante la comunicación con el Objetivo de investigar y examinar la formación elaborada en el espacio médico que tienen como orientación la captación y la posibilidad de un servicio. Se finalizó que la importancia del servicio es observada de distintas formas por los usuarios y que van a existir múltiples factores que van a disponer la apreciación de disposición de los nosocomios de sanidad. Como por ejemplo la duración de tardanza en la atención de los diferentes consultorios externos, el no encontrar citas en los diferentes consultorios, en la demora de atención en los diferentes consultorios. Se llegó a las siguientes

Conclusiones que la aplicación que recibió de parte los clientes de los diferentes consultorios externos, es Dificilmente agradable por carencia donde los pacientes asistencial para revertir este resultado de percepción y evitar las quejas en el libro de reclamaciones.

Shimabuku (2014), en su estudio de averiguación científica titulado *Las reclamaciones de los usuarios en un centro pediátrico de referencia nacional en Lima, Perú*. La finalidad de la búsqueda fue reconocer los diferentes malestares de los pacientes en los dispensarios externos el proyecto de la pesquisas es la formación representativo del pasado. Del manual de solicitud del Instituto Nacional de Salud del Niño, entre julio 2011 y setiembre 2012, se fabricó un banco de referencia. Se llegó a la siguiente conclusión con la singularidad de los malestares van a incrementar de acuerdo a la forma de tratar al usuario según las medidas adecuadas y correcto para así disminuir las insatisfacción de los usuarios. Es imprescindible determinar esporádicamente las incomodidades para así poder incrementar las satisfacciones de todos los usuarios en el trato inapropiado al paciente, periodo de demora extensa, avisos escasos, problema para el acercamiento en la vigilancia, perdida de informe.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión de quejas**

Es programar, guiar los recursos y técnicas para lograr los resultados mediante los cumplimientos que permitan realizar la gestión.

Fernández (2017) las quejas surgen en el momento en que se adquiere ese servicio o producto del mismo modo el autor refiere que las quejas van a partir en base a una incomodidad de parte del usuario.

Según la Directiva de Normas RM N° 11-2016 Minsa que normalizan el trámite de análisis y proceso de descontento, opinión, informe y mediación de compasivos cargos en el despacho de Transparencia y protección de la sanidad de Salud (2017) Art. 15 (Inciso 4), sobre la iniciación que dirigen la

Vigilancia en la agencia Ejecutiva de Transparencia y protección de la sanidad refiere, definiciones operativas como:

**Queja tipo cero.**

Son malestares que expresan lo evidente o colateralmente por el consumidor que se expresa verbalmente independientemente de su identidad que permitan el trayecto para que la comisión determine lo estancado y referido como consecuencia son trasladada hacia el despacho / Servicio de diligencia de la importancia donde se va a inspeccionar y realizar el procedimiento adecuado.

**Queja tipo uno.**

Son malestares que se asientan en un registro en forma ordenada y precisa que es adecuado por los diferentes establecimientos donde nos va a permitir la filiación y rubrica del beneficiario, seguidamente va a admitir por cual medio de comunicación la institución determina que consecuencia transige para luego trasladar al despacho del Servicio de diligencia de la importancia en el correcto llenado y desarrollo.

**Queja tipo dos.**

Son expuestas en manifiesto la evaluación del salvoconducto no legislativo que son referidas al ente superior de los diferentes establecimientos. Luego son incorporadas por conducto regular y tratadas en el despacho de la unidad de Gestión de la Calidad para el correcto llenado y reparación si está involucrado.

**Queja tipo tres.**

Son manifestaciones que van a hacer manifestadas mediante un salvoconducto no legislativo, referidas al ente superior de los diferentes establecimientos

Mediante la conciliación que se encuentra regularizado negocian la operación vigilancia y gestión de descontento, proporción. Consultas donde se van a dirigir y analizar los distintos prototipos de protestas aunque se encuentran como los malestares que redactan y van a ser dirigidas al despacho del Servicio de diligencia, las quejas escritas dirigidas a la máxima autoridad de la institución.

Según la RM N° 11- 2016 Minsa refirió que el desarrollo de los malestares observa los principios sucesivos conforme a la equidad de seguridad de la vitalidad de los individuos:

**Fundamento de Protección:** de la vitalidad de los individuos, los descendientes y la sociedad, así como lo fundado al acercamiento de la comunicación difundida.

**Fundamento de intermediación:** la obligación de facilitar y resolver la más amplia y perseverante fiscalización para considerar los disgustos, entregadas por los individuos.

**Fundamento de celeridad:** si la obligación es de facilitar lo más precoz, adecuada, dinámico y cercana función.

**Fundamento de Eficacia:** respaldando las prácticas de la legalidad de los individuos, descendiente y sociedad.

De acuerdo a la RM N° 11-2016 Minsa refiere que la gestión de quejas debe de tener principios como el de protección tanto a las personas y comunidades dando informaciones claras y precisas de sus derechos en los Diferentes instituciones, al presentarse una queja de respuesta lo más rápido posible al usuario con una inmediata solución a su queja.

Coello (2014) en si libro titulado *las quejas son un problema puesto que manifiesta insatisfacción de los clientes* se observa que el procedimiento de administración no logra obtener sus metas.

Así mismo el autor refiere que las quejas van a surgir en la insatisfacción de los clientes al no alcanzar sus perspectivas expuestas por las diferentes instituciones. Las consecuencias se van a adquirir con la indagación y así se potencia al expresar las disposiciones para renovar el cumplimiento de la

Nivelación particular y capacitada a la vez el establecimiento va a respaldar la importancia y el respeto.

La Superintendencia Nacional de Salud (SuSalud) es la entidad que, por mandato legal, posee la responsabilidad de vigilar por lo fundado en salud de todos los peruanos.

Es importante que esos derechos se conozcan para denunciar cada vez que sean vulnerados.

En principio, según el sitio web de SuSalud, cada peruano tiene "derecho al acercamiento de los servicios de salud". Representa a cada individuo tiene fundado lo razonable para percibir los cuidados facultativos que van a realizarse en forma adecuada y oportuna, así como atención por emergencia. En esos casos no se puede ni debe exigir documento o pago alguno para condicionar la atención.

Los pacientes también tienen derecho a recibir información "clara y comprensible" sobre los "servicios, traslados y reglamentos del hospital". Del mismo modo, se le debe revelar el nombre de los médicos y del personal que le brinda la atención. Cada paciente tiene derecho a la atención y recuperación, lo que implica ser atendido "con respeto, sin discriminación y bajo un tratamiento adecuado para tu enfermedad".

Para tener un buen registro de quejas se debe tener en cuenta los siguientes: Fecha producción, relato de los motivos. El momento de la elaboración el usuario que refiere su malestar describe sus motivos razones y circunstancias al encargado de decepcionar su malestar en la que va a ir sustentada al personal encargado e identificado para que posteriormente se realice la solución.

Para poder comprender lo que es gestión de quejas debemos de saber que es calidad, en consiste calidad en salud y cuáles son sus componentes

Donabedian (2017) definió en su libro de *calidad en salud* que es la observación que se basa en el servicio de la técnica y tecnología médicas en donde el usuario tenga mejores utilidades sin incrementar los riesgos, Así mismo el autor refirió

que la calidad de salud no solamente va a fundamentarse en la atención del usuario sino también en la infraestructura del establecimiento.

Varo (2013) refirió que la calidad de salud se encuentra conformada por los siguientes pasos como: 1) Realizar lo preciso, en forma exacta, 2) A un espacio todo ,3) Elaborar desde el inicio todo, 4) regenerar todo, 5) reformar constantemente y 6) constantemente complaciendo a los usuarios. Figura N° 1. Lo que el autor definió en su libro de *calidad de salud* es que se va a localizar distintas dimensiones como como:



Figura 1 Dimensiones de calidad

Jaramillo, J (2015) En su tesis de calidad hacia el usuario en salud refirió que su colaboración más frecuente es la consideración de una materia justa que determina la afinidad de la calidad. Se disputo la competencia sobre la responsabilidad justa con los usuarios y los diferentes profesionales de salud. Figura 2

Lo que el autor definió en su tesis de calidad hacia el usuario en salud que lo más importante es la consideración de la repetida participación y del principal componente que es la que tiene la calidad, la conducta que también los usuarios y la conducta de los profesionales.



Figura 2. Análisis de calidad

Otero (2010) en su tesis refirió que *La calidad en salud pública va a* incluir la confianza del usuario, es una habilidad para el interés saludable básicamente para la adquisición de los elementos territorial en sanidad para renovar la salud de los habitantes y la posterioridad permanente de la práctica del cuidado Figura N 5 SuSalud.

Según el autor relato que *la condición de la Salud pública* es un dominio de la meditación que beneficia por la adquisición para el avance de la salud de todos los usuarios y de los futuros usuarios de una comunidad.

### 1.3.2 Tiempo de respuesta ante el reclamo

Cuando se incorporan el malestar vía escrito el límite del procedimiento será de treinta días (30) aptos, conforme lo acondiciona el artículo 4º del Decreto

Supremo N° 011 -2016-PCM, periodo en el que tendrá la responsabilidad de entregar una solución de una inconformidad, por mensaje vía web que establezca. Según SuSalud si el usuario tiene una inconformidad con la conducta disciplinaria en el que es una fracción, deberá solicitar una inconformidad por defecto de diligencia, considerada en las leyes del Perú en el artículo 167 de la Ley N° 27444 que lograra realizarlo en las diferentes instituciones de SUSALUD.

Para dar el tiempo de respuesta ante un reclamo primero debemos de saber lo siguiente: Figura 6

**Recepción y Registro:** es el suceso por lo cual se da el principio a todo descontento este procedimiento se tiene la obligación de enumerar los folios que deben de ser separados y desglosados en 3 partes que van a ser desglosados en donde la hoja principal se la debe de quedar con el usuario, el siguiente folio se debe de quedar con el establecimiento y por último la tercera hoja se va a permanecer encarpetada y a la facilidad de ente superior. La duración a gestionar es de 01 día. Figura 3

**ANEXOS**  
Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES		HOJA DE RECLAMACIÓN INVS00000001-2013	
FECHA:	[DIA] [MES] [AÑO]		
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / BUC DEL PROVEEDOR DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLUCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES/ CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN]			
3. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE			
NOMBRE:			
DOMICILIO:			
DNI / C.E.:		TELÉFONO / E-MAIL:	
PADRE O MADRE: [RUBRA EL CASO DE MENORES DE EDAD]			
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO			
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:		
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:		
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR		RECLAMO*	QUEJA*
DETALLE:			
PEDIDO:		FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR			
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:		[DIA] [MES] [AÑO]	
		FIRMA DEL PROVEEDOR	
*RECLAMO: Inconformidad relacionada a los productos o servicios.		*QUEJA: Inconformidad no relacionada a los productos o servicios (i.e. maltrato o discriminación respecto a la atención al público).	
<small>Dispositivo de gestión de quejas, reclamos e INC/EC/OP según corresponda</small>			

Figura 3. Recepción y registro

**Investigación y Análisis:** es el desarrollo donde se origina el registro que se adquiere en el área solicitada, este documento va a determinar el tipo de incomodidad dependiendo al anexo 4 esto se manifiesta en un periodo de 03 días el documento de control operacional, la recepción de todos los documentos va a ejecutar una prescripción de vigilancia . Figura N° 7

**Conciliación y Respuesta:** es el suceso por lo cual se desarrolla las indagaciones del dilema, el moderador deberá realizar una comparación del documento donde presentaron la incomodidad para luego el moderador pueda conciliar con el usuario. El agrupamiento de ambas partes va a conceder a concluir en el proceso del reclamo.

**Etapa de Investigación y Análisis:** elaborada la anotación el apunte de las peticiones se efectúa la dependencia en sus respectivas demarcación que se encuentra identificado para la realización del estudio de los diferentes malestares que fueron reportados por los distintos usuarios así mismo responder y manifestar el impreciso que anexa la documentación precisa y fundamentada que va a producir el malestar. Figura N° 4



*Figura 4* Etapa de Investigación y Análisis

**Archivar y custodia del expediente:** son todos los documentos y/o pruebas en la cual se puedan sustentar todas las recepciones, procesamientos y atenciones de las diferentes reclamaciones.

Rodríguez (2017) en su libro titulado *procedimiento para el diseño e implantación del sistema integrado de gestión de la calidad, gestión ambiental y gestión de la seguridad y salud en el trabajo* refirió que; tiene como objetivo principal reconocer y separar las demanda en su incorporación como también la unificación de la importancia y confianza de la sanidad.

### **Calidad**

Parasuraman (1985) en su libro de *Calidad de servicio* establece que la calidad de los servicios dependerá de la calidad percibida que siempre será subjetiva. Según el autor finalizó que la calidad de servicio tiene incoherencia a través de las probabilidades del consumo del servicio y la percepción del servicio que se dieron, es decir que a mayor desigualdad exista entre la percepción superior será la calidad.

Beltrán (2012) refirió que manifestó conocer inmediatamente los pasos a seguir del establecimiento hacia el beneficiario durante la prestación de la apoteca consulta externa, que ayuda a localizar los espacios delicados y así ejecutar los recursos apropiados. En segundo lugar un índice de instrucciones y los métodos ejecutores con lo que se procuran modernizar la condición de prestación en el servicio de la Farmacia de Consulta Externa del Hospital Belén Trujillo.

Acosta (2012) afirmo que debemos de aprender a recoger y asumir todas las quejas, que van hacer información fundamental para la mejora de calidad y no solo la pequeña parte que nos llega a nuestro propio beneficio si no para la mejoría de la institución.

El Estado peruano creo una unidad para el reclamo de los paciente ya que se vieron vulnerados y maltratados en los diferentes instituciones públicas y privadas y esta unidad fue basada principalmente como la Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud (SEPS) el 15 de mayo de 1997, durante la

Gobernación del ex presidente Fujimori, con el propósito de acceder a normalizar y comprobar el movimiento de las empresas que garantizan la sanidad y precaución de la utilización precisa de los fundamentos del gobernador.

**Percepción**

Parasuraman (1985) en su libro de *Calidad de servicio* definió la captación de percepción como los pacientes perciben la calidad de atención. Se llegó a la siguiente conclusión que los pacientes puedan comprobar que el servicio que recibieron proporciona la calidad de servicio que ofrecen.

**Satisfacción**

Tse, et al. (1990) en su libro *de satisfacción del cliente* define a la satisfacción como respuesta al consumidor a la evaluación efectiva ante el dolor, diferencias sociales grandes, mayor exigencia, bajo, mediano y grande agrado del usuario, altamente satisfecho, características personales. Se llegó a la conclusión que la primera impresión que tiene el paciente es siempre la que tiene mayor valor y credibilidad para ofrecer su producto.

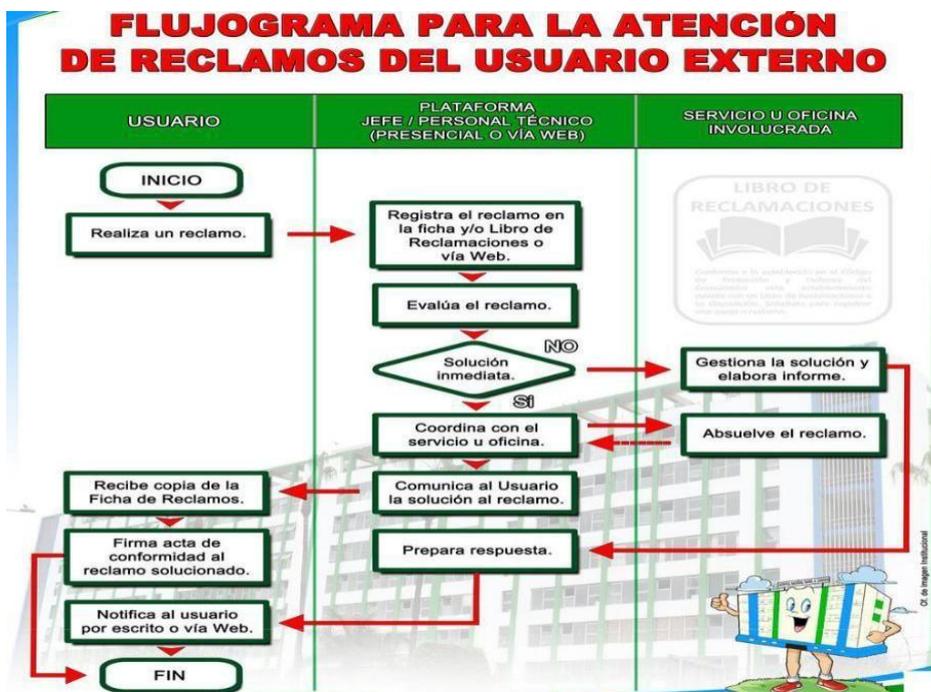


Figura 5. Flujogramas para la atención de reclamo

## **1.4. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018?

### **Problemas específicos.**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de quejas y el tiempo de recepción y registro ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018?

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de quejas y el tiempo de investigación y análisis ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018?

#### **Problema específico 3**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de quejas y el tiempo de conciliación y respuesta ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018?

#### **Problema específico 4**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de quejas y el tiempo de archivar y custodia del expediente ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Justificación teórica**

Teóricamente se justificó justificar una resolución que luego fue cambiado por el artículo 2 del DL N°1289 en donde ponen en conocimiento los diferentes cargos que se expide para optimizar el funcionamiento de los diferentes servicios de la superintendencia nacional de salud.

Hoy en día la calidad de servicio a alcanzado obtener la validez en la humanidades que se va a encontrar con las diversas materias que se encuentran dentro de la gestión y direcciones distintas por reflexionar como el rendimiento y beneficio de una disposición que se localizan al coordinar a la importancia de los géneros y prestación entregados.

Cerezo (1996) en su libro titulado *concepto de calidad de servicio* la define como “la minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de éste tras su utilización”. (p.109).

Al comenzar las descripciones preliminares, es considerable especificar la asistencia de dos impresiones de la importancia. Por una fracción se acondiciona la utilización y por otra el agrado del consumidor; sin retención tanto el uno como el otro se vinculan con la impresión del consumidor reflexiona que la condición es una ideología integrada de las diferentes funciones de los establecimientos que produce una manera de realizar los objetos, para lo cual es inevitable para obtener de la incitación de las capacidades.

Uno de los derechos más importantes es el consentimiento informado. Los pacientes deben de tener toda la información disponible para aceptar o no las pruebas o procedimientos que ordenan los médicos, para utilizar la disposición de la urgencia.

Finalmente, SuSalud indica los peruanos tienen derechos a activar mecanismos de protección y a recibir respuesta cuando presenten quejas o reclamos. También tienen derecho a acceder a su historia clínica.

### **Justificación práctica**

El aspecto práctico se justificó en base a de las variables de gestión en quejas y el tiempo de respuesta ante un reclamo, con lo cual se va a realiza un diagnóstico de tipo cuantitativo prospectivo en el centro materno infantil el progreso, 2018.

## **Método metodológico**

A nivel metodológico se demostró el vínculo que se encuentran en medio de las variables de gestión en quejas y el tiempo de respuesta ante un reclamo, con lo cual se va a realizar un diagnóstico de enfoque cuantitativo prospectivo en una muestra tomada de la población.

El instrumento fue sometido a validación por 01 experta en metodología y 02 temáticos que son especialistas en la materia de investigación, cuya validez es de suma importancia ya que permitirá medir las variables que están incluidas en el cuestionario.

Evidenciada la problemática mencionada se realiza en la presente tesis de investigación determinar si existen quejas y en qué tiempo demora la respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso.

### **1.6.- Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

#### **Hipótesis específicas.**

##### **Hipótesis específica 1**

Existe una relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de recepción y registró ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso Carabayllo 2018.

##### **Hipótesis específica 2**

Existe una relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de investigación y análisis ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso Carabayllo 2018

**Hipótesis específica 3**

Existe una relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de conciliación y respuesta ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso Carabayllo 2018

**Hipótesis específica 4**

Existe una relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de archivar y custodia del expediente ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso Carabayllo 2018

**1.7. Objetivos****Objetivo General**

Determinar si existe relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

**Objetivos específicos.****Objetivo específico 1**

Determinar si existe relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de recepción y registro ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

**Objetivo específico 2**

Determinar si existe relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de investigación y análisis ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

**Objetivo específico 3**

Determinar si existe relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de conciliación y respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

**Objetivo específico 4**

Determinar si existe relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de archivar y custodia del expediente ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

## **II. Método**

## **2.1. Diseño de investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalaron que: en los estudios que se realizan no se hace con la finalidad de crear una situación porque está ya sucedió, entonces no se realizará una manipulación de las variables, solo se trata de observar y describir dicha situación tal como están en su ambiente natural para luego confrontarla con el marco teórico. Los autores señalaron que el planteamiento no empírico experimental se fracciona en: diseño transversal y longitudinal, siendo que en el caso del transversal se caracteriza porque se hace recolección de documentos en una exclusiva circunstancia para posteriormente explicar las variantes y examinar sus casos en una circunstancia dada.

Es decir, la concurrente indagación es no empírico porque se elabora un estudio de las variantes de acompañamiento tipo transversal que causa la averiguación es acertado en una reducida etapa de duración y de nivel correlacional porque busca disponer la categoría que corresponde la vinculo que se encuentra en medio de la primera variante y la segunda variante en una etapa de tiempo constituido.

### **Enfoque cuantitativo**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalo que toda etapa debe de ser secuencial y probatorio porque va a partir de nuestras ideas donde se derivan los objetos y las preguntas de una investigación.

El actual diseño de averiguación posee un planteamiento de tipo cuantitativo debido a que siguió un conjunto sistemático y planificado tomando como base a formulación de los problemas de investigación con sus respectivos objetivos, la formulación de hipótesis e encuentra basado en un tipo básico de nivel explicativo

### **Tipo de estudio**

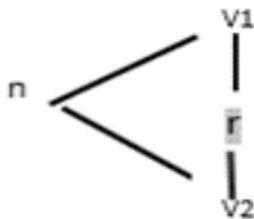
El actual diseño es de muestra básico porque su finalidad es obtener información para construir un origen de entendimiento que se va a ir adicionando a la averiguación que ya existe.

## Nivel

Hernández (2000) indica el tipo de estudio que mide el grado de relación entre dos o más variables.

El proyecto de investigación cumplió el alcance correlacional, debido a que se evaluó la existencia de 2 variables que son gestión en quejas y el tiempo de respuesta.

El grafico específico de este estudio es el siguiente:



## Dónde:

n: Muestra de la población

V1: Variable gestión en quejas

V2: Variable tiempo de respuesta

r: Relación entre ambas variables

## Metodología

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalaron que el método hipotético deductivo es el camino que sigue el investigador para plantear hipótesis, examinarlas y luego las conclusiones confrontadas con los hechos.

En esta investigación se usó el método hipotético deductivo porque este método se va a abordar el problema de estudio desde su inicio hasta el aspecto particular donde se va a comenzar a elaborar las hipótesis seguidamente con la Operacionalización de las variables, recolección de datos y su interpretación.

## 2.2. Operacionalización de variables

### Operacionalización de gestión de quejas.

Consiste en la protección de las personas y comunidades donde damos Comunicación transparente y requerida de las diversas campos en las diferentes establecimientos estatal y privadas

La variante en referencia es sujeto a valorar y conciliar la magnitud de comunicación que sea transparente, comunicación esencial y ayuda al individuo, considerando el cálculo del nivel de Likert se concilia mediante el procedimiento de sondeo empleando la manera útil de un temario de 30 preguntas con escalas y categoría tal como se determina en la posterior tabla.

Tabla 1

#### *Matriz de Operacionalización de la variable gestión en quejas*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
Información clara	Recibe una información legible	1 al 5		Excelente (20-25) Buena (15-19) Regular (10-14) Mala (5-9)
Información precisa	Satisfacción con la información recibida	6 al 10	(5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Muy desacuerdo	Excelente (20-25) Buena (15-19) Regular (10-14) Mala (5-9)
Protección a la persona	Derecho al acceso a la información pública	11 al 20		Excelente (40-50) Buena (30-39) Regular (20-29) Mala (10-19)

Nota: RM N° 224-2016 MINSA

### Operacionalización del tiempo de respuesta.

La variable en mención que una vez incorporado lo solicitado, el periodo de trámite del documento es de treinta días hábiles plazo en el que se encargara en conceder la contestación de la incomodidad mediante la que el usuario eligió. Se empleara el método del sondeo y la herramienta que se empleara es el temario que

Comprende de 20 preguntas con sus correspondientes escalas y categorías de puntuación, semejante a lo que se indicó en el cuadro que se muestra a continuación:

Tabla 2

*Matriz de Operacionalización del tiempo de respuesta*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
Tiempo de inicio de la recepción del registro	01 día	11 al 14		Eficiente (15-20) Moderada (10-14) Ineficiente (5-9)
Tiempo de Investigación	02 - 07 días	15	(5)Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2)En desacuerdo (1)Muy desacuerdo	Eficiente (5) Moderada (3-4) Ineficiente (1-2)
Tiempo de conciliación y respuesta	05 - 07 días	16 al 19		Eficiente (15-20) Moderada (10-14) Ineficiente (5-9)
Tiempo de Archivar y custodia del expediente	03 meses	20		Eficiente (5-9) Moderada (3-4) Ineficiente (1-2)

Nota: RM N° 224-2016 MINSA

### 2.3. Población y muestra

#### Población.

Arias (2012) indicó que: la población es una agrupación de elementos por ejemplo una cosa, individuo que tienen características comunes o habituales y son los receptores de las conclusiones que resulten de la investigación, siempre que sean consideradas o forman parte de la dificultad y la finalidad del estudio.

Para ésta investigación la población estará constituida por 66 usuarios externos (pacientes) de los consultorios externos, hospitalización y emergencia en el Centro materno infantil el Progreso – Carabayllo 2018.

## **Muestra**

Es la fracción más específica de los habitantes que se alcanza de la acumulación de las cantidades de los habitantes (Hernández, 2014, p.173) Gabaldon (1969) observo que con la evidencia se puede comprobar las características más distinguido de los habitantes.

Tal como se indicó antemano la reciente preparación de la investigación está realizado por 66 pacientes de los consultorios externos, hospitalización y emergencia del Centro Materno Infantil el Progreso – Carabayllo 2018.

Al respecto, la muestra se determinó la misma cantidad de los habitantes por ser reducida.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnicas e instrumentos.**

Es Unificar lo establecido que se desliga de la generalidad que nos beneficia para la realización de la búsqueda aplicada a todos los habitantes importantes en la exploración. (Buendía, Cólás, & Hernández, 1998).

Igualmente, los moradores se encuentran organizados por completo de pacientes que integran a la formación de la investigación.

La reciente indagación se realizó por 66 usuarios por lo que se toma en cuenta ningún criterios, ya que todos los usuarios que se localizan en el centro materno infantil el progreso fueron considerados como parte de la población.

**La encuesta.**

Arias (2012) indicó que: a través de la investigación como procedimiento de la búsqueda va a permitir conseguir testimonios con afinidad y la adquisición colectividad de la prueba de pacientes que se relaciona con ellos mismos o con un tema de estudio en particular.

En la investigación, se utilizó preguntas cerradas que fueron dirigidas a la muestra censal de 66 usuarios externos (pacientes) de los consultorios externos.

**El cuestionario.**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el cuestionario como herramienta importante, va a servir para que el investigador elabore un balotario de consultas a tal vez de sugestionar y materializar la investigación y se obtiene información a través de la contestación de los encuestados.

En este trabajo de investigación, la acumulación de documentos se desarrolló concertar la práctica de un programa conformado en 30 preguntas cerradas, 20 preguntas de la variable 1: gestión en quejas y 10 preguntas de la variable 2: tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso de Carabayllo, los valores fue la siguiente: Muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4), muy de acuerdo (5).

**Validez del instrumento.**

Arias (2012) refirió que: la validez del instrumento consiste en que las preguntas que se van a realizar deben tener una comunicación directa con los objetivos de la investigación, es decir; el cuestionario debe estar relacionado a todo aquello que se pretende conocer o medir el instrumento fue sometido a validación por 01 experta en metodología y 02 temáticos que son especialistas en la materia de investigación, cuya validez es de suma importancia ya que permitirá medir las variables que están incluidas en el cuestionario.

Tabla 3

*Validez del instrumento que miden las variables: gestión en quejas y tiempo de Respuesta*

Validadores	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Dra. Flor de María Sánchez Aguirre	✓	✓	✓
Mg. César amador Garay Ghilandi	✓	✓	✓
Mg. Jhan Velásquez Aquino	✓	✓	✓

*Nota:* del certificado de validez de los expertos

### **Confiabilidad**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que: cuando se habla de la estabilidad de una herramienta de cálculo como es el temario de contenido y averiguación describiendo la jerarquía que su aplicación duplicaría al usuario.

Al adquirir un fidedigno origen de confiabilidad se tienen en cuenta la práctica de la formulación para verificar y confirmar la presente búsqueda se empleó un modelo guía de 20 pacientes los cuales fueron encuestados mediante un cuestionario de 30 preguntas.

Previamente se inscribe el testimonio en el esquema de un excel para luego ser relacionado en el programa estadístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versión 24, dando como consecuencia importante en el cuadro que se muestra a continuación:

Tabla 4

*Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable gestión en quejas*

<b>Dimensión/variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
Gestión en quejas	0.821	20

*Nota:*: Tomado del resultado del análisis de confiabilidad del instrumento en el SPSS

Tabla 5

*Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable tiempo de respuesta*

<b>Dimensión/variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
Tiempo de respuesta	0.721	20

*Nota:* Tomado del resultado del análisis de confiabilidad del instrumento en el SPSS

## **2.5.- Métodos de análisis de datos**

Después de recolectado los documentos, para fines de la presente investigación y para el estudio correspondiente de los documentos adquiridos, se utilizó el cálculo representativo, igualmente, se fijó un procedimiento de datos utilizando el programa SPSS y las conclusiones se implementaran en los cuadros e imágenes aprovechando el ensayo de Rho de Spearman.

Tabla 6

*Escala de correlación según el rango de valores*

Coeficiente	Tipo	Interpretación
De 0 a 0.20		Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Positiva / relación directa	Correlación baja
De 0.41 a 0.70		Correlación moderada
De 0.71 a 0.90		Correlación alta
De 0.91 a 1		Correlación muy alta

Nota: Adaptado de Bisquerra (2009, p.212).

## **2.6.- Aspectos éticos**

Disputar por la restauración del percance y conseguir una penalidad al servidor público responsable. Vivificar con la sanciones al consideración a la justicia personal. Colabora la trasformación del proceder que los infringen.

Perfeccionar a los asistentes gubernativo y laborar para la tranquilidad, la disposición, acuerdo sociable y las concordancias educadas entre los representantes y el habitante, que les donara la comisión de acuerdo con los fundamentos de legitimidad, integridad, cumplimiento, objetividad y utilidad.

### **III. Resultados**

### 3.1. Descripción y análisis de los resultados

#### Descripción y análisis de la gestión en quejas.

Tabla 7

*Distribución de los porcentajes de la gestión en quejas*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Buena	4	6,7
Excelente	56	93,3
Total	60	100,0

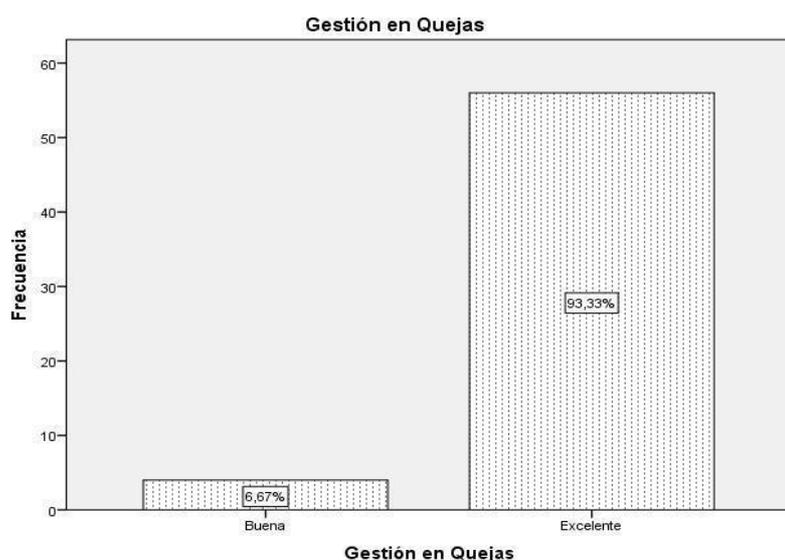


Figura 1. Niveles de porcentuales de la gestión en quejas

#### **Interpretación.**

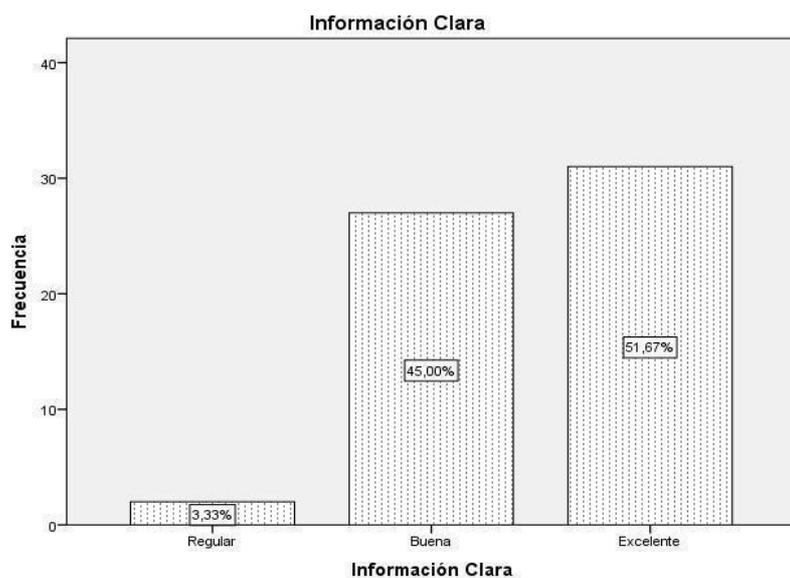
Con relación a las tablas previas se antecede que del 100% de los pacientes el 93.33% cree que la gestión en quejas es excelente, mientras que el 6.67% cree que es buena.

## Descripción y análisis de la información clara.

Tabla 8

*Distribución de los porcentajes de la información clara*

Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	2	3,3
	Buena	27	45,0
	Excelente	31	51,7
	Total	60	100,0



*Figura 2. Niveles de porcentajes de la clara*

### **Interpretación.**

Con relación a las tablas previas se antecede que del 100% de los pacientes el 51.67% cree que la información clara es excelente, mientras que el 45% cree que es buena y el 3.33% es regular.

### Descripción y análisis de la información precisa.

Tabla 9

*Distribución de los porcentajes de la información clara*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Buena	1	1,7
Excelente	59	98,3
Total	60	100,0

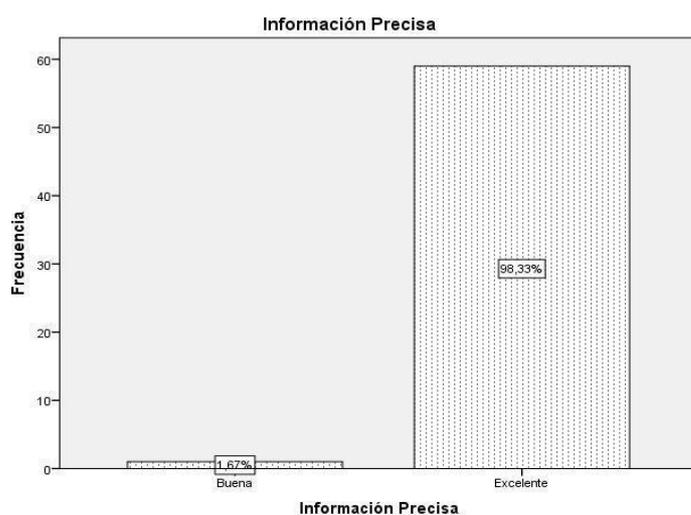


Figura 3. Niveles de porcentajes de la información precisa.

### Interpretación.

Con descripción a la tabla preliminar se aconseja que el 100% de los pacientes el 98.33% cree que la información precisa es excelente, mientras que el 1.67% cree que es buena.

### Descripción y análisis de la protección de la persona.

Tabla 10

*Distribución de los porcentajes de la protección de la persona*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Buena	1	1,7
Excelente	59	98,3
Total	60	100,0

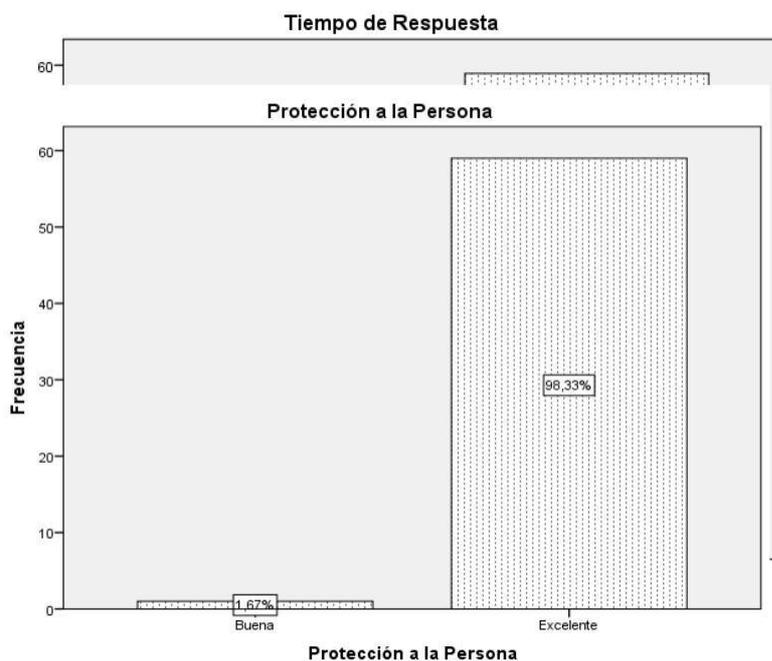


Figura 4. Niveles de porcentuales de la protección de la persona

### **Interpretación.**

Con descripción a la tabla preliminar se aconseja que el 100% de los pacientes el 98.33% cree que la protección a la persona es excelente, mientras que el 1.67% cree que es buena.

### **Descripción y análisis del tiempo de respuesta.**

Tabla 11

*Distribución de los porcentajes del tiempo de respuesta*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Moderada	1	1,7
Eficiente	59	98,3
Total	60	100,0

Figura 5. Niveles de porcentuales del tiempo de respuesta

### **Interpretación.**

Con descripción a la tabla preliminar se aconseja que el 100% de los pacientes el 98.33% cree que el tiempo de respuesta es eficiente, mientras que el 1.67% cree que es moderada

### **Descripción y análisis del tiempo de recepción y registro.**

Tabla 12

*Distribución de los porcentajes del tiempo de recepción y registro*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido Moderada	7	11,7
Válido Eficiente	53	88,3
Total	60	100,0

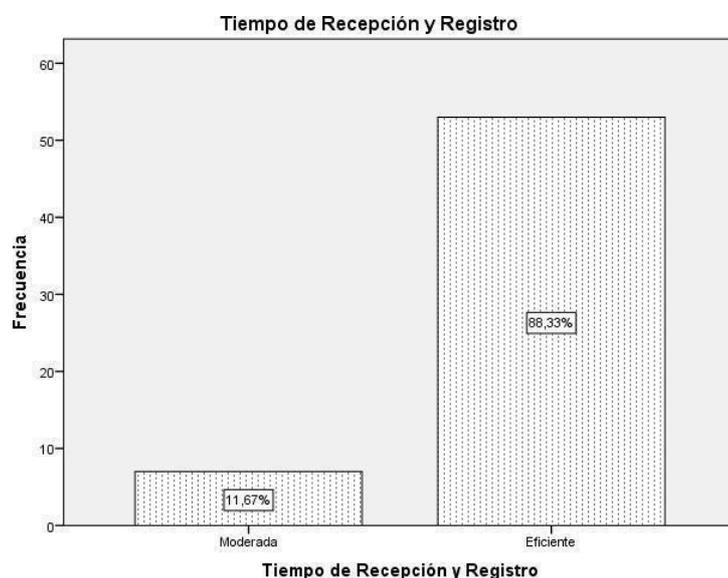


Figura 6. Niveles de porcentajes del tiempo de recepción y registro

### **Interpretación**

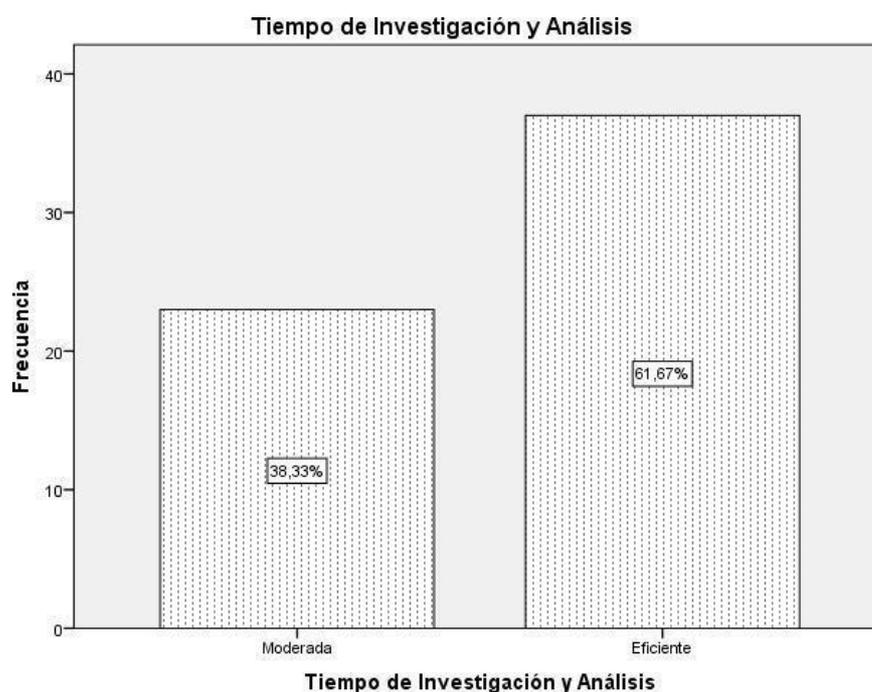
Con descripción a la tabla preliminar se aconseja que el 100% de los pacientes el 98.33% cree que el tiempo de recepción y registro es eficiente, mientras que el 1.67% cree que es moderada.

### Descripción y análisis del tiempo de investigación y análisis.

Tabla 13

*Distribución de los porcentajes del tiempo de investigación y análisis*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Moderada	23	38,3
Válido Eficiente	37	61,7
Total	60	100,0



*Figura 7. Niveles de porcentuales del tiempo de investigación y análisis*

### **Interpretación**

Con descripción a la tabla preliminar se aconseja que el 100% de los pacientes el 61.67% cree que el tiempo de investigación y análisis es eficiente, mientras que el 38.33% cree que es moderada.

### Descripción y análisis del tiempo de conciliación y respuesta.

Tabla 14

*Distribución de los porcentajes del tiempo de conciliación y respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Moderada	2	3,3
	Eficiente	58	96,7
	Total	60	100,0

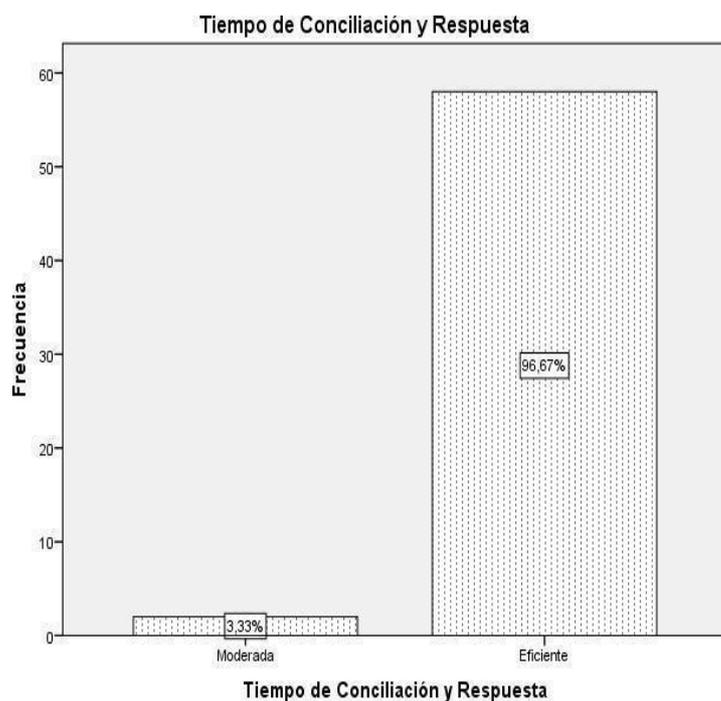


Figura 8. Niveles de porcentajes del tiempo de conciliación y respuesta

### Interpretación

Con descripción a la tabla preliminar se aconseja que el 100% de los pacientes el 96.67% cree que el tiempo de conciliación y respuesta es eficiente, mientras que el 3.33% cree que es moderada.

## Descripción y análisis del tiempo de archivar y custodiar.

Tabla 15

*Distribución de los porcentajes del tiempo de archivar y custodiar*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Moderada	11	18,3
Válido Eficiente	49	81,7
Total	60	100,0

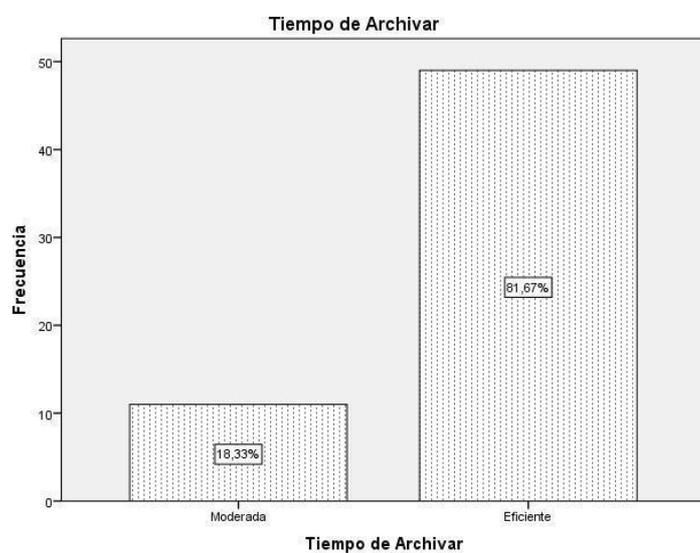


Figura 9. Niveles de porcentuales del tiempo de archivar y custodiar

### **Interpretación**

Con descripción a la tabla preliminar se aconseja que el 100% de los pacientes el 81.67% cree que el tiempo de archivar y custodiar es eficiente, mientras que el 18.33% cree que es moderada.

### 3.2. Prueba de contrastación de hipótesis Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No se encuentra un vínculo importante dentro de la gestión de quejas y el tiempo de investigación y análisis ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

H<sub>1</sub>: Se encuentra un vínculo importante dentro de la gestión de quejas y el tiempo de investigación y análisis ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

Tabla 16

#### *Prueba de Spearman para la hipótesis general*

			Gestión en quejas	Tiempo de archivar y custodia del expediente
Rho de Spearman	Gestión en quejas	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	,689 **,000
		N	66	66
	Tiempo de archivar y custodia del expediente	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,689 **,000	1
		N	66	66

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Con relación, podemos respetar que lo resaltante de lo original de un  $p= 0,000$  ( $p<0,01$ ); ello hace que se refuta la posibilidad nula y se admita la cambio, por lo que se llega a precisar se encuentra un vínculo significativa entre la gestión en quejas y el tiempo de respuesta. Así mismo se observa también un coeficiente de correlación de  $Rho = 0,689$  que indica un grado de relación positiva moderada (Bisquerra, 2009, p.212).

Con relación, podemos respetar que lo resaltante de lo original de un  $p= 0,000$  ( $p<0,01$ ); ello hace que se refuta la posibilidad nula y se admita la cambio, por lo que se llega a precisar se encuentra un vínculo significativa entre la gestión en quejas y el tiempo de respuesta. Así mismo se observa también un coeficiente de correlación de  $Rho = 0,689$  que indica un grado de relación positiva moderada (Bisquerra, 2009, p.212).

### **Hipótesis específico 1.**

Ho: No se encuentra un vínculo importante dentro de gestión de quejas y el tiempo de recepción y registro ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de Investigación y análisis a ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

Se encuentra un vínculo importante dentro de la gestión de quejas y el tiempo de recepción y registro ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

Tabla17

*Prueba de Spearman para la hipótesis específica uno*

		Gestión en quejas		Tiempo de recepción y registro	
Rho Spearman	de Gestión en quejas	Coefficiente correlación	de	1,000	,512**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		66	66
				**	
	Tiempo de recepción y registro	Coefficiente correlación	de	,512	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		66	66

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Con relación al cuadro, logramos analizar que la escala de importancia de la evidencia es de un  $p = 0,000$  ( $p < 0,01$ ); ello hace que se resista la probabilidad de invalidación y se reconoce el cambio, por lo que se llega a precisar que se halla una afinidad importante entre la gestión en quejas y el tiempo de recepción y respuesta. Así parecido se analiza igualmente un factor de correlación de  $Rho = 0,512$  que muestra el nivel de afinidad positiva moderada (Bisquerra, 2009, p.212).

### **Hipótesis específico 2.**

**Ho:** No existe relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de investigación y análisis ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

**H1:** Existe relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de investigación y análisis a ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

Tabla 18

*Prueba de Spearman para la hipótesis específico 2*

			Gestión en quejas	tiempo de investigación y análisis
Rho de Spearman	Gestión en quejas	Coeficiente de correlación	1,000	,472
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
				**
	tiempo de investigación y análisis	Coeficiente de correlación	,472	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Con relación al cuadro, logramos analizar que la escala de importancia de la evidencia es de un  $p= 0,000$  ( $p<0,01$ ); ello hace que se refuta la posibilidad nula y se admita la cambio, por lo que se llega a precisar que existe relación significativa entre la gestión en quejas y el tiempo de respuesta Así mismo se observa también un coeficiente de correlación de  $Rho = 0,472$  que muestra el nivel de afinidad positiva moderada (Bisquerra, 2009, p.212).

**Hipótesis específico 3.**

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de conciliación y respuesta ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

H1: Existe relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de conciliación y respuesta a ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

Tabla 19

*Prueba de Spearman para la hipótesis específica tres*

			Gestión de quejas	Tiempo de conciliación y respuesta
Rho Spearman	Gestión de quejas	Coeficiente correlación	de 1,000	,457
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Tiempo de conciliación y respuesta	Coeficiente correlación	de ,457	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Al respecto, podemos observar que el nivel de significancia de la muestra es de un  $p= 0,000$  ( $p<0,01$ ); ello hace que se rechace la hipótesis nula y se acepte la alterna, por lo que se llega a determinar que existe relación significativa entre la gestión en quejas y el tiempo de conciliación y respuesta. Así mismo se observa también un coeficiente de correlación de  $Rho = 0,457$  que indica un grado de relación positiva moderada (Bisquerra, 2009, p.212).

#### **Hipótesis específico 4.**

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de archivar y custodia del expediente ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

H1: Existe relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de archivar y custodia del expediente a ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 201

Tabla 20

*Prueba de Spearman para la hipótesis específica cuatro*

			Gestión en quejas	Tiempo de respuesta
Rho Spearman	de Gestión en quejas	Coeficiente correlación	de 1,000	,398
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Tiempo de respuesta	Coeficiente correlación	de ,398	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

\*\*.

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Al respecto, podemos observar que el nivel de significancia de la muestra es de un  $p= 0,000$  ( $p<0,01$ ); ello hace que se rechace la hipótesis nula y se acepte la alterna, por lo que se llega a determinar que existe relación significativa entre la gestión en quejas y el tiempo de archivar y custodia del expediente. Así mismo se observa también un coeficiente de correlación de  $Rho = 0,398$  que indica un grado de relación positiva baja (Bisquerra, 2009, p.212).

**IV.**

## **Discusión**

Como se obtiene al observar en el presente contenido de averiguaciones se obtuvo como propósito general determinar si existe relación significativa en medio de la gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018 y en la misma forma se buscó determinar 4 objetivos específicos y determinar la variable 1 con sus 4 dimensiones.

De acuerdo a la metodología utilizada para esta tesis se adaptó una indagación a un prototipo censal de 66 pacientes o beneficiario en el centro materno infantil el progreso, en otros aspectos resultando de suma importancia la información obtenida mediante las encuesta.

La finalidad del trabajo se realizó estudiando la importancia que recibe la gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

El instrumento utilizado paso por la demostración confiable y fidedigna que obliga a considerar un importe de conducta y modelo que autorice constatar la averiguación se empleó una investigación piloto de 20 usuarios quienes realizaron preguntas moderadas mediante un interrogatorio de 30 preguntas, y seguidamente con la aplicación de la escala del Alfa de Cronbach se verificó la confiabilidad del instrumento utilizando el sistema SPSS, en cuyo cuestionario para la variable de gestión de quejas resulto una calificación de 0.821 y para el cuestionario de variables tiempo de respuesta la calificación fue de 0.721 resultando confiable dicho instrumento.

Los resultados del trabajo de investigación nos van a demostrar que la gestión en quejas como excelente en un 93.3 % y se observa que en un 6.7 % de los 66 usuarios califican como buena por lo cual se debe dar debida importancia a los beneficiarios para que se hallen notificados sobre las gestión en quejas.

Con el resultado obtenido de la relación entre la variable 1 y su dimensión que es información clara es de un 51,7 % lo cual nos va a garantizar que la información sea clara como lo señala Coello (2014) en donde señala que la información debe de ser "clara y comprensible" sobre los "servicios, traslados y reglamentos del hospital".

Así mismo en relación a la variable 1 de gestión en queja y el tiempo t de respuesta con sus dimensiones se obtuvo un 88,3; 61,7; 96,7 son eficiente para realizar la gestión en queja y el tiempo de respuesta. Según Fernández (2017) las quejas surgen en el momento en que se adquiere ese servicio o producto del mismo modo el autor refiere que las quejas van a partir en base a una incomodidad de parte del usuario como también lo describe Hernández, et al (2014) mostraron que: en los estudios que se realizan no se hace con la finalidad de crear una situación porque está ya sucedió, entonces no se realizará una manipulación de las variables, solo se trata de observar y describir dicha situación tal como están en su ambiente natural para luego confrontarla con el marco teórico.

Todos los resultados nos van a dar una muestra clara que se halla correlación a través de la variante 1 de gestión de queja y la variable 2 de tiempo de respuesta.

## **V. Conclusiones**

**Primera:** Se determinó que debe de hallarse la correlación inmediata efectiva mensurado y elocuente entre la gestión en quejas y tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso. Carabayllo 2018.

**Segunda:** Se precisó que se halla un vínculo demostrativo, espontanea prudente y característico entre la gestión en quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso. Carabayllo 2018

**Tercera:** Se demostró en cuanto al objetivo específico 2, que existe un vínculo directo positivo frágil ( $Rho=0.472$ ) y significativa ( $p=0.000 < 0.05$ ) entre la gestión en quejas y el tiempo de investigación y análisis ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso. Carabayllo 2018.

**Cuarta:** Se demostró sobre el objetivo específico 3, existe una explicación inmediata positiva moderada ( $Rho=0.457$ ) y significativa ( $p=0.000 < 0.05$ ) entre la gestión en quejas y el tiempo de conciliación y respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso. Carabayllo 2018.

**Quinta:** Se demostró que sobre el objetivo específico 4, se demostró que existe una relación directa positiva baja ( $Rho=0.398$ ) e importante ( $p=0.000 < 0.05$ ) entre la gestión en quejas y el tiempo de archivar y custodia del expediente ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso. Carabayllo 2018.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Se aconseja a la autoridad favorecer oportunamente formación a los perceptores y/o funcionarios públicos, a fin de comprender la finalidad de los funcionarios públicos.

**Segunda:** Se conserva a la gerencia sostener la búsqueda de terminar a modernizar y reconfortar administración de los perceptores y funcionarios públicos.

**Tercera:** Se aconseja a la gerencia sostener el balance hacia la búsqueda a fin de modernizar y de comprobar que existen de hipótesis desierto de las disposiciones descriptas con el grupo.

**Cuarta:** Se aconseja a la gerencia sostener la investigación con el propósito de anexionar los diferentes establecimientos del mandato que tiene salvoconducto de administración que autorice para renovar la enmienda del servicio civil.

**Quinta:** Al fin y acabo se aconseja gerencia sostener el propósito con el objetivo de sostener un fundamento para renovar la enmienda del servicio civil.

Con el presente trabajo nos servirá posteriormente para la evaluación de todos los factores que incluye la importancia del cuidado al usuario y si existen aspectos que se puedan mejorar para una buena atención de calidad.

## **VII. Referencias**

Acosta, J. (2012) en su tesis titulado *gestión de quejas y reclamaciones* refiere que debemos de aprender a recoger y asumir todas las quejas, que van hacer información fundamental para la mejora de calidad. España: Bresca.

Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). *Clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud*. Sexta edición Colombia – Cali.

Beltrán (2012) en su tesis de *Propuesta de procedimientos operativos estándares para el servicio de farmacia de consulta externa del departamento de farmacia* Lima – Perú Universidad católica del Perú.

Bizquera (2009) *Escala de correlación según el rango de valores* 5 edición, editorial Síntesis España - Madrid

Borboto, Y. (2005). En su tesis titulada *Contribución al mejoramiento de la Gestión del Mantenimiento en Hospitales en Cuba*. Cuba: santa clara.

Cano (2014) en su tesis *de satisfacción de las necesidades de salud y de sus usuarios* Colombia – Cali.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. 9na edición España - Madrid.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. 9na edición El España - Madrid.

Coello (2014) en su tesis titulada *Las quejas son un problema puesto que manifiesta insatisfacción de los clientes lo cual indica que el sistema de gestión de la calidad no ha alcanzado sus objetivos*. Colombia: Cali.

Congreso Constituyente (1993) Constitución Política del Perú en el artículo 167 de la Ley N° 27444 podrá hacerlo en cualquiera de las sedes de SUSALUD.

Congreso de la República RM 224-2016 *que regula el Procedimiento de Atención y Trámite de Quejas, Sugerencias, Consultas e Interposiciones de*

Buenos Oficios en la Oficina de Transparencia y Defensoría de Salud (2017) *Art. 15 (Inciso 4)*

Correa, N., & Zea, E. (2011). En su tesis *Manual de competencias para el talento humano asistencial de la ESE Hospital San Rafael del Municipio de Jericó, basado en el direccionamiento estratégico*. Colombia: Cali

Cuesta, A., Fleitas Triana, S., García, V., & Hernández, I. (2016). En su tesis *Contribución a la Evaluación del Desempeño, el Sentido de Compromiso y el Accionar de la Gestión del Capital Humano en la Empresa*. Cuba: habana.

Cuesta, A. (2010) *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Tesis de Grado Colombia: Bogotá.

Cuesta, A. (2010) *Tecnología de la gestión de recursos humanos* Tesis de Grado Cuba: Habana Cuevas, J. C. (2011). *Psicología y Empresa con Talento Humano* Colombia: Cali Directiva de Normas que *regulan el Procedimiento de Atención y Trámite de Quejas, Sugerencias, Consultas e Interposiciones de Buenos Oficios en la Oficina de Transparencia y Defensoría de Salud (2017) Art. 15 (Inciso 4)*,

Fernández (2017) *las quejas surgen en el momento en que se adquiere ese servicio o producto* Lima – Perú Universidad Pontificia

Gallardo (2014), *Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería* Lima: Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

González, Melob, & Limón, 2015 *Administración de recursos humano*. Octava edición. México.

Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P (2014) *procedimientos que se necesita en una investigación, mediante procedimientos que se seguirán y que Ayudaran a encontrar respuestas al problema planteado*. Lima – Perú Universidad Pontificia.

Hospital General de Medellín (2012) revista N° 32 tiene una categoría especial de entidad pública que es vigilado por el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU – Colombia: Cali. Recuperado en:

<http://www.categoriaesencial.com/atencionalusuario>.

Leiva (2016) diario Latercera – Chile que uno de cada cuatro reclamos que recibieron las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias durante 2015. recuperado en: [http://www. Diario la tercera .com /Información reclamos y Sugerencias](http://www.Diario.latercera.com/Información-reclamos-y-Sugerencias)

Parasuraman (1985) en su libro titulada *calidad de servicio como el desajuste que se da entre las expectativas del consumo*

Roa (2015) su tesis de *investigación el estudio autorizado de Opinión de los Usuarios externos sobre la calidad de servicios*. Costa Rica.

Rodríguez (2017) en su tesis *procedimiento para el diseño e implantación del sistema integrado de gestión de la calidad, gestión ambiental y gestión de la seguridad y salud en el trabajo*. Bogotá, Colombia

Shimabuku, R. (2014), en su trabajo de investigación científica *Las reclamaciones de los usuarios en un centro pediátrico* Lima – Perú.

Siaden, Q. (2016), *Calidad de Atención de la Consulta Externa del Hospital de San Juan de Lurigancho* Lima – Perú. Tesis de Grado USMP. URL: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2613/1/SIA-DEN\\_QI.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2613/1/SIA-DEN_QI.pdf)

## **Anexos**

## Artículo científico

La salud es uno de los derechos fundamentales para todo ser humano y es considerado un factor insustituible que influye en el bienestar social, el desarrollo, la economía y la educación de los pueblos aspectos que obligan a las Instituciones Hospitalarias a ofrecer atención médica oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria

Por tal razón todas las instituciones que prestan servicios de salud tienen que ser cada vez más competitivas deben estar enfocadas de forma permanente en la calidad, iniciando desde un elemento fundamental como es la orientación hacia el usuario ya que por una inconformidad o insatisfacción por parte de la institución con el producto o el servicio que le brinden podría hacer perder a la organización grandes oportunidades ya sea en prestigio como en ingresos.

En la actualidad todos los establecimientos que brindan asistencia sanitaria se deben encontrar cada vez con más dominio y enfocadas con persistencia en cuanto a la disposición comenzando el inicio esencialmente dirigido al paciente por un malestar e inquietud de parte del establecimiento por la elaboración.

De acuerdo a los datos obtenidos de la investigación, muchas de las instituciones suelen olvidar éste enfoque y, por tanto, terminan pagando un precio muy alto, por ello es importante tener en cuenta y sobre todo saber manejar las opiniones y percepciones que los pacientes que nos van a transmitir a nuestro servicio con el único objetivo de retroalimentar y así nos permita servir cada día mejor a los clientes.

En caso que los hospitales públicos y clínicas privadas el ente supervisor es La Superintendencia Nacional de Salud (SuSalud) es la entidad que, por mandato legal, posee la obligación de tener un compromiso de vigilar y cuidar por los derechos en salud de todos los peruanos por eso es muy importante que esos derechos se conozcan para denunciar cada vez que sean vulnerados. Según SuSalud cada peruano tiene derecho: a la entrada de los diferentes establecimientos de salud.

Lo que representa que todas las personas conserva lo razonable a impregnarse el interés médico la obligación de hallarse una adecuada, rápida y oportuna, así como también la atención por emergencia.

Los pacientes también tienen derecho a recibir información sobre su salud, el personal médico tiene que identificarse con el paciente e informarle sobre su dolencia y tratamiento según sea el caso.

Todos los pacientes tienen derecho a la atención y recuperación, lo que implica ser atendido con mucho respeto bajo un tratamiento adecuado para su enfermedad y/o dolencia sin discriminación y no vulnerar los derechos de cada usuario. Tener cada área del hospital en perfecto estado, reluciente, pulcra y limpia, el desarrollo de las estrategias de Tangibilidad aumentará el nivel de calidad de servicio que se brinda a los usuarios; de acuerdo, al entorno visual del lugar. Se buscará establecer una imagen de un hospital pulcro; ya que, mostrará cada zona del hospital con una limpieza impecable. Para esto se estableció que el encargado de limpieza controle cada cuatro horas la limpieza del lugar.

### **Gestión de quejas**

Es programar, guiar los recursos y técnicas para lograr los resultados mediante los cumplimientos que permitan realizar la gestión.

Según la Directiva de Normas RM N° 11-2016 Minsa que regulan el Procedimiento de Atención y Trámite de Quejas, Sugerencias, Consultas e Interposiciones de Buenos Oficios en la Oficina de Transparencia y Defensoría de Salud (2017) Art. 15 (Inciso 4), sobre los principios que rigen la atención en la Oficina Ejecutiva de Transparencia y Defensoría de la Salud refiere, definiciones operativas como:

### **Queja tipo cero**

Son malestares que expresan lo evidente o colateralmente por el consumidor que se expresa verbalmente independientemente de su identidad que permitan el trayecto para que la comisión determine lo estancado y referido como

Consecuencia son trasladada hacia la Oficina / Unidad de Gestión de la Calidad donde se va a inspeccionar y realizar el procedimiento adecuado.

### **Queja tipo uno.**

Son malestares que se asientan en un registro en forma ordenada y precisa que es adecuado por los diferentes establecimientos donde nos va a permitir la filiación y rubrica del beneficiario, seguidamente va a admitir por cual medio de comunicación la institución determina que consecuencia transige para luego trasladar al despacho de la unidad de Gestión de la Calidad para el correcto llenado y desarrollo.

### **Queja tipo dos.**

Son expuestas en manifiesto la evaluación del salvoconducto no legislativo que son referidas al ente superior de los diferentes establecimientos. Luego son incorporadas por conducto regular y tratadas en el despacho de la unidad de Gestión de la Calidad para el correcto llenado y reparación si está involucrado.

### **Queja tipo tres.**

Son manifestaciones que van a hacer manifestadas mediante un salvoconducto no legislativo, referidas al ente superior de los diferentes establecimientos

Mediante la conciliación que se encuentra regularizado negocian la operación de atención y Trámite de Quejas, Sugerencias, Consultas donde se van a dirigir y analizar los distintos prototipos de protestas aunque se encuentran como los malestares que redactan y van a ser dirigidas a la unidad de Gestión de la Calidad, las quejas escritas dirigidas a la máxima autoridad de la institución.

Según la RM N° 11- 2016 Minsa refirió que el desarrollo de los malestares observa los principios sucesivos conforme a la equidad de la protección de la salud de las personas:

Fundamento de Protección: de la salud la persona, la familia y la comunidad, así como el derecho al acceso a la información pública **Fundamento de intermediación:** se debe procurar resolver la más amplia y constante intervención para atender las quejas, presentadas por los usuarios.

**Fundamento de celeridad:** se debe garantizar la más rápida, oportuna, ágil e inmediata actuación.

**Fundamento de Eficacia:** garantizando el ejercicio de los derechos de la persona, la familia y comunidad.

De acuerdo a la RM N° 11-2016 Minsa refiere que la gestión de quejas debe de tener principios como el de protección tanto a las personas y comunidades dando informaciones claras y precisas de sus derechos en los diferentes instituciones, al presentarse una queja de respuesta lo más rápido posible al usuario con una inmediata solución a su queja.

La Superintendencia Nacional de Salud (SuSalud) es la entidad que, por mandato legal, tiene la obligación de velar por los derechos en salud de todos los peruanos. Es importante que esos derechos se conozcan para denunciar cada vez que sean vulnerados.

En principio, según el sitio web de SuSalud, cada peruano tiene "derecho al acercamiento de los servicios de salud". Representa a cada individuo tiene fundado lo razonable para percibir los cuidados facultativos que van a realizarse en forma adecuada y oportuna, así como atención por emergencia. En esos casos no se puede ni debe exigir documento o pago alguno para condicionar la atención.

Los pacientes también tienen derecho a recibir información "clara y comprensible" sobre los "servicios, traslados y reglamentos del hospital". Del mismo modo, se le debe revelar el nombre de los médicos y del personal que le brinda la atención. Cada paciente tiene derecho a la atención y recuperación, lo que implica ser atendido "con respeto, sin discriminación y bajo un tratamiento adecuado para tu enfermedad".

Para tener un buen registro de quejas se debe de tener en cuenta los siguientes: Fecha producción, relato de los motivos. El momento de la elaboración el usuario que refiere su malestar describe sus motivos razones y circunstancias al encargado de decepcionar su malestar en la que va a ir

Sustentada al personal encargado e identificado para que posteriormente se realice la solución.

Para poder comprender lo que es gestión de quejas debemos de saber que es calidad, en consiste calidad en salud y cuáles son sus componentes.

### **Tiempo de respuesta ante el reclamo**

Cuando se incorporan el malestar vía escrito el límite del procedimiento será de treinta días (30) hábiles, según lo dispone el artículo 4º del Decreto Supremo N° 042-2016-PCM, plazo en el que deberá darse respuesta a su reclamo, al correo electrónico que consigne para tal efecto.

Según SuSalud si el usuario no está conforme con el procedimiento administrativo en el que es parte, deberá presentar una Queja por defecto de Tramitación, contemplada en las leyes del Perú en el artículo 167 de la Ley N° 27444 podrá hacerlo en cualquiera de las sedes de SUSALUD.

Para dar el tiempo de respuesta ante un reclamo primero debemos de saber lo siguiente:

**Recepción y Registro:** es el suceso por lo cual se da el principio a todo descontento este procedimiento se tiene la obligación de enumerar los folios que deben de ser separados y desglosados en 3 partes que van a ser desglosados en donde la hoja principal se la debe de quedar con el usuario, el siguiente folio se debe de quedar con el establecimiento y por último la tercera hoja se va a permanecer encarpeta y a la facilidad de ente superior. La duración a gestionar es de 01 día.

**Investigación y Análisis:** es el desarrollo donde se origina el registro que se adquiere en el área solicitada, este documento va a determinar el tipo de incomodidad dependiendo al anexo 4 esto se manifiesta en un periodo de 03 días el documento de control operacional, la recepción de todos los documentos va a ejecutar una prescripción de vigilancia elaborada la anotación el apunte de las peticiones se efectúa la dependencia en sus respectivas demarcación que se encuentra identificado para la realización del estudio de los diferentes malestares que fueron reportados por los distintos usuarios así mismo responder y manifestar el impreciso que anexa la documentación precisa y fundamentada que va a producir el malestar **Conciliación y Respuesta:** es el suceso por lo

Cual se desarrolla las indagaciones del dilema, el moderador deberá realizar una comparación del Documento donde presentaron la incomodidad para luego el moderador pueda conciliar con el usuario. El agrupamiento de ambas partes va a conceder a concluir en el proceso del reclamo.

**Archivar y custodia del expediente:** son todos los documentos y/o pruebas en la cual se puedan sustentar todas las recepciones, procesamientos y trabajos de las diferentes reclamaciones

### **Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018?

#### **Problemas específicos**

##### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de quejas y el tiempo de recepción y registro ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018?

##### **Problema específico 2**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de quejas y el tiempo de investigación y análisis ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018?

##### **Problema específico 3**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de quejas y el tiempo de conciliación y respuesta ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018?

##### **Problema específico 4**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de quejas y el tiempo de archivar y custodia del expediente ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Justificación teórica**

Teóricamente se justificó mediante una resolución que luego fue cambiado por el artículo 2 del DL N°1289 en donde ponen en conocimiento los diferentes cargos que se expide para optimizar el funcionamiento de los diferentes servicios de la superintendencia nacional de salud.

Hoy en día la calidad de servicio a alcanzado obtener la validez en la humanidades que se va a encontrar con las diversas materias que se encuentran dentro de la Gerencia y la Administración entre otras; por considerarse como la productividad y rentabilidad de una organización que se encuentran vinculados a la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

A partir de las definiciones anteriores, es considerable especificar la presencia de dos impresiones de la calidad. Por una parte la adecuación del uso y por otra la satisfacción del usuario; sin embargo, tanto el uno como el otro se vinculan con la percepción del usuario, y consideran que la calidad es una ideología integrada de las diferentes funciones de los establecimientos que genera un modo de hacer las cosas, para lo cual es inevitable para obtener el reto de la competitividad.

Uno de los derechos más importantes es el consentimiento informado. Los pacientes deben de tener toda la información disponible para aceptar o no las pruebas o procedimientos que ordenan los médicos, para utilizar la disposición de la urgencia.

Finalmente, SuSalud indica los peruanos tienen derechos a activar mecanismos de protección y a recibir respuesta cuando presenten quejas o reclamos. También tienen derecho a acceder a su historia clínica.

### **Justificación práctica**

El aspecto práctico se justificó en base a de las variables de gestión en quejas y el tiempo de respuesta ante un reclamo, con lo cual se va a realiza un diagnóstico de tipo cuantitativo prospectivo en el centro materno infantil el progreso, 2018.

## **Método metodológico**

A nivel metodológico se demostró la relación que existe entre las variables de gestión en quejas y el tiempo de respuesta ante un reclamo, con lo cual se va a Realizar un diagnóstico de enfoque cuantitativo prospectivo en una muestra tomada de la población.

El instrumento fue sometido a validación por 01 experta en metodología y 02 temáticos que son especialistas en la materia de investigación, cuya validez es de suma importancia ya que permitirá medir las variables que están incluidas en el cuestionario.

Evidenciada la problemática mencionada se realiza en la presente tesis de investigación determinar si existen quejas y en qué tiempo demora la respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso.

## **1.6.- Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

### **Hipótesis específicos.**

#### **Hipótesis específico 1**

Existe una relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de recepción y registró ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso Carabayllo 2018

#### **Hipótesis específico 2**

Existe una relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de investigación y análisis ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso Carabayllo 2018

#### **Hipótesis específico 3**

Existe una relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de conciliación y respuesta ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso Carabayllo 2018

#### **Hipótesis específico 4**

Existe una relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de archivar y custodia del expediente ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso Carabayllo 2018.

#### **1.7. Objetivos**

##### **Objetivo General**

Determinar si existe relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

##### **Objetivos específicos**

##### **Objetivo específico 1**

Determinar si existe relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de recepción y registro ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

##### **Objetivo específico 2**

Determinar si existe relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de investigación y análisis ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

##### **Objetivo específico 3**

Determinar si existe relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de conciliación y respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

##### **Objetivo específico 4**

Determinar si existe relación significativa entre la gestión de quejas y el tiempo de archivar y custodia del expediente ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

## Anexo 2:

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO:** Gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante un reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES				
PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	VARIABLES 1: GESTION DE QUEJAS				
		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGOS
1.-¿Cuál es la relación entre la gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante un reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018?	Demostrar la relación entre la gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018.	Información clara	Recibe una información legible	1 al 5	Muy en desacuerdo (1)	Mala (5 -9) Regular (10 -14) Buena (15-19) Excelente (20- 25)
<b>PROBLEMA ESPECIFICO:</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b>	Información precisa	Satisfacción con la información recibida	6 al 10	En desacuerdo (2)	
1.-¿Cuál es la relación entre la gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante un reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018?	1.- Demostrar la relación directa entre las reclamaciones y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018	Protección a la persona	Acceso a la información pública	11 al 20	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	
					De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	
		<b>VARIABLES 2: TIEMPO DE RESPUESTA</b>				
2. ¿Cuál es la relación entre los procesos, procedimientos y tiempo de respuesta en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso Carabayllo 2018?	2.-Demostrar la relación entre los procesos, procedimientos y tiempo de respuesta en el centro en el Centro Materno Infantil el Progreso Carabayllo 2018.	Tiempo de inicio de la recepción del registro	01 día	21 al 24	Muy en desacuerdo (1)	Ineficiente (5-9) Moderada (10- 14) Eficiente (15- 20)
		Tiempo de Investigación	02 - 07 días	25	En desacuerdo (2)	
		Tiempo de conciliación y respuesta	05 - 07 días	26 al 29	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	
		Tiempo de Archivar y custodia del	03 meses	30	De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	

<b>NIVEL - DISEÑO DE INVESTIGACION</b>	<b>POBLACION Y MUESTRA</b>	expediente <b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>ESTADISTICAS A UTILIZAR</b>
<b>NIVEL:</b> Descriptivo Correlacional	<b>POBLACION:</b> 66	<b>TECNICA:</b> Entrevista	<b>DESCRIPTIVA:</b>
<b>DISEÑO:</b> No Experimental		<b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario	
<b>CORTE:</b> Transversal	<b>MUESTRA:</b> 66	<b>AMBITO DE APLICACION:</b> CMI Progreso - Carabayllo	
<b>METODO:</b> Descriptivo		<b>FORMA DE ADMINISTRACION:</b> Directa	Por qué se basa en llegar a conocer las situaciones y actitudes que van a predominar el molestar exacto del usuario
<b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo		<b>TIEMPO DE DURACION:</b> 20 minutos	

**Anexo 3**  
**Instrumento: Cuestionario sobre quejas del usuario**  
**externo en el Centro Materno Infantil el Progreso**

Tengo el agrado de saludarle y a la vez comunicarte que estoy realizando un trabajo de investigación titulado Gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018, por lo tanto solicito a usted su colaboración enmarcando con un aspa la respuesta que considera adecuada. Gracias por su colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. considere conveniente.

Las respuestas son:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

<b>VARIABLE 1: GESTION DE QUEJAS</b>						
<b>Dimensión: Información clara</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Entendió usted con facilidad la información Recibida por el personal de Admisión?					
2	¿Entendió usted las indicaciones que le brindo el Personal técnico de enfermería?					
3	¿Entendió usted las indicaciones que le brindo las Licenciadas de Enfermería?					
4	¿Entendió usted las indicaciones que le brindo el Medico?					
5	¿Entendió usted las indicaciones escritas en la Receta médica?					
<b>Dimensión: Información precisa</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	¿El personal técnico le explico a usted en que consultorio lo van a atender?					
7	¿El personal médico le explico a usted sobre problema de salud?					
	¿El médico le explico a usted y a sus familiares los procedimientos y análisis que le van a Realizar?					
9	¿El médico le explico a usted el tipo de tratamiento debe de seguir?					

10	¿Quedo usted satisfecho con la información brindada por el medico?					
<b>Dimensión: Protección a la persona</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Está usted contento con el trato que recibió del Personal de admisión?					
12	¿Está usted contento con el trato que recibió del Personal técnico (TRIAJE)?					
13	¿Está usted contento con el trato que recibió del Personal de consultorio externo?					
14	¿Considera usted que el tiempo fue suficiente Para su atención en consultorio?					
15	¿Usted sintió interés en su consulta de parte del Personal de salud que lo atendió?					
16	¿El personal de salud fue amable con usted Durante la consulta?					
17	¿Espero mucho tiempo usted para que el Personal de salud lo atienda?					
18	¿Percibió usted una buena empatía con personal de admisión?					
19	¿Percibió usted una buena empatía con personal técnico de triaje?					
20	¿Percibió usted una buena empatía con el personal médico?					

<b>VARIABLE 2 : TIEMPO DE RESPUESTA</b>					
<b>Dimensión: Tiempo de recepción y registro</b>					<b>12345</b>
1	¿Desearía usted que le informen en cuanto tiempo le debe dar respuesta a su reclamo?				
2	¿Desearía usted que le informe que datos se debe Colocar en el libro de reclamaciones?				
3	¿Desearía usted que le informe cuando realice un Reclamo que documento se le debe de entregar?				
4	¿Desearía usted que le informe a quien debe de Estar dirigido su reclamo?				
<b>Dimensión: Tiempo de la investigación y análisis</b>					<b>12345</b>
5	¿El reclamo que realizo usted debe de ir Información clara, precisa y completa?				
<b>Dimensión: Tiempo de conciliación y respuesta</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4 5</b>
6	¿Desearía usted que le envíe la respuesta ante su Reclamo por vía de comunicación física?				
7	¿Usted se encuentra conforme con la respuesta a Su reclamo?				
8	¿Desearía usted que le informen cuando tiempo le Deben de dar respuesta a su reclamo?				
9	¿Desearía usted que le informe que si no está conforme con su reclamo puede ir a otras Instancias mayores?				
<b>Dimensión: Tiempo de archivar y custodia del expediente</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4 5</b>
10	¿Desearía usted que le informen en cuando Tiempo se puede archivar su reclamo?				





46	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	92	
47	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	92	
48	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	95	
49	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	94	
50	5	5	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	87	
51	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	93	
52	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	90	
53	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	81	
54	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	92	
55	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	89	
56	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	89	
57	4	2	2	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	88	
58	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	94	
59	5	2	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	90	
60	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	94	
<b>TOTAL</b>	223	214	224	244	258	274	271	264	266	271	280	277	270	274	279	281	285	289	287	291	5322

VARIABLE 2: Tiempo de respuesta											
Dimensiones											
Colaborador	Tiempo de recepcion y registro				I. de la Investigacion y analisis	Tiempo de conciliacion y respuesta				I. de archivar y custodia del	TOTAL V1
	Preg 1	Preg 2	Preg 3	Preg 4	Preg 5	Preg 6	Preg 7	Preg 8	Preg 9	Preg 10	
1	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	45
2	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	47
3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	41
4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	43
5	5	5	3	5	4	3	5	4	4	3	41
6	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
7	5	4	5	5	5	3	3	5	4	3	42
8	5	5	4	5	3	5	3	4	4	5	43
9	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	43
10	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
11	3	4	3	5	5	5	3	5	4	3	40
12	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	44
13	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	45
14	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	45
15	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	41
16	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4	39
17	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	40
18	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	45
19	3	3	3	4	5	5	3	3	3	4	36
20	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	43

21	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	3	57	10	37	10	51	8	18	25
22	5	4	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	3	4	3	5	57	12	35	10	53	10	20	23	
23	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	3	59	13	37	9	50	8	20	22	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	52	12	32	8	51	8	16	27	
25	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	3	3	60	13	39	8	47	8	16	23	
26	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	58	13	37	8	53	8	16	29	
27	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	54	10	35	9	53	9	20	24	
28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	53	13	32	8	47	8	16	23	
29	1	1	1	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48	3	35	10	60	10	20	30	
30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	64	14	40	10	54	10	20	24	
31	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	60	15	35	10	59	10	20	29	
32	2	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51	8	33	10	55	8	19	28	
33	5	1	1	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51	7	35	9	59	10	20	29	
34	3	2	3	3	3	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	50	8	34	8	54	9	19	26	
35	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	57	10	37	10	55	10	19	26		
36	2	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	52	10	34	8	57	10	20	27	
37	2	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49	7	34	8	57	10	18	29		
38	4	2	2	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53	8	36	9	59	10	20	29	
39	2	2	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	52	7	36	9	53	9	20	24	
40	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	54	10	36	8	58	10	20	28	
41	4	4	3	2	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	50	11	30	9	54	9	19	26	
42	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	61	13	39	9	59	10	19	30	
43	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	54	9	35	10	57	10	19	28	
44	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62	14	38	10	58	10	19	29	
45	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	14	34	10	59	9	20	30	

46	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	58	13	35	10	56	10	20	26								
47	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	12	36	10	57	10	19	28								
48	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	61	14	37	10	58	10	19	29									
49	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	61	13	38	10	57	10	18	29									
50	5	5	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	55	13	33	9	56	9	18	29									
51	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59	14	36	9	58	10	19	29									
52	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	12	36	10	57	7	20	30									
53	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	50	7	35	8	55	9	18	28									
54	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57	11	36	10	58	10	20	28									
55	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	58	12	36	10	55	10	17	28									
56	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	58	12	37	9	55	8	18	29									
57	4	2	2	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	8	36	10	58	9	20	29									
58	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	15	36	8	58	10	20	28									
59	5	2	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56	9	37	10	57	9	20	28									
60	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	60	13	37	10	56	9	20	27

VARIABLE 1: Gestion en quejas																				VARIABLE 2: Tiempo de respuesta																				
Dimensiones																				Dimensiones																				
Cola laborator	Información Clara					Información Precisa					Proteccion a la persona										Tiempo de recepcion y registro				I. de la invetigacion y analisis		Tiempo de conciliacion y respuesta				I. de archivar y custodia del		SV1	SD1V1	SD2V1	SD3V1	SV2	SD1V2	SD2V2	SD2V3
	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15	Preg. 16	Preg. 17	Preg. 18	Preg. 19	Preg. 20	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10										
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	63	15	39	9	57	10	20	27		
2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	48	9	31	8	56	8	19	29		
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	55	12	34	9	57	10	20	27		
4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	51	11	32	8	48	8	16	24		
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	3	5	4	4	3	61	15	36	10	53	8	18	27		
6	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	61	14	37	10	60	10	20	30		
7	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	3	52	9	35	8	57	10	18	29	
8	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	4	4	5	55	9	37	9	57	10	20	27		
9	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	55	9	36	10	54	9	19	26		
10	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	60	12	38	10	60	10	20	30		
11	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	3	5	4	3	51	8	34	9	52	7	20	25		
12	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	55	12	34	9	55	10	20	25		
13	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	56	10	38	8	58	10	20	28		
14	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	49	12	31	6	51	8	16	27		
15	2	1	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	52	8	35	9	54	7	19	28		
16	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4	57	11	37	9	48	8	19	21		
17	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	55	10	35	10	51	9	20	22		
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	52	12	32	8	56	10	20	26		
19	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	4	56	13	35	8	51	10	19	22		
20	4	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	54	8	36	10	56	10	20	26		

21	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	3	57	10	37	10	51	8	18	25
22	5	4	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	3	4	3	5	57	12	35	10	53	10	20	23
23	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	3	59	13	37	9	50	8	20	22
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	52	12	32	8	51	8	16	27
25	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	3	3	60	13	39	8	47	8	16	23
26	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	58	13	37	8	53	8	16	29
27	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	54	10	35	9	53	9	20	24
28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	53	13	32	8	47	8	16	23
29	1	1	1	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48	3	35	10	60	10	20	30
30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	64	14	40	10	54	10	20	24
31	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	60	15	35	10	59	10	20	29
32	2	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51	8	33	10	55	8	19	28
33	5	1	1	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51	7	35	9	59	10	20	29
34	3	2	3	3	3	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	50	8	34	8	54	9	19	26
35	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	57	10	37	10	55	10	19	26
36	2	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	52	10	34	8	57	10	20	27
37	2	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	49	7	34	8	57	10	18	29	
38	4	2	2	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53	8	36	9	59	10	20	29
39	2	2	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	52	7	36	9	53	9	20	24
40	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	54	10	36	8	58	10	20	28
41	4	4	3	2	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	50	11	30	9	54	9	19	26
42	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	61	13	39	9	59	10	19	30
43	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	54	9	35	10	57	10	19	28
44	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62	14	38	10	58	10	19	29
45	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	14	34	10	59	9	20	30

## ANEXO N° 5



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.(a): Sánchez Aguirre Flor de María

Presente

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

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Posgrado en MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UCV, en la sede Los Olivos promoción 2017-2, aula 206-A, requiero validar los instrumentos con lo cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro.

El título del Proyecto de investigación es:

**Gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabaylo 2018**

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Ivonne Mercedes Ríos Carbajal  
DNI. 10509803



## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **VARIABLES 1: GESTION DE QUEJAS**

Según la RM N°224-2016 MINSA se va a plantea las siguientes estrategias básicas de intervención en calidad: Satisfacción del Usuario, Mejoramiento Continuo de la Calidad, Atención Orientada al usuario; Estas estrategias se encuentran contempladas en el componente del Sistema de Información para la Calidad cuyas acciones se llevan a cabo para fijar normas, vigilar y mejorar el desempeño en forma continua y cíclica, de tal manera que la atención prestada sea efectiva, eficaz y segura, orientada siempre a la satisfacción del usuario.

#### **Dimensión 1: Información clara**

Recibe una información legible

#### **Dimensión 2: Información precisa**

Satisfacción con la información recibida

#### **Dimensión 3: Protección a la persona**

Acceso a la información pública

Es un derecho de todos los usuarios que tienen y son protegidos por diversas leyes y normativas.



## **VARIABLE 2: TIEMPO DE RESPUESTA**

Según la RM N°224-2016 MINSA se refiere a que el tiempo de respuesta se da a los 30 días hábiles comenzando desde el del tiempo de inicio de la recepción del registro, el tiempo de la investigación y análisis, el tiempo de conciliación y respuesta, por último el tiempo de archivar y custodia del expediente, todos los cambios que se presente para una mejoría.

### **Dimensión 1: Tiempo de recepción y registro**

Se da en un tiempo de 01 día

### **Dimensión 2: Tiempo de la investigación y análisis**

Se da en un tiempo de 02 - 07 días

### **Dimensión 3: Tiempo de conciliación y respuesta**

Se da en un tiempo de 05 - 07 días

### **Dimensión 4: Tiempo de archivar y custodia del expediente**

Se da en un tiempo de 03 meses

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.

## VARIABLES 1: GESTION DE QUEJAS

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala	Instrumento
Gestión de quejas	Según la RM N°246-2016-MINSA: Consiste en la protección de las personas y comunidades donde damos información claras y precisas de las diferentes áreas en las distintas instituciones públicas y privadas.	Se refiere a que todos los usuarios se les deben de dar la información clara, información precisa y además se debe de dar protección a las personas, todos los cambios que se presente para una mejoría es necesario poder completar los ítems y se van a tener en cuenta el cuestionario de preguntas, la medición se va a realizar a través de la escala de Likert.	Información Clara	Recibe una información legible	(1)Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5)Muy de acuerdo	Mala (5-9) Regular (10-14) Buena (15-19) Excelente (20-25)
			Información Precisa	Satisfacción con la información recibida		Mala (5-9) Regular (10-14) Buena (15-19) Excelente (20-25)
			Protección a la persona	Calidad Humana Calidez de atención		Mala (5-9) Regular (10-14) Buena (15-19) Excelente (20-25)

Nota: RM N° 224-2016 MINSA

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

## VARIABLES 2: TIEMPO DE RESPUESTA

Nota: RM N° 224-2016 MINSA

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala	Instrumento
Tiempo de respuesta	Según lo dispone el artículo 4° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, refiere que una vez ingresado el reclamo, el plazo de tramitación del mismo es de treinta (30) días hábiles, plazo en el que deberá darse respuesta a su reclamo, mediante la vía que el usuario eligió.	Se refiere a que el tiempo de respuesta se da a los 30 días hábiles comenzando desde el del tiempo de inicio de la recepción del registro, el tiempo de la investigación y analisis, el tiempo de conciliación y respuesta, por ultimo el tiempo de archivar y custodia del expediente, todos los cambios que se presente para una mejoría es necesario poder completar los ítems y se van a tener en cuenta el cuestionario de preguntas, la medición se va a realizar a través de la escala de Likert.	Tiempo de recepción y registro	01 día	(1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5)Muy de acuerdo	Ineficiente (5-9) Moderada (10-14) Eficiente (15-20)
			Tiempo de la investigación y analisis	02 - 07 días		Ineficiente (5-9) Moderada (10-14) Eficiente (15-20)
			Tiempo de consiliación y respuesta	05 - 07 días		Ineficiente (5-9) Moderada (10-14) Eficiente (15-20)
			Tiempo de archivar y custodia del expediente	03 meses		Ineficiente (5-9) Moderada (10-14) Eficiente (15-20)

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE GESTION DE QUEJAS**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>INFORMACIÓN CLARA</b>								
1	¿Entendió usted con facilidad la información recibida por el personal de Admisión?	✓		✓		✓		
2	¿Entendió usted las indicaciones que le brindo el personal técnico de enfermería?	✓		✓		✓		
3	¿Entendió usted las indicaciones que le brindo las Licenciadas de Enfermería?	✓		✓		✓		
4	¿Entendió usted las indicaciones que le brindo el Medico?	✓		✓		✓		
5	¿Entendió usted las indicaciones escritas en la receta médica?	✓		✓		✓		
<b>INFORMACION PRECISA</b>								
6	¿El personal técnico le explico a usted en que consultorio lo van a atender?	✓		✓		✓		
7	¿El personal médico le explico a usted sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
8	¿El médico le explico a usted y a sus familiares los procedimientos y análisis que le van a realizar?	✓		✓		✓		
9	¿El médico le explico a usted el tipo de tratamiento debe de seguir?	✓		✓		✓		
10	¿Quedo usted satisfecho con la información brindada por el medico?	✓		✓		✓		
<b>PROTECCION A LA PERSONA</b>								
11	¿Está usted contento con el trato que recibió del personal de admisión?	✓		✓		✓		
12	¿Está usted contento con el trato que recibió del personal técnico (TRIAJE)?	✓		✓		✓		
13	¿Está usted contento con el trato que recibió del personal de consultorio externo?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que el tiempo fue suficiente para su atención en consultorio?	✓		✓		✓		
15	¿Usted sintió interés en su consulta de parte del personal de salud que lo atendió?	✓		✓		✓		
16	¿El personal de salud fue amable con usted durante la consulta?	✓		✓		✓		
17	¿Espero mucho tiempo usted para que el personal de salud lo atienda?	✓		✓		✓		
18	¿Percibió usted una buena empatía con el personal de admisión?	✓		✓		✓		
18	¿Percibió usted una buena empatía con el personal técnico de triaje?	✓		✓		✓		
20	¿Percibió usted una buena empatía con el personal médico?	✓		✓		✓		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE TIEMPO DE RESPUESTA**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>TIEMPO DE RECEPCION Y REGISTRO</b>								
1	¿Desearía usted que le informen en cuanto tiempo le debe dar respuesta a su reclamo?	✓		✓		✓		
2	¿Desearía usted que le informen que datos se debe colocar en el libro de reclamaciones?	✓		✓		✓		
3	¿Desearía usted que le informen cuando realice un reclamo que documento se le debe de entregar?	✓		✓		✓		
4	¿Desearía usted que le informen a quien debe de estar dirigida su reclamo?	✓		✓		✓		
<b>TIEMPO DE LA INVESTIGACION Y ANALISIS</b>								
1	¿El reclamo que realizo usted dejo debe de ir informacion clara, precisa y completa?	✓		✓		✓		
<b>TIEMPO DE COSILIACION Y RESPUESTA</b>								
1	¿Desearía usted que le envíen la respuesta ante su reclamo por via de comunicación física?	✓		✓		✓		
2	¿Usted se encuentra conforme con la respuesta a su reclamo?	✓		✓		✓		
3	¿Desearía usted que le informen cuando tiempo le deben de dar respuesta a su reclamo?	✓		✓		✓		
4	¿Desearía usted que le informen que si no esta conforme con su reclamo puede ir a otra instancias mayores?	✓		✓		✓		
<b>TIEMPO DE ARCHIVAR Y CUSTODIA DEL EXPEDIENTE</b>								
6	¿Desearía usted que le informen en cuando tiempo se puede archivar su reclamo?	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sánchez Acuña Flor de María    DNI: 09104533

Especialidad del validador: Metodólogo

... 13 de 11 del 2018

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

[Firma]  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad



Dr. (a): Garay Ghilardi Cesar amador

Presente

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

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Posgrado en MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UCV, en la sede Los Olivos promoción 2017-2, aula 206-A, requiero validar los instrumentos con lo cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro.

El título del Proyecto de investigación es:

**Gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabaylo 2018**

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Ivonne Mercedes Ríos Carbajal  
DNI. 10509803



## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **VARIABLES 1: GESTION DE QUEJAS**

Según la RM N°224-2016 MINSA se va a plantear las siguientes estrategias básicas de intervención en calidad: Satisfacción del Usuario, Mejoramiento Continuo de la Calidad, Atención Orientada al usuario; Estas estrategias se encuentran contempladas en el componente del Sistema de Información para la Calidad cuyas acciones se llevan a cabo para fijar normas, vigilar y mejorar el desempeño en forma continua y cíclica, de tal manera que la atención prestada sea efectiva, eficaz y segura, orientada siempre a la satisfacción del usuario.

#### **Dimensión 1: Información clara**

Recibe una información legible

#### **Dimensión 2: Información precisa**

Satisfacción con la información recibida

#### **Dimensión 3: Protección a la persona**

Acceso a la información pública

Es un derecho de todos los usuarios que tienen y son protegidos por diversas leyes y normativas.

**VARIABLE 2: TIEMPO DE RESPUESTA**

Según la RM N°224-2016 MINSA se refiere a que el tiempo de respuesta se da a los 30 días hábiles comenzando desde el del tiempo de inicio de la recepción del registro, el tiempo de la investigación y análisis, el tiempo de conciliación y respuesta, por último el tiempo de archivar y custodia del expediente, todos los cambios que se presente para una mejoría.

**Dimensión 1: Tiempo de recepción y registro**

Se da en un tiempo de 01 día

**Dimensión 2: Tiempo de la investigación y análisis**

Se da en un tiempo de 02 - 07 días

**Dimensión 3: Tiempo de conciliación y respuesta**

Se da en un tiempo de 05 - 07 días

**Dimensión 4: Tiempo de archivar y custodia del expediente**

Se da en un tiempo de 03 meses

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.

## VARIABLES 1: GESTION DE QUEJAS

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala	Instrumento
Gestión de quejas	Según la RM N°246-2016-MINSA: Consiste en la protección de las personas y comunidades donde damos información claras y precisas de las diferentes áreas en las distintas instituciones públicas y privadas.	Se refiere a que todos los usuarios se les deben de dar la información clara, información precisa y además se debe de dar protección a las personas, todos los cambios que se presente para una mejoría es necesario poder completar los ítems y se van a tener en cuenta el cuestionario de preguntas, la medición se va a realizar a través de la escala de Likert.	Información Clara	Recibe una información legible	(1)Muy en desacuerdo	Mala (5-9) Regular (10-14) Buena (15-19) Excelente (20-25)
			Información Precisa	Satisfacción con la información recibida	(2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5)Muy de acuerdo	Mala (5-9) Regular (10-14) Buena (15-19) Excelente (20-25)
			Protección a la persona	Calidad Humana Calidez de atención		Mala (5-9) Regular (10-14) Buena (15-19) Excelente (20-25)

Nota: RM N° 224-2016 MINSA

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

## VARIABLES 2: TIEMPO DE RESPUESTA

Nota: RM N° 224-2016 MINSA

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala	Instrumento
Tiempo de respuesta	Según lo dispone el artículo 4° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, refiere que una vez ingresado el reclamo, el plazo de tramitación del mismo es de treinta (30) días hábiles, plazo en el que deberá darse respuesta a su reclamo, mediante la vía que el usuario elige.	Se refiere a que el tiempo de respuesta se da a los 30 días hábiles comenzando desde el del tiempo de inicio de la recepción del registro, el tiempo de la investigación y analisis, el tiempo de conciliación y respuesta, por ultimo el tiempo de archivar y custodia del expediente, todos los cambios que se presente para una mejoría es necesario poder completar los ítems y se van a tener en cuenta el cuestionario de preguntas, la medición se va a realizar a través de la escala de Likert.	Tiempo de recepción y registro	01 día	(1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5)Muy de acuerdo	Ineficiente (5-9) Moderada (10-14) Eficiente (15-20)
			Tiempo de la investigación y analisis	02 - 07 días		Ineficiente (5-9) Moderada (10-14) Eficiente (15-20)
			Tiempo de conciliación y respuesta	05 - 07 días		Ineficiente (5-9) Moderada (10-14) Eficiente (15-20)
			Tiempo de archivar y custodia del expediente	03 meses		Ineficiente (5-9) Moderada (10-14) Eficiente (15-20)

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE GESTION DE QUEJAS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>INFORMACIÓN CLARA</b>								
1	¿Entendió usted con facilidad la información recibida por el personal de Admisión?	✓		✓		✓		
2	¿Entendió usted las indicaciones que le brindo el personal técnico de enfermería?	✓		✓		✓		
3	¿Entendió usted las indicaciones que le brindo las Licenciadas de Enfermería?	✓		✓		✓		
4	¿Entendió usted las indicaciones que le brindo el Medico?	✓		✓		✓		
5	¿Entendió usted las indicaciones escritas en la receta médica?	✓		✓		✓		
<b>INFORMACION PRECISA</b>								
6	¿El personal técnico le explico a usted en que consultorio lo van a atender?	✓		✓		✓		
7	¿El personal médico le explico a usted sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
8	¿El médico le explico a usted y a sus familiares los procedimientos y análisis que le van a realizar?	✓		✓		✓		
9	¿El médico le explico a usted el tipo de tratamiento debe de seguir?	✓		✓		✓		
10	¿Quedo usted satisfecho con la información brindada por el medico?	✓		✓		✓		
<b>PROTECCION A LA PERSONA</b>								
11	¿Está usted contento con el trato que recibió del personal de admisión?	✓		✓		✓		
12	¿Está usted contento con el trato que recibió del personal técnico (TRIAJE)?	✓		✓		✓		
13	¿Está usted contento con el trato que recibió del personal de consultorio externo?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que el tiempo fue suficiente para su atención en consultorio?	✓		✓		✓		
15	¿Usted sintió interés en su consulta de parte del personal de salud que lo atendió?	✓		✓		✓		
16	¿El personal de salud fue amable con usted durante la consulta?	✓		✓		✓		
17	¿Espero mucho tiempo usted para que el personal de salud lo atienda?	✓		✓		✓		
18	¿Percibió usted una buena empatía con el personal de admisión?	✓		✓		✓		
18	¿Percibió usted una buena empatía con el personal técnico de triaje?	✓		✓		✓		
20	¿Percibió usted una buena empatía con el personal médico?	✓		✓		✓		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE TIEMPO DE RESPUESTA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>TIEMPO DE RECEPCION Y REGISTRO</b>								
1	¿Desearía usted que le informen en cuanto tiempo le debe dar respuesta a su reclamo?	✓		✓		✓		
2	¿Desearía usted que le informen que datos se debe colocar en el libro de reclamaciones?	✓		✓		✓		
3	¿Desearía usted que le informen cuando realice un reclamo que documento se le debe de entregar ?	✓		✓		✓		
4	¿Desearía usted que le informen a quien debe de estar dirigida su reclamo?	✓		✓		✓		
<b>TIEMPO DE LA INVESTIGACION Y ANALISIS</b>								
1	¿ El reclamo que realizo usted dejo debe de ir informacion clara, precisa y completa?	✓		✓		✓		
<b>TIEMPO DE COSILIACION Y RESPUESTA</b>								
1	¿ Desearía usted que le envíen la respuesta ante su reclamo por vía de comunicación física?	✓		✓		✓		
2	¿ Usted se encuentra conforme con la respuesta a su reclamo?	✓		✓		✓		
3	¿ Desearía usted que le informen cuando tiempo le deben de dar respuesta a su reclamo ?	✓		✓		✓		
4	¿ Desearía usted que le informen que si no esta conforme con su reclamo puede ir a otra instancias mayores?	✓		✓		✓		
<b>TIEMPO DE ARCHIVAR Y CUSTODIA DEL EXPEDIENTE</b>								
6	¿Desearía usted que le informen en cuando tiempo se puede archivar su reclamo?	✓		✓		✓		

*[Handwritten Signature]*

---

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

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

Apellido y nombre del juez validador: *Caray Belinda de Vivas* DNI: *019101423*

Especialidad del validador: *Contador, Magister en Administración*

Referencia: El ítem corresponde al contrato laboral firmado.  
 Referencia: El ítem es propiedad de la empresa al momento de la emisión específica del contrato.  
 Cantidad: Se entrega en cantidad según el número de ítem en columnas exacto y físico.  
 Nota: Suficiencia se da existencia cuando se tiene presentada con suficiencia para emitir la ordenes.


  
 del 2018  
*[Handwritten Signature]*  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad



Dr. (a): Mg. Jhan Velásquez Aquino

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Posgrado en MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UCV, en la sede Los Olivos promoción 2017-2, aula 206-A, requiero validar los instrumentos con lo cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro.

El título del Proyecto de investigación es:

**Gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil el Progreso, Carabayllo 2018**

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Ivonne Mercedes Ríos Carbajal  
DNI. 10509803



## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **VARIABLES 1: GESTION DE QUEJAS**

Según la RM N°224-2016 MINSA se va a plantear las siguientes estrategias básicas de intervención en calidad: Satisfacción del Usuario, Mejoramiento Continuo de la Calidad, Atención Orientada al usuario; Estas estrategias se encuentran contempladas en el componente del Sistema de Información para la Calidad cuyas acciones se llevan a cabo para fijar normas, vigilar y mejorar el desempeño en forma continua y cíclica, de tal manera que la atención prestada sea efectiva, eficaz y segura, orientada siempre a la satisfacción del usuario.

#### **Dimensión 1: Información clara**

Recibe una información legible

#### **Dimensión 2: Información precisa**

Satisfacción con la información recibida

#### **Dimensión 3: Protección a la persona**

Acceso a la información pública

Es un derecho de todos los usuarios que tienen y son protegidos por diversas leyes y normativas.

---

**VARIABLE 2: TIEMPO DE RESPUESTA**

Según la RM N°224-2016 MINSA se refiere a que el tiempo de respuesta se da a los 30 días hábiles comenzando desde el del tiempo de inicio de la recepción del registro, el tiempo de la investigación y análisis, el tiempo de conciliación y respuesta, por último el tiempo de archivar y custodia del expediente, todos los cambios que se presente para una mejora.

**Dimensión 1: Tiempo de recepción y registro**

Se da en un tiempo de 01 día

**Dimensión 2: Tiempo de la investigación y análisis**

Se da en un tiempo de 02 - 07 días

**Dimensión 3: Tiempo de conciliación y respuesta**

Se da en un tiempo de 05 - 07 días

**Dimensión 4: Tiempo de archivar y custodia del expediente**

Se da en un tiempo de 03 meses

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.

## VARIABLES 1: GESTION DE QUEJAS

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala	Instrumento
Gestión de quejas	Según la RM N°246-2016-MINSA: Consiste en la protección de las personas y comunidades donde damos información claras y precisas de las diferentes áreas en las distintas instituciones públicas y privadas.	Se refiere a que todos los usuarios se les deben de dar la información clara, información precisa y además se debe de dar protección a las personas, todos los cambios que se presente para una mejoría es necesario poder completar los ítems y se van a tener en cuenta el cuestionario de preguntas, la medición se va a realizar a través de la escala de Likert.	Información Clara	Recibe una información legible	(1)Muy en desacuerdo	Mala (5-9) Regular (10-14) Buena (15-19) Excelente (20-25)
			Información Precisa	Satisfacción con la información recibida	(2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5)Muy de acuerdo	Mala (5-9) Regular (10-14) Buena (15-19) Excelente (20-25)
			Protección a la persona	Calidad Humana Calidez de atención		Mala (5-9) Regular (10-14) Buena (15-19) Excelente (20-25)

Nota: RM N° 224-2016 MINSA

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

## VARIABLES 2: TIEMPO DE RESPUESTA

Nota: RM N° 224-2016 MINSA

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala	Instrumento
Tiempo de respuesta	Según lo dispone el artículo 4° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, refiere que una vez ingresado el reclamo, el plazo de tramitación del mismo es de treinta (30) días hábiles, plazo en el que deberá darse respuesta a su reclamo, mediante la vía que el usuario eligió.	Se refiere a que el tiempo de respuesta se da a los 30 días hábiles comenzando desde el del tiempo de inicio de la recepción del registro, el tiempo de la investigación y analisis, el tiempo de conciliación y respuesta, por ultimo el tiempo de archivar y custodia del expediente, todos los cambios que se presente para una mejoría es necesario poder completar los ítems y se van a tener en cuenta el cuestionario de preguntas, la medición se va a realizar a través de la escala de Likert.	Tiempo de recepción y registro	01 día	(1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5)Muy de acuerdo	Ineficiente (5-9) Moderada (10-14) Eficient (15-20)
			Tiempo de la investigación y analisis	02 - 07 días		Ineficiente (5-9) Moderada (10-14) Eficient (15-20)
			Tiempo de consiliación y respuesta	05 - 07 días		Ineficiente (5-9) Moderada (10-14) Eficient (15-20)
			Tiempo de archivar y custodia del expediente	03 meses		Ineficiente (5-9) Moderada (10-14) Eficient (15-20)

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE GESTION DE QUEJAS**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>INFORMACION CLARA</b>								
1	¿Entendió usted con facilidad la información recibida por el personal de Admisión?	✓		✓		✓		
2	¿Entendió usted las indicaciones que le brindo el personal técnico de enfermería?	✓		✓		✓		
3	¿Entendió usted las indicaciones que le brindo las Licenciadas de Enfermería?	✓		✓		✓		
4	¿Entendió usted las indicaciones que le brindo el Medico?	✓		✓		✓		
5	¿Entendió usted las indicaciones escritas en la receta médica?	✓		✓		✓		
<b>INFORMACION PRECISA</b>								
6	¿El personal técnico le explico a usted en que consultorio lo van a atender?	✓		✓		✓		
7	¿El personal médico le explico a usted sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
8	¿El médico le explico a usted y a sus familiares los procedimientos y análisis que le van a realizar?	✓		✓		✓		
9	¿El médico le explico a usted el tipo de tratamiento debe de seguir?	✓		✓		✓		
10	¿Quedo usted satisfecho con la información brindada por el medico?	✓		✓		✓		
<b>PROTECCION A LA PERSONA</b>								
11	¿Está usted contento con el trato que recibió del personal de admisión?	✓		✓		✓		
12	¿Está usted contento con el trato que recibió del personal técnico (TRIAJE)?	✓		✓		✓		
13	¿Está usted contento con el trato que recibió del personal de consultorio externo?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que el tiempo fue suficiente para su atención en consultorio?	✓		✓		✓		
15	¿Usted sintió interés en su consulta de parte del personal de salud que lo atendió?	✓		✓		✓		
16	¿El personal de salud fue amable con usted durante la consulta?	✓		✓		✓		
17	¿Espero mucho tiempo usted para que el personal de salud lo atienda?	✓		✓		✓		
18	¿Percibió usted una buena empatía con el personal de admisión?	✓		✓		✓		
18	¿Percibió usted una buena empatía con el personal técnico de triaje?	✓		✓		✓		
20	¿Percibió usted una buena empatía con el personal médico?	✓		✓		✓		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE TIEMPO DE RESPUESTA**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>TIEMPO DE RECEPCION Y REGISTRO</b>								
1	¿Desearía usted que le informen en cuanto tiempo le debe dar respuesta a su reclamo?	✓		✓		✓		
2	¿Desearía usted que le informen que datos se debe colocar en el libro de reclamaciones?	✓		✓		✓		
3	¿Desearía usted que le informen cuando realice un reclamo que documento se le debe de entregar ?	✓		✓		✓		
4	¿Desearía usted que le informen a quien debe de estar dirigida su reclamo?	✓		✓		✓		
<b>TIEMPO DE LA INVESTIGACION Y ANALISIS</b>								
1	¿El reclamo que realizo usted debe de ir informacion clara, precisa y completa?	✓		✓		✓		
<b>TIEMPO DE COSILIACION Y RESPUESTA</b>								
1	¿Desearía usted que le envíen la respuesta ante su reclamo por vía de comunicación física?	✓		✓		✓		
2	¿Usted se encuentra conforme con la respuesta a su reclamo?	✓		✓		✓		
3	¿Desearía usted que le informen cuando tiempo le deben de dar respuesta a su reclamo ?	✓		✓		✓		
4	¿Desearía usted que le informen que si no esta conforme con su reclamo puede ir a otra instancias mayores?	✓		✓		✓		
<b>TIEMPO DE ARCHIVAR Y CUSTODIA DEL EXPEDIENTE</b>								
6	¿Desearía usted que le informen en cuando tiempo se puede archivar su reclamo?	✓		✓		✓		



*[Handwritten signature]*

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg:

*Juan Blasquez Aquino*

DNI: *10405347*

Especialidad del validador:

*Magister en Gestión Pública*

*15* de *11* del 2018

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

*[Handwritten signature]*

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## Anexo 6



PERÚ

Ministerio de Salud

Dirección de Redes Integradas  
de Salud - Lima NorteDECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA  
MUJERES Y HOMBRES

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

### **PROVEIDO N°021-MJ-CS.EP-2018**

A : RIOS CARBAJAL IVONNE MERCEDES

ASUNTO : ACEPTACION PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION

ATENCION : Capacitación - DIRIS LN  
Escuela de post grado de la UCV

FECHA : Carabaylo, 12 de Diciembre del 2018

Visto vuestra solicitud, de fecha 09 de Noviembre del presente año, presentada a esta jefatura en él solicita autorización para realizar trabajos de investigación, cuyo proyecto de investigación es titulado: Gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el C.M.I El Progreso".

Ante el pedido debo manifestarle, que esta jefatura no tiene ningún inconveniente en aceptar dicho petitorio, siempre y cuando la Universidad solicite a la DIRECCION DE REDES INTEGRADAS LIMA NORTE (DIRIS.LN), de manera formal y, autorice vía documento.

Atentamente,

PERÚ Ministerio de Salud Dirección de Redes Integradas de Salud - Lima Norte  
C.S. "EL PROGRESO"  
LUIS F. VALVERDE OLORTEGUI  
MEDICO JEFE  
C.I. 23989



<http://www.dirislimanorte.gob.pe>

Av. Túpac Amaru Km 20.5  
Carabaylo  
Telf. 547 - 0203



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Flor de María Sánchez Aguirre, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **"Gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil El Progreso Carabaylo 2018."** del (de la) estudiante **Ríos Carbajal Ivonne Mercedes** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 29 de octubre del 2019

Firma

Flor de María Sánchez Aguirre

DNI: 09104533

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=38&u=1049816741&o=1201735033&lang=es

feedback studio | Gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo 2018.



**Gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo 2018.**

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

**AUTORA:**  
B<sup>a</sup> Ivonne Mercedes Ríos Carbajal

**ASESORA:**  
Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

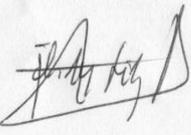
**SECCIÓN:**  
Gestión Pública

Resumen de coincidencias

19 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8 %
3	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
4	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
5	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	www.eumed.net Fuente de Internet	<1 %
7	www.gerenciasalud.com Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 54    Número de palabras: 10080    Text-only Report    High Resolution    Activado





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RÍOS CARBAJAS JUANNE MERCEDES

INFORME TITULADO:

GESTIÓN DE QUEJAS Y EL TIEMPO DE RESPUESTA  
ANTE EL RECLAMO EN EL CENTRO MATERNO  
INFANTIL EL PROGRESO

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA:

13 DE FEBRERO DE 2019.

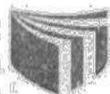
NOTA O MENCIÓN:

APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres (solo los datos del que autoriza)

RÍOS CARBASA JUANNE MERCEDES

D.N.I.

10509803

Domicilio

J. SAUCRANUBO N° 295

Teléfono

Fijo

Movil

945192195

E-mail

juanne.rios.carbasa@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad

Tesis de Pregrado

Facultad

Escuela

Carrera

Título

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado

MAESTRÍA

Mención

GESTIÓN PÚBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres

RÍOS CARBASA JUANNE MERCEDES

Título de la tesis

GESTIÓN DE QUEJAS Y EL TIEMPO DE RESPUESTA  
ANTE EL RECLAMO EN EL CENTRO MATERNO  
INFANTIL EL PROGRESO

Año de publicación

2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA: