



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una institución de
salud especializada categoría III-2 Lima- 2023

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

AUTORA:

Gozme De la Cruz, Ruth Judith (orcid.org/0000-0003-1728-6183)

ASESORES:

Mg. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar (orcid.org/0000-0002-7075-6167)

Mg. Sulca Jordan, Juan Manuel (orcid.org/0000-0002-4233-4928)

Dra. Romero Vela, Sonia Lidia (orcid.org/0000-0002-9403-410X)

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

Dedico en primer lugar a Dios por darme la sabiduría y haber logrado concluir con la tesis, también a mis padres que siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo, consejos positivos para concluir con la meta trazada.

AGRADECIMIENTO

Dedico esta tesis a mis padres que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral para poder llegar a la meta.

A nuestros profesores y compañeros por el apoyo, moral y conocimientos que nos facilitaron durante el desarrollo de la tesis.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALZA SALVATIERRA SILVIA DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima - 2023", cuyo autor es GOZME DE LA CRUZ RUTH JUDITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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, 25 de Setiembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALZA SALVATIERRA SILVIA DEL PILAR DNI: 18110381 ORCID: 0000-0002-7075-6167	Firmado electrónicamente por: SALZAS el 11-08- 2023 10:25:00

Código documento Trilce: TRI - 0651517



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GOZME DE LA CRUZ RUTH JUDITH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
GOZME DE LA CRUZ RUTH JUDITH DNI: 70110694 ORCID: 0000-0003-1728-6183	Firmado electrónicamente por: RGOZMEDECR8 el 25- 09-2023 12:15:38

Código documento Trilce: INV - 1340786

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias de Gestión del reclamo	21
Tabla 2 Distribución de frecuencias de las dimensiones de Gestión del reclamo	22
Tabla 3 Distribución de frecuencias de Satisfacción del usuario	24
Tabla 4 Distribución de frecuencias de las dimensiones de Satisfacción del usuario	25
Tabla 5 Correlación entre Gestión de reclamos y la Satisfacción del usuario	27
Tabla 6 Correlación entre Registro del reclamo y la Satisfacción del usuario	28
Tabla 7 Correlación entre Atención y respuesta al reclamo y la Satisfacción del usuario	29
Tabla 8 Correlación entre Notificación de respuesta y la Satisfacción del usuario	30

Índice de figuras

Figura1 Esquema del diseño	11
Figura2 Niveles de la variable Gestión del reclamo	21
Figura 3 Distribución de frecuencias de las dimensiones de Gestión del reclamo	22
Figura 4 Niveles de la variable Satisfacción del usuario	24

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2, Lima 2023. Se realizó bajo un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal y correlacional simple, ya que con ello se pudo identificar y evaluar las variables gestión del reclamo y satisfacción del usuario, analizando la relación entre las mismas y con sus dimensiones. Para el levantamiento de información se aplicó la técnica de encuesta a través de un cuestionario sobre una población de usuarios de una institución de salud cuya muestra ascendió a 183 participantes. Entre los resultados más destacados se halló que la mayor frecuencia de encuestados percibió la gestión del reclamo en una categoría de indiferente con un 56,3%. Con respecto a la satisfacción del usuario el 57,4% estuvo en la categoría ni satisfecho ni insatisfecho. También se determinó una correlación positiva baja entre las variables de estudio con un nivel de significancia menor al 0,05. La conclusión principal de la investigación fue que existe una relación significativa entre la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializado categoría III-2, Lima – 2023.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, gestión en salud, reclamo.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between claims management and user satisfaction in a category III-2 specialized health institution, Lima - 2023. It was carried out under a quantitative approach and non-experimental, cross-sectional and simple correlational design, since With this, it was possible to identify and evaluate the variables of complaint management and user satisfaction, analyzing the relationship between them and their dimensions. For the collection of information, the survey technique was applied through a questionnaire on a population of users of a health institution whose sample amounted to 183 participants. Among the most outstanding results, it was found that the highest frequency of respondents perceived the claim management in a category of indifferent with 56.3%. Regarding user satisfaction, 57.4% were in the category neither satisfied nor dissatisfied. A low positive correlation was also determined between the study variables with a significance level of less than 0.05. The main conclusion of the investigation was that there is a significant relationship between claims management and user satisfaction in a category III-2 specialized health institution, Lima - 2023.

Keywords: Patient satisfaction, health management, complaint.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud (2020) señaló que los sistemas de salud deben garantizar un servicio de calidad y para ello es necesario optimizar sus procesos, dentro de los cuales se encuentra la gestión o administración de los reclamos presentados por los usuarios. De igual forma el Banco Mundial y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos han observado que las organizaciones prestadoras de salud en América Latina no tienen personal de salud suficiente para la demanda (2 médicos por cada 1000 habitantes), además que la disponibilidad de tecnología médica es mucho menor en comparación con América del Norte o Europa por lo que hay una mayor presentación de reclamos o quejas en comparación con otro tipo de instituciones o empresas (World Bank, 2020). Hooker et al. (2019) en la revisión de literatura científica que realizaron, concluyeron que la satisfacción percibida por los pacientes es independiente del proveedor médico (privado o público), pero se encuentra altamente influenciada por las características de los procesos durante su atención entre los que se encuentra la gestión de los reclamos presentados.

A nivel nacional desde el año 2011 la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú (PCM) estableció el uso obligatorio del Libro de Reclamaciones como una forma de organizar y administrar la presentación de quejas y reclamos de los usuarios (PCM, 2011). De igual forma en el área salud el Ministerio de Salud (2019) considera que es necesario tener una población que conozca sus derechos en la atención de salud y que cualquier vulneración a ellos debe ser gestionado de forma eficiente mediante los procedimientos de reclamos y quejas en todas las instituciones que ofrecen servicios de salud. En su informe el Colegio Médico del Perú (2018) señaló que con respecto a la evaluación de satisfacción del paciente existen numerosos trabajos de investigación, sin embargo, no se observa que haya un cambio efectivo en las políticas de calidad ni tampoco establecimiento de disposiciones que un usuario externo logre percibir. De tal manera, que estudios como el de Álamo et al. (2020) determinaron que casi la mitad de los reclamos no son presentadas por los mismos pacientes sino por sus familiares, siendo los motivos principales para su insatisfacción la demora en una atención oportuna y el desacuerdo con respecto al trato recibido.

A nivel local, el instituto de salud especializado tiene una categoría de III-2 según la Guía de Categorización de Establecimientos de Salud, este nivel le permite ofrecer a la población servicios de salud específicos para una enfermedad en particular, dándole una capacidad resolutive de alta complejidad, además de tener una influencia de cobertura de alcance nacional (MINSA, 2014). Tiene como finalidad brindar una atención integral a través de la promoción, y recuperación de la salud mediante una atención ambulatoria o de especialización. Sin embargo, se ha observado la presencia de reclamos por parte de sus usuarios, así como también, una insatisfacción por parte de ellos sobre los procedimientos seguidos. Esta situación afecta negativamente al hospital opacando la alta calidad de tratamientos que brinda.

Por lo tanto, en este estudio se desarrolló la siguiente formulación del problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima, 2023?. Los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la relación entre la dimensión registro del reclamo y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima, 2023?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión atención y respuesta al reclamo y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima, 2023?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión notificación de respuesta y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima, 2023?.

Esta investigación tuvo tres tipos de justificación, basado en el aporte, de tipo teórico, porque se realizó una actualización y compilación de los conocimientos más relevantes de ambas variables, así como se profundizó en el estudio de la percepción de la gestión de reclamos lo que a nivel nacional se encuentra en número limitado. Justificación de tipo práctico, ya que con los resultados la alta dirección del establecimiento de salud está en capacidad de planificar medidas de mejoramiento para elevar de forma integral la calidad de servicio brindada. Y justificación de tipo metodológico ya que se utilizó un instrumento de recolección de datos mediante el cual se evaluaron ambas variables el cual siguió los procesos de validez y confiabilidad requeridos.

El objetivo general de esta investigación fue: Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima, 2023. Los objetivos específicos son: Identificar la relación entre la dimensión registro del reclamo y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima, 2023; Identificar la relación entre la dimensión atención y respuesta al reclamo y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima, 2023; Identificar la relación entre la dimensión notificación de respuesta y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima, 2023;

La hipótesis general planteó que: Existe una relación significativa entre la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima, 2023. Las hipótesis específicas fueron: Existe una relación significativa entre la dimensión registro del reclamo y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima, 2023; Existe una relación significativa entre la dimensión atención y respuesta al reclamo y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima, 2023; Existe una relación significativa entre la dimensión notificación de respuesta y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se han ejecutado investigaciones referidos al tema entre los que destaca Combalia et al. (2022) que realizaron un estudio con la finalidad de evaluar las reclamaciones y su evolución clasificando sus motivos y efectos sobre la calidad de atención y satisfacción del paciente en un servicio de cirugía ortopédica en un hospital en España. Entre sus resultados principales se halló que, de 424 reclamos, los motivos principales fueron de tipo organizativo con 73% y asistenciales con 20%, siendo este último el que mostró mayores efectos sobre la satisfacción de los pacientes. Concluyó que la instalación de procesos informativos ayudará a modular las expectativas del paciente además de una buena comunicación empática facilitará la relación médico-paciente.

Ovalle & Parra (2019) realizaron un estudio para evaluar la relación entre las quejas y reclamos con sus factores asociados presentados por los pacientes que fueron atendidos en los servicios del subsistema de salud del cuerpo de policía en Colombia. Para ello desarrollaron un estudio de tipo observacional y descriptivo sobre una muestra de 1453 reclamos. Encontraron que el factor de mayor frecuencia fue la no prestación de los servicios de salud, seguido por la demora en la atención. También evidenciaron que se encontraba relacionada con la satisfacción del usuario de forma significativa. Concluyeron que se debe mejorar los servicios brindados por el subsistema de salud de la policía además de complementar con proyecto de mejora que permita elevar la satisfacción de sus usuarios.

Gillespie & Reader (2018) desarrollaron un estudio para evaluar las quejas sobre la atención médica en relación a la calidad y seguridad de pacientes de Inglaterra. Entre sus resultados lograron identificar que el 32% de los casos fueron por motivos clínicos, el 34% por gestión y el 32% por relación con el personal de salud. De igual manera determinaron que los problemas surgidos de los reclamos fueron errores de omisión y afectaron negativamente a la satisfacción de los pacientes (45%). Concluyeron que las quejas y reclamos analizados afectaron directamente a la calidad y seguridad percibida por los pacientes.

Mattarozzi et al. (2017) elaboraron un trabajo de investigación con el fin de identificar los aspectos que influyen sobre la satisfacción y la calidad de atención

en relación a las quejas, reclamo o elogios recibidos por el personal de salud que trabaja en un hospital en Italia. Para ello realizó un tipo de investigación observación sobre 235 casos de reclamos presentados sobre los cuales aplico una metodología cualitativa a través de entrevistas a los pacientes. Encontró que la queja más frecuente se relacionó con el sistema de atención (68.1%), siendo uno de los factores más críticos la comunicación efectiva con el paciente (39.3%). Concluyeron que los reclamos y elogios brindan información importante sobre los aspectos de atención médica en función con la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención.

A nivel nacional también se encuentran investigaciones como la desarrollada por Calle (2023) quien hizo un estudio con el fin de estudiar la relación entre el servicio de atención al paciente y la gestión de reclamos en un hospital del departamento de Amazonas, Entre los resultados principales llama la atención que hubo una relación estadísticamente significativa entre ambas variables con un coeficiente de 0.793. Concluyó que existe una correlación positiva entre el servicio de atención al paciente y la gestión de reclamos del hospital.

Del-Río-Mendoza et al. (2022) publicaron el estudio que tuvo el propósito de realizar una descripción y evaluación de las características más frecuentes de los reclamos de pacientes en un hospital nacional en el Perú. Se encontró que el servicio que ha recibido más quejas fue el de estadística con un 29.8%, además según el tipo de personal, los administrativos tuvieron el mayor porcentaje de quejas con el 46.4% siendo las principales consecuencias los problemas de gestión, problemas clínicos y afectación negativa a la satisfacción del paciente. Concluyeron que de todos los pacientes que presentaron reclamos el 11.5% se encontraba insatisfecho con su proceso.

Álamo et al. (2020) hicieron una investigación con el propósito de evaluar los reclamos presentados por paciente en un servicio de emergencia de un hospital en Lima, Perú. Diseñaron un estudio descriptivo sobre una muestra de 109 pacientes a los cuales aplicaron una ficha de recolección de datos además de la información descrita en el Libro de Reclamación de la institución de salud. Sus resultados evidenciaron que el servicio con mayor reclamo fue de medicina interna con el 43%, siendo afectada negativamente la satisfacción del usuario con un 13.9% de pacientes inconformes con el trato recibido, y el 12.8% con la falta de atención

oportuna. Concluyeron que la mayoría de los reclamos en el hospital se realiza por actividades de tipo prestacional y se encuentran asociadas con la satisfacción del paciente.

Alva (2019) en su trabajo tuvo el propósito de conocer la influencia entre el sistema de quejas y reclamos sobre la calidad de atención ofrecida por la consulta externa en un hospital nacional de Perú. Para ello, desarrolló un estudio de tipo no experimental y correlacional sobre una muestra de 149 pacientes a través de la aplicación de un cuestionario que pasó los procesos de validación y confiabilidad. Entre los resultados principales destaca que para la relación entre las variables de estudio se obtuvo un coeficiente de contingencia de 0.712 por lo que la hipótesis de estudio fue aceptada. Además, el sistema de reclamos y quejas fue percibida por el 85% de usuarios como regular. Concluyó que el sistema de quejas deberá integrarse al proceso de toda la organización para obtener un sistema eficaz hospitalario.

Desde el aspecto epistemológico esta investigación se ha desarrollado bajo la premisa que todo conocimiento nuevo debe ser producido por un proceso de investigación exhaustiva y se desarrolla ante la falencia, necesidad o ausencia de soluciones para uno o varios problemas encontrados en la realidad. En este caso bajo el marco del paradigma positivista se ha tenido la finalidad de evaluar la relación entre las variables gestión del reclamo y satisfacción del usuario mediante la contratación de hipótesis que tiene como apoyo indispensable la aplicación de pruebas estadísticas de tipo inferencial. Ambas variables son complejas ya que parten en gran medida de la percepción del usuario ante una situación de naturaleza problemática como la presentación de un reclamo, con lo cual la satisfacción del mismo se ve perjudicada. Por ello entre las motivaciones para la ejecución de este estudio se tiene: la falta de conocimiento sobre las variables de estudio y su relación en la institución de salud especializada; y, la necesidad de mejora constante que debe tener toda institución prestadora de salud en pro del beneficio de sus pacientes y su seguridad. Por lo tanto, se propone que la aplicación del método científico es la manera más adecuada de cumplir con los propósitos planteados.

En la última década se ha observado la tendencia de las organizaciones o empresas públicas y privadas de tratar de desarrollar una mejor relación entre sus

actividades y la persona a quien va dirigida, mediante el desarrollo de servicios o bienes de una alta calidad. De la misma forma, se debe considerar que el público en general, demanda una atención más rápida y efectiva por lo que sus exigencias han aumentado. Por ello, es muy importante hacer coincidir estas demandas con las actividades realizadas por las empresas, siendo una de ellas la gestión del reclamo.

Durante las actividades diarias de toda empresa, entidad o institución pública o privada se puede producir situaciones que obstaculizan el normal desarrollo de estas acciones, este evento se denomina incidente (Aranaz et al., 2018). Frente a ello el usuario del servicio, es decir, el paciente tiene el derecho de presentar un reclamo a la institución. A través de este se le permite expresar su inconformidad a la organización que lo atendió ya sea a través de la entrega de un bien o de un servicio (Tello et al., 2023).

En muchas ocasiones los términos quejas y reclamos se utilizan de forma simultánea y semejante, sin embargo, cada uno tiene una definición en particular. El reclamo generalmente se entiende como un mecanismo mediante el cual los usuarios de un servicio manifiestan los inconvenientes presentados durante la prestación de los servicios. En el caso de queja, esta es definida como un mecanismo en el que el usuario manifiesta problemas ligados a la tramitación del procedimiento de reclamo (Alarcón et al., 2020).

El Ministerio de Salud del Perú a través de su normativa define al reclamo como una manifestación escrita o verbal realizada por un usuario por la insatisfacción respecto a los servicios, prestación o coberturas presentes durante su atención en salud relacionada principalmente con la vulneración de un derecho del paciente como usuario de servicios de salud. En el caso de queja se presenta como una manifestación de insatisfacción con respecto a un servicio específico o actuación.

Según la literatura científica, la administración de los procesos que involucran la atención al reclamo recibido se conoce como gestión del reclamo. Autores como Nurcahyanto (2019) lo conceptúan como un proceso que tiene un principio en la recepción del reclamo hasta la realización de controles de su resolución. De igual manera Ríos (2018) lo ha conceptualizado como la planificación, administración de recursos y maneras de llegar a resultados que permitan la

ejecución de su gestión. También Morgeson et al. (2020) afirman que la gestión de reclamos es una secuencia de sucesos que permite a la administración central tomar conocimiento sobre los problemas acontecidos durante la realización del servicio ofrecido permitiendo mejorar su prestación.

La gestión de un reclamo es un proceso interno de una importancia fundamental en cualquier organización o administración privada o pública, ya que a través de ella se podrá prestar atención a lo expresado por el cliente, usuario o paciente y que sea resuelta por los miembros de la organización, también, a través de esta expresión, la organización puede encontrar un eje orientador que le permitirá la identificación y resolución de varios y distintos problemas. Experiencias en el ámbito internacional han mostrado que la gestión del reclamo se puede plantear siguiendo distintos modelos como: centrada en los usuarios, cuya finalidad es la búsqueda de una resolución satisfactoria para él; enfoque articulador entre organizaciones del mismo sector, en este caso se da especial énfasis a las instituciones públicas; enfoque de innovación continua, buscando el aprovechamiento de la información registrada; y, el enfoque a través de herramientas digitales, lo que permite un proceso más rápido y eficaz para los usuarios.

En el Perú, el Libro de reclamación fue instituido a través del decreto supremo 042-2011-PCM que fue publicado en el 2011, y se tuvo el propósito de establecer el uso obligatorio de este elemento, primero en el sector público y posteriormente en el sector privado. A pesar de ello se ha evidenciado que los resultados no fueron satisfactorios, siendo las principales falencias detectadas: que no existe claridad sobre normativa o manuales de procedimientos a seguir, el usuario en muchas ocasiones tiene solo una sensación de insatisfacción, no se percibe una resolución eficaz de las situaciones originales de la queja.

La gestión del reclamo al ser un procedimiento debe cumplir una serie de etapas en su desarrollo. A nivel nacional a través de lo establecido por el Gobierno del Perú la primera del proceso es la recepción o registro del reclamo en la que a través del Libro de Reclamaciones los usuarios pueden registrar el incidente producido durante su atención. Esta etapa tiene características importantes que deberán ser cumplidas como: se deberá presentar información clara sobre el reclamo además de datos personales del usuario el cual recibirá una copia del

reclamo redactado, además se garantiza la gratuidad del registro y proceso del reclamo, y la posibilidad de presentar el reclamo en lenguas originarias (PCM, 2020).

La segunda etapa o dimensión se refiere a la atención y respuesta que se le da al reclamo. Ya que en un plazo máximo de tres días se deberán realizar las siguientes acciones: determinar si la institución tiene la competencia para atender lo sucedido, en caso no lo fuera, se derivará al órgano correspondiente; se realizará la verificación de la información consignada en el reclamo y ser derivado a la unidad cuyo servicio ha sido señalada en el reclamo. Con respecto a la respuesta, es la unidad de organización la responsable en estudiar los medios probatorios y proponer la que considere respuesta necesaria, el cual será enviado al responsable de la gestión del reclamo para su consideración. En caso el reclamo sea determinado como fundado también se deberán señalar las medidas correctivas que se adoptaran (PCM, 2020).

La última dimensión es la notificación de la respuesta del reclamo al usuario que lo presentó. Esta respuesta será notificada al domicilio consignado en el reclamo en caso no se cuente con esa información o se haya escrito de forma incorrecta, se notificará al domicilio según el documento nacional de identidad (PCM, 2020).

En la literatura científica actual se encuentran diferentes modelos o enfoques teóricos que proponen los sustentos principales para la gestión de un reclamo, entre los que se encuentran:

Según la Escuela Nacional de Administración Pública (2021) el reclamo presentado en una institución es la repercusión directa del trato profesional recibido y percibido por el usuario atendido, el cual indica las acciones y la actitud del miembro de la organización durante la atención brindada considerando aspectos como el profesionalismo, empatía, dominio, respeto, etc. Por ello, recomienda que estas características sean consideradas como parte de los valores corporativos de la institución ya que con ello se facilitará una actuación apegada a ellos de todos sus miembros.

El modelo presentado por Meijer et al. (2022) sostienen que la información manejada durante la atención es la base para evitar la mayor cantidad de reclamos, en especial, en una institución que brinda servicios de salud. Este aspecto se refiere

a la propiedad de dar información oportuna, veraz y adecuada a los usuarios, así como en la forma en que es entregada esta información, ya que se considera que en muchas ocasiones los usuarios que son atendidos no tienen la misma capacidad de comprensión para ello, además de características socioculturales que vuelve compleja esta interacción. De igual modo, es de vital importancia en este punto la presencia de una comunicación fluida que permita la transmisión de los horarios, plazos y características para la atención en la prestación del servicio.

Según Cozad et al. (2019) el reclamo en una prestación de salud tiene su origen por la insatisfacción del paciente frente al servicio prometido siendo uno de los factores frecuentes, para ello el tiempo de atención el cual es entendido como el periodo o lapso temporal en el que el usuario recibe el servicio dado por la institución u organización, interpretado como el tiempo de espera para ser atendido, de igual manera, en esta característica se considera las veces que el usuario tuvo que ir a la consulta para obtener un servicio percibido como satisfactorio. Bajo este enfoque el tiempo de espera es crítico tomando en cuenta que en varias ocasiones se presentan urgencias o emergencias que pueden involucrar el bienestar e inclusive se encuentra en riesgo la vida del paciente, por lo que, en este aspecto, la tolerancia o expectativa de cualquier paciente está limitada.

La teoría planteada por Adams et al. (2019) consideran que la inconformidad con el acceso a los servicios ofrecidos es el motivo recurrente por el que los usuarios se encuentran inconformes con el servicio recibido y en los casos en los que se halla una discrepancia mayor se genera un reclamo formal ante la institución. En estos casos, el acceso a los servicios se refiere al conglomerado de condiciones que la institución proporciona para la realización del servicio a sus usuarios de forma inclusiva y fácil; de tal forma que se consideran aspectos de la infraestructura, la disponibilidad de canales de atención, seguridad, etc. Tan importante son estas propiedades que en la mayoría de países se ha desarrollado normativa adicional que promueve y determina las características que debe tener toda organización para garantizar que los servicios estén disponibles para cualquier individuo en especial aquellos con algún impedimento físico como de movilidad independiente.

Según Lilienfeld & Basterfield (2020) tras sus estudios plantearon que para la satisfacción de un usuario que ha recibido una atención en salud es el resultado

de esta atención lo que define su conformidad y a su vez si no ha sido resuelto puede llevar a la generación de reclamos. Bajo este enfoque el resultado del proceso de atención es entendida como la capacidad de la organización o servicio de brindar una atención de forma óptima cumpliendo con las características ofrecidas, para ello se evalúa que los procedimientos sean aplicados de forma oportuna y que los requisitos previos para ello, sean a un costo accesible de acuerdo al servicio ofrecido. Como se observa este enfoque engloba varios aspectos de los anteriores, entendiendo que la atención es un proceso que se da de forma conjunta y que para la percepción del paciente es indivisible.

La teoría propuesta por Dover & Belon (2019) se basan en un modelo integral para la evaluación de las inequidades en la atención de salud, siendo la confianza la característica que las organizaciones deben promover. Ya que estas originan o refuerzan las situaciones y actividades que influyen en la legitimidad de la institución y es percibido por sus usuarios, ellos evalúan características como la transparencia de los actos, la integridad en la conducta, cumplimiento de valores institucionales, apego a normas éticas y principios, etc.

Los reclamos que presentan los pacientes en un servicio de salud son fuentes de información importantes sobre las oportunidades de mejora, en especial, en la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción del paciente, mejorando de esta manera la experiencia percibida (Macpherson et al., 2022). Además, desde un enfoque de gestión, los reclamos de los usuarios deben ser considerados como herramientas que ayudan a perfeccionar la eficiencia, colocando a la satisfacción del paciente como una prioridad en el esquema organizativo del servicio (Wuellner & Bonauto, 2019).

Con respecto a la satisfacción de los pacientes es considerada como un elemento muy importante y deseable en cualquier atención en salud el cual en las últimas décadas ha tomado mayor atención en especial desde el enfoque de salud pública, siendo incluso considerada como un eje al realizar la evaluación de la calidad de los servicios de salud (Berning et al., 2018).

La satisfacción del paciente está asociada directamente con las necesidades y deseos que se esperan sean cubiertos o superados por el servicio de salud que brinda la atención ya sea a través del precio, ambiente físico, proveedores, tiempo de atención, etc (Manzoor et al., 2019). Debido a ello también se encuentra

estrechamente relacionado con la calidad de atención principalmente por la dinámica entre la oferta y demanda de un servicio. En el caso de la calidad se trata de dar al paciente un servicio que exceda sus expectativas y necesidades y de esta manera disminuir la diferencia entre lo que se espera y lo que se recibe (Touati et al., 2022).

Entre las principales dificultades para la medición de la satisfacción se encuentra la indeterminación de su definición ya que en gran parte proviene de una naturaleza subjetiva y contextual en el que se encuentra el paciente al momento de la atención. Diversos autores como Goodrich & Lazenby (2023) y Kalaja & Krasniqi (2022) afirman que la satisfacción es determinada por hábitos culturales, y éstos pueden ser diferentes en los distintos grupos sociales, por lo que es muy variante, la cual es afectada o influenciada en su entorno como la comunicación del personal de salud, su actitud, el trato recibido, etc.

Debido a su naturaleza subjetiva la medición de la satisfacción, el MINSA (2012) a través de su guía técnica planteó que su evaluación se realizaría a través de dimensiones que consideran las percepciones de los usuarios agrupados en los cuales son:

Fiabilidad, la que se entiende como la capacidad por parte del profesional o del servicio para llegar al cumplimiento de lo ofrecido de forma exitosa. En base a ello se podrá afirmar que cuenta con la capacidad de desempeñar las actividades con conformidad y exactitud, de esta manera el paciente podrá percibir que cuenta con profesionales altamente capacitados dentro de la organización.

Capacidad de respuesta, definida como la disposición al servicio de los pacientes proveyéndoles una atención oportuna y rápida a través de una atención de calidad en un tiempo de espera aceptable. A través de esta medida se podrá evaluar la eficiencia del servicio desde la perspectiva del usuario así también se tendrá presente la capacidad resolutive del servicio.

Seguridad, se basa en la confianza del paciente generado por la actitud de personal de salud al momento que se realiza el servicio, de esta manera, se logra demostrar las habilidades comunicativas, el conocimiento, la cortesía y la confianza que inspira el profesional durante la atención.

Empatía, se conceptúa como la capacidad de un individuo para ubicarse en el lugar de otra de esta forma logra entender adecuadamente las necesidades del otro y atenderla de forma más efectiva.

Aspectos tangibles, en este caso se evalúa las características físicas que el paciente percibe de la institución que ofrece el servicio por lo que se encuentra relacionado con las condiciones de las instalaciones, equipos y personal de igual forma se relaciona con la limpieza percibida y la comodidad del paciente durante su atención.

Según la teoría de la satisfacción basado en el modelo Kano, a través de este modelo se evalúan atributos de los servicios o productos con los que se determina los aspectos a mejorar y repercutir positivamente en la satisfacción del usuario. Para ello se basa en tres factores: la carencia de atributos (propiedades que marcan los productos y deben estar presentes); evaluar la rentabilidad en la inversión para ello; y, la identificación de las propiedades que al ser implantadas produzcan una ventaja sobre la competencia (Touati et al. 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

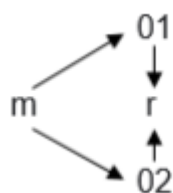
Fue de tipo básica. Rodríguez (2020) la definió como aquella cuya finalidad es el crecimiento del conocimiento conducida por el interés científico a través de una pregunta de investigación. De igual forma, este mismo autor determinó que aquellos estudios realizados de forma sistemática y empírica a través del desarrollo de técnicas estadísticas, generalización de modelos, teorías e hipótesis y la colección de información empírica se denomina investigación cuantitativa.

3.1.2. Diseño de investigación

Este trabajo se desarrolló a través de un diseño no experimental, correlacional y transversal. Según Hernández et al. (2018) en un estudio no experimental no se manipulan las variables de forma deliberada, es decir, se les describió o analizó en su contexto natural; el de tipo correlacional, ya que tuvo el objetivo de realizar una descripción de la relación entre variables o conceptos buscando una asociación entre ellas; y, el diseño transversal porque aplicó un método o técnica una sola vez por lo que puede estudiar rasgos, pero no las causas profundas del fenómeno.

Figura 1.

Esquema del diseño



Donde:

M: Muestra del estudio

01: Medición de la variable productividad

02: Medición de la variable competencias profesionales

R: relación

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de reclamos

Definición conceptual

Arenal (2019) definió a la gestión de reclamos como la administración, manejo o tratamiento que se le da un conflicto surgido durante el acto de consumo el cual permita la adquisición, uso o disfrute de bienes o servicios ofrecidos por la empresa u organización.

Definición operacional

En este estudio se ha definido a la gestión de reclamos como la percepción del paciente sobre a la gestión del hospital sobre su reclamo presentado debido a la atención brindada, la cual fue evaluada por 3 dimensiones, que engloban un total de 03 indicadores. La variable de estudio fue medida a través de un cuestionario SERVQUA adaptado, para el siguiente estudio. Fue medida a través de un instrumento de medición tipo cuestionario con la aplicación de una escala ordinal tipo Likert (PCM, 2020).

Indicadores:

LD. registro del reclamo tuvo el indicador: Asistencia y orientación necesaria.

LD. atención y respuesta al reclamo tuvo el indicador: Evaluación de la información

LD. notificación de respuesta tuvo el indicador: Información sobre la respuesta de su reclamo

Escala de medición

Se usó la escala de medición ordinal

Se usó de Likert tipo ordinal

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Zarraga et al. (2018) conceptualizaron a la satisfacción del usuario como un juicio transitorio del consumidor sobre el producto o servicio obtenido siendo su evaluación en función de si cumplió o no con sus necesidades y expectativas asociándose a un nivel placentero de realización.

Definición operacional

La satisfacción del usuario fue definida en este estudio como la percepción del paciente sobre el cumplimiento de sus expectativas sobre la gestión del reclamo recibida, la cual se evalúa a través de sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Fue evaluada a través de un cuestionario basado en el modelo de Mejías y Manrique. Se empleará un instrumento compuesto por 5 dimensiones, que en total engloban de 05 indicadores, con la aplicación de una escala ordinal tipo Likert (MINSA, 2012).

Indicadores.

LD. fiabilidad tuvo el indicador Servicio adecuado

LD. capacidad de respuesta tuvo el indicador Rapidez en la atención

LD. seguridad tuvo el indicador Confianza que inspira a los trabajadores de la EPSS

LD. empatía tuvo el indicador Buen entendimiento de los sentimientos del usuario

LD. aspectos tangible tuvo el indicador Infraestructura adecuada

Escala de medición

Se usó la escala de medición ordinal

Fue de Likert tipo ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Ortega et al. (2020) conceptualizaron a la población como el conjunto de casos de interés para el investigador los cuales comparten características o especificaciones y son el referente para la configuración de la muestra. En este caso la población se constituyó por los usuarios de una institución de salud especializada categoría III-2 que han presentado un reclamo, según la oficina de control interno ascendieron a 348 de enero a abril del presente año.

3.3.2. Muestra

Se entendió como muestra a aquel conjunto de unidades que han sido seleccionadas a partir de una población sobre las cuales se realizará el estudio de las variables (Escobar & Bilbao, 2020).

La muestra se conformó por 183 usuarios (Ver Anexo)

3.3.3. Muestreo

El muestreo fue el procedimiento que se realiza con la finalidad de elegir los elementos o personas que formarán una muestra. (Gaviria & Márquez, 2019). En la presente investigación se realizó la selección a través de un muestreo probabilístico aleatorio simple.

De igual manera para la selección de los integrantes de la muestra se debió cumplir las siguientes características:

Criterios de inclusión

- Usuarios que manifiesten su deseo de participar en el estudio.
- Usuarios que hayan presentado por lo menos un reclamo en el presente año.
- Usuarios cuyo proceso de reclamación haya concluido.

Criterios de exclusión

- Usuarios que no sepan leer y/o escribir.

- Usuarios con condición física o mental que no les permita responder las preguntas.

3.3.4 Unidad de análisis

Fue entendida como el elemento, persona u objeto delimitado por el investigador que será analizado a través del uso de técnicas de medición específicas para la obtención de información (Gaviria & Márquez, 2019). En este estudio la unidad de análisis fue el usuario que ha presentado un reclamo en la institución de salud especializada categoría III-2 en el presente año.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica

La técnica usada fue la encuesta. Esta fue definida como el conjunto de pasos organizados cuyo procedimiento permite el recojo de información necesaria para la ejecución de la investigación (Fabregues et al., 2016).

Instrumento

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario que posee dos secciones (Ver Anexo 04). En la primera parte se encontraron 12 ítems basado en las dimensiones establecidas por la PCM (2020): registro del reclamo, atención y respuesta al reclamo y notificación de respuesta. En cada una de estas dimensiones se establecieron 4 ítems para evaluar la percepción de la gestión de reclamos con opciones de respuesta basados en la escala de Likert. La segunda sección tuvo la finalidad de recoger la información sobre la variable satisfacción del usuario para ello se adaptó el cuestionario establecido por el MINSA (2012) con las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles a través de la aplicación de 22 preguntas de tipo cerrada con opciones de respuesta tipo Likert.

Validación

Según Rodríguez (2020) la validación de un instrumento de investigación se realizó para comprobar el grado en que realmente se mide lo que se busca medir. En este estudio se realizó la validación por contenido a través de la consulta con un juicio de expertos los cuales verificarán los criterios de claridad, pertinencia y relevancia de cada uno de los ítems (Ver Anexo 05). Este jurado estará conformado

por profesionales de la salud con grado académico de magister o superior concluyendo que el instrumento contaba con las características necesarias para su aplicación.

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento en una investigación hace referencia al grado en que su utilización reiterada sobre un mismo elemento o sujeto produce los mismos resultados (Guevara et al., 2017). En este estudio se realizó mediante una prueba aplicada a 15 participantes, los cuales no fueron tomados en cuenta en la conformación de la muestra. Con los resultados obtenidos se aplicó la prueba Alfa de Cronbach para la determinación de la fiabilidad de los ítems obteniendo un coeficiente de 0,741.

3.5 Procedimientos

Para la ejecución de este trabajo de investigación se siguieron los siguientes pasos: Primero, se solicitó a la Oficina de Control Interno de una institución de salud especializada categoría III-2 el registro de pacientes que hayan presentado un reclamo desde enero hasta el presente. Segundo, se procedió a la selección aleatoria de los participantes a través de un sorteo. Tercero, se realizó una comunicación vía telefónica para la presentación del estudio y consulta sobre su participación. Cuarto, si el paciente manifestó su deseo de participación se realizó un contacto personal en la que se le explicó los detalles de la investigación, así como también se le solicitó su firma en el consentimiento informado. Quinto, se procedió a administrarle el cuestionario para su resolución.

En caso haya habido una duda o consulta por parte del participante en el desarrollo del cuestionario fue resuelto por la investigadora de forma inmediata. Se estima que el tiempo promedio de resolución por cuestionario fue de 25 minutos en cada participante.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos recolectados en cada encuesta fueron organizados en una matriz de información a través del uso del programa Microsoft Excel 2020 para la obtención de tablas de frecuencia y contingencia, así como gráficos de barras los cuales conformaron el análisis estadístico descriptivo. Para la comprobación de las

hipótesis de la investigación se aplicó primero la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov con la cual se determinó una significancia de 0,000 y se estableció que los datos no tenían una distribución normal y se procedió a utilizar la prueba estadística de correlación de Spearman como parte de la estadística inferencial.

3.7 Aspectos éticos

En esta investigación se guardaron los principios bioéticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia sobre todos los participantes del estudio. Así también se les explicó los beneficios y riesgos de su participación para que ellos tomaran una decisión de forma libre, consiente y responsable la cual fue expresada a través de la firma del consentimiento informado. Toda aquella información recolectada fue utilizada únicamente con fines académicos, manejados únicamente por la investigadora.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Distribución de frecuencias de Gestión del reclamo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Negativa	74	40,4
Indiferente	103	56,3
Positiva	6	3,3
Total	183	100

En la tabla 1 se aprecia los niveles de la percepción de los pacientes sobre la gestión de su reclamo realizada ante el establecimiento de salud III-2, destacando que más de la mitad (56,3%) se encontraron en un nivel indiferente, es decir, la mayoría de los encuestados de la investigación opina que las acciones y procedimientos que se sigue no se encuentra en un estado óptimo por lo que existe la oportunidad de mejorar. En cambio, solo el 3.28% se encuentra en un nivel eficiente.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de las dimensiones de Gestión del reclamo

Dimensiones		Frecuencia	Porcentaje
Dimensión 1	Negativa	96	52,5%
	Indiferente	79	43,2%
	Positiva	8	4,4%
Dimensión 2	Negativa	101	55,2%
	Indiferente	58	31,7%
	Positiva	24	13,1%
Dimensión 3	Negativa	106	57,9%
	Indiferente	51	27,9%
	Positiva	26	14,2%

En la tabla 2 se observa la distribución de los niveles en cada una de las dimensiones de la variable gestión del reclamo, observándose que en las tres dimensiones se tiene la tendencia de la mayor frecuencia en el nivel negativo, seguido del nivel indiferente y con un mínimo de participación, el nivel positivo.

Sobre la dimensión 1 registro del reclamo el 52.5% de los participantes lo percibió en un nivel negativo. Esto se debe a que la orientación durante este proceso no fue apropiada o hubo una demora en el acceso al libro de reclamaciones del establecimiento de salud y también en la entrega de la copia del reclamo presentado.

Con respecto a la dimensión 2 atención y respuesta del reclamo el 55.2% de los pacientes estuvieron en un nivel negativo. Esta situación complicada se debe a que las respuestas dadas por el establecimiento de salud frente al reclamo presentado no fueron sustentadas o explicadas de forma adecuada al paciente. De igual manera, las medidas correctivas planteadas no fueron adecuadas frente a la percepción del usuario.

En cuanto a la dimensión 3 notificación de respuesta tiene el 57,9% de encuestados con un nivel negativo. Tan alto porcentaje debe su explicación a una falla en los avisos para las notificaciones de los reclamos, ya que hubo disconformidad con el uso del teléfono móvil o correo electrónico como vía de comunicación. Además, que el establecimiento de salud no informó sobre el reclamo al día siguiente de ser resuelta.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de Satisfacción del usuario

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	8	4,4
Insatisfecho	9	4,9
Ni satisfecho ni insatisfecho	105	57,4
Satisfecho	61	33,3
Total	183	100

En la tabla 3 se observa la distribución de los niveles de la variable satisfacción del usuario, siendo el de mayor porcentaje el nivel de ni satisfecho ni insatisfecho con un 57,36%, es decir, más de la mitad se encuentran en una situación indiferente los cuales consideran que lo encontrado en el establecimiento de salud no es óptimo ni tampoco cumple con sus expectativas. Cabe destacar que ningún participante estuvo en un nivel de muy satisfecho, en cambio, si hubo percepciones en los niveles de muy insatisfecho e insatisfecho con 4,37% y 4,92%, respectivamente.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de las dimensiones de Satisfacción del usuario

Dimensiones		Frecuencia	Porcentaje
Dimensión 1. Fiabilidad	Muy insatisfecho	8	4,40%
	Insatisfecho	56	30,60%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	49	26,80%
	Satisfecho	49	26,80%
	Muy satisfecho	21	11,50%
Dimensión 2. Capacidad de respuesta	Muy insatisfecho	14	7,70%
	Insatisfecho	90	49,20%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	24	13,10%
	Satisfecho	46	25,10%
	Muy satisfecho	9	4,90%
Dimensión 3. Seguridad	Muy insatisfecho	8	4,40%
	Insatisfecho	74	40,40%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	86	47,00%
	Satisfecho	6	3,30%
	Muy satisfecho	9	4,90%
Dimensión 4. Empatía	Muy insatisfecho	8	4,40%
	Insatisfecho	76	41,50%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	59	32,20%
Dimensión 5. Aspectos tangibles	Satisfecho	40	21,90%
	Muy insatisfecho	8	4,40%
	Insatisfecho	85	46,40%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	50	27,30%
	Satisfecho	31	16,90%
	Muy satisfecho	9	4,90%

En la tabla 4 se observa la distribución de las frecuencias en las dimensiones de la variable satisfacción del usuario. Destaca que uno de los niveles con mayor porcentaje es el de insatisfacción en cada una de las cinco dimensiones.

En la dimensión 1 fiabilidad, se observa que el nivel de insatisfacción es el de mayor presencia con un 30,6%, es decir, 1 de cada 3 pacientes atendidos se encuentra disconforme con la atención del reclamo recibida. Esta situación nace debido a que a los pacientes no les proporcionaron información suficiente para la presentación de su reclamo además que percibieron que no hubo transparencia durante el proceso seguido y que el personal que los atendió no se encuentra comprometido con su labor.

La dimensión 2 capacidad de respuesta tiene casi a la mitad de los participantes insatisfechos con la atención recibida con un 49,2%. Entre los principales motivos para esta problemática se encuentra la mala comunicación entre el personal y los usuarios, ya que los pacientes perciben que son atendidos con mala disposición y sin interés.

Con respecto a la dimensión 3 seguridad la mayoría de los participantes manifestó encontrarse en un nivel ni satisfecho ni insatisfecho con un 41,5% esta situación se debe a que los usuarios perciben que el personal que los atiende no es competente ni tiene los conocimientos necesarios para resolver su reclamo presentado, por lo que percibe que el proceso seguido no es eficiente.

En cuanto a la dimensión 4 empatía el 41,5% de los usuarios manifestaron un nivel insatisfecho ya que consideran que las preocupaciones que ellos tienen no son comprendidas por el personal que atiende, ni que tengan la misión de buscar el beneficio para el paciente. Inclusive los usuarios consideran que no han sido tratados con compasión debido a que el personal que atiende no es capaz de ponerse en su situación.

En la dimensión 5 aspectos tangibles el 46,4% de los participantes tuvo un nivel insatisfecho debido a que los pacientes consideran que el servicio no es cómodo, ni cumple con las expectativas, además la impresión del personal es negativa por lo que las características de los aspectos físicos de las instalaciones no son apreciadas adecuadamente.

Resultados inferenciales

Para la ejecución de las pruebas estadísticas a utilizar se usó la prueba de distribución normal Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra fue mayor a 30. En los resultados se encontró que los coeficientes encontrados fueron menores a 0,05 por lo que correspondió el uso de Rho de Spearman como prueba no paramétrica.

Contrastación de la hipótesis general

Hi: Existe una relación significativa entre la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023.

Tabla 5

Correlación entre Gestión de reclamos y la Satisfacción del usuario

				V2. Satisfacción del usuario
	V1. Gestión de reclamos	de	Coefficiente de correlación	0,326
Rho de Spearman			Sig. (bilateral)	0,000
			N	183

Los resultados presentados en la tabla 5, muestran que existe una correlación positiva baja y significativa entre las variables gestión de reclamos y satisfacción del usuario. Esto se fundamenta en que los cálculos mostraron un valor de significancia bilateral de 0,000 y un rho de 0,326, de esta manera se apoya a la hipótesis planteada. Por ello, es posible afirmar que una mejor gestión del reclamo genera mejor satisfacción del usuario.

Contrastación de hipótesis específica 1

Hi: Existe una relación significativa entre la dimensión registro del reclamo y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión registro del reclamo y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023.

Tabla 6

Correlación entre Registro del reclamo y la Satisfacción del usuario

		V2. Satisfacción del usuario
	D1. Registro del reclamo	Coeficiente de correlación
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)
		N

Los resultados presentados en la tabla 6, muestran que existe una correlación positiva baja y significativa entre la dimensión registro del reclamo y satisfacción del usuario. Esto se fundamenta en que los cálculos mostraron un valor de significancia bilateral de 0,000 y un rho de 0,317, de esta manera se apoya a la hipótesis planteada. Por ello, es posible afirmar que un mejor registro del reclamo se genera mejor satisfacción del usuario.

Contrastación de hipótesis específica 2

Hi: Existe una relación significativa entre la dimensión atención y respuesta al reclamo y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión atención y respuesta al reclamo y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializado categoría III-2 Lima- 2023.

Tabla 7*Correlación entre Atención y respuesta al reclamo y la Satisfacción del usuario*

			V2. Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	D2. Atención y respuesta al reclamo	Coeficiente de correlación	0,114
		Sig. (bilateral)	0,125
		N	183

Los resultados presentados en la tabla 7, muestran que existe una correlación positiva muy baja y no significativa entre la atención y respuesta al reclamo y satisfacción del usuario. Esto se fundamenta en que los cálculos mostraron un valor de significancia bilateral de 0,125 y un rho de 0,114, de esta manera se rechaza la hipótesis planteada. Por ello no es posible afirmar que una mejor atención y respuesta al reclamo genera mejor satisfacción del usuario.

Contrastación de hipótesis específica 3

Hi: Existe una relación significativa entre la dimensión notificación de respuesta y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión notificación de respuesta y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023

Tabla 8*Correlación entre Notificación de respuesta y la Satisfacción del usuario*

			V2. Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	D3. Notificación de respuesta	Coeficiente de correlación	0,096
		Sig. (bilateral)	0,196
		N	183

Los resultados presentados en la tabla 8, muestran que existe una correlación positiva muy baja y no significativa entre la atención y respuesta al reclamo y satisfacción del usuario. Esto se fundamenta en que los cálculos mostraron un valor de significancia bilateral de 0,196 y un rho de 0,096, de esta manera se rechaza la hipótesis planteada. Por ello, no es posible afirmar que una mejor notificación de respuesta genera mejor satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo la finalidad de evaluar la relación entre la gestión del reclamo, vista desde la perspectiva de un usuario o paciente, y la satisfacción del proceso acontecido. Para ello, se debe tener presente que autores como McSweeney et al. (2021) plantean que la gestión del reclamo debe ser entendida como el tratamiento que se aplica al reclamo presentado por el paciente y consiste en administrar procesos metódicos a las críticas expresadas por los clientes o pacientes en los casos de servicios de salud, para lo cual se deben establecer estrategias que determinen la forma en que deben recibirse, la reacción o respuesta ante ellas y los responsables de su resolución, seguimiento y remisión de la información producida. Todo este proceso debe tener como premisa guardar en todo momento la seguridad del paciente a través de un proceso de control y monitorización que garantice una corrección de los hechos, si fuera el caso, o un entendimiento con el paciente que satisfaga sus expectativas.

Para la evaluación de la variable gestión del reclamo se tuvo en cuenta las etapas o dimensiones identificadas en la Guía para la Gestión de Reclamos elaborada por la PCM (2020) a través de su Secretaría de Gestión Pública. Se plantea que la primera etapa es el registro del reclamo en la cual la institución deberá brindar toda la asistencia y orientación necesaria al cliente para realizarlo; en la segunda etapa se produce la atención y respuesta al reclamo presentado por lo que se realiza una evaluación de la información presentada determinando si corresponde su tramitación; finalmente, durante la tercera etapa denominada, notificación de respuesta, mediante la cual se le informa a la persona involucrada la respuesta de su reclamo. En estas tres fases tienen especial importancia el cumplimiento de los tiempos ofrecidos para el desarrollo del proceso; las características del servicio ofrecido por el personal que atiende y la conclusión que se obtiene después del análisis realizado, el cual deberá ser entregado al paciente e idealmente explicado para asegurar su comprensión.

En el caso de la segunda variable satisfacción del usuario se planteó tomando como base lo descrito en la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de usuarios externos en los establecimientos de salud” elaborado por

el MINSA, de tal manera, que se enfocó sobre la percepción del usuario del proceso de su reclamo desde la presentación hasta la recepción de la respuesta correspondiente. Cabe destacar que el instrumento elaborado por el MINSA tiene su base en el cuestionario Servqual que considera a la satisfacción como expresión de la calidad de atención, el mismo que es obtenido de la brecha entre las expectativas y percepciones de un usuario. Debido a ello tiene un fundamento eminentemente subjetivo ya que la evaluación del paciente puede verse influenciada por experiencias pasadas, características personales como edad, sexo o nivel de instrucción.

Se debe tener presente que en la actualidad la gestión del reclamo es considerada por el Instituto Nacional de Salud (2020) como un aspecto fundamental en la calidad en los servicios propuestos por toda institución prestadora de salud, de tal manera, que todos los servidores o personal integrante de una entidad de salud son responsables y participantes en el proceso de gestión de reclamo y deben considerar en sus procedimientos una actuación rápida, atenta, con empatía, verificando con diligencia la situación problemática y brindando la solución y disculpas del caso si son necesarias, buscando la recuperación de la satisfacción óptima del paciente. La presencia de estos elementos durante la gestión del reclamo ayudará a mejorar la percepción que el usuario tiene sobre el mismo a su vez aportará un elemento positivo para la mejora en la calidad percibida por la atención general (Superintendencia Nacional de Salud, 2016).

En la literatura científica se encuentran diversos trabajos de investigación como los de Kippenbrock et al. (2019), Asamrew et al. (2020) y Joseph et al. (2021) que evalúan también la satisfacción en establecimientos de salud desde una perspectiva general de un servicio hospitalario por lo que se observan resultados heterogéneos. La variabilidad de estos hallazgos se debe a los instrumentos de medición usados para esta finalidad ya que en la mayoría de los casos se basan en cuestionarios que identifican lo que el usuario espera encontrar en un servicio de salud y establece la diferencia con lo que según el paciente ha sido su experiencia. Este atributo tiene un fuerte componente subjetivo ya que se basa en las expectativas que trae el paciente y las percepciones sobre el servicio encontrado. Sin embargo, es limitada la información específica sobre la satisfacción del proceso de reclamo realizado por un paciente tomando en cuenta que en este

punto se halla la evaluación y percepción del paciente sobre los diversos componentes del proceso de atención al reclamo, que en gran medida no son observadas por el paciente, a excepción de su presentación y la recepción de una respuesta (Van-Dael et al., 2022). Es decir, más allá del acto médico propiamente dicho, se consideran también los procesos de recepción y orientación del paciente, atención rápida y oportuna, así como, el manejo que se le da a los reclamos o quejas en caso se lleguen a presentar (Ferreira et al., 2020).

En este estudio se logró encontrar que la mayoría de los pacientes tuvieron una percepción negativa e indiferente sobre la gestión de su reclamo a pesar de ello menos del 10% de los participantes de este estudio manifestó encontrarse insatisfecho con el proceso seguido. Esta situación se puede entender debido a que para la conformación de un nivel de satisfacción de un paciente se encuentran diversos factores tanto objetivos como subjetivos. Gavurova et al. (2021) señalan que existen factores individuales como la edad y sexo; factores sociales como las experiencias de las personas cercanas, de igual forma, considera que entre los factores subjetivos de mayor influencia se encuentra las experiencias previas similares y el resultado de la situación. Y en el caso de la gestión del reclamo, la valoración positiva o negativa en gran parte se basa en la resolución que se le da al mismo, es decir, si la institución de salud, da una respuesta con la que el paciente no está conforme tendrá una percepción negativa de todo el proceso, aunque se haya cumplido todas las actividades y tiempos de espera correspondientes.

En el estudio realizado por Liu et al. (2019) también encontraron altos índices de desaprobación con respecto a la calidad de la gestión de reclamos en una institución hospitalaria. Esa investigación se diferencia principalmente porque utilizó un diseño cualitativo basado en entrevistas con pacientes que habían presentado una queja o reclamo en tres hospitales universitarios de la ciudad de Toronto, Canadá. De igual forma, en ese estudio, consideraron dentro de los tópicos para la realización de sus entrevistas temas como el tiempo de espera para la respuesta de su reclamo, forma de comunicación y percepción de los pacientes sobre la empatía de o de los encargados de resolver su caso y la opinión del paciente sobre la resolución dada a su reclamo presentado. Estos ítems también han sido tomados en cuenta en la elaboración del cuestionario para la evaluación de la gestión del reclamo en este estudio.

Ramsey et al. (2022) señalan que la comunicación es una parte fundamental para obtener resoluciones eficientes durante el manejo de un reclamo ya permitirá conocer con mayor detalle la situación problemática además de facilitar el cuidado del vínculo emocional con el paciente afectado, así también, permitirá una mejor comprensión del paciente sobre las conclusiones obtenidas después del análisis del reclamo presentado.

En el caso de la empatía, autores como Kim et al. (2022) señalan que gracias a ella el usuario no se sentirá juzgado ni reactivo, por lo que sentirá una valorización de su interacción sintiendo mayor confianza para una obtención detallada de las características del suceso planteado y permitirá comprender mejor la alternativa que el servicio de salud le planteará. Todo ello permitirá que el servicio de salud logre identificar oportunidades de mejora que los ayude a mejorar la calidad de atención ofrecida.

En esta investigación también se encontró que hubo una relación significativa entre la gestión del reclamo y la satisfacción de los usuarios, de forma semejante Mirzoev & Kane (2018) desarrollaron una investigación en el que también encontraron evidencias que ambas variables tenían una relación estadística con una correlación fuerte a diferencia de este estudio en el que la correlación ha sido positiva, pero baja. Dentro de la evaluación sobre el sistema de quejas de un servicio de salud público en ese estudio consideraron los canales de atención, su facilidad de uso y las acciones posteriores a la presentación de una queja, es decir, también evaluaron la opinión del paciente después de haber ejecutado las medidas correctivas, en cambio en este trabajo se evaluó hasta la recepción del usuario de la respuesta al reclamo. También ese estudio se desarrolló con metodología cualitativa a base de entrevistas sobre una muestra de pacientes participantes que ascendió a 25.

La misma metodología se siguió para la evaluación de la satisfacción en ese estudio. En cambio, este trabajo tuvo un marco muestral mayor que ascendió a 183 participantes a través de un enfoque cuantitativo con la aplicación de un cuestionario elaborado por la investigadora.

De igual forma en el trabajo desarrollado por Ovalle & Parra (2019) también hallaron una relación significativa entre las variables de gestión del reclamo y la satisfacción del usuario, a diferencia del trabajo de Mirzoev & Kane (2018), se

realizó a través una metodología cuantitativa con la aplicación de un cuestionario que además evaluó de forma simultánea los factores asociados. Cabe resaltar que ese trabajo tuvo una muestra de 1453 participantes que habían presentado un reclamo dentro del sistema de salud de la policía en Colombia, por parte de este estudio solo se consideró 183 pacientes de una sola institución de salud. Una diferencia fundamental entre las investigaciones fue que en el trabajo de Mirzoev & Kane (2018), la evaluación de la satisfacción tuvo un enfoque global, no solo del proceso del reclamo, sino también, de toda la atención recibida en el establecimiento de salud.

También en el estudio realizado por Mattarozzi et al. (2017) encontraron que uno de los aspectos que más influía sobre la satisfacción de los pacientes era el manejo de los reclamos en una institución de salud. En ese caso, con respecto a la variable satisfacción se evaluó su nivel según la atención global recibida por el paciente, es decir, no solo la gestión de su reclamo sino también el servicio médico que recibió. Además, dentro de este mismo estudio, también se determinó que uno de los factores que influía más sobre la satisfacción del usuario es el trato recibido por el personal que atiende el servicio por lo que es imperativo que toda institución de salud cuente con personal capacitado, empático y que maneje adecuadamente la comunicación con los pacientes.

En el caso del estudio de Calle (2023) también compartió la finalidad de evaluar la relación entre las variables gestión del reclamo y satisfacción de la atención al paciente, con una muestra de tamaño menor, ya que solo utilizó 109 participantes, sin embargo, a diferencia de esta investigación, encontró una correlación fuerte llegando a un coeficiente de 0.79, en cambio en este estudio la correlación hallada fue débil. Cabe resaltar que la población estudiada estuvo conformada por pacientes de un hospital en Amazonas. De igual manera en ese estudio se consideró cuatro dimensiones para la evaluación de la variable gestión del reclamo identificándolos a través de un enfoque de usuario, calidad del trámite, apoyo asistencial y procesos; a diferencia de este estudio que utilizó tres dimensiones considerando el registro del reclamo, atención y respuesta del reclamo y la notificación del mismo al usuario. Sin embargo, al revisar los indicadores utilizados se observa similitud ya que se aplicaron varios basados en la facilidad del registro, orientación eficiente, tiempos de espera, respuesta pronta, atención

oportuna, confianza, seguridad y comodidad del servicio que también fueron contemplados para este estudio.

De forma similar, Álamo et al. (2020) evidenció que los reclamos presentados en un hospital de Lima, influían negativamente en la satisfacción del paciente frente a su atención. Se debe señalar que ese estudio tuvo la finalidad de realizar una evaluación global de los reclamos presentados en un servicio de emergencia hospitalaria, a diferencia de este estudio, los participantes que presentaron sus reclamos podían provenir de cualquier de los servicios ofrecidos en la institución de salud y la satisfacción se delimitó sobre su experiencia durante el proceso de su reclamo. Para ello, utilizó una ficha que le permitió observar y recoger las características de los reclamos escritos en el Libro de Reclamaciones de la institución y seguidamente utilizó un diagrama de afinidad para establecer los motivos del reclamo presentado.

De forma similar, Alva (2019) tuvo el propósito de estudiar la influencia del sistema de quejas y reclamos de un hospital nacional sobre la calidad de atención. En ese caso se circunscribió a pacientes que fueron atendidos en el servicio de consulta externa y determinó que ambas variables tenían una correlación fuerte, además que 4 de cada 5 participantes catalogaron al sistema de reclamos como regular. También se diferencia que para el análisis del sistema de reclamos utilizó siete dimensiones basándose en el horario de atención, seguridad, capacidad de respuesta, seguimiento, gestión documentaria, resolutivez y competencia técnica. Con respecto a sus hallazgos determinó que el sistema de quejas y reclamos fue percibido mayoritariamente como regular, de forma similar, en este trabajo el mayor porcentaje de los participantes manifestó respuestas que los ubicaron en el nivel indiferente.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: Existe una relación significativa entre la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario en una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023.
- Segunda: Existe una relación significativa entre la dimensión registro del reclamo y la satisfacción del usuario en una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023.
- Tercera: No existe una relación significativa entre la dimensión atención y respuesta al reclamo y la satisfacción del usuario en una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023.
- Cuarta: No existe una relación significativa entre la dimensión notificación de respuesta y la satisfacción del usuario en una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda realizar estudios que profundicen la investigación de las variables gestión de reclamos y satisfacción del paciente que consideren una población de mayor número considerando 2 o más servicios hospitalarios, así también, comparando servicios de salud público y privado.
- Segunda:** Planificar y ejecutar investigación que analicen la influencia de otros factores sobre la percepción de la gestión de reclamos de los usuarios, organizándolos de acuerdo a su nivel educativo, tipo de atención y edad.
- Tercera:** Se recomienda a los responsables de la institución de salud evaluados, tomen en cuenta los resultados de este estudio y así planifiquen mejoras en los procesos de la gestión de reclamos ya que con ello podrán alcanzar un nivel óptimo de calidad del servicio de salud ofrecido.
- Cuarta:** Se sugiere a los responsables de la institución, la implementación del área de tecnología de la información, para digitalizar los procesos y asistir al personal, para así disminuir tiempo de demora en la atención del reclamo del paciente.

REFERENCIAS

- Adams, R., Challenger, A., Bratton, L., Boivin, J., Bott, L., Powell, G., Williams, A., Chambers, C. & Sumner, P. (2019). Claims of causality in health news: a randomised trial. *BMC medicine*, 17(1), 91. <https://doi.org/10.1186/s12916-019-1324-7>
- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A. M. & Griffiths, P. (2018). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *BMJ open*, 8(1), e019189. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019189>
- Álamo, I., Matzumura, J. & Gutierrez, H. (2020) Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Rev Fac Med Hum*. 20(2): 246-253. Doi: 0.25176/RFMH.v20i2.2916
- Alarcón, V., Sarmiento, W., Mejía, J., Castaño, A. & Troncoso, A. (2020). Análisis de causas de ineficiencias en servicio al cliente. *Boletín De Innovación, Logística Y Operaciones*, 2(1), 55–59. <https://doi.org/10.17981/bilo.2.1.2020.10>
- Alva, K. (2019). *Influencia del sistema de quejas y reclamos en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray-2019*. [Tesis para maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38439>
- Aranaz, J., Pardo, A., López, P. & Valencia-Martín, J. (2018). Cultura de Seguridad del Paciente y Docencia: un instrumento para evaluar conocimientos y percepciones en profesionales del sistema sanitario de la Comunidad de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 92, e204808044. Epub 08 de agosto de 2018. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272018000100419&lng=es&tlng=es
- Arenal, C. (2019) *Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo*. Editorial Tutor Formación. La Rioja: Colombia

- Asamrew, N., Endris, A. & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of environmental and public health*, 2020, 2473469. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Berning, V., Heidegger, T., Laupheimer, M. & Nübling, M. (2018). Patient satisfaction and quality of recovery. *Anaesthesia*, 73(4), 521–522. <https://doi.org/10.1111/anae.14258>
- Bradshaw, A. & Raphaelson, S. (2021). Improving patient satisfaction with wait times. *Nursing*, 51(4), 67–69. <https://doi.org/10.1097/01.NURSE.0000736968.01359.e0>
- Calle, L. (2023) *Gestión de reclamos y servicio de atención al paciente en un Hospital de EsSalud de una provincia de Amazonas*. [Tesis para maestría., Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108192>
- Colegio Médico del Perú. (2018) *Atención de salud con calidad*. Consejo Regional III Lima. <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
- Combalia, A., Tora, I., Diestre, A., Muñoz E., Grau, J. & Prat, A. (2022) Influencia de las reclamaciones en la gestión asistencial de un servicio de cirugía ortopédica y traumatología. *Rev Esp Cir Ortoped Traumat*. 66(6): 469-476. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.recot.2022.01.004>
- Cozad, M., Lindley, L., Eaker, C., Carlosh, K. & Profant, T. (2019). Debunking Myths About Health Insurance Claims Data for Public Health Research and Practice. *American journal of public health*, 109(11), 1584–1585. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2019.305317>
- Del-Río-Mendoza, J., Becerra-Canales, B. & Montalvo-del Río, J. (2022). Reclamos de los usuarios externos en un hospital general del Perú. *Revista Médica Electrónica*, 44(1), 1-12. <https://revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/4355/540>

- Dover, D. & Belon, A. (2019). The health equity measurement framework: a comprehensive model to measure social inequities in health. *International journal for equity in health*, 18(1), 36. <https://doi.org/10.1186/s12939-019-0935-0>
- Escobar, H. & Bilbao, J. (2020) *Investigación y Educación Superior*. Editorial Lulu. Washintog: Estados Unidos.
- Escuela Nacional de Administración Pública (2021). *Gestión de Reclamos en las entidades de la Administración Publica*. Escuela Nacional de Administración Publica. Lima: Perú.
- Espinoza, E., Salcedo, X. & San Martín-Ramírez, S. (2021). Reclamos por atención en salud. Experiencia en un centro privado. *Revista médica de Chile*, 149(9), 1311-1316. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872021000901311>
- Fabregues, S., Meneses, J., Rodriguez, D. Pare M. (2016) *Técnicas de Investigación Social y Educativa*. Oberta UOC. Barcelona: España.
- Ferreira, P., Raposo, V. & Tavares, A. (2020). Primary health care patient satisfaction: Explanatory factors and geographic characteristics. *International journal for quality in health care : journal of the International Society for Quality in Health Care*, 32(2), 93–98. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzz134>
- Gaviria C. & Márquez C. (2019) *Estadística descriptiva y probabilidad*. Editorial Bonaventura.<http://www.editorialbonaventuriana.usb.edu.co/index.php/libros/inv/item/25-matematicas/473-estadistica-descriptiva-y-probabilidad>
- Gavurova, B., Dvorsky, J. & Popesko, B. (2021). Patient Satisfaction Determinants of Inpatient Healthcare. *International journal of environmental research and public health*, 18(21), 11337. <https://doi.org/10.3390/ijerph182111337>
- Gillespie, A. & Reader, T. (2018). Patient-Centered Insights: Using Health Care Complaints to Reveal Hot Spots and Blind Spots in Quality and Safety. *The Milbank quarterly*, 96(3), 530–567. <https://doi.org/10.1111/1468-0009.12338>

- Goodrich, G. & Lazenby, J. (2023). Elements of patient satisfaction: An integrative review. *Nursing open*, 10(3), 1258–1269. <https://doi.org/10.1002/nop2.1437>
- Guevara, M., Cárdenas, V., Hernández, P. (2017) *Protocolos de investigación en enfermería*. Editorial Manual Moderno. Ciudad de México: México
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., Moreno, L. (2018) *Metodología de la Investigación Científica*. Ed Área de Innovación y Desarrollo. Alicante: España.
- Hooker, R., Moloney-Johns, A. & McFarland, M. (2019). Patient satisfaction with physician assistant/associate care: an international scoping review. *Human resources for health*, 17(1), 104. <https://doi.org/10.1186/s12960-019-048-7>
- Hurtado, A., Alves, A., Lima, G., Vierira, J. y Hurtado, J. (2020) Satisfacción de usuarios de las unidades de salud de Coari, Amazonas. *Rev Bioet.* 28 (3): 500-507. <https://doi.org/10.1590/1983-80422020283413>
- Instituto Nacional de Salud. (2020). *Gestión de los reclamos, quejas y sugerencias*. En línea: <https://web.ins.gob.pe/es/acerca-del-ins/gestion-de-la-calidad/gestion-reclamos-quejas-sugerencias>
- Joseph, K., Udogwu, U., Manson, T., Ludwig, S., Banagan, K. y Baker, M. (2021). Patient Satisfaction After Discharge Is Discordant With Reported Inpatient Experience. *Orthopedics*, 44(3), e427–e433. <https://doi.org/10.3928/01477447-20210415-01>
- Kalaja, R. & Krasniqi, M. (2022). Patient satisfaction with quality of care in public hospitals in Albania. *Frontiers in public health*, 10, 925681. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.925681>
- Kim, E., Nam, I. & Koo, Y. (2022). Reframing Patient Experience Approaches and Methods to Achieve Patient-Centeredness in Healthcare: Scoping Review. *International journal of environmental research and public health*, 19(15), 9163. <https://doi.org/10.3390/ijerph19159163>

- Kippenbrock, T., Emory, J., Lee, P., Odell, E., Buron, B., & Morrison, B. (2019). A national survey of nurse practitioners' patient satisfaction outcomes. *Nursing outlook*, 67(6), 707–712. <https://doi.org/10.1016/j.outlook.2019.04.010>
- Lilienfeld, S. & Basterfield, C. (2020). The jigsaw puzzle of fraudulent health claims: Missing psychological pieces. *Social science & medicine* (1982), 259, 112818. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2020.112818>
- Liu, J., Rotteau, L., Bell, C. & Shojanian, K. (2019). Putting out fires: a qualitative study exploring the use of patient complaints to drive improvement at three academic hospitals. *BMJ quality & safety*, 28(11), 894–900. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2018-008801>
- Macpherson, R., Neis, B. & McLeod, C. (2022). Differences in workers' compensation claim rates for within-province and out-of-province workers in British Columbia, Canada, 2010-2017. *American journal of industrial medicine*, 65(3), 214–227. <https://doi.org/10.1002/ajim.23327>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International journal of environmental research and public health*, 16(18), 3318. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Mattarozzi, K., Sfrisi, F., Caniglia, F., De Palma, A., & Martoni, M. (2017). What patients' complaints and praise tell the health practitioner: implications for health care quality. A qualitative research study. *International journal for quality in health care : journal of the International Society for Quality in Health Care*, 29(1), 83–89. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzw139>
- McSweeney, W., Leaning, M., Dastouri, D., Parkinson, D. & Hendahewa, R. (2021). It's not you, it's me: a descriptive study of patient complaints and surgeon understanding. *ANZ journal of surgery*, 91(10), 1991–1995. <https://doi.org/10.1111/ans.17033>
- Meijer, G., Lähteenmäki, L. & Stancu, V. (2022). Impact of health claims: what has been achieved and what is the future?. *Critical reviews in food science and*

nutrition, 1–9. Advance online publication.
<https://doi.org/10.1080/10408398.2022.2094339>

Ministerio de Salud del Perú. (2012). *Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción de usuario externo en los establecimientos y servicio médico de apoyo*. Lima, Peru. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Ministerio de Salud del Perú. (2014). *Guía Técnica para la Categorización de Establecimientos del Sector Salud*. Lima, Perú. http://www.diresajunin.gob.pe/ver_documento/id/cvd200441be8a44dc4c3c05ed6529712d64e6bead.pdf/

Ministerio de Salud del Perú. (2019) *Decreto Supremo N° 002-2019-SA. Aprueban Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas*. Gobierno del Perú.

Mirzoev, T. & Kane, S. (2018). Key strategies to improve systems for managing patient complaints within health facilities - what can we learn from the existing literature?. *Global health action*, 11(1), 1458938. <https://doi.org/10.1080/16549716.2018.1458938>

Morgeson, F. V. Hult, T. Mitas, S. Keiningham, T. Fornell, C. (2020). Turning Complaining Customers into Loyal Customers: Moderators of the Complaint Handling–Customer Loyalty Relationship. *Journal of Marketing*, 84(5), 79-99. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=5a882375-2515-44d1-b9c8-c28da196ecd5%40redis>

Nurchayanto, H. (2019). *Mechanisms for Managing Complaints in Kajen Hospital, Pekalongan Regency*. Proceedings of the 4th International Conference on Indonesian Social and Political Enquiries, ICISPE 2019, 563-570. <http://dx.doi.org/10.4108/eai.21-10-2019.2294381>

Organización Mundial de la Salud. (2020) *Delivering quality health services: a global imperative for universal Health coverage*. Ginebra: OMS y OCDE. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/340027>

- Ortega, M., García, F., Juanas, A. (2020) *Guía para la elaboración de trabajos de fin de master de investigación educativa*. Ediciones Octaedro. Barcelona: España.
- Ovalle, L. & Parra, P. (2019) *Análisis de correlación entre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y factores asociados a la prestación de servicios de salud en el subsistema de la policía nacional*. [Tesis para especialización, Universidad Santo Tomas]. Repositorio institucional de la Universidad Santo Tomas. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/21324>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2011) *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Gobierno del Peru. <https://www.indecopi.gob.pe/documents/36537/201735/Reglamento+del+Libro+de+Reclamaciones.pdf/c329188f-a42d-4216-b1e6-a0df2a66d55c>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020). *Gestión de reclamos en las entidades de la administración pública*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/GESTI%C3%93N-DE-RECLAMOS.pdf>
- Ramsey, L., Lawton, R., Sheard, L. & O'Hara, J. (2022). Exploring the sociocultural contexts in which healthcare staff respond to and use online patient feedback in practice: In-depth case studies of three NHS Trusts. *Digital health*, 8, 20552076221129085. <https://doi.org/10.1177/20552076221129085>
- Ríos, I. (2018). *Gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil El Progreso – Carabayllo 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38952>
- Rodríguez Gambetta, Pierina Giovanna, Reátegui Barrera, Alexis, & Pantoja Sánchez, Lilian Rosana. (2022). Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. *Horizonte Médico (Lima)*, 22 (3), e1769. Epub 27 de septiembre de 2022. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.01>

- Rodríguez, Y. (2020) *Metodología de la investigación*. Kik Soluciones Educativas. Ciudad de México: México
- Superintendencia Nacional de Salud. (2016) *Reglamento para la atención de reclamos y quejas de los usuarios de IAFAS, IPRESS Y UGIPRESS, Públicas, Privadas y Mixtas. Intendencia de Promoción de Derechos en Salud*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/315175/Reglamento_para_la_atenci%C3%B3n_de_reclamos_y_quejas_de_los_usuarios_de_IAFAS_IPRESS_y_UGIPRESS_p%C3%ABlicas_privadas_y_mixtas_Decreto_Supremo_N%C2%BA_030-2016-SA20190521-6322-1a3cdze.pdf
- Tello, M., Pérez, N., Torres, B., Nuncio, J., Pérez, D. & Covarrubias, I. (2023). Percepción del personal de enfermería sobre la cultura y seguridad del paciente. *Enfermería Global*, 22(2), 111–138.
<https://doi.org/10.6018/eglobal.531691>
- Touati, R., Sailer, I., Marchand, L., Ducret, M. & Strasding, M. (2022). Communication tools and patient satisfaction: A scoping review. *Journal of esthetic and restorative dentistry : official publication of the American Academy of Esthetic Dentistry ... [et al.]*, 34(1), 104–116.
<https://doi.org/10.1111/jerd.12854>
- Van-Dael, J., Reader, T., Gillespie, A., Freise, L., Darzi, A. & Mayer, E. (2022). Do national policies for complaint handling in English hospitals support quality improvement? Lessons from a case study. *Journal of the Royal Society of Medicine*, 115(10), 390–398. <https://doi.org/10.1177/01410768221098247>
- Vásquez-Cruz, E., Sotomayor, J., Montiel, A., Gutierrez, I., Romero, M. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica (2018). *Revista de Salud Pública*. 20 (2): 254-257. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>.
- World Bank (2020) *Health at a Glance: Latin America and the Caribbean 2020*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/6089164f-en>.
- Wuellner, S. & Bonauto, D.(2019). Fewer workers' compensation claims and lower claim costs if employers with high injury rates achieved the rates of their safer

peers. *Journal of safety research*, 70, 97–103.
<https://doi.org/10.1016/j.jsr.2019.06.001>

Zarraga, L., Molina, V., Corona, E. (2018) La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y la eficiencia del servicio. *Rev de Est Contad, Adm e Informatica*. 7(18): 1-17.
<https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable e indicadores				
<p>PG:¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023?</p> <p>PE1:¿Cuál es la relación entre la dimensión registro del reclamo y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023?;</p> <p>PE2:¿Cuál es la relación entre la dimensión atención y respuesta al reclamo y la satisfacción del usuario de una institución de salud</p>	<p>OG: Determinar la relación entre la gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023</p> <p>OE1: Identificar la relación entre la dimensión registro del reclamo y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023;</p> <p>OE2: Identificar la relación entre la dimensión atención y respuesta al reclamo y la satisfacción del usuario de una institución de salud</p>	<p>HG:Existe una relación significativa entre la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023</p> <p>HE1:Existe una relación significativa entre la dimensión registro del reclamo y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023;</p> <p>HE2:Existe una relación significativa entre la dimensión atención y respuesta al reclamo y la satisfacción del usuario de una institución de</p>	Variable 1: Gestión de reclamos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Registro del reclamo	Asistencia y orientación necesaria	1 - 4	Ordinal	Positiva Indiferente Negativa
			Atención y respuesta al reclamo	Evaluación de la información	5 -8		
Notificación de respuesta	Información sobre la respuesta de su reclamo	9 - 12					
			Variable 2: Satisfacción del usuario				

<p>especializada categoría III-2 Lima- 2023?;</p> <p>PE3:¿Cuál es la relación entre la dimensión notificación de respuesta y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023?;</p>	<p>especializada categoría III-2 Lima - 2023;</p> <p>OE3: Identificar la relación entre la dimensión notificación de respuesta y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023;</p>	<p>salud especializada categoría III-2 Lima- 2023;</p> <p>HE3:Existe una relación significativa entre la dimensión notificación de respuesta y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023;</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>Indicadores</p> <p>Servicio adecuado</p> <p>Rapidez en la atención</p> <p>Confianza que inspira los trabajadores de la EPSS.</p> <p>Buen entendimiento de los sentimientos del usuario.</p> <p>Infraestructura adecuada</p>	<p>Ítems</p> <p>1 – 5</p> <p>6 - 9</p> <p>10-13</p> <p>14 – 18</p> <p>19-22</p>	<p>Escala de medición</p> <p>Ordinal</p>	<p>Niveles y rangos</p> <p>Muy satisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Ni satisfecho ni insatisfecho</p> <p>Insatisfecho</p> <p>Muy insatisfecho</p>
<p>Nivel – diseño investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	<p>Estadísticas a utiliza</p>				
<p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño:</p>	<p>Población:</p> <p>Todos los usuarios que hayan presentado un reclamo de una institución de salud especializado categoría III-2 Lima- 2023</p>	<p>Variable 1: Percepción de la gestión de reclamos</p> <p>Técnicas: encuesta Escala Likert</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Gestión de reclamos</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>los resultados obtenidos de la investigación serán representados a través de tablas y gráficos</p> <p>de barra con los porcentajes correspondientes que nos ayudarán a realizar el análisis e</p>				

<p>No Experimental. Correlacional</p> <p>Método: cuantitativo aplicativo</p>	<p>Tipo de muestreo: Probabilístico aleatorio simple</p> <p>Tamaño de muestra: 183 usuario que hayan realizado un reclamo de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023</p>	<p>Monitoreo: usuarios de una institución de salud especializado categoría III-2Lima - 2023</p> <p>Ámbito de Aplicación: todos los servicios</p> <p>Forma de Administración: encuesta que dura 15 a 20 minutos</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Técnicas: encuesta Escala Likert</p> <p>Instrumentos: Cuestionario satisfacción del usuario</p> <p>Monitoreo: trabajadores de salud</p> <p>Ámbito de Aplicación: todos los servicios</p> <p>Forma de Administración: encuesta que dura 15 a 20 minutos</p>	<p>interpretación</p> <p>Inferencial:</p> <p>Se realizará la comprobación de la hipótesis general y específicas, se aplicó la prueba de normalidad y correlación de Spearman para demostrar la relación de las variables Gestión por competencias y desempeño laboral.</p>
---	--	---	---

Anexo 2. Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGO	NIVELES Y RANGO
Gestión de reclamos	Secuencia de sucesos que permite a la administración central tomar conocimiento sobre los problemas acontecidos durante la realización del servicio ofrecido permitiendo mejorar su prestación (Parasurama et al., 1998).	Percepción del paciente sobre a la gestión del hospital sobre su reclamo presentado debido a la atención brindada, la cual fue evaluada a través de sus dimensiones registro del reclamo, atención y respuesta al reclamo y notificación de respuesta. Fue medida a través de un instrumento de medición tipo cuestionario con la aplicación de una escala ordinal tipo Likert	Registro del reclamo Atención y respuesta al reclamo Notificación de respuesta	Asistencia y orientación necesaria Evaluación de la información Información sobre la respuesta de su reclamo	1 - 4 5 - 8 9 - 12	Ordinal	Positiva (44-60) Indiferente (28-43) Negativa (12-27) Positiva (44-60) Indiferente (28-43) Negativa (12-27) Positiva (44-60) Indiferente (28-43) Negativa(12-27)	Positiva (14-20) Indiferente (10-14) Negativa (4-9)
Satisfacción del usuario	Según Mejías y Manrique (2011), la satisfacción es la valoración que hace un usuario de un servicio y está determinada por qué tan bien el servicio satisfizo sus	Percepción del paciente sobre el cumplimiento de sus expectativas sobre la gestión del reclamo recibida, la cual se evalúa a través de sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad,	Fiabilidad	❖ Servicio adecuado	1 - 5	Ordinal	Muy satisfecho (30-35) Satisfecho (24-29) Ni satisfecho ni insatisfecho (19-23) Insatisfecho (13-18) Muy insatisfecho (7-12) Muy satisfecho (24-28)	Muy satisfecho (128-154) Satisfecho (102-127) Ni satisfecho ni

	<p>expectativas y necesidades</p>	<p>y empatía y aspectos tangibles. Fue evaluada a través de un instrumento de medición de tipo cuestionario con la aplicación de una escala ordinal tipo Likert</p>	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Rapidez en la atención ❖ Confianza que inspira los trabajadores ❖ Buen entendimiento de los sentimientos del usuario. 	<p>6 - 9</p> <p>10-13</p> <p>14 – 18</p>		<p>Satisfecho (20-23)</p> <p>Ni satisfecho ni insatisfecho (16-19)</p> <p>Insatisfecho (12-15)</p> <p>Muy insatisfecho (7-11)</p> <p>Muy satisfecho (24-28)</p> <p>Satisfecho (20-23)</p> <p>Ni satisfecho ni insatisfecho (16-19)</p> <p>Insatisfecho (12-15)</p> <p>Muy insatisfecho (7-11)</p> <p>Muy satisfecho (30-35)</p> <p>Satisfecho (24-29)</p> <p>Ni satisfecho ni insatisfecho (19-23)</p> <p>Insatisfecho (13-18)</p> <p>Muy insatisfecho (7-12)</p> <p>Muy satisfecho (24-28)</p> <p>Satisfecho (20-23)</p>	<p>insatisfecho (75-101)</p> <p>Insatisfecho (49-74)</p> <p>Muy insatisfecho (22-48)</p>
--	-----------------------------------	---	---	---	--	--	---	--

			Aspectos tangibles	❖ Infraestructura adecuada	19-22		Ni satisfecho ni insatisfecho (16-19) Insatisfecho (12-15) Muy insatisfecho (7-11)	
--	--	--	--------------------	----------------------------	-------	--	--	--

Anexo 3. Instrumentos

Instrumento de recolección de datos

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas con el propósito de conocer tu percepción. Marca la respuesta que mejor represente tu opinión y sentir:

Variable 1: Gestión de reclamos

Completamente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2),	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Completamente de acuerdo (5)
---------------------------------	--------------------	-------------------------------------	----------------	------------------------------

	Dimensión 1. Registro del reclamo	1	2	3	4	5
1	Cuando usted lo solicito, le proporcionaron de forma inmediata el libro de reclamaciones					
2	El hospital le brindo orientación durante el registro de su reclamo					
3	El reclamo fue presentado de manera gratuita					
4	El hospital le proporciono de forma inmediata una copia de su reclamo					
	Dimensión 2. Atención y respuesta del reclamo					
5	La respuesta a su reclamo fue dada en 30 días hábiles o menos					
6	El hospital le informó que hasta antes de la notificación de la respuesta, usted puede desistir de continuar con el reclamo.					
7	La respuesta a su reclamo (aceptada o rechaza) fue sustentada adecuadamente					
8	La respuesta a su reclamo incluyo medidas correctivas que iba a tomar el hospital					
	Dimensión 3. Notificación de la respuesta					

9	El hospital le informo que para la notificación de respuesta lo puede realizar por su correo electrónico						
10	Recibió la notificación de respuesta a su reclamo al día siguiente que fue expedida						
11	El hospital le informó que tiene un plazo de 30 días hábiles para recoger su reclamo en su sede						
12	Cualquier notificación aparte de la respuesta fue notificada a su teléfono móvil						

Variable 2: Satisfacción del usuario

PERCEPCION

En primer lugar, califique las percepciones, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted como usuario tiene de la gestión de su reclamo. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

	Dimensión 1. Fiabilidad	1	2	3	4	5	6	7
1	Durante el proceso fueron transparentes para gestionar los reclamos.							
2	Proporcionaron información sobre cómo presentar un reclamo							
3	Durante que tiempo esperó el proceso y los plazos estimados para la resolución							
4	Proporcionaron actualizaciones sobre el estado del reclamo, responder rápidamente a las consultas y proporcionar información precisa y detallada.							
5	El personal que lo atiende en su reclamo se encuentra comprometido con su labor							
	Dimensión 2. Capacidad de respuesta							
6	El personal que atiende los reclamos mantiene una buena comunicación con los usuarios							
7	El personal que atiende los reclamos tiene interés en escuchar a los usuarios							
8	Al presentar el reclamo hubo una oportuna disposición del personal que atiende							
9	La capacidad de resolver problemas fue eficiente							

	Dimensión 3. Seguridad								
10	El personal que atiende su reclamo se muestra competente en la realización de su trabajo								
11	El personal tiene los conocimientos necesarios para resolver su reclamo.								
12	El personal se muestra disponible para atender su reclamo.								
13	El proceso de reclamo es eficiente para resolverlos								
	Dimensión 4. Empatía								
14	Los encargados de gestionar los reclamos están capacitados para comprender las preocupaciones								
15	Considera que el personal que atiende su reclamo es capaz de colocarse en su situación								
16	Considera que el personal que atiende su reclamo brinda una atención que busca el beneficio de los usuarios								
17	Considera que el personal que atiende su reclamo lo trata con compasión								
18	Considera que el personal le escucha activamente sus inquietudes								
	Dimensión 5. Aspectos tangibles								
19	El servicio cumple con sus expectativas de la calidad								
20	Impresión del personal es positiva para informar y orientar los aspectos físicos.								
21	El servicio cuenta con la facilidad de uso cómodo y satisfecho								
22	La confiabilidad en el uso del servicio de reclamos cumple experiencia y logra satisfacción del usuario.								

Anexo 4. Evaluación por juicio de expertos

Tabla 1

Consolidado de evaluación de expertos

Nombres y apellidos del experto	Especialidad	Dictamen
Sthephany Mirza Ortega Olivas	Salud mental y psiquiatría	Aplicable
Pánfilo Arone Mallqui	Salud mental y psiquiatría	Aplicable
Angie Criss Diaz Vásquez	Salud mental y psiquiatría	Aplicable

Anexo 5. Modelo de consentimiento informado

Consentimiento Informado

(*)

Título de la investigación: “Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima-2023”

Investigador (a) (es): Gozme De La Cruz Ruth Judith

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima-2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo del campus ATE, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

El problema del estudio se ha observado la presencia de reclamos por parte de sus usuarios, así como también, una insatisfacción por parte de ellos sobre los procedimientos seguidos. Esta situación afecta negativamente al hospital opacando la alta calidad de tratamientos que brinda.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima-2023”
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos se realizará a Todos los usuarios que hayan presentado un reclamo de una institución de salud especializado categoría III-2 Lima- 2023.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

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

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

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

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Gozme De La Cruz Ruth Judith, email: rgozme@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesora: Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

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

Anexo 6. Matriz de evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima - 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Sthephany Mirza Ortega Olivas
Grado profesional:	Maestría (x) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Salud mental y Psiquiatría
Institución donde labora:	Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado Hideyo Noguchi”
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima- 2023
Autor (a):	Gozme De la Cruz, Ruth Judith
Procedencia:	Universidad “Cesar Vallejo”
Administración:	Escrita
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospitalaria
Significación:	Explicar cómo está compuesta (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de reclamos	Registro del reclamo Atención y respuesta al reclamo Notificación de respuesta	En este estudio se ha definido a la gestión de reclamos como la percepción del paciente sobre a la gestión del hospital sobre su reclamo presentado debido a la atención brindada, la cual será evaluada a través de sus dimensiones registro del reclamo, atención y respuesta al reclamo y notificación de respuesta. Será medida a través de un instrumento de medición tipo cuestionario con la aplicación de una escala ordinal tipo Likert (PCM, 2020).
Satisfacción del usuario	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Ad Empatía Aspectos tangibles	La satisfacción del usuario es definida en este estudio como la percepción del paciente sobre el cumplimiento de sus expectativas sobre la atención de salud recibida, la cual se evalúa a través de sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Será evaluada a través de un instrumento de medición de tipo cuestionario con la aplicación de una escala ordinal tipo Likert (MINSAL, 2012).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima - 2023. elaborado por Gozme De la Cruz, Ruth Judith en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión de reclamos

- Primera dimensión: Registro de reclamo
- Objetivos de la Dimensión: Evidenciar los reclamos y documentar en los libros de reclamaciones.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Asistencia y orientación necesaria	Quando usted lo solicito, le proporcionaron de forma inmediata el libro de reclamaciones				x				x				x	
	El hospital le brindo orientación durante el registro desu reclamo				x				x				x	
	El reclamo fue presentado de manera gratuita				x				x				x	
	El hospital le proporciono de forma inmediata unacopia de su reclamo				x				x				x	

- Segunda dimensión: Atención y respuesta al reclamo
- Objetivos de la Dimensión: Garantizar el derecho que tiene el usuario de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y reclamos.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Evaluación de la información	La respuesta a su reclamo fue dada en 30 días hábiles o menos				x				x				x	
	El hospital le informó que hasta antes de la notificación de la respuesta, usted puede desistir de continuar conel reclamo.				x				x				x	



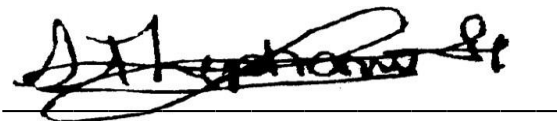
UCV

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La respuesta a su reclamo (aceptada o rechaza) fue sustentada adecuadamente				x				x					x	
La respuesta a su reclamo incluyo medidas correctivas que iba a tomar el hospital				x				x					x	

- Tercera dimensión: Notificación de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Responder adecuadamente a cualquiera reclamo de manera oportuna.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Información sobre la respuesta de su reclamo	El hospital le informo que para la notificación de respuesta lo puede realizar por su correo electrónico				X				X				X	
	Recibió la notificación de respuesta a su reclamo al día siguiente que fue expedida				X				X				X	
	El hospital le informó que tiene un plazo de 30 días hábiles para recoger su reclamo en su sede				X				X				X	
	Cualquier notificación aparte de la respuesta fue notificada a su teléfono móvil				X				X				X	



Firma del evaluador
MG..STEPHANY MIRZA ORTEGA OLIVAS

DNI:47784285

Dimensiones del instrumento: Satisfacción del usuario

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Servicio adecuado	Durante el proceso fueron transparentes para gestionar los reclamos.				x				x				x	
	Proporcionaron información sobre cómo presentar un reclamo				x				x				x	
	Durante que tiempo esperó el proceso y los plazos estimados para la resolución				x				x				x	
	Proporcionaron actualizaciones sobre el estado del reclamo, responder rápidamente a las consultas y proporcionar información precisa y detallada.				x				x				x	
	El personal que lo atiende en su reclamo se encuentra comprometido con su labor				x				x				x	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Brindar una respuesta correcta en el momento oportuno.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Rapidez en la atención	El personal que atiende los reclamos mantiene una buena comunicación con los usuarios				x				x				x	
	El personal que atiende los reclamos tiene interés en escuchar a los usuarios				x				x				x	

los sentimientos de los usuarios

Considera que el personal que atiende su reclamo es capaz de colocarse en su situación					x					x					x	
Considera que el personal que atiende su reclamo brinda una atención que busca el beneficio de los usuarios					x					x					x	

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima - 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Pánfilo Arone Mallqui
Grado profesional:	Maestría (x) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Salud mental y Psiquiatría
Institución donde labora:	Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado Hideyo Noguchi”
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima - 2023
Autor (a):	Gozme De la Cruz, Ruth Judith
Procedencia:	Universidad “Cesar Vallejo”
Administración:	Escrita
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospitalaria

Significación:	Explicar cómo está compuesta (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)
----------------	---

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de reclamos	Registro del reclamo Atención y respuesta al reclamo Notificación de respuesta	En este estudio se ha definido a la gestión de reclamos como la percepción del paciente sobre a la gestión del hospital sobre su reclamo presentado debido a la atención brindada, la cual será evaluada a través de sus dimensiones registro del reclamo, atención y respuesta al reclamo y notificación de respuesta. Será medida a través de un instrumento de medición tipo cuestionario con la aplicación de una escala ordinal tipo Likert (PCM, 2020).
Satisfacción del usuario	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	La satisfacción del usuario es definida en este estudio como la percepción del paciente sobre el cumplimiento de sus expectativas sobre la atención de salud recibida, la cual se evalúa a través de sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Será evaluada a través de un instrumento de medición de tipo cuestionario con la aplicación de una escala ordinal tipo Likert (MINSa, 2012).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima - 2023. elaborado por Gozme De la Cruz, Ruth Judith en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración,

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión de reclamos

- Primera dimensión: Registro de reclamo
- Objetivos de la Dimensión: Evidenciar los reclamos y documentar en los libros de reclamaciones.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Asistencia y orientación necesaria	Cuando usted lo solicito, le proporcionaron de forma inmediata el libro de reclamaciones				x				x				x	
	El hospital le brindo orientación durante el registro desu reclamo				x				x				x	
	El reclamo fue presentado de manera gratuita				x				x				x	
	El hospital le proporciono de forma inmediata unacopia de su reclamo				x				x				x	

- Segunda dimensión: Atención y respuesta al reclamo
- Objetivos de la Dimensión: Garantizar el derecho que tiene el usuario de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y reclamos.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Evaluación de la información	La respuesta a su reclamo fue dada en 30 días hábiles omenos				x				x				x	
	El hospital le informó que hasta antes de la notificación de la respuesta, usted puede desistir de continuar conel reclamo.				x				x				x	
	La respuesta a su reclamo (aceptada o rechaza) fue sustentada adecuadamente				x				x				x	



UCV

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La respuesta a su reclamo incluyo medidas correctivas que iba a tomar el hospital

x

x

x

- Tercera dimensión: Notificación de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Responder adecuadamente a cualquiera reclamo de manera oportuna.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Información sobre la respuesta de su reclamo	El hospital le informo que para la notificación de respuesta lo puede realizar por su correo electrónico				X				X				X	
	Recibió la notificación de respuesta a su reclamo al día siguiente que fue expedida				X				X				X	
	El hospital le informó que tiene un plazo de 30 días hábiles para recoger su reclamo en su sede				X				X				X	
	Cualquier notificación aparte de la respuesta fue notificada a su teléfono móvil				X				X				X	



Firma del evaluador:
MG.PÁNFILO ARONE MALLQUI

DNI: 10651686

Dimensiones del instrumento: Satisfacción del usuario

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Servicio adecuado	Durante el proceso fueron transparentes para gestionar los reclamos.				x				x				x	
	Proporcionaron información sobre cómo presentar un reclamo				x				x				x	
	Durante que tiempo esperó el proceso y los plazos estimados para la resolución				x				x				x	
	Proporcionaron actualizaciones sobre el estado del reclamo, responder rápidamente a las consultas y proporcionar información precisa y detallada.				x				x				x	
	El personal que lo atiende en su reclamo se encuentra comprometido con su labor				x				x				x	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Brindar una respuesta correcta en el momento oportuno.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Rapidez en la atención	El personal que atiende los reclamos mantiene una buena comunicación con los usuarios				x				x				x	
	El personal que atiende los reclamos tiene interés en escuchar a los usuarios				x				x				x	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

usuarios

Considera que el personal que atiende su reclamo es capaz de colocarse en su situación				x				x				x	
Considera que el personal que atiende su reclamo brinda una atención que busca el beneficio de los usuarios				x				x				x	

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima - 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Angie Criss Diaz Vásquez
Grado profesional:	Maestría () Doctorado (x)
Área de formación académica:	Clinica (x) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Salud mental y Psiquiatría
Institución donde labora:	Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado Hideyo Noguchi”
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima - 2023
Autor (a):	Gozme De la Cruz, Ruth Judith
Procedencia:	Universidad “Cesar Vallejo”
Administración:	Escrita
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospitalaria
Significación:	Explicar cómo está compuesta (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de reclamos	Registro del reclamo Atención y respuesta al reclamo Notificación de respuesta	En este estudio se ha definido a la gestión de reclamos como la percepción del paciente sobre a la gestión del hospital sobre su reclamo presentado debido a la atención brindada, la cual será evaluada a través de sus dimensiones registro del reclamo, atención y respuesta al reclamo y notificación de respuesta. Será medida a través de un instrumento de medición tipo cuestionario con la aplicación de una escala ordinal tipo Likert (PCM, 2020).
Satisfacción del usuario	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	La satisfacción del usuario es definida en este estudio como la percepción del paciente sobre el cumplimiento de sus expectativas sobre la atención de salud recibida, la cual se evalúa a través de sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Será evaluada a través de un instrumento de medición de tipo cuestionario con la aplicación de una escala ordinal tipo Likert (MINSAL, 2012).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una institución de salud especializada categoría III-2 Lima 2023. elaborado por Gozme De la Cruz, Ruth Judith en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

1 No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión de reclamos

- Primera dimensión: Registro de reclamo
- Objetivos de la Dimensión: Evidenciar los reclamos y documentar en los libros de reclamaciones.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Asistencia y orientación necesaria	Cuando usted lo solicito, le proporcionaron de forma inmediata el libro de reclamaciones				x				x				x	
	El hospital le brindo orientación durante el registro desu reclamo				x				x				x	
	El reclamo fue presentado de manera gratuita				x				x				x	
	El hospital le proporciono de forma inmediata unacopia de su reclamo				x				x				x	

- Segunda dimensión: Atención y respuesta al reclamo
- Objetivos de la Dimensión: Garantizar el derecho que tiene el usuario de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y reclamos.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Evaluación de la información	La respuesta a su reclamo fue dada en 30 días hábiles omenos				x				x				x	
	El hospital le informó que hasta antes de la notificación de la respuesta, usted puede desistir de continuar conel reclamo.				x				x				x	

	La respuesta a su reclamo (aceptada o rechaza) fue sustentada adecuadamente				x				x				x	
	La respuesta a su reclamo incluyo medidas correctivasque iba a tomar el hospital				x				x				x	

- Tercera dimensión: Notificación de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Responder adecuadamente a cualquiera reclamo de manera oportuna.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Información sobre la respuesta de su reclamo	El hospital le informo que para la notificación de respuesta lo puede realizar por su correo electrónico				x				x				x	
	Recibió la notificación de respuesta a su reclamo al día siguiente que fue expedida				x				x				x	
	El hospital le informó que tiene un plazo de 30 días hábiles para recoger su reclamo en su sede				x				x				x	
	Cualquier notificación aparte de la respuesta fue notificada a su teléfono móvil				x				x				x	



Firma

del evaluador
Dr. Angie Criss Diaz Vásquez
DNI:46034956

Dimensiones del instrumento: Satisfacción del usuario

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Servicio adecuado	Durante el proceso fueron transparentes para gestionar los reclamos.				x				x					x	
	Proporcionaron información sobre cómo presentar un reclamo				x				x					x	
	Durante que tiempo esperó el proceso y los plazos estimados para la resolución				x				x					x	
	Proporcionaron actualizaciones sobre el estado del reclamo, responder rápidamente a las consultas y proporcionar información precisa y detallada.				x				x					x	
	El personal que lo atiende en su reclamo se encuentra comprometido con su labor				x				x					x	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Brindar una respuesta correcta en el momento oportuno.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

Rapidez en la atención	El personal que atiende los reclamos mantiene una buena comunicación con los usuarios				x				x				x
	El personal que atiende los reclamos tiene interés en escuchar a los usuarios				x				x				x x

usuarios	Considera que el personal que atiende su reclamo es capaz de colocarse en su situación				x				x				x	
	Considera que el personal que atiende su reclamo brinda una atención que busca el beneficio de los usuarios				x				x				x	

Anexo 7. Confiabilidad

	preg1	preg2	preg3	preg4	preg5	preg6	preg7	preg8	preg9	preg10	preg11	preg12
1	3	3	2	4	3	3	4	4	2	1	2	2
2	3	3	2	4	3	3	4	4	2	1	2	2
3	3	3	2	4	3	3	4	4	2	1	2	2
4	3	3	2	4	3	3	4	4	2	1	2	2
5	4	3	2	4	3	3	4	4	2	1	2	2
6	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3
7	3	3	2	4	3	3	4	4	2	1	2	2
8	3	3	2	4	3	3	4	4	2	1	2	2
9	3	3	2	4	3	3	4	4	2	1	2	2
10	3	3	2	4	3	3	4	4	2	1	2	2
11	3	2	2	4	3	3	4	4	3	2	3	3
12	3	3	2	4	3	3	4	4	2	1	2	2
13	3	3	2	4	3	3	4	4	2	1	2	2
14	2	3	2	4	3	3	4	4	2	1	2	2
15	4	3	2	4	3	3	4	3	2	1	2	2
16	3	3	2	4	3	3	4	4	2	1	2	2
17	3	3	2	4	3	3	4	4	2	1	2	2
18	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3
19	3	3	2	4	3	3	4	4	2	1	2	2
20	3	3	2	4	3	3	4	4	2	1	2	2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,741	12

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 1	30,60	2,779	-,128	,810
Pregunta 2	30,70	3,063	-,444	,799
Pregunta 3	31,55	1,945	,846	,652
Pregunta 4	29,65	2,766	,000	,747
Pregunta 5	30,65	2,766	,000	,747
Pregunta 6	30,65	2,766	,000	,747
Pregunta 7	29,65	2,766	,000	,747
Pregunta 8	29,70	2,747	-,043	,765
Pregunta 9	31,50	1,737	,927	,623
Pregunta 10	32,50	1,737	,927	,623
Pregunta 11	31,50	1,737	,927	,623
Pregunta 12	31,50	1,737	,927	,623

Anexo 8. Base de datos

	<i>GESTIÓN DE RECLAMOS</i>														<i>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</i>																									
	1	2	3	4	D1	5	6	7	8	D2	9	10	11	12	D3	GR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	SU	
1	2	3	5	3	13	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	29	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	73
2	4	2	3	3	12	3	4	2	3	12	3	3	3	4	13	37	4	4	4	3	4	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	80	
3	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	49	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
4	3	4	4	2	13	1	1	5	5	12	5	1	5	1	12	37	3	3	3	4	5	7	7	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	4	7	5	6	6	117	
5	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46
6	1	1	4	2	8	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	25	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	77
7	1	3	3	5	12	3	3	3	5	14	4	5	5	2	16	42	3	6	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	88	
8	1	1	4	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	21	5	7	7	6	7	6	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	4	3	5	3	5	3	104	
9	1	1	4	1	7	1	2	2	1	6	2	1	3	1	7	20	5	5	7	3	5	4	7	5	7	4	4	6	3	7	5	4	4	6	7	4	5	4	111	
10	2	2	5	2	11	3	3	3	5	14	1	2	3	3	9	34	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	3	3	82	
11	2	2	4	2	10	1	2	4	2	9	4	2	2	2	10	29	5	5	5	4	7	5	3	5	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	88
12	2	4	4	3	13	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	41	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	78	
13	2	3	5	3	13	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	29	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	73
14	4	2	3	3	12	3	4	2	3	12	3	3	3	4	13	37	4	4	4	3	4	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	80	
15	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	49	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
16	3	4	4	2	13	1	1	5	5	12	5	1	5	1	12	37	3	3	3	4	5	7	7	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	4	7	5	6	6	117	
17	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46
18	1	1	4	2	8	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	25	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	77
19	1	3	3	5	12	3	3	3	5	14	4	5	5	2	16	42	3	6	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	88	
20	1	1	4	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	21	5	7	7	6	7	6	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	4	3	5	3	5	3	104	
21	1	1	4	1	7	1	2	2	1	6	2	1	3	1	7	20	5	5	7	3	5	4	7	5	7	4	4	6	3	7	5	4	4	6	7	4	5	4	111	
22	2	2	5	2	11	3	3	3	5	14	1	2	3	3	9	34	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	3	3	82	
23	2	2	4	2	10	1	2	4	2	9	4	2	2	2	10	29	5	5	5	4	7	5	3	5	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	88
24	2	4	4	3	13	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	41	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	78	
25	1	1	4	2	8	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	25	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	77
26	1	3	3	5	12	3	3	3	5	14	4	5	5	2	16	42	3	6	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	88

27	1	1	4	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	21	5	7	7	6	7	6	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	4	3	5	3	5	3	104		
28	1	1	4	1	7	1	2	2	1	6	2	1	3	1	7	20	5	5	7	3	5	4	7	5	7	4	4	6	3	7	5	4	4	6	7	4	5	4	111		
29	2	2	5	2	11	3	3	3	5	14	1	2	3	3	9	34	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	3	3	82		
30	2	2	4	2	10	1	2	4	2	9	4	2	2	2	10	29	5	5	5	4	7	5	3	5	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	88		
31	2	4	4	3	13	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	41	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	78		
32	2	3	5	3	13	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	29	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	73	
33	4	2	3	3	12	3	4	2	3	12	3	3	3	4	13	37	4	4	4	3	4	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	80
34	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	49	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	
35	3	4	4	2	13	1	1	5	5	12	5	1	5	1	12	37	3	3	3	4	5	7	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	4	7	5	6	6	117	
36	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46	
37	1	1	4	2	8	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	25	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	77	
38	1	3	3	5	12	3	3	3	5	14	4	5	5	2	16	42	3	6	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3	88	
39	1	1	4	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	21	5	7	7	6	7	6	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	4	3	5	3	5	3	104		
40	1	1	4	1	7	1	2	2	1	6	2	1	3	1	7	20	5	5	7	3	5	4	7	5	7	4	4	6	3	7	5	4	4	6	7	4	5	4	111		
41	3	4	4	2	13	1	1	5	5	12	5	1	5	1	12	37	3	3	3	4	5	7	7	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	4	7	5	6	6	117		
42	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46	
43	1	1	4	2	8	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	25	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	77	
44	1	3	3	5	12	3	3	3	5	14	4	5	5	2	16	42	3	6	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3	88	
45	1	1	4	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	21	5	7	7	6	7	6	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	4	3	5	3	5	3	104		
46	1	1	4	1	7	1	2	2	1	6	2	1	3	1	7	20	5	5	7	3	5	4	7	5	7	4	4	6	3	7	5	4	4	6	7	4	5	4	111		
47	2	2	5	2	11	3	3	3	5	14	1	2	3	3	9	34	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	82	
48	2	2	4	2	10	1	2	4	2	9	4	2	2	2	10	29	5	5	5	4	7	5	3	5	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	88	
49	2	4	4	3	13	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	41	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	78		
50	1	1	4	2	8	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	25	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	77		
51	1	3	3	5	12	3	3	3	5	14	4	5	5	2	16	42	3	6	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3	88	
52	1	1	4	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	21	5	7	7	6	7	6	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	4	3	5	3	5	3	104		
53	1	1	4	1	7	1	2	2	1	6	2	1	3	1	7	20	5	5	7	3	5	4	7	5	7	4	4	6	3	7	5	4	4	6	7	4	5	4	111		
54	2	2	5	2	11	3	3	3	5	14	1	2	3	3	9	34	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	3	3	82		
55	2	2	5	2	11	3	3	3	5	14	1	2	3	3	9	34	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	3	3	82		

56 2 2 4 2 10 1 2 4 2 9 4 2 2 2 10 29 5 5 5 4 7 5 3 5 4 4 2 4 3 3 4 3 3 4 3 4 4 4 4 3 4 3 4 4 88
57 2 4 4 3 13 4 4 4 3 15 4 3 3 3 13 41 3 4 3 4 3 4 3 4 3 5 3 4 3 4 3 4 4 4 3 4 4 3 4 3 3 78
58 1 1 4 2 8 2 2 3 2 9 2 2 2 2 8 25 3 4 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 4 4 4 77
59 1 3 3 5 12 3 3 3 5 14 4 5 5 2 16 42 3 6 5 4 4 3 5 4 3 4 4 4 4 3 4 5 5 4 3 4 3 4 88
60 1 1 4 1 7 1 2 2 2 7 2 1 2 2 7 21 5 7 7 6 7 6 4 5 5 5 3 3 5 4 4 5 4 3 5 3 5 3 104
61 1 1 4 1 7 1 2 2 1 6 2 1 3 1 7 20 5 5 7 3 5 4 7 5 7 4 4 6 3 7 5 4 4 6 7 4 5 4 111
62 2 2 5 2 11 3 3 3 5 14 1 2 3 3 9 34 4 3 5 5 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 5 5 3 3 82
63 2 2 4 2 10 1 2 4 2 9 4 2 2 2 10 29 5 5 5 4 7 5 3 5 4 4 2 4 3 3 4 3 3 4 3 4 4 4 88
64 2 4 4 3 13 4 4 4 3 15 4 3 3 3 13 41 3 4 3 4 3 4 3 4 3 5 3 4 3 4 3 4 4 4 3 4 3 3 78
65 2 3 5 3 13 2 2 2 2 8 2 2 2 2 8 29 2 3 3 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 4 4 3 3 3 3 3 4 5 73
66 4 2 3 3 12 3 4 2 3 12 3 3 3 4 13 37 4 4 4 3 4 3 2 2 3 4 4 3 4 4 4 3 4 3 4 5 4 5 80
67 4 4 5 4 17 4 4 4 4 16 4 4 4 4 16 49 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 109
68 3 4 4 2 13 1 1 5 5 12 5 1 5 1 12 37 3 3 3 4 5 7 7 6 5 6 6 6 6 6 6 5 5 4 7 5 6 6 117
69 2 2 5 2 11 3 3 3 5 14 1 2 3 3 9 34 4 3 5 5 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 5 5 3 3 82
70 2 2 4 2 10 1 2 4 2 9 4 2 2 2 10 29 5 5 5 4 7 5 3 5 4 4 2 4 3 3 4 3 3 4 3 4 4 4 88
71 2 4 4 3 13 4 4 4 3 15 4 3 3 3 13 41 3 4 3 4 3 4 3 4 3 5 3 4 3 4 3 4 4 4 3 4 3 3 78
72 2 3 5 3 13 2 2 2 2 8 2 2 2 2 8 29 2 3 3 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 4 4 3 3 3 3 3 4 5 73
73 4 2 3 3 12 3 4 2 3 12 3 3 3 4 13 37 4 4 4 3 4 3 2 2 3 4 4 3 4 4 4 3 4 3 4 5 4 5 80
74 4 4 5 4 17 4 4 4 4 16 4 4 4 4 16 49 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 109
75 3 4 4 2 13 1 1 5 5 12 5 1 5 1 12 37 3 3 3 4 5 7 7 6 5 6 6 6 6 6 6 5 5 4 7 5 6 6 117
76 2 2 2 2 8 2 3 2 2 9 2 2 2 2 8 25 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 4 2 2 2 2 2 2 2 2 46
77 1 1 4 2 8 2 2 3 2 9 2 2 2 2 8 25 3 4 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 4 4 4 77
78 1 3 3 5 12 3 3 3 5 14 4 5 5 2 16 42 3 6 5 4 4 3 5 4 3 4 4 4 4 3 4 5 5 4 3 4 3 4 88
79 1 1 4 1 7 1 2 2 2 7 2 1 2 2 7 21 5 7 7 6 7 6 4 5 5 5 3 3 5 4 4 5 4 3 5 3 5 3 104
80 1 1 4 1 7 1 2 2 1 6 2 1 3 1 7 20 5 5 7 3 5 4 7 5 7 4 4 6 3 7 5 4 4 6 7 4 5 4 111
81 1 1 4 2 8 2 2 3 2 9 2 2 2 2 8 25 3 4 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 4 4 4 77
82 1 3 3 5 12 3 3 3 5 14 4 5 5 2 16 42 3 6 5 4 4 3 5 4 3 4 4 4 4 3 4 5 5 4 3 4 3 4 88
83 1 1 4 1 7 1 2 2 2 7 2 1 2 2 7 21 5 7 7 6 7 6 4 5 5 5 3 3 5 4 4 5 4 3 5 3 5 3 104
84 1 1 4 1 7 1 2 2 1 6 2 1 3 1 7 20 5 5 7 3 5 4 7 5 7 4 4 6 3 7 5 4 4 6 7 4 5 4 111

85 3 4 4 2 13 1 1 5 5 12 5 1 5 1 12 37 3 3 3 4 5 7 7 6 5 6 6 6 6 6 6 6 5 5 4 7 5 6 6 117
86 2 2 2 2 8 2 3 2 2 9 2 2 2 2 8 25 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 4 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 46
87 1 1 4 2 8 2 2 3 2 9 2 2 2 2 8 25 3 4 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 4 4 4 4 77
88 1 3 3 5 12 3 3 3 5 14 4 5 5 2 16 42 3 6 5 4 4 3 5 4 3 4 4 4 4 3 4 5 5 4 3 4 3 4 3 4 88
89 1 1 4 2 8 2 2 3 2 9 2 2 2 2 8 25 3 4 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 4 4 4 4 77
90 1 3 3 5 12 3 3 3 5 14 4 5 5 2 16 42 3 6 5 4 4 3 5 4 3 4 4 4 4 3 4 5 5 4 3 4 3 4 3 4 88
91 1 1 4 1 7 1 2 2 2 7 2 1 2 2 7 21 5 7 7 6 7 6 4 5 5 5 3 3 5 4 4 5 4 3 5 3 5 3 104
92 1 1 4 1 7 1 2 2 1 6 2 1 3 1 7 20 5 5 7 3 5 4 7 5 7 4 4 6 3 7 5 4 4 6 7 4 5 4 111
93 3 4 4 2 13 1 1 5 5 12 5 1 5 1 12 37 3 3 3 4 5 7 7 6 5 6 6 6 6 6 6 6 5 5 4 7 5 6 6 117
94 2 2 2 2 8 2 3 2 2 9 2 2 2 2 8 25 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 4 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 46
95 1 1 4 2 8 2 2 3 2 9 2 2 2 2 8 25 3 4 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 4 4 4 4 77
96 1 3 3 5 12 3 3 3 5 14 4 5 5 2 16 42 3 6 5 4 4 3 5 4 3 4 4 4 4 3 4 5 5 4 3 4 3 4 3 4 88
97 1 1 4 1 7 1 2 2 2 7 2 1 2 2 7 21 5 7 7 6 7 6 4 5 5 5 3 3 5 4 4 5 4 3 5 3 5 3 104
98 1 1 4 1 7 1 2 2 1 6 2 1 3 1 7 20 5 5 7 3 5 4 7 5 7 4 4 6 3 7 5 4 4 6 7 4 5 4 111
99 2 2 5 2 11 3 3 3 5 14 1 2 3 3 9 34 4 3 5 5 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 5 5 3 3 82
100 2 2 4 2 10 1 2 4 2 9 4 2 2 2 10 29 5 5 5 4 7 5 3 5 4 4 2 4 3 3 4 3 3 4 3 4 4 4 88
101 2 4 4 3 13 4 4 4 3 15 4 3 3 3 13 41 3 4 3 4 3 4 3 4 3 5 3 4 3 4 3 4 4 4 3 4 3 3 78
102 1 1 4 2 8 2 2 3 2 9 2 2 2 2 8 25 3 4 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 4 4 4 4 77
103 1 3 3 5 12 3 3 3 5 14 4 5 5 2 16 42 3 6 5 4 4 3 5 4 3 4 4 4 4 3 4 5 5 4 3 4 3 4 3 4 88
104 1 1 4 1 7 1 2 2 2 7 2 1 2 2 7 21 5 7 7 6 7 6 4 5 5 5 3 3 5 4 4 5 4 3 5 3 5 3 104
105 1 1 4 1 7 1 2 2 1 6 2 1 3 1 7 20 5 5 7 3 5 4 7 5 7 4 4 6 3 7 5 4 4 6 7 4 5 4 111
106 2 2 5 2 11 3 3 3 5 14 1 2 3 3 9 34 4 3 5 5 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 5 5 3 3 82
107 2 2 4 2 10 1 2 4 2 9 4 2 2 2 10 29 5 5 5 4 7 5 3 5 4 4 2 4 3 3 4 3 3 4 3 4 4 4 88
108 2 4 4 3 13 4 4 4 3 15 4 3 3 3 13 41 3 4 3 4 3 4 3 4 3 5 3 4 3 4 3 4 4 4 3 4 3 3 78
109 1 1 4 2 8 2 2 3 2 9 2 2 2 2 8 25 3 4 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 4 4 4 4 77
110 1 3 3 5 12 3 3 3 5 14 4 5 5 2 16 42 3 6 5 4 4 3 5 4 3 4 4 4 4 3 4 5 5 4 3 4 3 4 3 4 88
111 1 1 4 1 7 1 2 2 2 7 2 1 2 2 7 21 5 7 7 6 7 6 4 5 5 5 3 3 5 4 4 5 4 3 5 3 5 3 104
112 1 1 4 1 7 1 2 2 1 6 2 1 3 1 7 20 5 5 7 3 5 4 7 5 7 4 4 6 3 7 5 4 4 6 7 4 5 4 111
113 2 2 5 2 11 3 3 3 5 14 1 2 3 3 9 34 4 3 5 5 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 5 5 3 3 82

114 1 1 4 1 7 1 2 2 1 6 2 1 3 1 7 20 5 5 7 3 5 4 7 5 7 4 4 6 3 7 5 4 4 6 7 4 5 4 111
115 2 2 5 2 11 3 3 3 5 14 1 2 3 3 9 34 4 3 5 5 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 5 5 3 3 82
116 2 2 4 2 10 1 2 4 2 9 4 2 2 2 10 29 5 5 5 4 7 5 3 5 4 4 2 4 3 3 4 3 3 4 3 4 4 4 88
117 2 4 4 3 13 4 4 4 3 15 4 3 3 3 13 41 3 4 3 4 3 4 3 4 3 5 3 4 3 4 3 4 4 4 3 4 3 3 78
118 2 3 5 3 13 2 2 2 2 8 2 2 2 2 8 29 2 3 3 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 4 4 3 3 3 3 3 4 5 73
119 4 2 3 3 12 3 4 2 3 12 3 3 3 4 13 37 4 4 4 3 4 3 2 2 3 4 4 3 4 4 4 3 4 3 4 5 4 5 80
120 4 4 5 4 17 4 4 4 4 16 4 4 4 4 16 49 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 109
121 3 4 4 2 13 1 1 5 5 12 5 1 5 1 12 37 3 3 3 4 5 7 7 6 5 6 6 6 6 6 6 5 5 4 7 5 6 6 117
122 2 2 2 2 8 2 3 2 2 9 2 2 2 2 8 25 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 4 2 2 2 2 2 2 2 2 46
123 1 1 4 2 8 2 2 3 2 9 2 2 2 2 8 25 3 4 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 4 4 4 4 77
124 1 3 3 5 12 3 3 3 5 14 4 5 5 2 16 42 3 6 5 4 4 3 5 4 3 4 4 4 4 3 4 5 5 4 3 4 3 4 88
125 1 1 4 1 7 1 2 2 2 7 2 1 2 2 7 21 5 7 7 6 7 6 4 5 5 5 3 3 5 4 4 5 4 3 5 3 5 3 104
126 1 1 4 1 7 1 2 2 1 6 2 1 3 1 7 20 5 5 7 3 5 4 7 5 7 4 4 6 3 7 5 4 4 6 7 4 5 4 111
127 2 2 4 2 10 1 2 4 2 9 4 2 2 2 10 29 5 5 5 4 7 5 3 5 4 4 2 4 3 3 4 3 3 4 3 4 4 4 88
128 2 4 4 3 13 4 4 4 3 15 4 3 3 3 13 41 3 4 3 4 3 4 3 4 3 5 3 4 3 4 3 4 4 4 3 4 3 3 78
129 1 1 4 2 8 2 2 3 2 9 2 2 2 2 8 25 3 4 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 4 4 4 4 77
130 1 3 3 5 12 3 3 3 5 14 4 5 5 2 16 42 3 6 5 4 4 3 5 4 3 4 4 4 4 3 4 5 5 4 3 4 3 4 88
131 1 1 4 1 7 1 2 2 2 7 2 1 2 2 7 21 5 7 7 6 7 6 4 5 5 5 3 3 5 4 4 5 4 3 5 3 5 3 104
132 1 1 4 1 7 1 2 2 1 6 2 1 3 1 7 20 5 5 7 3 5 4 7 5 7 4 4 6 3 7 5 4 4 6 7 4 5 4 111
133 2 2 5 2 11 3 3 3 5 14 1 2 3 3 9 34 4 3 5 5 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 5 5 3 3 82
134 1 1 4 1 7 1 2 2 1 6 2 1 3 1 7 20 5 5 7 3 5 4 7 5 7 4 4 6 3 7 5 4 4 6 7 4 5 4 111
135 2 2 5 2 11 3 3 3 5 14 1 2 3 3 9 34 4 3 5 5 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 5 5 3 3 82
136 2 2 4 2 10 1 2 4 2 9 4 2 2 2 10 29 5 5 5 4 7 5 3 5 4 4 2 4 3 3 4 3 3 4 3 4 4 4 88
137 2 4 4 3 13 4 4 4 3 15 4 3 3 3 13 41 3 4 3 4 3 4 3 4 3 5 3 4 3 4 3 4 4 4 3 4 3 3 78
138 2 3 5 3 13 2 2 2 2 8 2 2 2 2 8 29 2 3 3 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 4 4 3 3 3 3 3 4 5 73
139 1 1 4 1 7 1 2 2 2 7 2 1 2 2 7 21 5 7 7 6 7 6 4 5 5 5 3 3 5 4 4 5 4 3 5 3 5 3 104
140 1 1 4 1 7 1 2 2 1 6 2 1 3 1 7 20 5 5 7 3 5 4 7 5 7 4 4 6 3 7 5 4 4 6 7 4 5 4 111
141 2 2 5 2 11 3 3 3 5 14 1 2 3 3 9 34 4 3 5 5 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 5 5 3 3 82
142 2 2 4 2 10 1 2 4 2 9 4 2 2 2 10 29 5 5 5 4 7 5 3 5 4 4 2 4 3 3 4 3 3 4 3 4 4 4 88

143 2 4 4 3 13 4 4 4 3 15 4 3 3 3 13 41 3 4 3 4 3 4 3 4 3 5 3 4 3 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 3 3 78
144 1 1 4 2 8 2 2 3 2 9 2 2 2 2 8 25 3 4 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 4 4 4 77
145 1 3 3 5 12 3 3 3 5 14 4 5 5 2 16 42 3 6 5 4 4 3 5 4 3 4 4 4 4 3 4 5 5 4 3 4 3 4 88
146 1 1 4 1 7 1 2 2 2 7 2 1 2 2 7 21 5 7 7 6 7 6 4 5 5 5 3 3 5 4 4 5 4 3 5 3 5 3 104
147 1 1 4 1 7 1 2 2 1 6 2 1 3 1 7 20 5 5 7 3 5 4 7 5 7 4 4 6 3 7 5 4 4 6 7 4 5 4 111
148 2 2 5 2 11 3 3 3 5 14 1 2 3 3 9 34 4 3 5 5 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 5 5 3 3 82
149 2 2 5 2 11 3 3 3 5 14 1 2 3 3 9 34 4 3 5 5 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 5 5 3 3 82
150 2 2 4 2 10 1 2 4 2 9 4 2 2 2 10 29 5 5 5 4 7 5 3 5 4 4 2 4 3 3 4 3 3 4 3 4 4 4 88
151 2 4 4 3 13 4 4 4 3 15 4 3 3 3 13 41 3 4 3 4 3 4 3 4 3 5 3 4 3 4 3 4 4 4 3 4 3 3 78
152 1 1 4 2 8 2 2 3 2 9 2 2 2 2 8 25 3 4 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 4 4 4 77
153 1 3 3 5 12 3 3 3 5 14 4 5 5 2 16 42 3 6 5 4 4 3 5 4 3 4 4 4 4 3 4 5 5 4 3 4 3 4 88
154 1 1 4 1 7 1 2 2 2 7 2 1 2 2 7 21 5 7 7 6 7 6 4 5 5 5 3 3 5 4 4 5 4 3 5 3 5 3 104
155 1 1 4 1 7 1 2 2 1 6 2 1 3 1 7 20 5 5 7 3 5 4 7 5 7 4 4 6 3 7 5 4 4 6 7 4 5 4 111
156 2 2 5 2 11 3 3 3 5 14 1 2 3 3 9 34 4 3 5 5 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 5 5 3 3 82
157 2 2 4 2 10 1 2 4 2 9 4 2 2 2 10 29 5 5 5 4 7 5 3 5 4 4 2 4 3 3 4 3 3 4 3 4 4 4 88
158 2 4 4 3 13 4 4 4 3 15 4 3 3 3 13 41 3 4 3 4 3 4 3 4 3 5 3 4 3 4 3 4 4 4 3 4 3 3 78
159 2 2 4 2 10 1 2 4 2 9 4 2 2 2 10 29 5 5 5 4 7 5 3 5 4 4 2 4 3 3 4 3 3 4 3 4 4 4 88
160 2 4 4 3 13 4 4 4 3 15 4 3 3 3 13 41 3 4 3 4 3 4 3 4 3 5 3 4 3 4 3 4 4 4 3 4 3 3 78
161 1 1 4 2 8 2 2 3 2 9 2 2 2 2 8 25 3 4 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 4 4 4 77
162 1 3 3 5 12 3 3 3 5 14 4 5 5 2 16 42 3 6 5 4 4 3 5 4 3 4 4 4 4 3 4 5 5 4 3 4 3 4 88
163 1 1 4 1 7 1 2 2 2 7 2 1 2 2 7 21 5 7 7 6 7 6 4 5 5 5 3 3 5 4 4 5 4 3 5 3 5 3 104
164 1 1 4 1 7 1 2 2 1 6 2 1 3 1 7 20 5 5 7 3 5 4 7 5 7 4 4 6 3 7 5 4 4 6 7 4 5 4 111
165 2 2 5 2 11 3 3 3 5 14 1 2 3 3 9 34 4 3 5 5 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 5 5 3 3 82
166 1 1 4 1 7 1 2 2 1 6 2 1 3 1 7 20 5 5 7 3 5 4 7 5 7 4 4 6 3 7 5 4 4 6 7 4 5 4 111
167 2 2 5 2 11 3 3 3 5 14 1 2 3 3 9 34 4 3 5 5 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 3 5 5 3 3 82
168 2 2 4 2 10 1 2 4 2 9 4 2 2 2 10 29 5 5 5 4 7 5 3 5 4 4 2 4 3 3 4 3 3 4 3 4 4 4 88
169 2 4 4 3 13 4 4 4 3 15 4 3 3 3 13 41 3 4 3 4 3 4 3 4 3 5 3 4 3 4 3 4 4 4 3 4 3 3 78
170 2 3 5 3 13 2 2 2 2 8 2 2 2 2 8 29 2 3 3 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 4 4 3 3 3 3 3 4 5 73
171 1 1 4 2 8 2 2 3 2 9 2 2 2 2 8 25 3 4 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 4 4 4 77

172	1	3	3	5	12	3	3	3	5	14	4	5	5	2	16	42	3	6	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	88
173	1	1	4	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	21	5	7	7	6	7	6	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	4	3	5	3	5	3	5	3	104	
174	1	1	4	1	7	1	2	2	1	6	2	1	3	1	7	20	5	5	7	3	5	4	7	5	7	4	4	6	3	7	5	4	4	6	7	4	5	4	111			
175	2	2	5	2	11	3	3	3	5	14	1	2	3	3	9	34	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	3	3	82			
176	1	1	4	1	7	1	2	2	1	6	2	1	3	1	7	20	5	5	7	3	5	4	7	5	7	4	4	6	3	7	5	4	4	6	7	4	5	4	111			
177	2	2	5	2	11	3	3	3	5	14	1	2	3	3	9	34	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	3	3	82			
178	2	2	4	2	10	1	2	4	2	9	4	2	2	2	10	29	5	5	5	4	7	5	3	5	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	88	
179	2	4	4	3	13	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	41	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	78		
180	2	3	5	3	13	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	29	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	73		
181	1	1	4	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	21	5	7	7	6	7	6	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	4	3	5	3	5	3	104			
182	1	1	4	1	7	1	2	2	1	6	2	1	3	1	7	20	5	5	7	3	5	4	7	5	7	4	4	6	3	7	5	4	4	6	7	4	5	4	111			
183	2	2	5	2	11	3	3	3	5	14	1	2	3	3	9	34	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	3	3	82			

Anexo 9. Prueba de normalidad

Prueba de normalidad

Ho: Los datos se aproximan a una distribución normal

Hi: Los datos no se aproximan a una distribución normal

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig
V1. Gestión del reclamo	0,156	182	0,000
V2. Satisfacción del usuario	0,198	182	0,000

Regla de decisión:

Si p es mayor a 0,05 entonces se acepta la Ho

Si p es menor a 0,05 entonces se rechaza la Ho

Conclusión

Los datos de las variables Gestión del Reclamo y Satisfacción del usuario no se aproximan a una distribución normal

Anexo 10:

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 18 de mayo del 2023

Señor (a):

Mg. Betty Misaico Revate.

Director (a):

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD MENTAL "HONORIO DELGADO- HIDEYO NOGUCHI".

Nº de Carta : 066 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 18 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

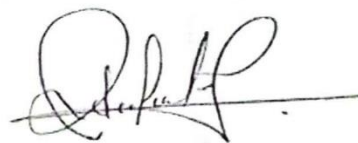
Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **GOZME DE LA CRUZ, RUTH JUDITH**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"GESTION DE RECLAMOS Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD MENTAL, LIMA-2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,




Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar

Jefa de la Escuela de Posgrado

Campus Lima Ate



Anexo 11: Autorización de aplicación de instrumento

	PERÚ	Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	INSTITUTO NACIONAL DE SALUD MENTAL "Honorio Delgado - Hildeyo Noguchi"
---	-------------	----------------------------	---	--

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

OFICIO N° 0923-2023-DG/INSM "HD-HN"

San Martín de Porres, 12 de julio de 2023

Señora Doctora
Consuelo del Pilar Clemente Castillo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate
Universidad Cesar Vallejo
Carretera central Km. 8.2
Ate Vitarte

Asunto : Respuesta a solicitud de autorización para realizar investigación;

Referencia : Carta s/n de fecha 30 de mayo de 2023


De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y en atención a lo solicitado a través del documento de la referencia, se le comunica que la autorización para realizar el trabajo de investigación científica (Tesis), ha sido aprobada por la Oficina de Gestión de la Calidad, en modalidad de pasantía. Sin embargo, la estudiante Ruth Judith Gozme de la Cruz, debe cumplir con los requisitos y procesos establecidos por el Instituto.

En tal sentido, se adjunta la ficha de recomendaciones debiendo coordinar la estudiante con la Oficina ejecutiva de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada para efectos de continuar con los procedimientos de aprobados requeridos.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresar los sentimientos de mi mayor distinción.


Atentamente,


MISAILO REVATE
C.P. QUERO RINE 000003

BMRUJZSC/pilar
(EXPEDIENTE INSM No. 22-007630-001)

Nuevo teléfono central telefónico: 748-5600
Correo electrónico: mesadepartesvirtual@inism.gob.pe

Jr. Eloy Espinoza Saldaña N° 709
Urb. Palao
San Martín de Porres
Lima 31 - Perú

 <http://www.inism.gob.pe>
BICENTENARIO DEL PERÚ
2021 2024

Central: (511) 614-9200
Dirección General: (511) 614-9208
Perú Fax: (511) 614-9209

Anexo 12: Conducta Responsable

PERFIL

RUTH JUDITH GOZME DE LA CRUZ



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

[Solicitar Incorporación](#)

✓ Conducta Responsable
en Investigación

Fecha: 06/07/2023

Anexo 13. Cálculo de la muestra

El tamaño de la muestra estará determinado por la formula muestral

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Por lo tanto:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 348}{(0,05)^2 (347) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{334,22}{0,87 + 0,96}$$

$$n = 182,63$$

El tamaño de la muestra será de 183 usuarios

ANEXO 15. FIGURAS

Figura 2

Niveles de la variable Gestión del reclamo

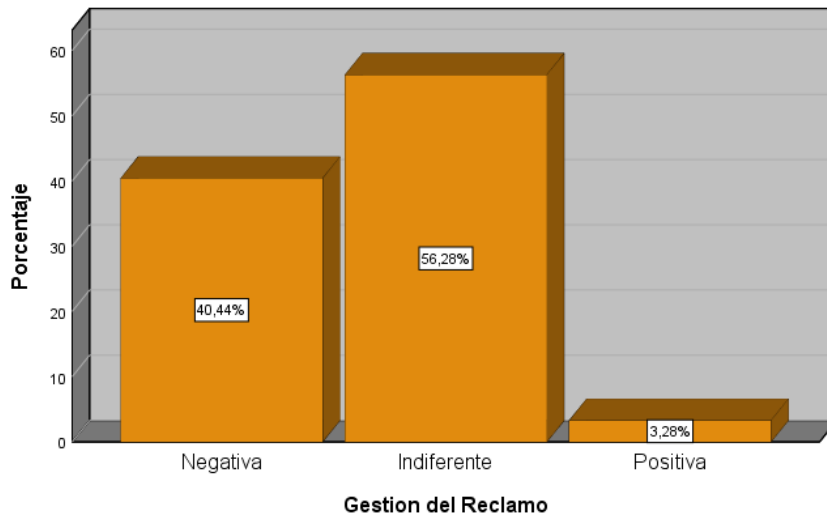


Figura 3

Distribución de frecuencias de las dimensiones de Gestión del reclamo

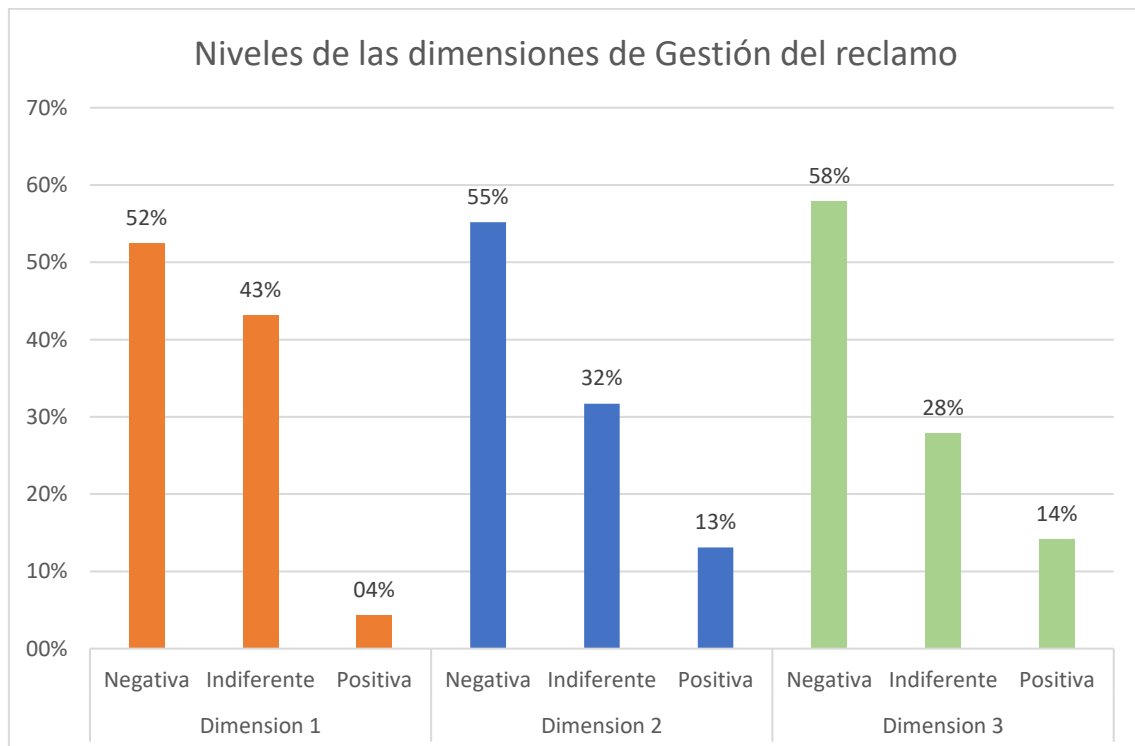


Figura 4

Niveles de la variable Satisfacción del usuario

