



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Gestión hospitalaria y satisfacción del usuario de emergencia  
Covid de un hospital de Comas - 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Trujillo Francia, Lid Teresa ([orcid.org/0000-0001-8660-4945](https://orcid.org/0000-0001-8660-4945))

**ASESORA:**

Dra. Flores Mejia, Gisella Socorro ([orcid.org/0000-0002-1558-7022](https://orcid.org/0000-0002-1558-7022))

**CO-ASESORA:**

Dra. Aranda Pazos, Mónica Jovita ([orcid.org/0000-0003-4024-1426](https://orcid.org/0000-0003-4024-1426))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA - PERÚ**  
**2023**

## **DEDICATORIA**

A mi madre Lid por ser la luz que ilumina mi camino, mi inspiración y fuerza en cada proyecto.

A mis hermanos Paula y Luis por su apoyo incondicional.

A mi Padre Wilder, por brindarme los mejores años de mi infancia, aunque no estés físicamente te llevo en mi corazón.

A mi esposo Christian, por enseñarme que nada es imposible, ahora eres mi ángel aquel que guía mi camino.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento al director, jefes y coordinadores del Centro Asistencial donde se desarrolló la tesis, por la dedicación y apoyo que han brindado a este trabajo.

A los docentes del programa de maestría por su apoyo personal y humano.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y Operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN .....	27
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII. RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS .....	35
ANEXOS .....	43

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1:</b> Ficha técnica del instrumento para medir la variable Gestión Hospitalaria .....	<b>16</b>
<b>Tabla 2:</b> Ficha técnica del instrumento para medir la variable Satisfacción del usuario .....	<b>17</b>
<b>Tabla 3:</b> Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable Gestión Hospitalaria .....	<b>19</b>
<b>Tabla 4:</b> Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable Gestión Hospitalaria .....	<b>20</b>
<b>Tabla 5:</b> Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable Satisfacción del usuario .....	<b>21</b>
<b>Tabla 6:</b> Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario .....	<b>22</b>
<b>Tabla 7:</b> Correlación entre las variables Gestión Hospitalaria y Satisfacción del usuario .....	<b>23</b>
<b>Tabla 8:</b> Correlación entre planificación y Satisfacción del usuario .....	<b>24</b>
<b>Tabla 9:</b> Correlación entre organización y Satisfacción del usuario .....	<b>24</b>
<b>Tabla 10:</b> Correlación entre dirección y Satisfacción del usuario .....	<b>25</b>
<b>Tabla 11:</b> Correlación entre control y Satisfacción del usuario .....	<b>26</b>

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1:</b> Diseño de investigación .....	<b>13</b>
<b>Figura 2:</b> Distribución de Frecuencia y Porcentaje de la variable Gestión Hospitalaria .....	<b>19</b>
<b>Figura3:</b> Distribución de Frecuencia y Porcentaje de las dimensiones de la variable Gestión Hospitalaria .....	<b>20</b>
<b>Figura 4:</b> Distribución de Frecuencia y Porcentaje de la variable Satisfacción del usuario .....	<b>21</b>
<b>Figura5:</b> Distribución de Frecuencia y Porcentaje de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario .....	<b>22</b>

## RESUMEN

El propósito de este estudio refirió a determinar el tipo de relación entre la Gestión Hospitalaria y la Satisfacción del usuario en los pacientes Covid – 19 de un Hospital de Comas, en donde se consideró una metodología bajo el enfoque cuantitativo y diseño no experimental, atendiendo a una investigación de tipo aplicado y bajo el nivel correlativo de manera que se pudiera conocer el nivel de relación entre las variables mencionadas. La muestra seleccionada fue de 120 pacientes COVID – 19, a quienes se les aplicó dos instrumentos de recolección de información desarrollados por Huamán (2021) y que atienden a las dimensiones planteadas para cada variable, para gestión hospitalaria: planificación, organización, dirección y control, y para satisfacción del usuario: bienes materiales, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados hallados demostraron la existencia de una relación significativa entre las variables y sus diversas dimensiones ( $Rho = .500$ ), siendo que el nivel de mayor frecuencia para la variable de Gestión Hospitalaria fue su rango Medio con un 54% y en el caso de la variable Satisfacción del usuario fue su rango Bajo con un 67%, concluyendo con que la actual gestión hospitalaria está dejando ver insatisfacción en lo usuarios del hospital.

*Palabras Clave:* gestión, satisfacción, usuario, hospital.

## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the type of relationship between Hospital Management and User Satisfaction in Covid - 19 patients in a Hospital in Comas, where a methodology was considered under the quantitative approach and non-experimental design, in turn attending to an applied type of research and under the correlative level so that the level of relationship between the variables mentioned could be known. The selected sample consisted of 120 COVID - 19 patients, to whom two data collection instruments developed by Huamán (2021) were applied, which address the dimensions proposed for each variable, for hospital management: planning, organization, direction and control, and for user satisfaction: material goods or tangible aspects, reliability, responsiveness, safety and empathy. The results found showed the existence of a significant relationship between the study variables and their various dimensions ( $Rho = .500$ ), with the highest frequency level for the Hospital Management variable being its Medium range with 54% and in the case of the User Satisfaction variable it was its Low range with 67%, concluding that the current hospital management is showing dissatisfaction among hospital users.

*Keywords:* management, satisfaction, user, hospital.

## I. INTRODUCCIÓN

La realidad de la pandemia por COVID-19 acontecida desde inicios del año 2020, desencadenó cambios de gran magnitud en diversos ámbitos de la sociedad, pero muy acentuadamente dentro del ámbito de prestación de servicios de la salud a nivel mundial, afectando en diversos niveles y aspectos a la gestión de los hospitales y la satisfacción que los clientes presentan de acuerdo a la atención que reciben (Rosas, 2022).

Se tomó en consideración lo mencionado por la Organización Mundial de la Salud — OMS (2020), la cual resaltó la importancia de conservar una gestión de supervisión y evaluación constante en los servicios que prestan los centros hospitalarios debido al descenso en el nivel satisfacción que presentaron los pacientes, en donde se destacó que un 55% de esta población no estuvo a gusto con la atención recibida, lo cual afectó la imagen de la institución y al personal que laboraba allí.

La Organización Panamericana de Salud — OPS (2019), en concordancia a su vez con lo mencionado por Pérez et ál. (2018), indicaron que uno de los elementos que causa mayor influencia dentro de cómo se percibe la gestión de atención que se brinda, tiene que ver con la carencia de conocimientos por parte del usuario externo sobre la organización y protocolos de acción de emergencia actual dentro del sistema de salud, lo cual conlleva a su vez a la afección de otras áreas del recinto.

De acuerdo con Hoffmann et ál. (2015) y Rodríguez (2018), el sistema internacional de atención de la salud se enfrentó a importantes obstáculos, en particular debido a las tendencias desfavorables del entorno externo que lo rodea: cambios demográficos, rápido desarrollo tecnológico, aumento de los costos con respecto a los servicios de salud, aumento en la carga laboral, entre otros. Todo ello conforma un conjunto de elementos que si bien pudieran proporcionar algún avance en determinado momento, suele ser más bien un bloqueo dentro de la gestión laboral.

Actualmente en el Perú y tomando en considerando la reciente experiencia con la pandemia COVID-19, la percepción del servicio de salud ha ido en decaimiento por la alta demanda de los usuarios externos y el poco conocimiento sobre los protocolos regulares de atención (Ministerio de Salud —MINSA, 2020), muy a pesar de la inversión realizada en las mejoras de la misma, afectando la imagen de los centros de salud en todo el Perú. De acuerdo con Maguiña (2020), en su artículo acerca de la etapa COVID-19, demostró tener una deficiente situación sanitaria en relación a equipos, personal, infraestructura y presupuesto.

El servicio de Emergencia Covid de un Hospital de Comas, se ha mantenido dentro de la primera línea de atención y lucha en contra del COVID- 19 y en la actualidad se enfrenta a constantes opiniones negativas sobre la satisfacción brindada a los usuarios en cuanto a la calidad de servicio. Atendiendo a lo anteriormente expuesto, la problemática del presente estudio se enfocó en la insatisfacción de pacientes del área de emergencias por COVID-19 en cuanto a la gestión hospitalaria que este centro de salud ofrece.

Considerando lo planteado, se presentó la formulación del problema general: ¿Cuál es la relación de la gestión hospitalaria y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas -2022? A su vez, se generan los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la planificación y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas – 2022?, ¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas – 2022?, ¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas – 2022?, ¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas – 2022?

La justificación teórica en relación a la variable gestión hospitalaria viene sustentada por lo mencionado por Valdivia (2018) que mencionó el porqué de la importancia de mantener bajo evaluación este aspecto y así brindar siempre un servicio eficiente, y en relación a la variable satisfacción del usuario, Vinuesa (2021) describió que al estudiar la satisfacción se permitirá conocer si los objetivos se

están logrando o no, y así incurrir en mejoras de la institución.

En relación a la justificación práctica se desarrolló esta investigación brindar sugerencias y/o recomendaciones para poder mejorar la realidad en cuanto a la gestión hospitalaria y la satisfacción del usuario que se presentó de acuerdo a los resultados obtenidos. La justificación metodológica recae en que se hizo uso de los instrumentos planteados debido a su confiabilidad y porque recogían la información necesaria para el estudio, en relación a la variable 1 correspondiente a la gestión hospitalaria está conformada por 16 ítems mientras que para la variable 2 correspondiente a la satisfacción del usuario está constituida por 23 ítems.

Los objetivos de la investigación que se consideraron fueron los siguientes: Establecer la relación de la gestión hospitalaria y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas -2022, y como específicos: Delimitar la relación existente entre la planificación y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas - 2022, Determinar la relación existente entre la organización y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas - 2022, Especificar la relación existente entre la dirección y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas - 2022, Establecer la relación existente entre el control y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas - 2022.

Finalmente, las hipótesis que se plantearon fueron las siguientes: Existe relación significativa entre la gestión hospitalaria y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas - 2022 y las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la planificación y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas - 2022, Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas - 2022, Existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas - 2022, Existe relación significativa entre el control y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas - 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes nacionales se considera a García (2018) quien en su investigación buscó determinar si la gestión de calidad tiene incidencia en la satisfacción de los usuarios dentro de una Unidad de Cuidados Intensivos. La metodología aplicada correspondió a un enfoque cuantitativo bajo un tipo de investigación explicativa y correlacional, con diseño no experimental. Los resultados obtenidos demostraron correlación significativa entre las variables, lo cual derivó a concluir que ambas variables tienen incidencia con la otra y destaca una buena percepción del servicio brindado hacia los pacientes.

Seguidamente, Pincay (2022) desarrolló su artículo en donde buscaba analizar cómo había sido la calidad de atención con los pacientes del área de emergencias COVID-19 en un hospital del Perú, para ello se aplicó una investigación cuantitativa y de tipo descriptivo - correlacional, bajo un diseño no experimental. Los resultados demostraron que los pacientes sí estaban conformes y satisfechos con la atención que les brindaron en el recinto, permitiendo concluir que éstos poseen una buena percepción sobre el servicio que se les brindó y que poseen el conocimiento necesario para comprender dicho virus.

De igual forma, Becerra, Pecho & Gómez (2020) desarrollaron un artículo científico donde midió el nivel de satisfacción del paciente en el recinto de salud determinado para el estudio. El estudio fue desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, de tipo observacional, con diseño no correlacional, arrojando como resultado insatisfacción de parte de los usuarios respecto a la gestión médica del establecimiento de salud, lo cual les permitió concluir que los usuarios no se encontraban conformes con su experiencia dentro de este recinto.

Por otro lado, Valdivia (2018) desarrolló su investigación donde determinó la relación entre la satisfacción de pacientes esquizofrénicos y la calidad hospitalaria de un recinto médico. Este trabajo fue desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, siguiendo una tipología básica y con diseño no experimental. Aplicando esta metodología se pudieron obtener resultados que demostraron la existencia de una relación significativa entre las variables de estudio, concluyendo con que los pacientes se encuentran insatisfechos con la atención recibida.

Finalmente, Arteaga (2022) desarrolló su estudio donde buscó determinar la satisfacción de los pacientes de telemedicina atendidos en una localidad del Perú. Correspondió a un enfoque cuantitativo, de tipo básico y no experimental, trayendo como resultados un nivel alto de correlación entre las variables de estudio y concluir con que los pacientes no se encuentran del todo satisfechos con la atención obtenida, muy ocasionalmente se sintieron complacidos, pero fue mayor el tiempo en donde no se lograron sus expectativas.

En lo que respecta a los antecedentes de índole internacional, García *et al.* (2021) en su investigación buscaron determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con Covid-19, sobre el servicio de enfermería recibido en dicha institución. Esta investigación consistió en un estudio descriptivo y transversal siguiendo el enfoque cuantitativo y diseño no experimental, con esto se pudo determinar la correlación entre las variables y llegaron a la conclusión de que se sintieron satisfechos con los cuidados recibidos durante su estancia en el recinto de salud.

Por su parte, Ibarra & Rúa (2018) desarrollaron su artículo buscando determinar la calidad en la atención al paciente del área de urgencias de un hospital público, haciendo uso de una investigación de tipo descriptivo bajo enfoque cuantitativo, con diseño no experimental. Los resultados demostraron que los usuarios sí se sienten satisfechos con el servicio que se les brindó, sin embargo, los investigadores concluyeron que el hospital requiere de mejoras de infraestructura y también de capacitación al personal con respecto al trato brindado, de manera que pueda optimizarse el servicio.

A su vez, Pabón & Palacio (2020) desarrollaron su investigación con la intención de determinar cómo los usuarios de un centro médico perciben los servicios de salud del mismo, para ello se trabajó bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y la tipología descriptiva. La data obtenida a través de los instrumentos aplicados determinó que los servicios brindados entran en el estándar de “bueno”, siendo el laboratorio clínico quien recibió un mejor porcentaje de aceptación 83.1% y el de citas el último con un 74%, permitiendo concluir con que existe satisfacción por parte de los usuarios que asisten a este recinto.

De igual manera, Maggi (2018) desarrolló su estudio con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción por parte de usuarios de un establecimiento médico con respecto a la calidad de servicios de emergencia pediátrica de dicho recinto. Para proceder con ello se utilizó el enfoque cuantitativo y el diseño transversal, no experimental, de tipología correlativa. Los resultados obtenidos indicaron que las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía quienes obtuvieron un nivel insatisfecho, y solo capacidad de respuesta se consideró como satisfecho, concluyendo con que existe un alto nivel de insatisfacción en la muestra.

Finalmente, Núñez (2021) desarrolló su investigación en donde determinó los niveles de satisfacción de los usuarios ante la atención médica durante el Covid-19 en un centro de salud, mediante un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y tipología correlacional, logrando de esta manera identificar los niveles de satisfacción por parte de los pacientes de dicha institución durante la pandemia, lo cual demostró relación significativa entre las variables y concluyendo con que los pacientes se sintieron conformes con la atención médica que se les brindó.

Con respecto a las bases teóricas de la variable Gestión Hospitalaria, la Secretaría de Salud Subsecretaría de Redes de Servicios Departamento de Hospitales de Honduras citada por Valdivia (2018), mencionó sobre la importancia de la implementación de guías, estructuras o normas que permitan la mejora de la gestión gerencial a nivel de recintos de salud públicos o privados, puesto que con ello se podrá generar la estabilidad deseada para conllevar al logro de los objetivos institucionales planteados.

Por otro lado, la Sociedad Española de Calidad Asistencial — SECA (2012) mencionó que la gestión hospitalaria tiene relación con la obtención de información pertinente en cuanto a procedimientos e instrumentos aplicados en la gestión de servicios de calidad para que los centros sanitarios puedan implementar sus procesos de mejora y de medición.

Dentro de la gestión hospitalaria se deben considerar diversos procesos que también pueden aplicar a gestiones o procedimientos de otros planos laborales, pero con caracterizaciones específicas de acuerdo a propósitos del recinto. En este

particular, Kitić Jaklič (2015) resalta a los procesos de planificación, organización, dirección y control, los cuales determinan fases o etapas para que se puedan cumplir con las labores diarias.

De igual manera, Del Salto (2014) identificó ciertos componentes necesarios para que la gestión de servicio de un centro de salud mantenga su estándar de calidad, los cuales refieren a: materiales, administrativos, interrelaciones, técnicos, entre otros, siendo que cada uno de ellos contribuirá al desarrollo de una atención eficaz y eficiente sin generar opiniones negativas acerca del recinto. Por su parte, Trier et ál. (2015) hicieron mención de la relevancia de estas herramientas para que toda gestión pueda conllevar al logro de objetivos, siendo de gran importancia también la evaluación constante por parte de personal interno y externo.

Ahora bien, de conformidad con Jara et ál. (2018), en la gestión hospitalaria se involucran dos concepciones o elementos fundamentales para poder medirla, se trata de la calidad y del servicio, los cuales se perciben en conjunto la mayoría de las veces al momento de realizar algún procedimiento y determinan la eficiencia dentro de las labores de quienes las ofrecen. Estos autores también indican que la calidad del servicio tiene relación con los deseos o requisitos que los consumidores poseen, y con base a ellos es que se debe estructurar el servicio, pero también atendiendo a las capacidades de la organización para dar con ello.

Es por tanto que la gestión hospitalaria involucra un gran conjunto de componentes o factores (de los cuales destacan la seguridad, obligación, confiabilidad) que los consumidores desean ver y que obtienen de acuerdo a cómo la empresa, organización o institución vaya dándole respuesta a ellos.

Considerando lo anteriormente expuesto resultó conveniente resaltar los principios de dicha gestión, los cuales de acuerdo a las NC ISO 9001/2001 citados por Alijani (2015) se toman en cuenta los siguientes:

Enfoque en el cliente: dentro de estos centros o instituciones de salud pública o privada, el principal enfoque es el consumidor y que está representado tanto por los pacientes, como por los familiares de éstos y de cualquier tercero que tenga relación; Enfoque Liderazgo: está en manos del personal directivo determinar

los propósitos, compromisos y objetivos que permitan el normal y exitoso desarrollo de sus actividades diarias; Enfoque Participación del personal: todo el conjunto de personas que integran al recurso humano del centro de salud debe mantener una participación activa en el mismo para beneficio de sí mismos como de la institución en sí.

También resultó necesario considerar los siguientes principios: Enfoque Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores; Enfoque en sistema para la gestión: el trabajo en conjunto de todas las partes que integran al centro de salud será el responsable de una gestión eficaz en sus servicios; Enfoque basado en procesos: se toman en consideración todos los elementos necesarios para ejecutar los procedimientos normales de la institución; Enfoque de la toma de decisión basada en los hechos; y Enfoque Mejora continua: mediante este proceso se podrá alcanzar la excelencia en los servicios ofrecidos.

Körner et ál. (2015) y Jones et ál. (2014) resaltaron que la provisión de atención médica de calidad es multidimensional y se ve afectada por factores complejos. En gran parte, esto depende de la eficiencia y eficacia de llevar a cabo los procedimientos, brindando a las personas y a la población en general resultados de tratamiento que estén a la par de la experiencia, los estándares o las mejores prácticas médicas actuales, teniendo en cuenta criterios como la eficacia, la seguridad, la puntualidad, eficiencia, igualdad y foco en el paciente.

Cuando se habla de multidimensional trata sobre que no solo se contempla a un aspecto o área de la atención médica como tal, sino que es el conjunto de diversos puntos que la estructuran y que funcionan de manera engranada para poder brindar una atención de calidad. En este particular resaltan los procedimientos anteriormente mencionados de planificación, organización, dirección y control, los cuales en las diversas etapas que le conforman, son el engranaje para brindar el servicio deseado.

Reyes et ál. (2021) hicieron mención en su investigación acerca de los nuevos desafíos que vienen de la mano con situaciones críticas a nivel de la gestión de servicios médicos, tal como fue el caso de la pandemia por COVID – 19, para lo cual se tuvo un contexto medianamente preparado a nivel mundial pero que

permitió la creación de protocolos, medidas y herramientas para futuras contingencias que permitirán abordarlas de una manera más acertada y rápida.

Este hecho, como lo fue la pandemia, acentuó algunas problemáticas en diversos recintos de salud debido a la ineficiencia dentro de sus labores para ese momento. Torres (2020) destacó en su investigación que las áreas de emergencia de diversos hospitales fueron superadas en cuanto a recursos y hasta en personal debido al impacto generado por el COVID-19, no obstante, esto permitió que se hicieran gestiones rápidas de contención y que se buscara solventar la situación en la medida de lo posible, creando así las bases para gestiones futuras con eficiencia y eficacia.

Haugland et ál. (2017) y Mariscal (2020) comentaron en sus investigaciones acerca de indicadores de gestión decalidad que fueran relevantes tanto para su investigación como para posteriores, destacando factores más ligados a la gestión de procesos como tal, y basándose en esto, Mamani (2018) plantea sus dimensiones de gestión hospitalaria que también dieron contexto al presente estudio:

Dimensión Planificación. Mamani (2018) la identificó como como una de las funciones principales del proceso Administrativo y en donde se prevén y ordenan los pasos, fases o actividades que se seguirán de acuerdo a un determinado conjunto de objetivos y/o metas; en ella se identifican diferentes fases, tales como: recolección de datos, fijación de objetivos, formulación de planes, generalización de planes y seguimiento. Dimensión Organización. Mamani (2018) la definió como un proceso dentro de la Gestión Administrativa y en donde se estructura a una empresa, haciendo las definiciones de cada uno de los puestos, como también de las responsabilidades que deben cumplir. Sus fases corresponden a: agrupar obligaciones, dividir el trabajo y asignar funciones.

Dimensión Dirección. Mamani (2018) lo planteó como una especie de arte en donde se manejan a las personas buscando un fin en común. Dentro de sus fases resaltan: autonomía, divulgar autoridad, canales de diálogo y supervisión. Dimensión Control. Mamani (2018) mencionó que se trata de determinar si la organización o institución está avanzando hacia sus objetivos planteados y poder

si es necesario o no aplicar alguna acción correctiva. Entre sus fases se pueden destacar: métodos, desempeño, resultados y medidas correctivas.

Referente a lo correspondiente a la satisfacción del usuario, Horovitz & Jurgens citados por Vinueza (2021) indicaron que hablar de este elemento conlleva a asociarlo con los términos de evaluación y calidad, ambos han sido estudiados desde años atrás y en la actualidad siguen siendo pilares para investigaciones sobre el nivel de satisfacción. Como se puede observar, se hace mención al factor de calidad pues se le considera pieza fundamental o básica para poder tener una mejor visión acerca de la eficiencia con que se estén gestionando los servicios, en este caso de un recinto de salud.

Por su parte, Sendlhofer et ál. (2017) mencionaron la importancia de que los sistemas de salud valoren la gestión de calidad de sus servicios para poder brindar atención calificada y de esta manera contribuir a un alto nivel de satisfacción en el usuario. Pérez (2020) hace énfasis en que los recintos como los hospitales necesitan tener muy presente el nivel de satisfacción que presente los pacientes debido a que es éste el principal indicador de que se están cumpliendo con los objetivos propuestos dentro de su gestión de salud.

Mkpojiogu (2016) y Lionis et ál. (2004) indicaron que la interrelación entre el profesional médico y el paciente es uno de los elementos principales para poder medir el nivel de satisfacción del paciente, y que a través de ella se podrán determinar con mayor énfasis los elementos que fluctúan en el mencionado nivel. Por su parte, Jaklič *et ál.* (2018) y Messina et ál. (2015) denotan la importancia de los modelos organizativos de los servicios médicos de emergencia debido a la influencia que acarrear en la satisfacción del paciente y propone a su vez la necesidad de implementar una mayor inversión en los mismos para poder brindar la atención correcta.

Ciertamente la inversión debe ir dirigida a varias áreas y dependiendo de la necesidad que se tenga en cada recinto de salud, pero al tomar en mayor consideración a los modelos organizativos se podrán abarcar otras problemáticas debido a la reacción en cada que esto genera. Mejorar estos modelos permite que el personal de salud pueda contar con implementos adecuados para sus labores,

como también de espacios acordes, con lo cual podrán brindar un servicio de calidad a los pacientes que atiendan en sus actividades.

Lora et ál. (2021) demostraron que el rol del personal médico en el área de emergencia es de gran magnitud e importancia debido a la relación que posee en cuanto al despeje de dudas y a cubrir necesidades del paciente en diversos procesos. Dentro de los recintos de salud es fundamental poder propiciar un ambiente que conlleve a la buena comunicación entre las partes involucradas, en otras palabras, poder generar un ambiente satisfactorio para los dos.

Yovera & Rodríguez (2018) hacen hincapié en que los pacientes buscan sentirse seguros, escuchados y bajo un ambiente de confianza al momento de entrar en contacto con el personal de salud, tanto que hasta el saludo puede generar un rechazo inmediato o una mejor apreciación de este personal, es por tanto que todos los colaboradores tienen un impacto especial en la percepción que logre tener el usuario externo al momento de acceder a los servicios del recinto.

Valdivia (2018) y Estrada & Zuluaga (2020) mencionaron a su vez un elemento de gran relevancia para determinar la satisfacción del usuario y que refiere a las relaciones interpersonales entre el personal médico (que incluye a su vez al personal de enfermería) y el paciente, todo ello debido a que esto es lo que le permite al usuario poder expresar las inquietudes que posea y le brinda la oportunidad al profesional de la salud de propiciar un ambiente de confianza ofreciendo un servicio de calidad y atento.

En lo que respecta a las dimensiones de la satisfacción laboral, se consideraron las planteadas a través de la escala SERVQUAL, ante la cual Mamani (2018) destaca las siguientes: Dimensión Fiabilidad, que denota la habilidad o capacidad para poder brindar el servicio indicado. Dimensión Capacidad de Respuesta, la cual hace referencia a la habilidad de poder brindar un servicio eficiente y de forma rápida. Dimensión Seguridad, por medio de la cual se busca medir la habilidad de poder transmitir confianza al usuario gracias al conocimiento que se posee. Dimensión Empatía, por medio de la cual se tiene la habilidad de prestar un servicio personalizado de acuerdo al cliente. Y dimensión Aspectos Tangibles, la cual engloba todo lo referente a las instalaciones y espacio físico.

De acuerdo con Dimova et ál. (2017), no existe un instrumento estándar universalmente aceptado para medir la satisfacción del paciente, aunque se han desarrollado varios cuestionarios en todo el mundo para medir la satisfacción. Particularmente en esta investigación se hizo uso de un cuestionario aplicado en investigaciones anteriores pero que conviene para el tipo de estudio que se aplicó.

Gómez et ál. (2017) indican que dentro de estos instrumentos se deben destacar elementos que serán constantes en las gestiones de otros recintos de salud, por lo que su aplicabilidad seguirá siendo de importancia y de igual pertinencia. Dichos elementos son los que pueden percibir los pacientes del personal de salud y se mencionan los siguientes: formalidad al momento de atender los casos, autodominio en los momentos de mayor dificultad, disposición de servicio, colaboración, recursos (que ya forma parte también de la gestión del hospital o recinto en sí) y habilidad analítica.

Por su parte, Cayuela et ál. (2019) destacaron la importancia de aplicar evaluaciones constantes a las gestiones de recintos de salud que permitan observar los logros o no de los objetivos planteados para poder aplicar medidas correctivas a tiempo, siendo de sumo valor poder definir con precisión el instrumento que mejor permita desarrollar esta práctica.

Dantas et ál. (2018) explicaron que la periodicidad de estas evaluaciones dependerá de cómo se perciba la gestión en cuanto a los procesos, a su vez, a la eficiencia en la organización que tenga todo el personal al momento de cumplir con sus tareas y que así se disponga de un mejor ambiente laboral para proceder con las supervisiones respectivas y Hernández et ál. (2019) argumentaron que este tipo de investigaciones representan un punto significativo dentro de las gestiones de salud tanto pública como privadas, y que deben prevalecer en el quehacer diario para avanzar y cambiar todo aquello que no esté ajustado a las expectativas, más aún si se aplica considerando los nuevos retos de la salud ocasionados por hechos como la pandemia por COVID-19 y las innovaciones que se tienen en el tapete a nivel médico y tecnológico, por lo que la aplicación de estas investigaciones y evaluaciones no debe dejarse a un lado como si fueran hechos ajenos a la gestión, sino que deben considerarse dentro de la práctica diaria.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

##### Tipo

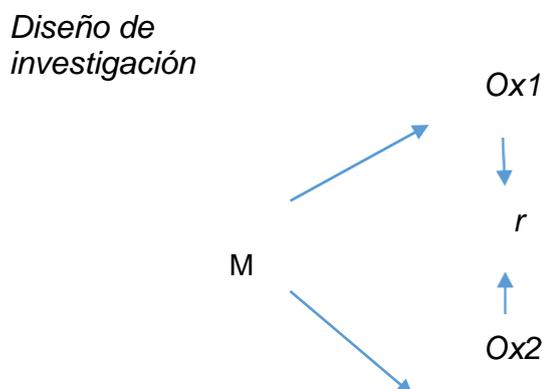
La presente investigación fue de tipo básica, la cual de acuerdo a Hernández & Mendoza (2018), indican que dentro de este tipo de estudio se tratao se manejan datos cuantificables y que se puedan proyectar a través de datos estadísticos y posteriormente a tabulaciones, de tal manera que se puedan probar las hipótesis planteadas.

A su vez, se consideró el Enfoque Cuantitativo, el cual de acuerdo a Hernández & Mendoza (2018) permite abarcar datos numéricos y cuantificables acerca de la investigación que se esté llevando a cabo, de manera que pueda presentarse mediante la tabulación respectiva.

##### Diseño

En cuanto al Diseño de investigación, esta investigación se desarrolló bajo un diseño transversal — correlacional, para lo cual Hernández & Mendoza (2018) indicaron que se trata de un estudio donde no se manipulan las variables y se estudian en un tiempo en específico, además de poder determinar el nivel de influencia de una de las variables con respecto a la otra.

**Figura 1**



*Dónde:*

*M = Muestra*

*Ox1 = Observación de la variable 1*

*Oy2 = Observación de la variable*

*2*

*r = Observación de la correlación de variable*

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variable 1: Gestión Hospitalaria**

**Definición Conceptual:** para lo cual la Sociedad Española de Calidad Asistencial — SECA (2012) menciona que ésta tiene relación con la obtención de información pertinente en cuanto a procedimientos e instrumentos aplicados en la gestión de servicios de calidad para que los centros sanitarios puedan implementar sus procesos de mejora y de medición.

**Definición Operacional:** esta variable se midió a través de un instrumento que constó de 16 preguntas que abarcaron las dimensiones de planificación (5 preguntas), organización (3 preguntas), dirección (4 preguntas) y control (4 preguntas), de esta forma se pudo reconocer o no la existencia del logro de expectativas por parte de los usuarios.

#### **Variable 2: Satisfacción del usuario**

**Definición Conceptual:** Para lo cual Horovitz & Jurgens citados por Vinuesa (2021) indican que hablar de este elemento conlleva a asociarlo con los términos de evaluación y calidad, ambos han sido estudiados desde años atrás y en la actualidad siguen siendo pilares para investigaciones sobre el nivel de satisfacción.

**Definición Operacional:** Esta variable se midió a través de un instrumento que constó de 23 preguntas que abarcaron las dimensiones de capacidad de respuesta (4 preguntas), fiabilidad (5 preguntas), empatía (5 preguntas), seguridad (4 preguntas), y bienes materiales o aspectos tangibles (4 preguntas).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Hernández & Mendoza (2018) indicaron que la población refiere al conglomerado de unidades de análisis con atributos pertinentes a la investigación. La población de este estudio consideró a las 200 personas que fueron atendidas en el área de Emergencia Covid — 19 de un hospital ubicado en el distrito de Comas durante el año 2022.

**Criterios de inclusión:** Pacientes COVID-19 mayores de edad conformes a participar con el estudio, pacientes COVID-19 libres de alguna condición mental o esquizofrénica.

**Criterios de exclusión:** Pacientes COVID-19 mayores de edad que no deseen participar con el estudio, Pacientes COVID-19 con alguna condición mental o esquizofrénica.

#### **Muestra**

Hernández & Mendoza (2018) señalaron que la muestra es una porción del conjunto de individuos que conforman la población y que representarán a la misma dentro de la investigación. La muestra seleccionada correspondió a las 120 personas atendidas en el área de emergencia Covid — 19 del Hospital, y que cumplen con los criterios especificados anteriormente.

#### **Muestreo**

Hernández & Mendoza (2018) indicaron que este es el procedimiento por el cual se selecciona la muestra representativa. Debido a que la población refiere a un número finito de usuarios externos, se aplicó un muestreo simple no probabilístico el cual permitió trabajar con la totalidad de personas indicadas, es decir, 120 personas.

#### **Unidad de Análisis**

Hernández & Mendoza (2018) mencionaron que la unidad de análisis

corresponde a la identificación del individuo u objeto de estudio de la investigación. En este estudio se consideró a un paciente como unidad de análisis.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Se aplicó la técnica de la encuesta para lo cual Behar (2008) indicó que mediante ella el investigador podrá organizarse eficientemente para poder recolectar la información pertinente para el estudio.

#### **Instrumentos**

Se hizo uso de una adaptación de los cuestionarios desarrollados por Huamán (2021) debido a la pertinencia observada con la problemática planteada. En lo que respecta al cuestionario, Gómez (2012) señaló que este se compone de preguntas conformes al fenómeno o problemática planteada con la finalidad de obtener confiables y de la realidad estudiada.

#### **Tabla 1**

*Ficha técnica del instrumento para medir la variable Gestión Hospitalaria*

---

<b>Ficha técnica de cuestionario para la recolección de información de Variable Gestión Hospitalaria</b>
Nombre: Cuestionario para medir Gestión Hospitalaria
Autor: Huamán (2021).
Duración: 10 minutos.
Dimensiones: D1. Planificación. D2. Organización. D3. Dirección. D4. Control.
Finalidad: medir la calidad de servicio con respecto a la gestión hospitalaria.
Escala: Ordinal
Cantidad de ítems: 16
Cantidad de personas a aplicar: 120
Edad: 18 años a más.

---

## Tabla 2

*Ficha técnica del instrumento para medir la variable Satisfacción del usuario*

---

### **Ficha técnica de cuestionario para la recolección de información de Variable Satisfacción del usuario**

---

Nombre: Cuestionario para medir Satisfacción del usuario

Autor: Huamán (2021).

Duración: 10 minutos.

Dimensiones: D1. Fiabilidad. D2. Capacidad de respuesta. D3. Seguridad. D4.

Empatía. D5. Bienes materiales o aspectos tangibles.

Finalidad: medir la satisfacción del usuario.

Escala: Ordinal

Cantidad de ítems: 23

Edad: 18 años a más.

---

## **Validez**

De conformidad con Hernández & Mendoza (2018), la validez del instrumento permite ponderarlo de forma apropiada y específica para poder aplicarlo en el estudio al cual se ha orientado. En esta investigación se aplicó el juicio de expertos o especialistas para comprobar la validez mencionada, éstos fueron profesionales del área de investigación y del problema del estudio. A través de su validación se constató que los instrumentos eran correctos para aplicarse (Ver Anexo 6).

## **Confiabilidad**

De acuerdo con Hernández & Mendoza (2018), la confiabilidad hace mención al nivel de precisión sobre el instrumento a aplicar en un estudio. Particularmente en esta investigación se aplicó la prueba Alpha de Cronbach, por el cual se mide la fiabilidad del instrumento en donde el coeficiente más cercano a 1 del cuestionario será el más confiable.

### **3.5. Procedimientos**

La presente investigación inició con la presencia de la investigadora en el Recinto de Salud, específicamente en el área de emergencia del Hospital seleccionado, en donde realizó la presentación de la solicitud ante la Dirección del mismo para poder acceder a los pacientes COVID-19 especificados en la muestra. El abordaje fue realizado persona a persona aplicando los protocolos de bioseguridad establecidos, se les explicó el tipo de estudio realizado y se resguardó su identificación, luego de la conformidad del consentimiento informado se procedió a aplicar las encuestas creado en Google form, el tiempo de aplicación fue de un máximo de 10 minutos considerando el estado del paciente en ese momento, finalmente el procesamiento de los resultados en Excel y el software Spss versión 26 .

### **3.6. Método de análisis de datos**

El método aplicado fue descriptivo e inferencial y se procedió con los siguientes procesos o etapas: en primer lugar, se realizó la tabulación de datos obtenidos y posteriormente a la aplicación de la escala de medición determinada para poder obtener los valores de los resultados. Posterior a ello se aplicó la prueba de contrastación para las hipótesis planteadas, de esta forma se pudo llegar a las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigadora desarrolló la presente investigación contemplando las normativas de la Universidad César Vallejo haciendo uso de fuentes tanto nacionales como internacionales siendo citadas como lo especifica el Manual APA Séptima edición. A su vez, la investigadora trabajó con el recinto de salud determinado considerando su previo permiso, por otro lado, hizo uso de los principios de justicia debido a que todos los participantes fueron tratados de igual forma, autonomía pues los individuos decidieron si participar o no, responsabilidad ya que la investigadora fue quien se encargó de los resultados de la investigación y la beneficencia.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadísticas descriptivas

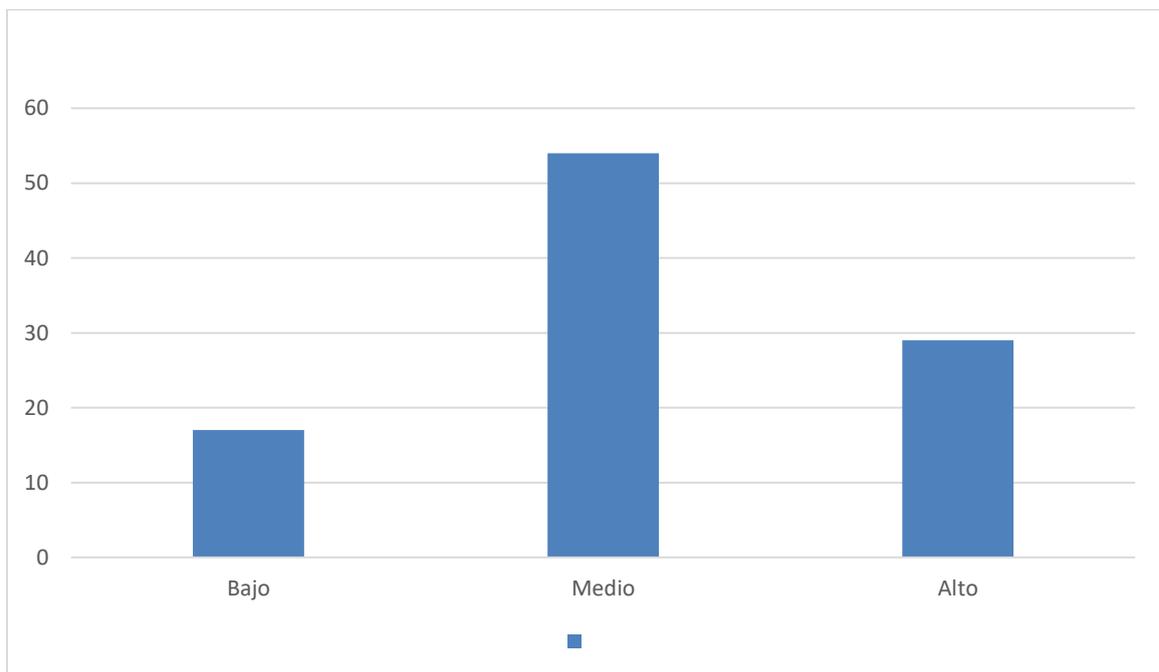
**Tabla 3:**

*Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable Gestión Hospitalaria*

Niveles de la variable	Gestión Hospitalaria	
	F	%
Bajo	20	17
Medio	65	54
Alto	35	29
Total	120	100

**Figura 1:**

*Distribución de Frecuencia y Porcentaje de la variable Gestión Hospitalaria*



Atendiendo a los resultados obtenidos, se observa que la muestra consideró para la variable de Gestión Hospitalaria una mayor frecuencia en cuanto al nivel medio

(54%), mientras que el nivel bajo obtuvo un 17%, y un nivel alto de 29%, esto demuestra una mayor recurrencia en cuanto a una percepción de nivel medio referente a esta variable.

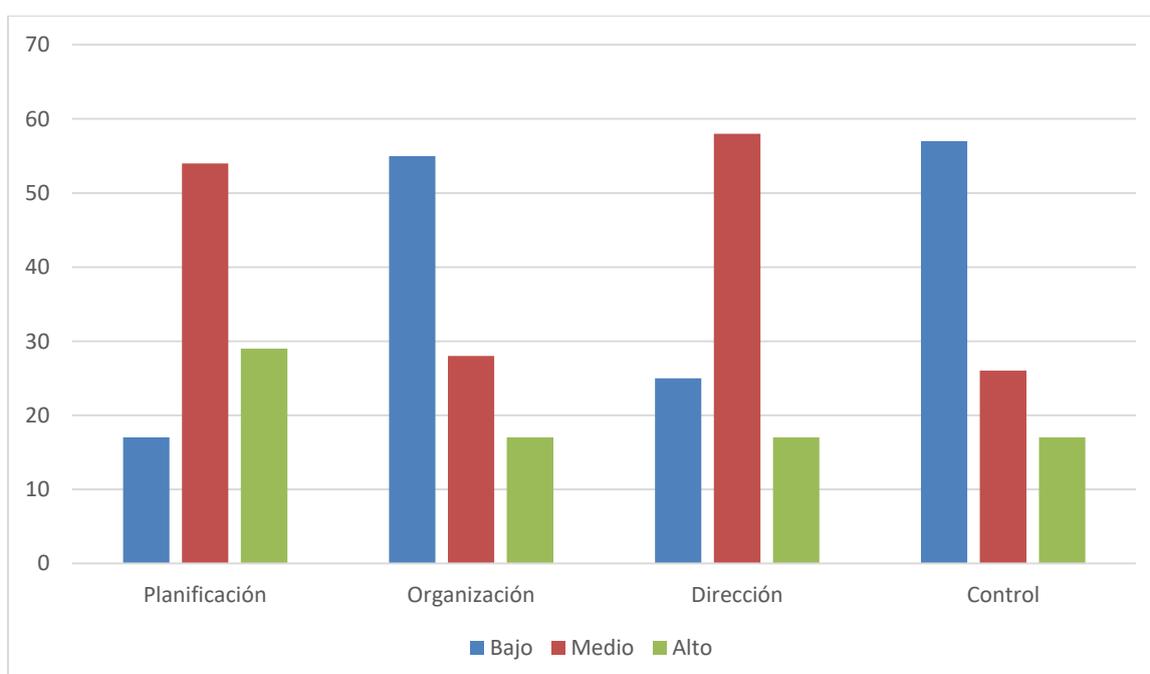
**Tabla 4:**

*Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable Gestión Hospitalaria*

Niveles de la variable	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	30	17	66	55	30	25	68	57
Medio	55	54	34	28	70	58	32	26
Alto	35	29	20	17	20	17	20	17
Total	120	100	120	100	120	100	120	100

**Figura 2:**

*Distribución de Frecuencia y Porcentaje de las dimensiones de la variable Gestión Hospitalaria*



Atendiendo a los resultados obtenidos, se observa que la muestra consideró para la dimensión Planificación un nivel bajo de 17%, un nivel medio de 54% y un nivel alto de 29%; para la dimensión Organización un nivel bajo de 55%, un nivel medio de 28% y un nivel alto de 17%; para la dimensión Dirección un nivel bajo de 25%, un nivel medio de 58% y un nivel alto de 17%; y para la dimensión Control un nivel bajo de 57%, un nivel medio de 26% y un nivel alto de 17%. Los indicadores demuestran una mayor frecuencia en los niveles bajo y medio para las dimensiones, lo cual demuestra una percepción negativa en cuanto a éstos procesos dentro de la gestión hospitalaria.

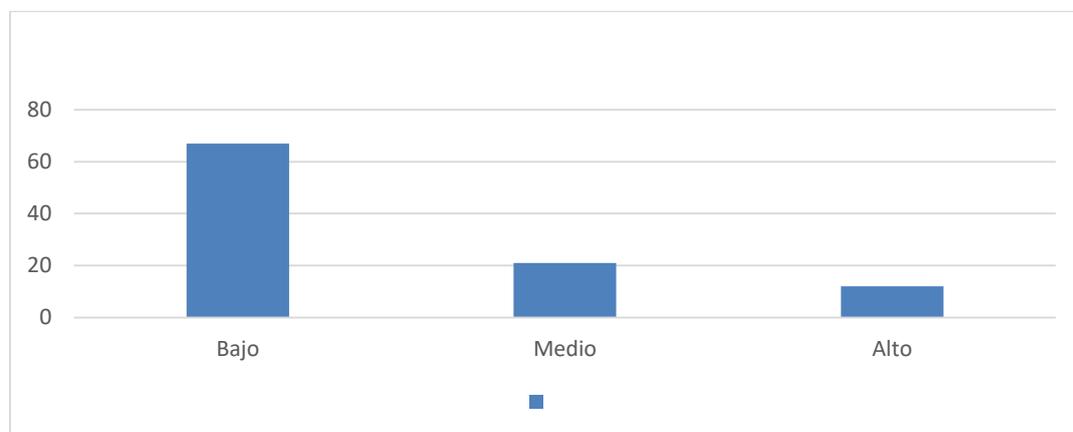
**Tabla 5:**

*Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable Satisfacción del usuario*

Niveles de la variable	Satisfacción del Usuario	
	F	%
Bajo	80	67
Medio	25	21
Alto	15	12
Total	120	100

**Figura 3:**

*Distribución de Frecuencia y Porcentaje de la variable Satisfacción del Usuario*



Atendiendo a los resultados obtenidos, se observa que la muestra consideró una mayor frecuencia para el nivel bajo (67%), mientras que el nivel medio obtuvo una frecuencia de 21% y el nivel alto obtuvo una frecuencia del 12%. Esto demuestra una percepción negativa con respecto a la satisfacción que obtienen los usuarios ante el servicio que le brindan en el recinto de salud bajo estudio.

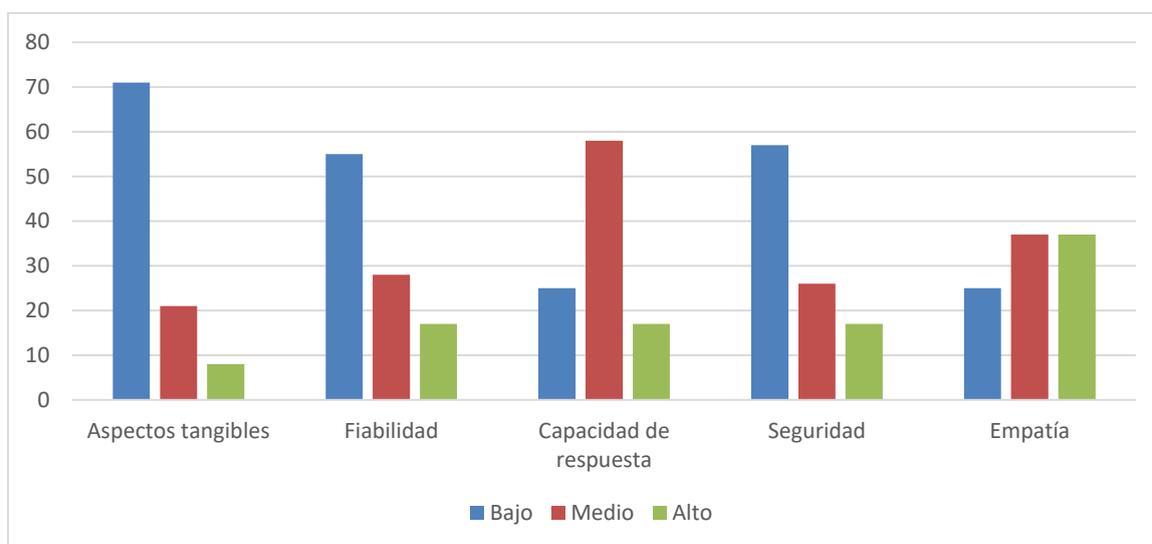
**Tabla 6:**

*Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario*

Niveles de la variable	Aspectos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	85	71	66	55	30	25	68	57	30	25
Medio	25	21	34	28	70	58	32	26	45	37
Alto	10	8	20	17	20	17	20	17	45	37
Total	120	100	120	100	120	100	120	100	120	100

**Figura 4:**

*Distribución de Frecuencia y Porcentaje de las dimensiones de la variable Satisfacción del Usuario*



Atendiendo a los resultados obtenidos, se observa que la muestra consideró para la dimensión Aspectos Tangibles un nivel bajo de 71%, un nivel medio de 21% y un nivel alto de 8%; para la dimensión Fiabilidad un nivel bajo de 55%, un nivel medio de 28% y un nivel alto de 17%; para la dimensión Capacidad de respuesta un nivel bajo de 25%, un nivel medio de 58% y un nivel alto de 17%; para la dimensión Seguridad un nivel bajo de 57%, un nivel medio de 26% y un nivel alto de 17%; y para la dimensión Empatía un nivel bajo de 25%, un nivel medio de 37% y un nivel alto de 37%. Estos indicadores muestran una mayor frecuencia para los niveles bajo y medio, indicando una percepción negativa con respecto a la satisfacción del usuario.

## 4.2. Estadística inferencial

### Hipótesis General

Ho: No existe relación significativa entre la gestión hospitalaria y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas – 2022.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión hospitalaria y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas – 2022.

**Tabla 7:**

*Correlación entre las variables Gestión Hospitalaria y Satisfacción del usuario*

			Gestión Hospitalaria	Satisfacción del usuario
Rho Spearman	de Gestión Hospitalaria	Coeficientes de correlación	1,000	,500**
		Sig.		,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coeficientes de correlación	,500**	1,000
		Sig.	,000	
		N	120	120

\*\* . La correlación es sig en 0,01 (bi).

De conformidad con la tabla 7, el valor de Rho de Spearman = 0,500\*\* denota significatividad moderada bajo la tendencia positiva, con  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ),

indicando a su vez relación significativa, permitiendo aceptar la hipótesis planteada por el investigador.

### Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la planificación y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas – 2022.

Ha: Existe relación significativa entre la planificación y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas – 2022.

**Tabla 8:**

*Correlación entre Planificación y Satisfacción del usuario*

			Planificación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Planificación	Coeficientes de correlación	1,000	,502**
		Sig.		,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coeficientes de correlación	,502**	1,000
		Sig.	,000	
		N	120	120

\*\* . La correlación es sig en 0,01 (bi).

De conformidad con la tabla 8, el valor de Rho de Spearman = 0,502\*\* denota significatividad moderada bajo la tendencia positiva, con  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), indicando a su vez relación significativa, permitiendo rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

### Hipótesis Específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas – 2022.

Ha: Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas – 2022.

**Tabla 9:***Correlación entre Organización y Satisfacción del usuario*

			Organización	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Organización	Coeficientes de correlación	1,000	,505**
		Sig.		,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coeficientes de correlación	,505**	1,000
		Sig.	,000	
		N	120	120

\*\* . La correlación es sig en 0,01 (bi).

De conformidad con la tabla 9, el valor de Rho de Spearman = 0,505\*\* denota significatividad moderada bajo la tendencia positiva, con  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), indicando a su vez relación significativa, permitiendo rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

### Hipótesis Específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas - 2022

Ha: Existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas - 2022

**Tabla 10:***Correlación entre Dirección y Satisfacción del usuario*

			Dirección	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coeficientes de correlación	1,000	,504**
		Sig.		,000
		N	120	120
	Satisfacción	Coeficientes		

del usuario	de correlación	,504**	1,000
	Sig.	,000	
	N	120	120

\*\* . La correlación es sig en 0,01 (bi).

De conformidad con la tabla 10, el valor de Rho de Spearman = 0,504\*\* denota significatividad moderada bajo la tendencia positiva, con  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), indicando a su vez relación significativa, permitiendo rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

#### Hipótesis Específica 4

Ho: No existe relación significativa entre el control y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas - 2022

Ha: Existe relación significativa entre el control y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas - 2022

#### Tabla 11:

*Correlación entre Control y Satisfacción del usuario*

			Control	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Control	Coeficientes de correlación	1,000	,503**
		Sig.		,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario	Coeficientes de correlación	,503**	1,000
		Sig.	,000	
		N	120	120

\*\* . La correlación es sig en 0,01 (bi).

De conformidad con la tabla 11, el valor de Rho de Spearman = 0,503\*\* denota significatividad moderada bajo la tendencia positiva, con  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), indicando a su vez relación significativa, permitiendo aceptar la del investigador.

## V. DISCUSIÓN

La estadística descriptiva permitió obtener resultados para ambas variables que denotan, en el caso de la Gestión Hospitalaria una mayor frecuencia en su nivel medio (54%), lo cual tiene concordancia con el estudio presentado por García (2018), quien denota en sus resultados que su muestra consideró bajo un porcentaje de 66% que la gestión del recinto de salud seleccionado se encuentra en un nivel medio puesto que, aunque posea una buena gestión en ciertos aspectos, aún quedan puntos de gran importancia que ameritan solución y cambios, como por ejemplo: una mejor organización en la asignación de tareas, supervisión más acentuada en las áreas de emergencia, mejor atención con respecto a las respuesta brindadas con casos de gran dificultad.

Atendiendo a lo mencionado por Pincay (2022), una buena gestión viene de la mano con la intención de hacer las cosas lo más correcta posible, valiéndose de las herramientas que se tenga a la mano y cumpliendo con los indicadores y expectativas propuestas, tal como lo indican Del Salto (2014) y Kitić Jaklič (2015) en sus teorías donde los materiales, gestiones administrativas, interrelaciones, técnicos, entre otros, vienen a ser esas herramientas o componentes de importancia para que todo vaya en pro del logro de los objetivos.

En el caso del presente estudio, se observó que la gestión hospitalaria tiene deficiencia en diversos aspectos de acuerdo a lo señalado por la muestra seleccionada, siendo que la planificación obtuvo un mayor porcentaje en su nivel medio (54%), la organización obtuvo un mayor porcentaje en su nivel bajo (55%), la dirección obtuvo un mayor porcentaje en su nivel medio (70%) y el control obtuvo un mayor porcentaje en su nivel bajo (57%).

Dicha data identifica a la dimensión de dirección como aquella que posee una mayor deficiencia a la vista de la muestra seleccionada, lo cual coincide con la investigación planteada por Huamán (2021), en donde la autora comentó que de conformidad con sus resultados, esta dimensión suele ser la que mayor tendencia tiene de presentar errores o deficiencias pues los supervisores o personal de mayor rango suelen incurrir en faltas a protocolos, estrategias o métodos de trabajo a consecuencia de contingencias o casos fortuitos, en este caso en el área de

emergencia.

Es importante resaltar lo mencionado por Mamani (2018) en donde plantea la dirección como una especie de arte en donde se manejan a las personas buscando un fin en común, siendo un proceso de gran valor para poder desarrollar una gestión hospitalaria eficiente, de manera que al ver los resultados del presente estudio se observa con preocupación el nivel de deficiencia que hay y que son los mismos usuarios externos quienes lo perciben.

Aunado a ello, este autor identifica que debido a la situación por pandemia Covid – 19, la dirección ha salido más afectada por todos los cambios bruscos que se han presentado para tratar de adaptarse a tan alto nivel de contingencia y que conllevó a que los pacientes externos tuvieran una percepción negativa acerca de la mayoría de las actuaciones del personal de salud, pero todo ello viene generado por la brusquedad con que tuvieron que hacerse ciertas acciones y que todavía, al día de hoy, acarrearán consecuencias.

Con respecto a la variable de Satisfacción del usuario, se presentó un mayor nivel de frecuencia en el porcentaje bajo (67%), lo cual tiene concordancia con lo especificado por Becerra, Pecho & Gómez (2020) quienes identificaron en su estudio niveles bajos con respecto a la satisfacción de su muestra de estudio (72%), lo que refiere entonces a que los usuarios externos no se encuentran del todo satisfechos con la atención recibida y ante ello pueden presentar comentarios y acciones de molestia.

Es importante recordar con lo planteado por Vinueza (2021) quien indicó que el rol del personal médico en el área de emergencia es de gran magnitud debido a la relación que posee en cuanto al despeje de dudas y a cubrir necesidades del paciente en diversos procesos, por lo que al observarse esta deficiencia en la satisfacción del usuario resulta preocupante ya que es indicativo de que no se están realizando de manera correcta las cosas y esto puede conllevar a un mayor descontento en los pacientes.

Similar situación se presentó con los resultados de la investigación de Arteaga (2020), en donde se constató que los usuarios presentan insatisfacción con

el servicio recibido ya que no se les atiende a tiempo y no cuentan con los implementos necesarios para poder ocupar las contingencias.

En referencia a las dimensiones de estudio para esta variable, se observó que el nivel más alto de frecuencia lo recibió la dimensión Aspectos tangibles en su nivel Bajo (71%), lo cual demuestra que este recinto no posee los implementos necesarios ni los espacios básicos para poder satisfacer las necesidades de los usuarios externos. Tal es el caso de los resultados obtenidos en el trabajo desarrollado por Maggi (2018), en donde los usuarios expresaron su disconformidad con respecto a la misma dimensión (75%), puesto que, aunque los galenos o personal de salud tuvieron una buena actuación con ellos, lamentablemente los espacios no brindaron la satisfacción esperada y esto empaña en creces la atención personal que puede dar el personal.

Resaltan también los resultados obtenidos dentro de la dimensión Capacidad de respuesta (58%) en su nivel medio y Seguridad (57%) en su nivel bajo, indicando también una percepción negativa por parte de los usuarios externos y que tiene similitud con lo presentado en los resultados de la investigación de Valdivia (2018), en donde su muestra mostró un nivel alto de descontento (65%) con respecto a la atención que recibió del personal de salud y que les conllevó a no sentirse seguros con las indicaciones brindadas, conllevando a que no aplicaran nuevamente a la atención en este centro de salud.

Ahora bien, en lo que respecta a la estadística inferencial, la comprobación de la hipótesis general *Existe relación significativa entre la gestión hospitalaria y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas – 2022* demostró un nivel moderado de correlación de  $Rho = .500$ , el cual es significativo de igual manera y tiene pertinencia con lo encontrado por Núñez (2021) en su investigación, donde las variables demostraron un nivel de  $Rho = .503$  siendo significativo e identificado la correlación entre la Gestión hospitalaria y la satisfacción del usuario.

Ante ello, este autor al igual que Maggi (2018), consideraron que ambas variables denotan correlación debido a que el usuario va a brindar su percepción del servicio de acuerdo a la gestión que observe y que reciba en el recinto de salud

donde se esté atendiendo. A pesar de que Núñez y Maggi obtuvieron resultados opuestos (satisfacción e insatisfacción), sus valores indicaron que tanto para lo negativo y lo positivo, la gestión del trabajo en centros hospitalarios tendría mucha influencia en la satisfacción del usuario y es por ello que siempre debería buscarse brindar un servicio de calidad y ajustado a los parámetros de eficacia y eficiencia que se posean.

La comprobación de hipótesis específica 1 *Existe relación significativa entre la planificación y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas – 2022* demostró que sí existe correlación ( $Rho = .502$ ) y tiene pertinencia con lo presentado por García et ál. (2021), en donde su primera variable quedó constatada bajo un valor  $Rho = .505$  e identifica que la planificación tiene influencia con respecto a la satisfacción del usuario, considerando que al momento de tener en claro las funciones, actividades y responsabilidades de cada quien, en conjunto con los objetivos organizacionales, se podrá tener una mejor percepción del servicio y el usuario se sentirá más satisfecho con la atención recibida.

Por su parte, Mamani (2018) habla sobre que esta dimensión es de suma importancia pues de allí se van desprendiendo todas las demás, si no se tiene en claro la manera de trabajar a futuro o lo que es lo mismo, la estructura y filosofía de trabajo, lamentablemente irá fallando la organización, dirección y control pues no se sabrá con certeza a lo que se tiene que atender y bajo cuáles criterios.

La comprobación de hipótesis específica 2 *Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas – 2022* demostró que sí existe correlación ( $Rho = .505$ ) y tiene pertinencia con lo presentado por García et ál. (2021), en donde su segunda variable quedó constatada bajo un valor  $Rho = .504$  e identifica que la organización también tiene influencia con respecto a la satisfacción del usuario, todo ello debido a que la manera de trabajar o de gestionar las diversas actividades del recinto tendrá impacto directo a la calidad de servicio que se ofrezca, puesto que es la manera directa de atender al usuario.

En esta dimensión, Mamani (2018) comenta que la organización va más

dirigida a la práctica directa con el usuario externo pues es donde se inicia la ejecución de las actividades desarrolladas en la planificación, por lo que el usuario externo o paciente tendrá una mejor visibilidad de la buena o mala gestión del recinto.

La comprobación de hipótesis específica 3 *Existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas – 2022* demostró que sí existe correlación ( $Rho = .504$ ) y tiene pertinencia con lo presentado por García et ál. (2021), en donde su segunda variable quedó constatada bajo un valor  $Rho = .503$  e identifica que la dirección tiene plena influencia con respecto a la satisfacción del usuario, puesto que todo personal posee un líder o supervisor que va dirigiendo cada una de sus funciones y constatando que todo vaya acorde a lo estipulado a las dos dimensiones pasadas, y en el caso de que falte dicha dirección, lamentablemente se corren riesgos de fallar en la ejecución de tareas.

Al respecto, Mamani (2018) comenta que la dirección es una de las dimensiones que mayor visibilidad posee con los usuarios pues es acá donde se demuestra la capacidad de atención a las fallas que hubiera o las mejoras pertinentes, y en el caso de que no se le brinde la atención necesaria a esta dimensión, se estaría faltando entonces a la satisfacción del servicio que deberían tener los usuarios externos.

La comprobación de hipótesis específica 4 *Existe relación significativa entre el control y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia Covid de un hospital de Comas - 2022* demostró que sí existe correlación ( $Rho = .504$ ) y tiene pertinencia con lo presentado por García et ál. (2021), en donde su segunda variable quedó constatada bajo un valor  $Rho = .501$  e identifica que el control también ejerce influencia en la satisfacción del usuario, lo cual va ligado a su vez con la dimensión dirección pues ambos planos tienen una acción en conjunto y buscan que se mantenga toda la práctica bajo el nivel correcto de eficiencia y eficacia. En este caso, los niveles se presentan bajo un rango bajo por lo que la percepción recae en la insatisfacción.

Al respecto, Mamani (2018) comenta que el control va de la mano con la

dirección y acierta al indicar la importancia de poder tener dicho control en todas las actividades o tareas del recinto para así conocer las posibles falencias o mejorar que hacer al servicio, de allí que los usuarios mantengan una percepción buena o negativa de este caso y en cuanto al presente estudio se observó que la muestra seleccionada se encuentra insatisfecha con la atención recibida en referencia a la dimensión de control.

## VI. CONCLUSIONES

- **Primera:** Con base a la hipótesis específica 1, los resultados demostraron que la gestión de planificación incide de manera significativa y alta en la satisfacción de los usuarios dentro del recinto de salud, es decir que mientras se tenga una adecuada planificación, mejor será la satisfacción de los pacientes.
- **Segunda:** Con base a la hipótesis específica 2, los resultados demostraron que la gestión de organización incide de manera significativa y alta en la satisfacción de los usuarios dentro del recinto de salud, lo cual denota que al tener una organización acorde se podrá contar con una mejor satisfacción de los pacientes.
- **Tercera:** Con base a la hipótesis específica 3, los resultados demostraron que la gestión de dirección incide de manera significativa y alta en la satisfacción de los usuarios dentro del recinto de salud, lo cual denota que, al tener una adecuada dirección, mejor será la satisfacción de los pacientes.
- **Cuarta:** Con base a la hipótesis específica 4, los resultados demostraron que la gestión de control incide de manera significativa y alta en la satisfacción de los usuarios dentro del recinto de salud, es decir que mientras se tenga un adecuado control, mejor será la satisfacción de los pacientes.

## VII. RECOMENDACIONES

- **Primera:** Este tipo de investigaciones refuerza la evaluación continua que debe hacerse dentro los hospitales y diversos recintos de salud de manera que se tengan presente todos aquellos aspectos que necesiten cambios o mejoras, por lo que se recomienda a las autoridades del hospital en el que se desarrolló este estudio, poder implementar con mayor frecuencia este tipo de investigaciones.
- **Segunda:** Los resultados obtenidos conllevan a considerar mejoras prontas en las dimensiones especificadas, siendo la dirección la principal a atacar y la cual requerirá tanto de cambios por completo en diversas áreas como también mejoras simples en otras, es por tanto que se recomienda a los supervisores de cada área del recinto de salud poder actuar a tiempo con estas medidas.
- **Tercera:** Se recomienda a los supervisores o jefes de áreas del hospital seleccionado recurrir a una mayor frecuencia de monitoreo de los trabajadores mediante evaluaciones constantes y retroalimentaciones de acuerdo a lo hallado, de esta manera también se podrán hallar las falencias en las diversas áreas del recinto.
- **Cuarta:** Se recomienda tanto a los supervisores o jefes de áreas del hospital seleccionado como al resto del personal de salud, considerar la aplicación de retroalimentación y estrategias de feedback en donde se pueda dar una comunicación honesta y productiva entre todos y así poder conocer su posición con respecto a la gestión hospitalaria y recurrir a cambios que les puedan acomodar.

## REFERENCIAS

- Alijani G.S., Obyung K., Omar A., William J. (2015) *The effect of emergency waiting time on patient satisfaction*, Journal of Management Information and Decision Sciences, 18 (2), 1-16
- Arellano, H. (2017). *La calidad en el servicio como ventaja competitiva*. Dominio de las ciencias.  
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/627/pdf>
- Arrascue, J., & Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte "CLINIFER" Chiclayo-2015*. Chiclayo, Perú. (Trabajo de grado/Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán.
- Arteaga, N. (2022). *Satisfacción de los pacientes de telemedicina atendidos en una empresa privada de salud durante la Pandemia Covid 19 – Chiclayo*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79293/Arteaga\\_LNL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79293/Arteaga_LNL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Becerra, B.; Del Río, J. (2021). *Gestión Sanitaria durante la Pandemia por COVID-19, en un Hospital General. Estudio Preliminar*. Rev méd panacea. 2020;10(1) 38-43. DOI: 10.35563/rmp.v10i1.403
- Becerra, B.; Pecho, L.; Gómez, M. (2020). *Satisfacción del Usuario Externo en un Establecimiento de Atención Primaria, durante La Pandemia Covid-19*. Rev. Méd. Panacea. 2020;9(3) 165-170. DOI:  
<https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
- Castelo, W.; Castelo, A.; Rodríguez, J. (2016). *Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias*. Revista Cubana de Enfermería, 32(3). Recuperado de  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/942/184>
- Cayuela, P.; Pastor, M.; Conesa, M. (2019). Perceived quality of care and

satisfaction for deaf people with regard to primary care in a Health Area in the region of Murcia. *Enferm. glob.* [Internet]. 2019; 18(54): 303-322. [http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n54/en\\_1695-6141-eg-18-54-303.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n54/en_1695-6141-eg-18-54-303.pdf)

Dantas, A.; Dantas, D.; Nascimento, J.; Sarment, S.; Oliveira S. (2018) Evaluation of satisfaction of users assisted by prehospital mobile emergency care service. *Saúde debate* [Internet]. 2018 Jan; 42(116): 191-202. [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-11042018000100191&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042018000100191&lng=en). <http://dx.doi.org/10.1590/0103-1104201811615>.

Defensoría del Pueblo. (2020). *Defensoría del Pueblo demanda garantizar la atención en salud en Hospital Marino Molina de Comas*. Recuperado de <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-demanda-garantizar-la-atencion-de-salud-en-hospital-marino-molina-de-comas/>

Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012* (Tesis para optar al Grado Académico de Magister en Gestión en Salud). Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2014

Dimova R., Stoyanova R., Keskinova D. (2017) *The EUROPEP questionnaire for patient's evaluation of general practice care: Bulgarian experience*, *Croat. Med. J.*, 58 (1), 63-74, 10.3325/cmj.2017.58.63

Estrada, A.; Zuluaga, M. (2020) Strategies for the measurement and management of overcrowding in the adult emergency services of high complexity and high consultation volumes hospitals. A literature review [Internet]. 2020 Mar; 33(1): 68-77. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-07932020000100068&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-07932020000100068&lng=en). <http://dx.doi.org/10.17533/udea.iatreia.34>.

García, D. (2018). *Gestión de calidad y satisfacción del usuario en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"*. (Tesis de Maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega)

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4644/TESIS\\_GARCIA\\_DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4644/TESIS_GARCIA_DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García, K.; Martínez, C.; Pérez, A.; Villar, S. (2021). *Nivel de Satisfacción de los pacientes con Covid-19 acerca del cuidado de enfermería recibido en un Hospital del Área Metropolitana de Barranquilla*. (Tesis pregrado, Universidad del Norte).

<https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/10159/000215083.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gómez, W.; Dávila, F.; Campins, R.; Colmenarez, S. (2017). Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. *Rev. Salud Pública (Córdoba)* [Internet]. 29 de septiembre de 2017; 21(2):88-9.

<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151>

Haugland H., Rehn M., Klepstad P., Krüger A. (2017) *Developing quality indicators for physician-staffed emergency medical services: a consensus process*, *Scand. J. Trauma Resusc. Emerg. Med.*, 25 (1), 14, 10.1186/s13049-017-0362-4

Hernández, A.; Rojas, C.; Prado, F.; Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* 36(4), 620-8.

doi:<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

Hernández-SamPieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

Hoffmann K., Wojczewski S., George A., Schäfer W.L.A., Maier M. (2015) *Stressed and overworked? A cross-sectional study of the working situation of urban and rural general practitioners in Austria in the framework of the QUALICOPC project*, *Croat. Med. J.*, 56 (4), 366-74, 10.3325/cmj.2015.56.366

- Huamán, P. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio hospitalario en el hospital César Garayar García de Iquitos, Loreto 2020*. (Tesis Maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana).  
[https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7363/Patricia\\_Tesis\\_Maestria\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7363/Patricia_Tesis_Maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ibarra, A.; Rua, E. (2018). *Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia*. NOVA. 2018; 16 (29): 21-31
- Jaklič TK, Kovač J, Maletič M, Bunc KT. (2018). *Analysis of Patient Satisfaction with Emergency Medical Services*. Open Med (Wars). 13:493-502.  
 Doi:10.1515/med-2018-0073
- Jara, A.; Asmat, N.; Alberca, N.; Medina, J. (2018). *Human talent management as a factor for improving public management and job performance*. Revista Venezolana de Gerencia. Volume 23, Issue 83, 2018
- Jones, P., Shepherd, M., Wells, S., Le Fevre, J., Ameratunga, S. (2014). *What makes a good health care quality indicator? A systematic review and validation study*, Emerg. Med. Australas., 26 (2), 113 - 24,10.1111/17426723.12195
- Kitić Jaklič T., Kovač J. (2015) *The Impact of demographic changes on the organization of emergency medical services – the case of Slovenia*, Organizacija, 48 (4), 247-59, 10.1515/orga-2015-0021
- Körner M., Wirtz M.A., Bengel J., Göritz A.S. (2015) *Relationship of organizational culture, teamwork and job satisfaction in interprofessional teams*, BMC Health Serv. Res., 15, 243, 10.1186/s12913-015-0888-y
- León, A. (2017). *Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo).  
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7593/BC->

TES-TMP-315%20LEON%20NAMUCHE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lionis C., Tsiraki M., Bardis V., Philalithis A. (2004) *Seeking quality improvement in primary care in Crete, Greece: the first actions*, Croat. Med. J., 45 (5), 599-603
- Lora, M.; Quispe, M.; Rodríguez, J.; Salinas, D.; Fabián, J. (2021). *Quality and User Satisfaction of the Telemedicine Service in Cardiology During COVID-19*. 7th Brazilian Technology Symposium, BTSym Volume 207 SIST, 2023, Pages 577-583.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. (Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil)  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Maguiña, C. (2020). *Reflexiones sobre el COVID-19, el Colegio Médico del Perú y la Salud Pública*. Acta Med Peru. 2020;37(1):8-10. doi:  
<https://doi.org/10.35663/amp.2020.371.929>
- Mamani, E. (2018). *Satisfacción del usuario externo en la calidad del servicio del centro de salud Viñani de Tacna, 2018*. (Tesis Maestría, Universidad César Vallejo).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26530/mamani\\_me.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26530/mamani_me.pdf)
- Mariscal, S.; Valdiviezo, J. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del protocolo de triaje hospitalario para los usuarios auto referidos en el área de emergencia de tres hospitales de referencia de la zona 8; 2020*. [Tesis para optar el grado de magister en gerencia en servicios de salud]. Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Messina G., Vencia F., Mecheroni S., Dionisi S., Baragatti L., Nante N. (2015) *Factors affecting patient satisfaction with emergency department care: An*

*italian rural hospital*, Global Journal of Health Science, 7 (4), 30-9, 10.5539/gjhs.v7n4p30

- Mkpojiogu, E. (2016). *Understanding the relationship between Kano model's customer satisfaction scores and self-stated requirements importance*. SpringerPlus 5, 197. <https://doi.org/10.1186/s40064-016-1860-y>
- Muntlin A, Gunningberg L, Carlsson M. (2016). *Patients' perceptions of quality of care at an emergency department and identification of areas for quality improvement*. Journal of Clinical Nursing. 15(8):1045-1056.
- Núñez, E. (2021). *Nivel de Satisfacción de los usuarios en el Proceso de Atención ante el Covid-19 en el Centro de salud Martínez*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato).  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/32585/1/NU%c3%91EZ%20BUSTAMANTE%20EVELYN%20ESPERANZA%20%283%29.pdf>
- Organización Mundial de la Salud – OMS (2020). *Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes*. <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
- Organización Panamericana de la Salud – OPS (2019). *Salud Universal en el Siglo XXI: 40 años de Alma-Ata*. Informe de la Comisión de Alto Nivel. Edición revisada.
- Pabón, M.; & Palacio, K. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019*. (Tesis de pregrado, Universidad de la Costa)  
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, M.; Orlandoni, G.; Ramoni, J.; Valbuena, M. (2018) *Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma*. Revista Cubana Salud Pública [Internet]. 2018 jun; 44(2): 325-343.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662018000200325&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000200325&lng=es).

Pérez, V. (2020). *Satisfacción de los usuarios en hospitales con diferente modelo de gestión*. J Healthc Qual Res. 2018 Nov-Dec;33(6):334-342. Spanish. doi: 10.1016/j.jhqr.2018.07.005. Epub 2018 Nov 28. PMID: 30503559.

Pincay, G. (2022). *La Calidad de Atención a Pacientes Covid en el Área de Emergencias en el Hospital Carlos del Pozo Melgar*. *Revista Científica Hallazgos21*, 7 (2), 165- 175. <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>

Reyes, M.; Gómez, A.; Ramos, E. (2021) *Challenges of human talent management in times of the covid 19 pandemic*. Volume 13, Issue 6, 1 November 2021, Pages 232-236.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85121270678&origin=inward&txGid=51942335601fcec00dcfcd2cbcf55d3>

Rodríguez, T. (2018). Ecuador: País ineficiente en salud pública. *La Línea de Fuego*.

Rosas, K. (2022). *Atención hospitalaria y domiciliaria: un análisis comparativo regional sobre la satisfacción del paciente COVID-19 con alta médica*. *La Libertad*, 2021. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91016/Rosas\\_AKR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91016/Rosas_AKR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sendlhofer G., Pregartner G., Leitgeb K., Hoffmann M., Berghold A., Smolle C. (2017) *Results of a population-based-assessment: we need better communication and more profound patient involvement*, Wien. Klin. Wochenschr., 129, 269-77, 10.1007/s00508-016-1165-8

Sociedad Española de Calidad Asistencial (SECA). (2012). *Indicadores de calidad para hospitales del Sistema Nacional de Salud*. SECA.

Torres, R.; Torres, R.; Morera, M. (2020). *Calidad de la atención médica percibida en el Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso*. INFODIR

<http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/770>

Trier H.; Valderas J.; Wensing M.; Martin H.; Egebart J. (2015) *Involving patients in patient safety programmes: a scoping review and consensus procedure by the LINNEAUS collaboration on patient safety in primary care*. Eur J Gen Pract. 56–61. doi: 10.3109/13814788.2015.1043729.  
- DOI - PMC - PubMed

Valdivia, E. (2018). Gestión de calidad hospitalaria y satisfacción de pacientes esquizofrénicos del Pabellón 2 del Hospital Hermilio Valdizán, Lima, 2019. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).  
file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Valdivia\_VE.pdf

Vinueza, K. (2021). Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60319/Vinueza\\_DKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60319/Vinueza_DKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yovera, C.; Rodríguez, J. (2018). El modelo Servqual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. Revista científica teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales. 22(1), 26-38. ISSN: 2610-7910

## **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Hospitalaria	La Sociedad Española de Calidad Asistencial – SECA (2012) menciona que la gestión hospitalaria tiene relación con la obtención de información pertinente en cuanto a procedimientos e instrumentos aplicados en la gestión de servicios de calidad para que los centros sanitarios puedan implementar sus procesos de mejora y de medición.	Esta variable será medida a través de las dimensiones planificación, organización, dirección y control, de esta forma se podrá reconocer o no la existencia del logro de expectativas por parte de los usuarios (Huamán, 2021)	Planificación	Recolección de datos, fijación de objetivos, formulación de planes, generalización de planes, seguimiento.	Ordinal
			Organización	Agrupar obligaciones, dividir el trabajo, asignar funciones.	
			Dirección	Autonomía, divulgar autoridad, canales de diálogo, supervisión. Métodos, desempeño, resultados, medidas correctivas.	
			Control		
Satisfacción del usuario	Horovitz & Jurgens citados por Vinueza (2021) indican que	Esta variable será medida a través de las dimensiones	Bienes materiales o aspectos tangibles	Equipamiento de aspecto moderno, instalaciones físicas	Ordinal

---

hablar de este elemento conlleva a asociarlo con los términos de evaluación y calidad, ambos han sido estudiados desde años atrás y en la actualidad siguen siendo pilares para investigaciones sobre el nivel de satisfacción.

fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y bienes materiales. (Mamani, 2018).

Fiabilidad

visualmente atractivas, apariencia pulcra del personal de salud, elementos tangibles atractivos.

Cumplimiento de las promesas, interés en la resolución de problemas, realizar el servicio a la primera, concluir en el plazo prometido, no cometer errores.

Personal de salud comunicativos, personal de salud rápidos, personal de salud dispuestos a ayudar, personal de salud que responden.

Capacidad de respuesta

Personal de salud que transmiten confianza, pacientes seguros con su proveedor, personal de salud amables, personal de salud

---

---

bien formados.

Seguridad

Atención individualizada al cliente, horario conveniente, atención personalizada del personal de salud, preocupación por los intereses de los pacientes, comprensión por las necesidades de los pacientes.

Empatía

---

**ANEXO 2. Instrumento de recolección de información para variable Gestión Hospitalaria.**

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

Nro.	ÍTEMS	INDICES				
		1	2	3	4	5
	<b>Planificación</b>					
1	Los directivos buscan información, antes de planificar cualquier actividad.					
2	Fijan las políticas y objetivos conjuntamente con el personal.					
3	Los planes son formulados a base de la capacidad laboral que posee la institución.					
4	Dan a conocer a todo el personal los planes a ejecutar durante determinado periodo.					
5	Los directivos realizan constante seguimiento y evaluaciones de los planes.					
	<b>Organización</b>					
6	Designan claramente las obligaciones que debe cumplir el personal, tomando en cuenta las funciones de su puesto.					
7	Dividen el trabajo para que de esta manera se cumple con los objetivos trazados.					
8	La asignación de funciones es clara, para cada uno de los trabajadores.					
	<b>Dirección</b>					
9	Los directivos brindan autonomía, a la persona responsable del grupo.					
10	Dan a conocer a quien tiene la total autoridad en el grupo.					
11	Los directivos dan a conocer los canales de comunicación entre órganos de línea.					
12	Los directivos supervisan constantemente el desempeño de los encargados del grupo.					
	<b>Control</b>					
13	Establecen estándares y métodos de trabajo simplificados para obtener buenos resultados.					
14	Los directivos evalúan el desempeño laboral, con el fin de realizar mejoras.					
15	Los directivos controlan el cumplimiento de los estándares.					
16	Las medidas correctivas son tomadas conjuntamente con el personal.					

**Nota: Instrumento validado por Huamán (2021) Tesis “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO HOSPITALARIO EN EL HOSPITAL CÉSAR GARAYAR GARCÍA DE IQUITOS, LORETO 2020” en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.**

**ANEXO 3. Instrumento de recolección de información para variable Satisfacción del usuario.**

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre				
	1	2	3	4	5				
Nro.	ÍTEMS				INDICES				
	1	2	3	4	5				
	<b>Elementos tangibles</b>								
1	¿Considera que la institución mantiene sus instalaciones con mobiliario y equipamiento moderno?								
2	¿Considera que las instalaciones o ambientes del centro muestran diseños atractivos?								
3	¿El personal de salud del Hospital muestra una apariencia pulcra lo cual trae respeto y confianza?								
4	¿Considera usted que los mobiliarios y equipamiento de la institución muestra un diseño atractivo?								
	<b>Fiabilidad</b>								
5	¿Se evidencia que la institución cumple con todas las promesas que realiza?								
6	¿La dirección se preocupa por dar solución inmediata a los problemas que se suscitan en la institución?								
7	¿Considera que la institución mantiene procesos que responden rápidamente a las necesidades de los pacientes?								
8	¿La institución cumple con el desarrollo de las actividades en el plazo establecido?								
9	¿La institución se preocupa por no cometer errores, y de observarse alguno es solucionado inmediatamente?								
	<b>Capacidad de respuesta</b>								
10	¿Considera que el personal de salud es comunicativo con el paciente, para mantener buenas relaciones con ellos?								
11	¿La atención es rápida e inmediata por parte del personal de salud?								
12	¿Considera que el personal de salud muestra estar dispuesto a ayudar a los pacientes desinteresadamente?								
13	¿Considera que personal de salud responden a todas las inquietudes y necesidades de los pacientes?								
	<b>Seguridad</b>								
15	¿Considera que las actitudes del personal de salud transmiten confianza en el servicio?								
16	¿Se siente usted seguro(a) con el servicio que ofrece el Hospital?								
17	¿Ha observado usted que el personal de salud es amable con todas las personas?								
18	¿El personal de salud muestra una formación de su personalidad destacable?								
	<b>Empatía</b>								
19	¿Considera que el personal de salud ofrece una atención individualizada a los pacientes?								

20	¿Considera que la institución mantiene horarios convenientes para ofrecer el servicio?					
21	¿Considera que la atención es personalizada?					
22	¿Ha observado usted que el personal de salud muestra preocupación por los intereses de los pacientes?					
23	¿Considera que el personal de salud comprende con facilidad las necesidades de los pacientes?					

**Nota: Instrumento validado por Huamán (2021) Tesis “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO HOSPITALARIO EN EL HOSPITAL CÉSAR GARAYAR GARCÍA DE IQUITOS, LORETO 2020” en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.**

## ANEXO 4. Base de datos de confiabilidad

### Variable Satisfacción del usuario

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	SUMA X SUJETO
Sujeto 1	4	5	5	4	6	5	5	5	4	4	5	4	6	4	4	4	4	4	3	3	3	3	94
Sujeto 2	2	3	6	3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	66
Sujeto 3	5	5	6	4	6	5	5	5	4	4	4	3	6	5	4	4	4	4	2	2	4	3	94
Sujeto 4	4	5	7	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5	98
Sujeto 5	4	6	7	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	85
Sujeto 6	5	5	4	5	6	5	6	6	5	4	4	5	6	5	6	5	5	5	4	4	4	4	108
Sujeto 7	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	5	123
Sujeto 8	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	109
Sujeto 9	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	63
Sujeto 10	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	64
Sujeto 11	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	96
Sujeto 12	6	5	6	6	5	6	5	7	6	7	6	6	5	5	6	7	4	4	5	4	4	4	119
Sujeto 13	6	7	7	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	7	6	5	6	5	5	128
Sujeto 14	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	4	4	4	4	4	131
Sujeto 15	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	54
Sujeto 16	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	64
Sujeto 17	5	5	6	4	6	6	6	6	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	100
Sujeto 18	5	5	5	4	6	6	6	6	4	3	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	2	3	87
Sujeto 19	5	4	4	4	6	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	2	5	5	89
Sujeto 20	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	68
VARIANZAS	1,83947	1,51579	2,02895	1,88158	1,74737	1,72632	1,46053	1,74737	1,50263	2,02895	1,92368	1,73421	1,52368	1,98947	2,23947	1,77895	1,25263	1,32632	1,20789	1,71316	1,31579	1,2	

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$	
ALFA	1,01
K	13
K-1	12
SUMATORIA VI	36,7
SUMATORIA VT	518,2

## Variable Gestión Hospitalaria

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	SUMA X SUJETO
Sujeto 1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	41
Sujeto 2	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	50
Sujeto 3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	43
Sujeto 4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	54
Sujeto 5	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	38
Sujeto 6	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	57
Sujeto 7	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	66
Sujeto 8	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	3	70
Sujeto 9	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	38
Sujeto 10	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	46
Sujeto 11	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	56
Sujeto 12	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	67
Sujeto 13	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	60
Sujeto 14	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	62
Sujeto 15	3	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	36
Sujeto 16	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	2	1	2	3	1	2	41
Sujeto 17	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	63
Sujeto 18	5	4	5	3	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	66
Sujeto 19	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	57
Sujeto 20	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	4	2	3	4	47
<b>VARIANZAS</b>	<b>1,103</b>	<b>0,684</b>	<b>1,211</b>	<b>0,892</b>	<b>0,853</b>	<b>0,766</b>	<b>1,103</b>	<b>1,316</b>	<b>0,642</b>	<b>0,618</b>	<b>0,787</b>	<b>0,842</b>	<b>0,682</b>	<b>0,695</b>	<b>1,103</b>	<b>0,516</b>	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

ALFA	0,98
K	13
K-1	12
SUMATORIA VI	11,5
SUMATORIA VT	115,8

## ANEXO 5. Data del trabajo de investigación

ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN DEL USUARIO																					
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22
aa46	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	4	4	4	4	4
aa47	5	5	5	4	6	6	6	6	4	3	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	2	3
aa48	4	5	5	4	6	5	5	4	4	4	5	4	6	4	4	4	4	4	3	3	3	3
aa49	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
aa50	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
aa51	4	5	7	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5
aa52	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
aa53	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
aa54	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2
aa55	5	5	4	5	6	5	6	6	5	4	4	5	6	5	6	5	5	5	4	4	4	4
aa56	6	7	7	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	7	6	5	6	5	5
aa57	5	4	4	4	6	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	2	5	5
aa58	5	5	6	4	6	6	6	6	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
aa59	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
aa60	6	5	6	6	5	6	5	7	6	7	6	6	5	5	6	7	4	4	5	4	4	4
aa61	4	5	5	4	6	5	5	5	4	4	5	4	6	4	4	4	4	4	3	3	3	3
aa62	2	3	6	3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
aa63	5	5	6	4	6	5	5	5	4	4	4	3	6	5	4	4	4	4	2	2	4	3
aa64	4	5	7	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5
aa65	4	6	7	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
aa66	5	5	4	5	6	5	6	6	5	4	4	5	6	5	6	5	5	5	4	4	4	4
aa67	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	5
aa68	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
aa69	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2
aa70	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
aa71	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
aa72	6	5	6	6	5	6	5	7	6	7	6	6	5	5	6	7	4	4	5	4	4	4
aa73	6	7	7	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	7	6	5	6	5	5
aa74	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	4	4	4	4	4
aa75	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
aa76	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2
aa77	5	5	6	4	6	6	6	6	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
aa78	5	5	5	4	6	6	6	6	4	3	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	2	3
aa79	5	4	4	4	6	5	5	5	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	2	5	5
aa80	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
aa81	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
aa82	2	3	6	3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
aa83	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2
aa84	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	5
aa85	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	4	4	4	4	4
aa86	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2
aa87	4	5	5	4	6	5	5	5	4	4	5	4	6	4	4	4	4	4	3	3	3	3
aa88	5	5	4	5	6	5	6	6	5	4	4	5	6	5	6	5	5	5	4	4	4	4
aa89	4	5	7	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5
aa90	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3

ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN DEL USUARIO																					
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22
aa1	4	5	5	4	6	5	5	5	4	4	5	4	6	4	4	4	4	4	3	3	3	3
aa2	2	3	6	3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
aa3	5	5	6	4	6	5	5	5	4	4	4	3	6	5	4	4	4	4	2	2	4	3
aa4	4	5	7	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5
aa5	4	6	7	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
aa6	5	5	4	5	6	5	6	6	5	4	4	5	6	5	6	5	5	5	4	4	4	4
aa7	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	5
aa8	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
aa9	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2
aa10	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
aa11	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
aa12	6	5	6	6	5	6	5	7	6	7	6	6	5	5	6	7	4	4	5	4	4	4
aa13	6	7	7	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	7	6	5	6	5	5
aa14	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	4	4	4	4
aa15	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
aa16	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2
aa17	5	5	6	4	6	6	6	6	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
aa18	5	5	5	4	6	6	6	6	4	3	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	2	3
aa19	5	4	4	4	6	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	2	5	5
aa20	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
aa21	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
aa22	2	3	6	3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
aa23	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2
aa24	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	5
aa25	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	4	4	4	4	4
aa26	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2
aa27	4	5	5	4	6	5	5	5	4	4	5	4	6	4	4	4	4	4	3	3	3	3
aa28	5	5	4	5	6	5	6	6	5	4	4	5	6	5	6	5	5	5	4	4	4	4
aa29	4	5	7	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5
aa30	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
aa31	6	5	6	6	5	6	5	7	6	7	6	6	5	5	6	7	4	4	5	4	4	4
aa32	5	5	6	4	6	5	5	5	4	4	4	3	6	5	4	4	4	4	2	2	4	3
aa33	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
aa34	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
aa35	6	7	7	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	7	6	5	6	5	5
aa36	5	5	5	4	6	6	6	6	4	3	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	2	3
aa37	4	6	7	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
aa38	5	4	4	4	6	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	2	5	5
aa39	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
aa40	5	5	6	4	6	6	6	6	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
aa41	5	5	6	4	6	5	5	5	4	4	4	3	6	5	4	4	4	4	2	2	4	3
aa42	4	6	7	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
aa43	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	5
aa44	2	3	6	3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
aa45	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2

ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN DEL USUARIO																					
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22
aa91	6	5	6	6	6	6	5	7	6	7	6	6	5	6	7	4	4	4	5	4	4	4
aa92	5	5	6	4	6	5	5	5	4	4	4	3	6	5	4	4	4	4	2	2	4	3
aa93	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
aa94	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
aa95	6	7	7	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	7	6	5	6	5	5
aa96	5	5	5	4	6	6	6	6	4	3	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	2	3
aa97	4	6	7	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
aa98	5	4	4	4	6	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	2	5	5
aa99	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
aa100	5	5	6	4	6	6	6	6	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
aa101	5	5	6	4	6	5	5	5	4	4	4	3	6	5	4	4	4	4	2	2	4	3
aa102	4	6	7	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
aa103	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	6	5	6	5	5	5
aa104	2	3	6	3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
aa105	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2
aa106	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	4	4	4	4	4
aa107	5	5	5	4	6	6	6	6	4	3	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	2	3
aa108	4	5	5	4	6	5	5	5	4	4	5	4	6	4	4	4	4	3	3	3	3	3
aa109	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
aa110	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
aa111	4	5	7	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5
aa112	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
aa113	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
aa114	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2
aa115	5	5	4	5	6	5	6	6	5	4	4	5	6	5	6	5	5	5	4	4	4	4
aa116	6	7	7	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	7	6	5	6	5	5
aa117	5	4	4	4	6	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	2	5	5
aa118	5	5	6	4	6	6	6	6	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
aa119	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
aa120	6	5	6	6	5	6	5	7	6	7	6	6	5	5	6	7	4	4	5	4	4	4

ENCUESTADOS	GESTION HOSPITALARIA															
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16
aa1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
aa2	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
aa3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
aa4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4
aa5	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
aa6	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
aa7	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4
aa8	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	3
aa9	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3
aa10	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2
aa11	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
aa12	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4
aa13	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4
aa14	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3
aa15	3	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2
aa16	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	2	1	2	3	1	2
aa17	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3
aa18	5	4	5	3	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4
aa19	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3
aa20	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	4	2	3	4
aa21	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
aa22	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
aa23	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3
aa24	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4
aa25	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3
aa26	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	2	1	2	3	1	2
aa27	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
aa28	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
aa29	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4
aa30	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2
aa31	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4
aa32	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
aa33	3	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2
aa34	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	3
aa35	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4
aa36	5	4	5	3	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4
aa37	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
aa38	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3
aa39	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	4	2	3	4
aa40	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3
aa41	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
aa42	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
aa43	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4
aa44	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
aa45	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3

ENCUESTADOS	GESTIÓN HOSPITALARIA															
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16
aa46	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3
aa47	5	4	5	3	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4
aa48	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
aa49	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2
aa50	3	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2
aa51	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4
aa52	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	3
aa53	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
aa54	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	2	1	2	3	1	2
aa55	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
aa56	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4
aa57	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3
aa58	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3
aa59	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	4	2	3	4
aa60	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4
aa61	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
aa62	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
aa63	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
aa64	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4
aa65	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
aa66	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
aa67	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4
aa68	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	3
aa69	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3
aa70	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2
aa71	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
aa72	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4
aa73	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4
aa74	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3
aa75	3	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2
aa76	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	2	1	2	3	1	2
aa77	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3
aa78	5	4	5	3	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4
aa79	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3
aa80	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	4	2	3	4
aa81	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
aa82	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
aa83	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3
aa84	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4
aa85	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3
aa86	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	2	1	2	3	1	2
aa87	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
aa88	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
aa89	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4
aa90	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2

ENCUESTADOS	GESTIÓN HOSPITALARIA															
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16
aa91	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4
aa92	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
aa93	3	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2
aa94	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	3
aa95	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4
aa96	5	4	5	3	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4
aa97	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
aa98	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3
aa99	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	4	2	3	4
aa100	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3
aa101	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
aa102	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
aa103	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4
aa104	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
aa105	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3
aa106	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3
aa107	5	4	5	3	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4
aa108	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
aa109	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2
aa110	3	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2
aa111	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4
aa112	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	3
aa113	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
aa114	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	2	1	2	3	1	2
aa115	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
aa116	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4
aa117	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3
aa118	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3
aa119	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	4	2	3	4
aa120	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4

## ANEXO 6. Juicio de Expertos

Experto 1.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION HOSPITALARIA

N.º	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : Planificación</b>							
1	Los directivos buscan información, antes de planificar cualquier actividad.	x		x		x		
2	Fijan las políticas y objetivos conjuntamente con el personal.	x		x		x		
3	Los planes son formulados a base de la capacidad laboral que posee la institución.	x		x		x		
4	Dan a conocer a todo el personal los planes a ejecutar durante determinado periodo.	x		x		x		
5	Los directivos realizan constante seguimiento y evaluaciones de los planes.	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 2: Organización</b>	x		x		x		
6	Designan claramente las obligaciones que debe cumplir el personal, tomando en cuenta las funciones de su puesto.	x		x		x		
7	Dividen el trabajo para que de esta manera se cumple con los objetivos trazados.	x		x		x		
8	La asignación de funciones es clara, para cada uno de los trabajadores.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3: Dirección</b>	x		x		x		
9	Los directivos brindan autonomía, a la persona responsable del grupo.	x		x		x		
10	Dan a conocer a quien tiene la total autoridad en el grupo.	x		x		x		
11	Los directivos dan a conocer los canales de comunicación entre órganos de línea.	x		x		x		
12	Los directivos supervisan constantemente el desempeño de los encargados del grupo.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Establecen estándares y métodos de trabajo simplificados para obtener buenos resultados.	x		x		x		
14	Los directivos evalúan el desempeño laboral, con el fin de realizar mejoras.	x		x		x		
15	Los directivos controlan el cumplimiento de los estándares.	x		x		x		
16	Las medidas correctivas son tomadas conjuntamente con el personal.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si\_ Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. CD. Alejandro López Huamancayo, DNI: 41140229

Especialidad del validador: Maestro en Gestión de los Servicios de Salud

Lima, 14 de Noviembre del 2022

<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

  
-----  
DR. ALEJANDRO LÓPEZ HUAMANCAYO  
JEFE DE SERVICIO  
SERVICIO DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO  
HOSPITAL MARINO MOLINA SCIPPA  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD  
EsSalud  
Firma y sello del Experto Informante  
**Orcid N°: 0000-0002-8254-4428**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Elementos Tangibles</b>							
1	¿Considera que la institución mantiene sus instalaciones con mobiliario y equipamiento moderno?	x		x		x		
2	¿Considera que las instalaciones o ambientes del centro muestran diseños atractivos?	x		x		x		
3	¿El personal de salud del Hospital muestra una apariencia pulcra lo cual trae respeto y confianza?	x		x		x		
4	¿Considera usted que los mobiliarios y equipamiento de la institución muestra un diseño atractivo?	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>							
5	¿Se evidencia que la institución cumple con todas las promesas que realiza?	x		x		x		
6	¿La dirección se preocupa por dar solución inmediata a los problemas que se suscitan en la institución?	x		x		x		
7	¿Considera que la institución mantiene procesos que responden rápidamente a las necesidades de los pacientes?	x		x		x		
8	¿La institución cumple con el desarrollo de las actividades en el plazo establecido?	x		x		x		
9	¿La institución se preocupa por no cometer errores, y de observarse alguno es solucionado inmediatamente?	x		x		x		
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>							
10	¿Considera que el personal de salud es comunicativo con el paciente, para mantener buenas relaciones con ellos?	x		x		x		
11	¿La atención es rápida e inmediata por parte del personal de salud?	x		x		x		
12	¿Considera que el personal de salud muestra estar dispuesto a ayudar a los pacientes desinteresadamente?	x		x		x		
13	¿Considera que personal de salud responden a todas las inquietudes y necesidades de los pacientes?	x		x		x		
	<b>Dimensión 4: Seguridad</b>							
14	¿Considera que las actitudes del personal de salud transmiten confianza en el servicio?	x		x		x		
15	¿Se siente usted seguro(a) con el servicio que ofrece el Hospital?	x		x		x		

16	¿Ha observado usted que el personal de salud es amable con todas las personas?	X		X		X		
17	¿El personal de salud muestra una formación de su personalidad destacable?	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Empatía</b>								
18	¿Considera que el personal de salud ofrece una atención individualizada a los pacientes?	X		X		X		
19	¿Considera que la institución mantiene horarios convenientes para ofrecer el servicio?	X		X		X		
20	¿Considera que la atención es personalizada?	X		X		X		
21	¿Ha observado usted que el personal de salud muestra preocupación por los intereses de los pacientes?	X		X		X		
22	¿Considera que el personal de salud comprende con facilidad las necesidades de los pacientes?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si\_ Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador.                   Mg. CD. Alejandro López Huamancayo                   DNI: 41140229

Especialidad del validador: Maestro en Gestión de los Servicios de Salud

Lima, 14 de Noviembre del 2022

<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

  
**DR. ALEJANDRO LÓPEZ HUAMANCAYO**  
 JEFE (E) DE SERVICIO  
 UNIDAD DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO IUSMIL  
 HOSPITAL MARINO MOLINA SCIPPA  
 INSTITUTO NACIONAL SARGOL  
 EsSalud  
**Firma y sello del Experto Informante**  
**Orcid N°: 0000-0002-8254-4428**

Experto 2.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION HOSPITALARIA**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : Planificación</b>							
1	Los directivos buscan información, antes de planificar cualquier actividad.	X		X		X		
2	Fijan las políticas y objetivos conjuntamente con el personal.	X		X		X		
3	Los planes son formulados a base de la capacidad laboral que posee la institución.	X		X		X		
4	Dan a conocer a todo el personal los planes a ejecutar durante determinado periodo.	X		X		X		
5	Los directivos realizan constante seguimiento y evaluaciones de los planes.	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 2: Organización</b>	X		X		X		
6	Designan claramente las obligaciones que debe cumplir el personal, tomando en cuenta las funciones de su puesto.	X		X		X		
7	Dividen el trabajo para que de esta manera se cumple con los objetivos trazados.	X		X		X		
8	La asignación de funciones es clara, para cada uno de los trabajadores.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Dirección</b>	X		X		X		
9	Los directivos brindan autonomía, a la persona responsable del grupo.	X		X		X		
10	Dan a conocer a quien tiene la total autoridad en el grupo.	X		X		X		
11	Los directivos dan a conocer los canales de comunicación entre órganos de línea.	X		X		X		
12	Los directivos supervisan constantemente el desempeño de los encargados del grupo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Establecen estándares y métodos de trabajo simplificados para obtener buenos resultados.	X		X		X		
14	Los directivos evalúan el desempeño laboral, con el fin de realizar mejoras.	X		X		X		
15	Los directivos controlan el cumplimiento de los estándares.	X		X		X		
16	Las medidas correctivas son tomadas conjuntamente con el personal.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): [Si\\_ Existe suficiencia](#)

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

Apellidos y nombres del juez validador: [Mg. Noé Luis Chavez Málaga](#)           DNI: [0868741](#)

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, [14 de Noviembre del 2022](#)

<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



\*\*\*\*\*  
-----  
**Mg. Noé Chávez Málaga**  
JEFE ADMINISTRATIVO II  
Hospital Marino Molina Scipio  
Firma y sello de [El Perú Integrale](#)  
GERENCIA DE RED PRESTACIONAL SALUD  
ESSALUD  
Orcid N° \*\*\*\*\*

[Orcid N°: 0000-0002-3949-8542](#)

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Elementos Tangibles</b>							
1	¿Considera que la institución mantiene sus instalaciones con mobiliario y equipamiento moderno?	x		x		x		
2	¿Considera que las instalaciones o ambientes del centro muestran diseños atractivos?	x		x		x		
3	¿El personal de salud del Hospital muestra una apariencia pulcra lo cual trae respeto y confianza?	x		x		x		
4	¿Considera usted que los mobiliarios y equipamiento de la institución muestra un diseño atractivo?	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>							
5	¿Se evidencia que la institución cumple con todas las promesas que realiza?	x		x		x		
6	¿La dirección se preocupa por dar solución inmediata a los problemas que se suscitan en la institución?	x		x		x		
7	¿Considera que la institución mantiene procesos que responden rápidamente a las necesidades de los pacientes?	x		x		x		
8	¿La institución cumple con el desarrollo de las actividades en el plazo establecido?	x		x		x		
9	¿La institución se preocupa por no cometer errores, y de observarse alguno es solucionado inmediatamente?	x		x		x		
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>							
10	¿Considera que el personal de salud es comunicativo con el paciente, para mantener buenas relaciones con ellos?	x		x		x		
11	¿La atención es rápida e inmediata por parte del personal de salud?	x		x		x		
12	¿Considera que el personal de salud muestra estar dispuesto a ayudar a los pacientes desinteresadamente?	x		x		x		
13	¿Considera que personal de salud responden a todas las inquietudes y necesidades de los pacientes?	x		x		x		
	<b>Dimensión 4: Seguridad</b>							
14	¿Considera que las actitudes del personal de salud transmiten confianza en el servicio?	x		x		x		
15	¿Se siente usted seguro(a) con el servicio que ofrece el Hospital?	x		x		x		

16	¿Ha observado usted que el personal de salud es amable con todas las personas?	X		X		X		
17	¿El personal de salud muestra una formación de su personalidad destacable?	X		X		X		
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>							
18	¿Considera que el personal de salud ofrece una atención individualizada a los pacientes?	X		X		X		
19	¿Considera que la institución mantiene horarios convenientes para ofrecer el servicio?	X		X		X		
20	¿Considera que la atención es personalizada?	X		X		X		
21	¿Ha observado usted que el personal de salud muestra preocupación por los intereses de los pacientes?	X		X		X		
22	¿Considera que el personal de salud comprende con facilidad las necesidades de los pacientes?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si\_ Existe suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Noé Luis Chavez Málaga**                   DNI: **0868741**

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 14 de Noviembre del 2022

<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



-----  
**Mg. Noé Chávez Málaga**  
 Jefe Administrativo II  
 Hospital "Mariano Melgar" - Arequipa  
 Gerencia de Red Prestación de Servicios de Salud  
 ORCÍD N°: 0000-0002-3949-8542

**Orcid N°: 0000-0002-3949-8542**

Experto 3.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION HOSPITALARIA**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : Planificación</b>							
1	Los directivos buscan información, antes de planificar cualquier actividad.	X		X		X		
2	Fijan las políticas y objetivos conjuntamente con el personal.	X		X		X		
3	Los planes son formulados a base de la capacidad laboral que posee la institución.	X		X		X		
4	Dan a conocer a todo el personal los planes a ejecutar durante determinado periodo.	X		X		X		
5	Los directivos realizan constante seguimiento y evaluaciones de los planes.	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 2: Organización</b>	X		X		X		
6	Designan claramente las obligaciones que debe cumplir el personal, tomando en cuenta las funciones de su puesto.	X		X		X		
7	Dividen el trabajo para que de esta manera se cumple con los objetivos trazados.	X		X		X		
8	La asignación de funciones es clara, para cada uno de los trabajadores.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Dirección</b>	X		X		X		
9	Los directivos brindan autonomía, a la persona responsable del grupo.	X		X		X		
10	Dan a conocer a quien tiene la total autoridad en el grupo.	X		X		X		
11	Los directivos dan a conocer los canales de comunicación entre órganos de línea.	X		X		X		
12	Los directivos supervisan constantemente el desempeño de los encargados del grupo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Establecen estándares y métodos de trabajo simplificados para obtener buenos resultados.	X		X		X		
14	Los directivos evalúan el desempeño laboral, con el fin de realizar mejoras.	X		X		X		
15	Los directivos controlan el cumplimiento de los estándares.	X		X		X		
16	Las medidas correctivas son tomadas conjuntamente con el personal.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): [Si\\_ Existe suficiencia](#)

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

Apellidos y nombres del juez validador: [Mg. Malca Aliaga Isela](#)           DNI:[10307587](#)

Especialidad del validador: [Lic.](#) de Enfermería y [Mag](#) en Psicología Ocupacional

Lima, [14](#) de Noviembre del 2022

<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



-----  
ISELA MALCA ALIAGA  
PSICÓLOGA  
C.P.R. 16189

-----  
Firma sello del Experto Informante.

[Orcid N°: 0000-0001-9405-8630](#)



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Elementos Tangibles</b>							
1	¿Considera que la institución mantiene sus instalaciones con mobiliario y equipamiento moderno?	x		x		x		
2	¿Considera que las instalaciones o ambientes del centro muestran diseños atractivos?	x		x		x		
3	¿El personal de salud del Hospital muestra una apariencia pulcra lo cual trae respeto y confianza?	x		x		x		
4	¿Considera usted que los mobiliarios y equipamiento de la institución muestra un diseño atractivo?	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>							
5	¿Se evidencia que la institución cumple con todas las promesas que realiza?	x		x		x		
6	¿La dirección se preocupa por dar solución inmediata a los problemas que se suscitan en la institución?	x		x		x		
7	¿Considera que la institución mantiene procesos que responden rápidamente a las necesidades de los pacientes?	x		x		x		
8	¿La institución cumple con el desarrollo de las actividades en el plazo establecido?	x		x		x		
9	¿La institución se preocupa por no cometer errores, y de observarse alguno es solucionado inmediatamente?	x		x		x		
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>							
10	¿Considera que el personal de salud es comunicativo con el paciente, para mantener buenas relaciones con ellos?	x		x		x		
11	¿La atención es rápida e inmediata por parte del personal de salud?	x		x		x		
12	¿Considera que el personal de salud muestra estar dispuesto a ayudar a los pacientes desinteresadamente?	x		x		x		
13	¿Considera que personal de salud responden a todas las inquietudes y necesidades de los pacientes?	x		x		x		
	<b>Dimensión 4: Seguridad</b>							
14	¿Considera que las actitudes del personal de salud transmiten confianza en el servicio?	x		x		x		
15	¿Se siente usted seguro(a) con el servicio que ofrece el Hospital?	x		x		x		

16	¿Ha observado usted que el personal de salud es amable con todas las personas?	X		X		X		
17	¿El personal de salud muestra una formación de su personalidad destacable?	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Empatía</b>								
18	¿Considera que el personal de salud ofrece una atención individualizada a los pacientes?	X		X		X		
19	¿Considera que la institución mantiene horarios convenientes para ofrecer el servicio?	X		X		X		
20	¿Considera que la atención es personalizada?	X		X		X		
21	¿Ha observado usted que el personal de salud muestra preocupación por los intereses de los pacientes?	X		X		X		
22	¿Considera que el personal de salud comprende con facilidad las necesidades de los pacientes?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si\_ Existe suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Malca Aliaga Isela**           DNI:10307587

Especialidad del validador: **Lic de Enfermería y Mg en Psicología Ocupacional**

Lima, 14 de Noviembre del 2022

<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

  
 -----  
**ISELA MALCA ALIAGA**  
**PSICÓLOGA**  
**C.P.R. 16189**

## ANEXO 7. Evidencias



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"  
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

### CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE DR. MAGNO ALBERTO MAGNO HUILCA, DIRECTOR DEL HOSPITAL NIVEL I MARINO MOLINA SCIPPA, COMAS – LIMA

HACE CONSTAR:

Que la licenciada Lid Teresa Trujillo Fráncia, identificada con DNI N° 44639792, ha realizado la aplicación de su trabajo de investigación sobre "Gestión hospitalaria y satisfacción del usuario de emergencia Covid de un Hospital de Comas, 2022", durante el año lectivo 2022.

Se expide el presente documento, a solicitud de la interesada para los usos y fines conveniente.

Comas, 30 diciembre del 2022

  
DR. MAGNO ALBERTO MAGNO HUILCA  
DIRECTOR  
Hospital I Marino Molina Scippa  
Red Profesional Subregional  
EsSalud



## ANEXO 8. Consentimiento Informado



### Gestión hospitalaria y satisfacción del usuario de emergencia Covid de un hospital de Comas – 2022

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante:

Los datos personales así como las respuestas serán de conocimiento únicamente de la investigadora y analizados con finalidad académica.

La duración de toda la evaluación será aproximadamente 10 minutos.

 Itrujillof2@ucvvirtual.edu.pe (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)

\*Obligatorio

Usted ¿Acepta participar en el presente estudio? \*

SI

NO

Correo electrónico \*

lalcazar@gmail.com



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FLORES MEJIA GISELLA SOCORRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión hospitalaria y satisfacción del usuario de emergencia Covid de un hospital de Comas - 2022", cuyo autor es TRUJILLO FRANCIA LID TERESA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 21 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FLORES MEJIA GISELLA SOCORRO <b>DNI:</b> 06093118 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1558-7022	Firmado electrónicamente por: GFLORESME el 25- 01-2023 17:34:32

Código documento Trilce: TRI - 0526154