



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 en una posta médica
del distrito de Chorrillos - Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Bernabe Zuñiga, Gina Iris (orcid.org/0000-0001-6865-3399)

ASESORES:

Dra. Diaz Rodríguez, Nancy del Rosario (orcid.org/0000-0001-8551-5238)

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

Dra. Gonzales Huaytahuilca, Roxana Beatriz (orcid.org/0000-0001-7273-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres a mis hijos a mi universidad César Vallejo por haberme aceptado ser parte de ella y abierta las puertas en su seno científico para poder estudiar mi maestría, así como también a mis docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Agradezco a mi asesora de tesis la Dra. Nancy por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido toda la paciencia para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

Agradecimiento

El principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia por su comprensión y estímulo constante y el apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de esta maravillosa maestría

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO, 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 en una posta médica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023", cuyo autor es BERNABE ZUÑIGA GINA IRIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, 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, 05 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO DNI: 06771877 ORCID: 0000-0001-8551-5238	Firmado electrónicamente por: DDIAZRO18 el 05-08- 2023 09:39:40

Código documento Trilce: TRI - 0642006



Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BERNABE ZUÑIGA GINA IRIS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO 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 en una posta médica del distrito de Chorrillos - 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
GINA IRIS BERNABE ZUÑIGA DNI: 42706953 ORCID: 0000-0001-6865-3399	Firmado electrónicamente por: GBERNABEZUNI el 05- 08-2023 19:49:27

Código documento Trilce: TRI - 0642007



Índice de contenidos

	Pág.
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
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	46

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de la variable gestión de reclamos y sus dimensiones	24
Tabla 2 Distribución de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones	25
Tabla 3 Correlaciones entre la gestión de reclamo y la variable satisfacción del usuario	26
Tabla 4 Correlaciones entre las dimensiones de la gestión de reclamo y la variable satisfacción del usuario	27
Tabla 5 Operacionalización de la variable gestión de reclamos	48
Tabla 6 Operacionalización de la variable satisfacción del paciente	49

Resumen

La presente tesis se enmarcó en la línea de investigación Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud. El objetivo de la investigación fue Determinar la relación entre la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023. La investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo conformada por los usuarios de las postas medicas. La muestra estuvo conformada por 132 usuarios. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable gestión de reclamos estuvo compuesta por 25 ítems y el cuestionario para medir la variable satisfacción del usuario un cuestionario con 25 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la relación existente entre las variables gestión de reclamos y satisfacción del usuario es alta fuerte determinada por rho de Spearman = 0,992**. y es significativa dado que el valor p calculado es 0.000.

Palabras clave: Gestión de reclamos, satisfacción del usuario, calidad del servicio.

Abstract

This thesis was framed in the line of research Quality of care benefits and risk management in health. The objective of the research was to determine the relationship between claims management and user satisfaction in a medical post in the district of Chorrillos - Lima, 2023. The research was of basic type, with non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population was made up of users of medical posts. The sample consisted of 132 users. The technique used for information collection was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the variable claims management was composed of 25 items and the questionnaire to measure the variable user satisfaction a questionnaire with 25 items. SPSS version 25 statistical software was used to process the data. The results of the research determined that the relationship between the variables complaint management and user satisfaction is high strong determined by Spearman's $\rho = 0.992^{**}$. and is significant given that the calculated p-value is 0.000.

Keywords: Claims management, user satisfaction, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, se observó que existe una importante insatisfacción entre los ciudadanos con la capacidad de los gobiernos y/o entidades estatales para responder a sus reclamos (Núñez y Bastista, 2022). A veces tienen que ver con la burocracia o la falta de interés en el servicio civil, porque en una sociedad donde la tecnología facilita el proceso de atención y permite un mejor manejo de la información, es inconsistente no poder dar respuestas certeras y oportunas (Pérez-Cantó et al., 2019). Según Hernández et al. (2022) indicaron que, diversas encuestas coinciden en que hoy en día, para llevar a cabo la gestión pública con eficacia y modernidad, los servidores públicos no solo deben comprender los procedimientos administrativos, sino también poseer estos conocimientos; en el uso de la tecnología de la información y comunicación, brindar a los ciudadanos servicios y resolver cualquier tipo de reclamos se convierte en una experiencia de servicio efectiva.

A nivel de Latinoamérica, la satisfacción de los usuarios institucionales correspondientes a las administraciones públicas es muy baja debido a la reiterada denuncia y reclamos de casos en los que el personal no brindaba la atención suficiente, no logran brindar información oportuna de manera efectiva y no priorizan los servicios requeridos por la ciudadanía (Padilla-Meléndez y Bravo-Vallejo, 2023). La investigación de Van Dael (2020) señaló un aumento de las quejas en los últimos tiempos, atribuido en gran medida a las mayores expectativas de los usuarios. Sin embargo, un punto importante de preocupación es que las quejas formales podían representar solo una fracción del número total de quejas presentadas por los usuarios, que se estima en tan solo un 20%. O'Dowd et al. (2020) exploraron las razones detrás de las quejas y encontraron que los problemas clínicos representaron el 54%, los problemas administrativos el 23% y las dificultades de relación otro 23%.

A nivel nacional, Tejada (2020) informó que la realización de trámites planteaba varios problemas a los ciudadanos, la infraestructura insuficiente afectó al 40% de ellos, mientras que el 20% enfrentó problemas relacionados con el tiempo de atención incorrecto, el proceso de búsqueda de información imperfecto fue una preocupación para el 10% de los ciudadanos y el 30% experimentó dificultades durante la cirugía ambulatoria. Al inicio de la pandemia, Susalud,

dependiente del Ministerio de Salud (Minsa), recibían 11.771 denuncias por violaciones al derecho a la salud de los pacientes, por suerte, la mediación resolvió el 95,7% de estos reclamos, ilustrando la resolución de problemas de salud en los pacientes (SUSALUD, 2022). Dado que los reclamos recopilaban información sobre los pacientes y sus familias, que se estimaban como clientes, puede ayudar a identificar las causas subyacentes y las características de estas quejas, dicha información sería necesaria para construir un sistema de salud de alto calibre que fomente una cultura de calidad y logre los objetivos establecidos (Fariño et al., 2018)

A nivel local, la posta médica, brinda servicios de salud familiar y comunitaria, atención médica y laboral, toma de pruebas rápidas. Sin embargo, a pesar de la buena reputación del establecimiento, los usuarios continuaban insatisfechos, manifestándose en los buzones de quejas y reclamaciones, como largas esperas para el servicio, incumplimiento del horario de apertura del establecimiento, inadecuada distribución física, etc. Luego, la posta médica atiende un promedio de 3.000 pacientes al mes, y genera un promedio de 100 quejas y reclamos, los cuales no todos son aceptados y resuelto. La falta de atención al mantenimiento, modernización y resolución de los reclamos son una experiencia negativa y no satisfactoria para los usuarios que buscan atención médica y dicha posta.

En base a los expuesto anteriormente se propone la pregunta de investigación siguiente: ¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023? Asimismo, los problemas específicos son: a) ¿Cuál es la relación entre la introducción a la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023? b) ¿Cuál es la relación entre la plataforma digital del libro de reclamaciones y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023? c) ¿Cuál es la relación entre la etapa y seguimiento de la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023?

En cuanto a la justificación teórica, los conceptos y teorías ayudaron a mejorar el conocimiento sobre la gestión de nuevos reclamos y garantizarán que los servidores públicos sepan cómo brindar una atención óptima al usuario. Esta investigación permitió la relación entre variables. Justificación práctica, dados los

resultados obtenidos en esta investigación, no solo es posible determinar la relación entre las variables sino también brindar un diagnóstico para analizar la problemática de la gestión de reclamos y la toma de decisiones en el mejoramiento continuo donde se ha desarrollado la satisfacción de los usuarios con respecto al mismo. Justificación metodológica, para lograr los objetivos de la investigación se tomó un enfoque sistemático en la recolección de datos que sustente las variables y facilite la adaptación de los instrumentos de investigación. Este proceso ayudó a sacar conclusiones pertinentes que se alinearía con el propósito del estudio.

Por ello se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023, al mismo tiempo se plantea los objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la introducción a la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023, b) Determinar la relación entre la plataforma digital del libro de reclamaciones y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023 y c) Determinar la relación entre la etapa y seguimiento, de la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023.

Finalmente, se propone la siguiente hipótesis general: Existe relación entre la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023, las hipótesis específicas: a) Existe relación entre la introducción a la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023, b) Existe relación entre la plataforma digital del libro de reclamaciones y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023 y c) Existe relación entre la etapa y seguimiento de la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para un mejor conocimiento de las variables se recurrió a investigaciones resaltantes, para ello se consideraron autores de revistas, artículos y tesis.

En cuanto a los antecedentes internacionales se consideró a: en Ecuador, realizado por Bustamante et al. (2022) asumió como propósito comprobar la conexión entre los diversos aspectos de la calidad del servicio, así como las perspectivas y conocimientos de la atención primaria de salud (APS) en Guayas. A través de un estudio correlacional cuantitativo, descubrieron un coeficiente de correlación altamente significativo de 0.672*** entre las dimensiones de calidad de servicio y expectativas. Esto sugiere que las expectativas tienen una influencia causal en la configuración de las percepciones, que posteriormente afectan el resultado general.

En relación con este asunto, Alumran et al. (2021) tuvo como propósito evaluar el estándar de los servicios de atención médica percibidos por los pacientes en la región este de Arabia Saudita. La indagación fue descriptiva, correlacional. Los hallazgos revelaron una correlación significativa ($r=0,390$, $p<0,001$) entre las variables. Concluyendo que, las dimensiones financieras y de liderazgo de la calidad de la atención médica desempeñan un papel crucial en la mejora del desarrollo estratégico de los servicios de atención médica.

Además, Akdere (2020) Turquía, tuvo como objetivo emplear el modelo SERVPERF (service performance) para determinar el estándar del servicio hospitalario según la percepción de los pacientes. El trabajo de descriptivo, correlacional. Los hallazgos del estudio establecieron una asociación entre la fiabilidad y la capacidad de respuesta ($r=0,345$) además demostró que la regresión logística del modelo SERVPERF fue un predictor significativo. Concluyeron que, si existe correlación significativa entre las dimensiones del modelo SERVPERF y la calidad del servicio, además señaló que el estudio ofrece información sobre la comprobación de la calidad del servicio de atención médica en el servicio hospitalario.

Así también, Nemati et al. (2020) en Irán, cuyo objetivo fue comparar la calidad del servicio hospitalaria y el bajo el modelo Healthqual (calidad de salud) realizaron un estudio transversal comparativo, correlacional. Los resultados

mostraron que los hospitales no universitarios tenían una brecha mayor (-0,64) entre la calidad real y la ideal, en comparación con los hospitales universitarios. Asimismo, concluyeron que existe una oposición de Chi-cuadrado de ($p < 0,001$) entre las variables de estudio, además sugirieron que las entidades de salud deben establecer políticas que reduzcan brecha en la calidad del servicio,

En un estudio realizado por Zaid et al. (2020) en Japón, el cual tiene como objetivo relacionar la gestión de calidad total y la calidad del servicio percibida y la satisfacción paciente en hospitales Palestino. Aplico el enfoque cuantitativo correlacional. Sus resultados señalaron que el $r=0,784$, entre el PSQ (Perceived Service Quality) y el TQM (Total Quality Management), asimismo, la varianza reajustada entre el TQM y el PS el resultado fue de $r=512$. Concluyendo que se encontró la relación entre la gestión de la calidad y la calidad percibida y la satisfacción de los pacientes, además se analizó que la satisfacción del cliente y TQM se ven afectados por varios factores, incluida la tangibilidad, la confiabilidad y la capacidad de respuesta de los servicios proporcionados por las organizaciones.

Respecto a Peralta (2018) presento un estudio sobre la calidad observada y su relación con la satisfacción del paciente en un hospital de México, en el cual se desarrolló un método basado en un diseño no experimental, en escala transversal. Para la muestra el resultado obtenido fue que el 70,5% de la calidad de atención fue adecuada, mientras que el 61,0% se mostró satisfecho con los servicios recibidos por el hospital, lo que demuestra que la relación ha sido satisfecha, en las variables estudiadas se presentó 0,819, y el valor de significación alcanzado fue $0,000 < 0,05$, considerado para apoyar el rechazo de la hipótesis nula.

En cuanto a los antecedentes nacionales, el estudio de Julca (2023) en Huaraz, cuya finalidad fue determinar la relación que existe entre la gestión de reclamos y la satisfacción de los pacientes atendidos en hospitales públicos, para ello en el método se considera como de tipo básico, utilizando un método no experimental relacionado, entre los resultados obtenidos, se identificó una relación inversa, media entre las variables ($Rho = -0.589$) demostrando que una mayor tasa de siniestralidad se asocia a una menor satisfacción con el tratamiento de los pacientes atendidos, por lo que las autoridades hospitalarias deben tomar las medidas necesarias para ayudar a brindar las soluciones adecuadas y que los

reclamos se tramitan en el plazo especificado por orden del hospital. De la misma manera, se verifica la hipótesis de investigación.

Zárate (2022) realizó un estudio para medir la satisfacción de los pacientes y el nivel de atención que brinda un hospital en Chimbote. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, utilizando tanto correlación descriptiva como diseños transversales. Los resultados del estudio no fueron alentadores, con solo el 36 % de los pacientes recibiendo atención de alta calidad y solo el 23,5 % reportando satisfacción. Sin embargo, el estudio sí reveló una correlación notable de 0,651 entre ambas variables. Se concluyó que la atención brindada por la farmacia tuvo un efecto directo, significativo en la satisfacción del paciente.

Calle (2022) ejecutó un estudio reciente para investigar la agrupación entre la gestión de reclamos y el servicio de atención al paciente en un hospital ubicado en Amazona. El artículo utilizó un método básico, no experimental y correlacional. Los hallazgos demostraron una correlación robusta y favorable entre las dos variables, como lo indica un rho de 0,793. Adicionalmente, el valor de Sig de 0,000, que fue inferior al valor de alfa de 0,01, confirmó la aceptación de la hipótesis afirmativa. La conclusión del estudio fue que existe una conexión significativa y optimista entre las variables.

La investigación de Córdova (2021) realizó una investigación destinada a investigar los efectos de las intervenciones sociales en los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios hospitalarios de Chimbote. En el estudio se utilizó un método cuantitativo y descriptivo para establecer una correlación entre estas dos variables. Los resultados indican que las intervenciones sociales tienen un impacto significativo en la satisfacción del paciente, como lo demuestra el Rho = 457. En conclusión, el estudio encuentra una correlación directa, positiva y moderada entre ambas.

En medio de la pandemia de COVID-19, Loza et al. (2021) buscaron establecer una conexión entre la calidad de los servicios de dispensación farmacéutica y la satisfacción del usuario. En la metodología de investigación se manejó un enfoque cuantitativo, correlacional-causal. El resultado indicó que la calidad del servicio de dispensación farmacéutica fue calificada como baja a media, lo que sugiere una alta probabilidad de recibir comentarios negativos. Se concluyó

que las variables tuvieron un efecto significativo, con un nivel de significación de $p < 0,001$.

El artículo de Fernández (2021) tuvo como objetivo establecer las correlaciones entre la implementación de procedimientos de atención de quejas en organizaciones rutinarias. El estudio fue no experimental. Los hallazgos indicaron una relación significativa entre la aplicación de procedimientos de manejo de quejas y el nivel de satisfacción del usuario. Además, se concluyó que existía un coeficiente de correlación completamente positivo y estadísticamente significativo ($r=0,973$) entre las dos variables, afirmando así su relación.

Alva (2019) realizó un estudio para investigar los efectos de los sistemas de quejas y reclamos en las consultas médicas ambulatorias de La Libertad. El estudio utilizó un diseño no experimental con una conexión causal empresarial. Los resultados del estudio apoyaron la hipótesis y rechazaron la hipótesis nula, como lo demuestra un coeficiente de contingencia estadística de la prueba Kendall Tau-b ($t=0,712$). Los investigadores recomiendan que la implementación de intervenciones educativas y correctivas oportunas puede mejorar la planificación y gestión de la prestación del servicio.

En tanto los antecedentes locales, Vargas (2023) realizó un estudio en Lima para evaluar el impacto de una gestión eficaz de quejas y reclamos en la satisfacción de los usuarios con el sitio web de una institución pública. El estudio utilizó un método de correlación cruzada cuantitativa y mostró un coeficiente de correlación de $\rho = 0,609$. Los resultados revelaron una correlación positiva entre la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción de los usuarios. En resumen, la institución pública debe priorizar la atención de dichas quejas y reclamos, particularmente durante las inspecciones realizadas a través del transporte público y en su sitio web, con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios.

En Lima, Heilin et al. (2022) asumieron como finalidad conocer la conexión de la carga de trabajo de enfermería con la satisfacción laboral entre los profesionales. Al utilizar un enfoque cuantitativo, los investigadores descubrieron que había un valor de correlación significativo de $r=0,568$ entre las variables estudiadas. Los resultados indicaron que hubo una relación entre las diversas cargas de trabajo de enfermería y los niveles de satisfacción laboral global, extrínseca e intrínseca, con considerable significación. El estudio también encontró

cuasi estadísticas que relacionan las dos cargas de trabajo con la satisfacción laboral en los hospitales bajo escrutinio, tanto en general como por tipo de atención.

En Lima, Olórtegui (2022) tuvo como propósito establecer la relación entre la satisfacción de los usuarios y el manejo de quejas dentro de las instituciones públicas. El estudio siguió un diseño básico, no experimental y utilizó un enfoque correlacional. Los hallazgos revelaron una correlación positiva fuerte y estadísticamente ($\rho = 0,818$) entre las dos variables investigadas

En Lima, Hilario (2022) realizó un estudio para justipreciar el impacto del manejo de quejas en la mejora de la satisfacción del usuario. El estudio empleó un enfoque no experimental, cuantitativo y transversal. Los resultados indicaron un vínculo entre las variables de ρ 0,90. Esto implica que una gestión competente de las quejas puede mejorar en gran medida la satisfacción del usuario externo.

En Lima, Fabian-Sánchez et al. (2022) ejecutaron una indagación con el propósito de explorar el vínculo relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención brindada en varias clínicas. Utilizando metodologías cuantitativas y descriptivas, junto con un diseño transversal, la investigación arrojó hallazgos notables. Se confirmó que existe correlación positiva sustancial entre las variables, como lo demuestra un coeficiente ρ 0,358. Estos resultados subrayan la importancia de la calidad de la atención en la configuración de los niveles de satisfacción del paciente.

Asimismo, Larios (2020) exploró el vínculo entre relación entre las variables de calidad y la satisfacción del paciente en los hospitales, centrándose en dimensiones específicas. Utilizando una metodología descriptiva, transversal y relacional, los resultados de la investigación indicaron un puntaje de calidad de enfermería de 0,989 y un puntaje de satisfacción de 0,996. Además, el estudio reveló una asociación entre la satisfacción del usuario externo y atributos como la confiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y la lealtad.

En Lima, Ramos et al. (2020) trabajaron la correlación entre la satisfacción del paciente y la calidad del servicio brindado en clínicas privadas que ofrecen tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos. La investigación empleó un diseño descriptivo, observacional, transversal, utilizando enfoques tanto cuantitativos como relacionales. Los hallazgos del estudio revelaron una fuerte correlación ($\rho=0,628$), lo que llevó a la conclusión de que existe una conexión

notable entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente dentro de las clínicas privadas.

En Lima, el estudio Fenco (2020) tuvo como finalidad el investigar la asociación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. Este estudio empleó el diseño no experimental, descriptivo, relacional. Los hallazgos del estudio revelaron una fuerte correlación positiva entre las variables, con un coeficiente de 0,786. Esto indica que las mejores prácticas de gestión están directamente asociadas con mayores niveles de satisfacción del usuario.

Un estudio realizado por Ríos (2018) en Lima tuvo como objetivo establecer una relación entre la atención de las denuncias y el tiempo que tardan las maternidades en atender dichas denuncias. La investigación utilizó métodos cuantitativos simples con un diseño descriptivo, no experimental, de corte transversal. Los datos en los hallazgos revelaron una correlación moderada y positiva entre las variables, con un valor rho de 0,689. De ello se deduce que sí existe una conexión entre la gestión de las denuncias y la prontitud de respuesta del centro de maternidad a estas denuncias.

En tanto para la variable gestión de reclamos, después de una revisión exhaustiva de las contribuciones anteriores relacionadas con la investigación se consideró la teoría de la calidad total de Edward Deming, enfatiza la importancia de diseñar procesos y servicios en torno a las necesidades del usuario. Al anticiparse a los problemas y evitar que ocurran, las instituciones pueden evitar los costosos recursos necesarios para abordar las reclamaciones derivadas de la mala calidad del servicio. Las investigaciones sugieren que hasta el 90% de los problemas de una organización se derivan de procesos operativos o de gestión inadecuados. Esto destacó la necesidad de esfuerzos de mejora continua en cada departamento para garantizar que los clientes y usuarios puedan apreciar las mejoras y reducir la probabilidad de que surjan problemas (Bustamante et al., 2018).

Otro aspecto relevante relacionados a la gestión de reclamos se basó en la teoría de la administración científica de Fayol juega un papel vital en el análisis de los procesos de gestión de quejas. Según la teoría, es crucial identificar la cantidad de quejas resueltas para determinar cuánto ha mejorado el proceso. Una tasa de resolución inferior al 80% respecto al total de reclamaciones se considera un

indicador crítico de gestión. Esto exige una revisión urgente del proceso para cerrar la brecha de calidad en el servicio (Granadilla et al., 2017).

Teoría Burocrática de Weber (1922) provocó un cambio de paradigma en los modelos de gestión de las instituciones públicas. El énfasis en las funciones metódicas y reguladas, la clara delimitación del poder y la jerarquía funcional tuvieron un gran impacto. El núcleo de la administración burocrática moderna radica en el manejo y la gestión eficientes de los documentos por parte del personal administrativo. La teoría de Weber es notable por su capacidad de proporcionar un marco legal para comprender las variables de gestión de reclamos dentro de una burocracia. Este marco otorgaba legitimidad a los funcionarios que recibían, dirigían y resolvían las controversias a través de un proceso reglado (Azuero-Rodríguez, 2020).

A juicio de Weber, el modelo burocrático de organización del poder público es vital para superar los sistemas tradicionales y carismáticos que tienden a degenerar en lógicas patrimonialistas y clientelistas dentro de la administración pública. Este modelo constituye una apuesta radical por modernizar las instituciones públicas y garantizar la imparcialidad. El modelo de burocracia weberiana abarca una variedad de características, que incluyen una estructura jerárquica de autoridad, una división metódica del trabajo, procedimientos y rutinas estandarizados y pautas escritas establecidas. Es importante señalar las características institucionales y las ventajas de este modelo, como la imparcialidad, la meritocracia en el acceso a los servicios públicos y la formulación de una carrera basada en el mérito para los profesionales administrativos. Esto requiere la profesionalización del empleo público y la renuncia a los sistemas de clientelismo. En teoría, la burocracia se considera el sistema organizativo más eficaz para garantizar la imparcialidad y el trato justo en la administración pública, lo cual es fundamental para brindar seguridad jurídica a la sociedad ya los actores económicos. Vale la pena enfatizar que la seguridad jurídica es el elemento crucial que facilita el desarrollo económico como medio para alcanzar el bienestar social (Azuero-Rodríguez, 2020).

En cuanto a la conceptualización de la variable gestión de reclamos, Ruiz (2020) define el término "reclamos" como el procedimiento administrativo de recibir,

evaluar y atender las inquietudes de los clientes o usuarios, las cuales pueden surgir por diversas razones como orientación inadecuada, falta de información u otras quejas. El Consejo de Ministros (2021) profundiza en esto al describir los reclamos como una vía para que los ciudadanos expresen su insatisfacción o desacuerdo con la calidad del producto o servicio que recibieron. Además, también puede referirse a reacciones negativas hacia el profesionalismo del personal de la organización, incluido un servicio lento, seguridad o confianza inadecuadas, resolución deficiente de quejas o orientación y retroalimentación insuficientes.

Según Jug et al. (2019), la gestión de reclamaciones no debe implicar la creación de impresiones o juicios negativos de los clientes o usuarios. En cambio, el foco debe estar en identificar las razones subyacentes de las quejas o insatisfacción para fortalecer el vínculo con el cliente o usuario. González Linares et al. (2020) también destacó la importancia de un enfoque metódico para abordar las quejas. Esto incluye garantizar la fácil recepción, procesamiento, análisis, resolución y comunicación con las partes relevantes. Al hacerlo, el personal de una empresa o entidad pública puede manejar mejor sus emociones, actitudes personales y el tema en cuestión. También es importante poseer las habilidades necesarias para la resolución de conflictos para manejar las quejas de manera efectiva.

La gestión de las reclamaciones de los clientes es un proceso de negocio que está enfocado a reforzar la fidelidad de los clientes garantizando al mismo tiempo el aseguramiento de la calidad, las críticas dadas se evalúan y utilizan sistemáticamente para promover cambios positivos y abordar la causa raíz del problema, ninguna organización es inmune a recibir quejas de los clientes y, a medida que una empresa crece, el número de quejas tiende a aumentar, cuando el volumen de quejas se vuelve abrumador y la estructura de la empresa se vuelve más compleja, se debe implementar un procedimiento para atender quejas y reclamos, no tener en cuenta los comentarios de un cliente insatisfecho puede resultar en una pérdida de confianza en su marca, e incluso puede compartir su experiencia negativa con otros (Morgeson, 2020).

Es importante reconocer que en la era de Internet, las quejas pueden propagarse de manera rápida e impredecible, para gestionar eficazmente las

quejas, reclamaciones y sugerencias de los clientes, es crucial establecer un enfoque sistemático, el proceso de gestión de reclamaciones implica la creación de planes completos que describen cómo recibir comentarios, evaluarlos y diseñar respuestas apropiadas, además, es crucial identificar los canales más efectivos para compartir esta información con los departamentos o personas relevantes, la delegación de responsabilidades es un componente esencial de la gestión de siniestros, sin una comprensión clara de quién es responsable de tomar medidas en cada escenario, la retroalimentación negativa no puede transformarse en un resultado productivo (Akinradewo, 2019).

Becerril y Villa (2018) destacaron la importancia de adoptar una actitud adecuada ante las denuncias. Estas actitudes incluyen la escucha activa de las inquietudes de los clientes, independientemente de que se reciban de manera presencial o por medios virtuales. También incluye la identificación de áreas de mejora en los servicios o el personal, y la delegación adecuada de quejas para su resolución en el momento oportuno. Además, es importante proporcionar retroalimentación a los clientes o usuarios una vez que se hayan abordado sus quejas, brindando retroalimentación constructiva y abordando las inquietudes de manera efectiva. Al hacerlo, las empresas pueden tener un efecto positivo en los niveles de satisfacción del cliente.

De Bartolo et al. (2020) planteó un punto de vista alternativo, sugiriendo que en situaciones donde un cliente y una entidad están en conflicto, dando lugar a una queja o reclamación, tanto la ley como los procesos involucrados pueden ayudar en la mejora y burocratización adecuada de la organización. Es esencial que las organizaciones procesen y comprendan de manera efectiva toda la información que se deriva de sus diversas actividades, ya que esta información sirve como una base de datos que se puede utilizar para obtener información de experiencias pasadas, siempre que esté organizada de manera eficiente (Ahmadzadeh y Soluki, 2019).

Según Nurcahyanto (2019), el paso inicial en el proceso de gestión de reclamación es la recepción de quejas. Este proceso incluye un sistema de frenos y contrapesos para lograr resultados favorables, así como la gestión de reclamos para identificar y abordar posibles problemas que puedan surgir durante la provisión de bienes y servicios. Esto finalmente se traduce en una mejora en la calidad del

servicio ofrecido. Por otro lado, Kazungu (2021) sugiere que las reclamaciones médicas requieren una preparación, presentación y seguimiento cuidadosos. Por último, Espinoza et al. (2021) han propuesto un proceso de manejo de reclamos que comienza con la recepción de reclamos en el departamento de atención al paciente, seguido por la derivación a auditoría médica, y culmina con la resolución del reclamo.

Según Méri et al. (2020), se recomienda recibir reclamos ya sea a través de una conversación en persona o por teléfono para una eficiencia óptima. Las quejas de los pacientes brindan información valiosa que se puede utilizar para corregir la calidad del servicio y mejorar la experiencia general del paciente (Fredriksson e Isaksson, 2018). Un procedimiento efectivo para atender las quejas es crucial para fortalecer la relación entre la organización y sus usuarios. Esto se consigue dando una respuesta razonable al usuario y priorizando su satisfacción, tal y como afirma Makoye (2015). Las organizaciones que priorizan la satisfacción del usuario pueden seguir siendo relevantes y eficientes (Alencar et al., 2022).

Con frecuencia se presentan quejas sobre las instituciones de salud; sin embargo, muchas de estas instituciones no logran implementar sistemas estructurados para administrarlos. En cambio, confían en un sistema de vigilancia que no codifica ni mide la gravedad de las quejas. En consecuencia, el seguimiento de las quejas se convierte en un desafío (Shuin Jerng et al., 2018). La gestión de quejas, por otro lado, no solo resuelve los conflictos entre los profesionales de la salud y los pacientes, sino que también protege los derechos y preocupaciones de ambas partes, según Shengmei, Jianyu y Mingxia en 2022. Además, la gestión de quejas puede verse como una estrategia para optimizar la calidad del servicio y cultivar relaciones positivas con los pacientes (Musyawir 2022).

Una estrategia para gestionar las quejas implica dirigirlas a miembros específicos del personal, quienes luego trabajan junto con otros departamentos del hospital para encontrar una solución. Se crean informes mensuales para documentar cualquier queja recibida y son revisados por el gerente de calidad y la junta directiva para evitar problemas futuros (Unsandy y Girsang, 2022).

Para las dimensiones de la variable se consideró el D.S. N°007-2020, el cual señala, dimensión introducción a la gestión de reclamos, la gestión eficaz de las

reclamaciones es esencial para avalar el suministro de bienes y servicios de alta calidad por parte de las organizaciones públicas. La gestión de reclamos juega un papel crucial en la identificación y el abordaje de los desafíos que surgen en la implementación de procesos que involucran la entrega de bienes y servicios. Al servir como una valiosa fuente de información, la gestión de reclamaciones mejora el marco para gestionar la calidad del servicio y fortalece el compromiso de los líderes y empleados de la organización para implementar mejoras. En última instancia, el objetivo principal es generar valor público y satisfacer las necesidades y perspectivas de los individuos, lo que se traduce en una mayor satisfacción general.

Dimensión plataforma digital del libro de reclamaciones, luego de identificar durante la fase de diagnóstico cómo las entidades públicas abordan la gestión de reclamos y dar respuesta a las necesidades de transformación digital y mejora continua, nació la Plataforma Digital del Libro de Reclamos. La plataforma es producto de la investigación ciudadana, la experiencia internacional y la verificación por parte de las entidades públicas, su principal función es recibir retroalimentación de las urbes sobre los bienes y servicios que reciben de las entidades públicas.

Dimensión etapa y seguimiento de la gestión de reclamos, en este apartado conocemos cuáles son las etapas de la gestión de reclamaciones, donde las personas manifiestan sus quejas u objeciones a las entidades de la administración pública que las atienden o les suministran bienes o servicios. Esta expresión de inconformidad o disconformidad se denomina reclamo y consta de tres etapas: registro de reclamo, inquietud y respuesta, y notificación de respuesta.

Para analizar la satisfacción del usuario, se recurrió a conocer el modelo cognitivo, introducido inicialmente por Swan y Martin (1981) evalúa si un producto o servicio es adecuado para su propósito mediante el análisis de la reacción cognitiva del usuario (Hassan et al., 2020). El modelo incorpora tres teorías, incluida la teoría de la desconfirmación de expectativas de Oliver (1988), que describe un proceso de cinco pasos: formar expectativas antes de usar el servicio, evaluar la calidad durante el servicio, comparar la calidad anticipada con la calidad real del servicio, experimentar satisfacción o insatisfacción en función del grado de variación y, en última instancia, recomendar o desaconsejar el servicio en función

del nivel de satisfacción del usuario. La investigación de Hossain (2019) indicó que superar las expectativas del cliente da como resultado una confirmación afirmativa, mientras que cumplir o no cumplir las expectativas provoca una respuesta nula. La satisfacción se evoca en los dos primeros casos, mientras que el tercero resulta en insatisfacción.

La teoría de LaTour y Peat (1979) sobre el nivel de comparación examina la satisfacción a través de la evaluación de la disparidad entre un punto de referencia y la percepción personal. Este punto de referencia pueden ser los encuentros previos del individuo con artículos comparables, las experiencias de otros consumidores con el mismo producto o las expectativas formadas por los esfuerzos de marketing y publicidad. Además, la teoría destaca el papel de las experiencias pasadas en la formación de expectativas, que en última instancia tienen un impacto sustancial en la satisfacción del usuario, superando cualquier expectativa formada únicamente a partir de hechos aislados (Kinisa, 2019).

Según la teoría de la discrepancia del valor percibido propuesta por Westbrook y Reilly en 1983, la satisfacción es el resultado de un proceso emocional de evaluación cognitiva. Este proceso implica que el usuario evalúe sus valores personales en comparación con su percepción de un servicio o producto, tal como lo afirman Mustafa et al. (2020). Además, el modelo afectivo de Westbrook en 1987 ofrece más información al definir la satisfacción como una experiencia subjetiva positiva que se manifiesta a través de estados emocionales o sentimentales (Slack et al., 2020).

La calidad percibida, tal como la define Zeithaml (2018), está estrechamente relacionada con variables específicas que miden la eficacia de la atención brindada por una institución. La percepción genuina del consumidor sobre el servicio recibido se yuxtapone a sus expectativas iniciales. Según Febres y Mercado (2020), varios factores clave juegan un papel vital en la determinación de la satisfacción de las personas, incluidas las experiencias racionales o cognitivas, las expectativas comparativas y el desempeño de los productos o servicios. La satisfacción de las personas en diferentes entornos está influenciada por una combinación de expectativas, valores morales y culturales, necesidades individuales y bienestar general (Haming et al., 2019). Para satisfacer las necesidades de los usuarios, es

crucial evaluar la calidad de la atención brindada por los servicios de salud. Por lo tanto, la satisfacción se utiliza a menudo como un medio para medir esta cualidad (Shafei et al., 2019).

La Cartera Ministerial de Salud (2021) destacó la importancia de comprender las preocupaciones de los usuarios externos para lograr competitividad técnica y cualitativa. A los ojos de muchos, el estándar de la atención médica depende en gran medida de cómo el personal médico se relaciona con los pacientes, considerando atributos como los tiempos de espera, el trato cortés, la facilidad de acceso durante las visitas, la privacidad y la provisión de los servicios necesarios.

Según Lema (2021), medir la sensación de satisfacción es la tarea más ardua debido a su naturaleza fugaz, ausencia de previsibilidad y dependencia de las percepciones individuales del salario mínimo. Los clientes tienden a emitir juicios inmediatos al momento de recibir el servicio, lo que está influenciado por factores cruciales como la competencia y el comportamiento del personal, el tiempo de espera y el contenido utilizado durante la prestación del servicio. Además, los errores involuntarios durante el servicio también pueden afectar la satisfacción general experimentada por el cliente (Kabir et al., 2022). Además, si los pacientes no están satisfechos con la atención que reciben, pueden buscar proveedores e instalaciones de atención médica alternativos. Asimismo, Karam (2017) señala que es una colección de interacciones que dan forma a la percepción del paciente sobre la atención continua, la evaluación de estructuras y procedimientos asistenciales es el referente para medir la experiencia del paciente, mientras que los resultados informados por los pacientes se miden a través de encuestas de satisfacción

Donabedian (1966) enfatizó la importancia de la satisfacción del paciente como un mecanismo crucial en la evaluación de la calidad del tratamiento médico. Según Donabedian, la satisfacción del paciente es una medida de eficacia que abarca la evaluación imparcial de los servicios de atención médica. Además, postuló que la satisfacción del paciente actúa como prueba del excepcional nivel de atención brindado por los proveedores de atención médica.

Al medir la satisfacción del usuario, el énfasis principal está en las características del producto y cómo afecta el bienestar de quienes lo utilizan. El

retorno de la inversión se calcula en función de este resultado. La satisfacción se considera el resultado de un proceso de información cognitiva que media entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones sobre los servicios de salud que reciben. El estándar de atención en un centro de atención médica se evalúa a través de varios aspectos del proceso de tratamiento, incluidas las conexiones interpersonales, el contenido de la consulta, la duración, los procedimientos de revisión y el diagnóstico. Además, influye la estructura física, humana y organizativa de la institución de salud, así como las circunstancias relacionadas con la accesibilidad. En última instancia, la satisfacción del usuario se logra cuando los servicios de salud brindados cumplen o superan sus expectativas (Karavida et al., 2016).

La plena satisfacción de las expectativas de los usuarios es lo que define la calidad, por lo que es fundamental que la satisfacción de los usuarios se considere un indicador clave de la calidad asistencial. El instrumento SERVQUAL es una herramienta útil que proporciona una medición objetiva de la calidad del servicio de salud basada en la satisfacción del usuario. Los datos recopilados a partir de este instrumento son útiles para mejorar la capacidad de respuesta de las instituciones de salud para atender las demandas de los usuarios. Evaluar la calidad de los servicios de salud a través de la satisfacción del usuario es un aspecto importante del sistema de salud actual. El objetivo de este estudio es proporcionar datos pertinentes que reflejen con precisión el estado actual de los servicios de salud, lo que puede ayudar a cerrar las brechas existentes y fortalecer las entidades de salud (Martínez y Abad, 2018).

Para las dimensiones se consideró a Jiménez et al. (2013) dimensión satisfacción humana, la enfermería es una profesión que gira en torno a las relaciones y requiere una comunicación eficaz. La información clara y honesta es fundamental para el proceso de enfermería y debe ser entregada con claridad y precisión. Generar confianza es fundamental e implica considerar la perspectiva del paciente y tratarlo con empatía y amabilidad. Mantener los estándares éticos es de suma importancia en la atención médica, y los profesionales de la salud deben adherirse a los principios éticos y prestar juramento para garantizar que se cumplan los estándares éticos (Meléndez, 2019).

Dimensión satisfacción técnico-científica: Estos abarcan la seguridad, la eficiencia, la continuidad de la atención, la eficacia y la exhaustividad. La seguridad del paciente tiene prioridad y minimizar los riesgos potenciales es primordial durante la prestación de atención. La eficiencia es el sello distintivo del logro exitoso de la meta en la atención, mientras que la capacidad de monitorear el progreso durante un período prolongado significa continuidad de la atención. El concepto de eficacia implica evaluar la respuesta del paciente, abarcando resultados tanto positivos como negativos, con el objetivo de convertir los resultados negativos en positivos. Proporcionar una atención integral implica abordar todas las facetas de la condición del paciente de manera holística. Por último, la eficiencia se logra mediante el empleo de varias instrucciones y orientaciones para alcanzar de manera efectiva los objetivos determinados (Jiménez et al., 2013).

Dimensión satisfacción del entorno, el objetivo es establecer un ambiente ordenado, bien ventilado, adecuadamente iluminado y propicio para una experiencia placentera. Además, nos esforzamos por adaptar cualquier limitación dietética que pueda tener y mantener su privacidad. Cuando se trata de la profesión de enfermería, es decisivo considerar las características únicas del centro médico donde se propone el tratamiento. Infundir familiaridad en los pacientes con respecto a la prestación de una atención médica excepcional es una prioridad máxima, y nuestros hospitales están dedicados a implementar todas las medidas necesarias para lograrlo (Jiménez et al, 2013)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de indagación es básica o pura, la investigación busca brindar un sustento teórico para el análisis de las variables y dimensiones en estudio, utilizando conocimientos preexistentes (Cabeza, 2018).

Según Montero y De la Cruz (2016), la forma inicial de investigación implica la adquisición de nuevos conocimientos mediante la exploración, descripción y elucidación del fenómeno que se examina. Esto implica recopilar información para mejorar el cuerpo de conocimiento teórico científico, ya sea introduciendo nuevas teorías o revisando las existentes.

El enfoque de investigación utilizada es cuantitativo, según Cabeza (2018) el enfoque cuantitativo implica el acto de observar y cuantificar los atributos o cualidades que poseen los individuos u objetos. Esta recopilación de datos permite el análisis y la interpretación, lo que conduce a la resolución de preguntas sin respuesta dentro de la investigación dada.

3.1.2. Diseño de investigación

Diseño no experimental, transversal, correlacional, el diseño del estudio se basó en un enfoque de correlación que omitió cualquier experimentación. Este tipo de diseño implica la ausencia de cualquier manipulación de variables, y la única participación del investigador es observar los fenómenos dentro de su marco contextual (Supo, 2019).

El método de investigación empleado es el método hipotético-deductivo, ya que los hallazgos del estudio se generalizan a través del proceso deductivo. De acuerdo con los hallazgos de González et al. (2020), el enfoque deductivo se refiere a una metodología que avanza de lo amplio a lo particular. En otras palabras, comienza con una afirmación general y luego procede a diseccionar y desentrañar componentes o elementos específicos.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de reclamos

Definición conceptual. Morgeson (2020) se refiere a la documentación tangible de la incomodidad de un paciente con los servicios prestados por un centro de atención médica. Esta documentación se basa en los procedimientos y cuidados brindados por el personal médico durante la visita del paciente.

Definición operacional. El estudio examinó la variable separándola en tres componentes distintos: una introducción a la gestión de siniestros, una plataforma digital para el libro de siniestros y el seguimiento de la gestión de siniestros de acuerdo con el D.S. N° 007-2020-PCM. Cabe señalar que la escala utilizada para medir esta variable es politómica y ordinal, con un total de cinco valores (ver Anexo 2 para más detalles).

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual. La satisfacción del usuario se determina comparando sus expectativas con los servicios reales prestados. La percepción subjetiva del servicio está influenciada por las expectativas previas del usuario, que juntas forman la base de la evaluación de la calidad del servicio (Hassan et al., 2020).

Definición operacional. La satisfacción del usuario se dividió en tres factores: satisfacción humana, satisfacción técnico – científica y satisfacción del entorno según Fabian et al. (2020). La variable es ordinal, politómica, con cinco valores escalares. Ver anexo 2.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según la definición de Cabeza (2018), una población es un grupo de individuos que poseen rasgos similares y sirven como fuentes valiosas de datos para los esfuerzos de investigación. En el contexto del estudio particular en cuestión, la población estuvo conformada por 200 individuos que acudían a un establecimiento médico ubicado en el distrito de Chorrillos.

Criterios de inclusión: Los participantes del estudio consistieron únicamente en personas que buscaron atención médica en la clínica y expresaron interés en

participar en la investigación. *Criterios de exclusión:* Al contemplar las trabas que restringen la participación de circunscripciones específicas, como las personas que utilizan los servicios de salud pero no en el área de Chorrillos, es fundamental tomar en cuenta varios factores.

3.3.2. Muestra

Para garantizar la precisión, es fundamental que la muestra recogida sea una representación fiel de la población objeto de estudio. Cabeza (2018) sugiere que el muestreo probabilístico, que implica brindar las mismas oportunidades para que cada miembro de la población sea seleccionado, depende del criterio del investigador para elegir a los participantes. La muestra utilizada en este estudio estuvo compuesta por 132 personas que acudían al centro médico del distrito de Chorrillos, escogidas mediante técnicas probabilísticas.

3.3.3. Muestreo

Para establecer el tamaño apropiado de la muestra, se empleó un enfoque metódico de muestreo probabilístico aleatorio simple. Como explica Cabeza (2018), esta particular técnica de muestreo implica la selección aleatoria de un subconjunto de una población más grande, sin ningún criterio o sesgo predeterminado. Cada individuo es elegido completamente al azar, con la misma probabilidad de ser seleccionado en cualquier etapa del proceso de selección.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Según Hernández y Mendoza (2018), las técnicas de recolección de datos comprenden un conjunto de procedimientos preestablecidos. Se emplearon encuestas para este estudio en particular, ya que permiten la adquisición rápida de cantidades sustanciales de información y son muy recomendables en el campo de la investigación.

Instrumentos

Son las herramientas utilizadas para la recolección de datos. Un ejemplo de una herramienta práctica es el cuestionario, que ayuda a recopilar información de los encuestados (Hernández y Mendoza, 2018). Para este investigación en particular, la

recopilación de datos implicó la utilización de dos cuestionarios estandarizados (Ver anexo 4).

Validación

Es este proceso el que permite que las personas sepan que un instrumento se ajusta a los objetivos para los que fue desarrollado (Hernández y Mendoza, 2018). En esta encuesta, nos propusimos determinar la efectividad del contenido evaluando los elementos que componen cada cuestionario, en función de su relevancia, relevancia y claridad. Los jueces de expertos encontraron que ambos instrumentos tenían validez de contenido (Véase anexo 5).

Confiabilidad

Para garantizar la consistencia del instrumento, se realizó una evaluación para determinar que cohortes comparables produjeran resultados similares. Para lograrlo, se administró una prueba piloto compuesta por 20 participantes con el cuestionario, seguido de la aplicación de la prueba Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

El paso inicial del proceso consistió en enviar una solicitud oficial a las autoridades para la recopilación de información. Una vez autorizados, los trabajadores fueron contactados e informados sobre el propósito del estudio, con el objetivo de incentivarlos a participar voluntariamente. Los cuestionarios se administraron personalmente, y los datos recopilados se registraron posteriormente y se guardaron en una hoja de cálculo para su posterior análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Este estudio empleará estadísticas descriptivas e inferenciales. Además, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnoff (KS) para evaluar si dos muestras distintas siguen una distribución idéntica. Se utilizó estadísticas descriptivas para mostrar los resultados tanto en tablas como en gráficos. Considerando que, se implementarán estadísticas inferenciales para verificar cualquier suposición realizada, y los hallazgos se presentaron en formato tabular.

3.7. Aspectos éticos

En la indagación se consideró los principios de conducta y ética de investigación de la Universidad Cesar Vallejo, asegurando el respeto a la autonomía de los encuestados en la decisión de participar. La información recabada utilizada exclusivamente para el desarrollo de esta investigación, manteniéndose estricta confidencialidad. Se emplearon las citas adecuadas y el cumplimiento de las reglas de la APA para respetar las leyes de derechos de autor. La investigación siguió los estándares éticos establecidos en el RD-0262-2020/UCV, que incluyen la transparencia en la presentación de resultados y el respeto a la propiedad intelectual. Adicionalmente, se examinó la competencia profesional y científica para sustentar las variables. Los participantes fueron informados sobre el estudio de antemano y darán su consentimiento informado sin cargo alguno.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Distribución de la variable gestión de reclamos y sus dimensiones

Niveles	V1. Gestión de reclamos		D1. Introducción a la gestión de reclamos		D2. Plataforma digital del libro de reclamaciones		D3. Etapa y seguimiento de la gestión de reclamos	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Deficiente	59	44.7%	58	43.9%	51	38.6%	53	40.2%
Regular	36	27.3%	39	29.5%	43	32.6%	45	34.1%
Eficiente	37	28.0%	35	26.5%	38	28.8%	34	25.8%
Total	132	100%	132	100%	132	100%	132	100%

Según los resultados de la encuesta que se muestran en la Tabla 1, es evidente que el 44,7 % de los encuestados percibe que la gestión de reclamaciones es inadecuada. De manera similar, los resultados de las diversas dimensiones se presentan como referencia, D1, según los encuestados mencionaron que está en un nivel deficiente con un 43.9%, la D2 en un nivel deficiente con un 38.6% y la D3 con un nivel deficiente con un 40,2%. Respecto a los resultados, según los encuestados señalan que sus reclamos no están siendo procesados de forma oportuna y eficiente tanto de forma física como por plataforma.

Tabla 2

Distribución de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones

Niveles	V1. Satisfacción del usuario		D1. Satisfacción humana		D2. Satisfacción técnica-científica		D3. Satisfacción en el entorno	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%
Baja	61	46.2%	52	39.4%	56	42.4%	56	42.4%
Media	34	25.8%	42	31.8%	39	29.5%	41	31.1%
Alta	37	28.0%	38	28.8%	37	28.0%	35	26.5%
Total	132	100%	132	100%	132	100%	132	100%

Los hallazgos presentados en la Tabla 2 reflejan las percepciones de los participantes, destacando específicamente una notable falta de satisfacción, como lo indica el 46,2% de los encuestados. Asimismo, revelaron que la D1, esta en un nivel bajo con un 39.4%, la D2 se encuentra en un nivel bajo con un 42.4% y la D3 con un 42.4% nivel bajo. La evidencia mencionada anteriormente sirve como testimonio del descontento expresado por los pacientes con respecto al nivel de servicio brindado en el hospital. Específicamente, su insatisfacción se deriva del estado físico de las instalaciones, así como de la calidad de atención brindada por el personal. Para abordar estas preocupaciones, es esencial que las autoridades mejoren las condiciones de atención optimizando el proceso de consulta, implementando técnicas efectivas de programación de citas y ofreciendo capacitación integral al personal médico para garantizar que todos los pacientes sean tratados con calidez y respeto.

4.2. Resultados inferenciales

Hipótesis general

H1. Existe relación entre la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023

Ho. No existe relación entre la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023

Tabla 3

Correlaciones entre la gestión de reclamo y la variable satisfacción del usuario

		Variable satisfacción del usuario	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	,992**
	Variable gestión de reclamos	Sig. (bilateral)	.000
		N	132

De acuerdo con los datos presentados en la Tabla 3, el valor de significancia ($p_{0.000}$) es menor a 0.05 y el Rho de Spearman es de 0.992**, indicando una relación altamente significativa. Como resultado, se rechaza la Ho y se acepta la Ha. Esto implica que existe una correlación positiva y fuerte entre la gestión de quejas y la satisfacción del usuario. En otras palabras, mejorar la gestión de quejas conducirá a una mejora en la calidad de las quejas y, en consecuencia, aumentará la satisfacción del usuario.

Hipótesis específicas

Tabla 4

Correlaciones entre las dimensiones de la gestión de reclamo y la variable satisfacción del usuario

	Muestra (n)	Variable satisfacción del usuario	
		Coefficiente de Correlación Spearman	p- valor
Introducción a la gestión de reclamos	132	0.987	0.000
Plataforma digital del libro de reclamaciones	132	0.950	0.000
Etapa y seguimiento, de la gestión de reclamos	132	0.971	0.000

Respecto a las hipótesis específicas en la Tabla 4, es evidente que el valor de significación calculado ($p_{0.000}$) está por debajo del umbral de 0.05, lo que indica un resultado estadísticamente significativo. Además, el Rho de Spearman, que mide la fuerza de la correlación, se registra en 0,987**, lo que implica una fuerte relación positiva. En tanto, se rechaza H_0 a favor de la H_a . Esto confirma que efectivamente existe una asociación significativa y altamente positiva entre la implementación de la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario. Por lo tanto, mejorar la gestión de reclamaciones se traducirá en una mejora de la satisfacción del usuario.

Asimismo, la Tabla 4, se puede concluir que el valor p de 0.000 es más bajo que el nivel de significación de 0.05, lo que significa significación estadística. Además, el coeficiente Rho de Spearman de 0,950** confirma estos resultados. En consecuencia, se refuta la hipótesis nula (H_0), mientras que se acepta la hipótesis alternativa (H_a). Esto indica una sólida correlación positiva entre la plataforma del libro de denuncias digital y la satisfacción del usuario. Por lo tanto, la

implementación de esta plataforma para mejorar la gestión de quejas también se traducirá en una mejora en la satisfacción del usuario.

Como se muestra en la Tabla 4, el valor p de 0,000 está por debajo del umbral de 0,05, lo que indica significación estadística. Además, el coeficiente Rho de Spearman es 0,971**, lo que significa una fuerte correlación positiva. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) a favor de la hipótesis alternativa (H_a). Esto significa una conexión notable y afirmativa entre la etapa de gestión de reclamos y el seguimiento posterior, lo que se traduce en una mayor satisfacción de los usuarios. En términos más simples, la utilización de la gestión de reclamaciones conduce a una mejora en la satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se asumió como objetivo fue determinar la relación entre la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023, Los datos presentados en la Tabla 3 revelan que se obtuvo como resultados el valor de significancia $p_{0.000} < 0.05$ y Rho de 0.992^{**} . Como resultado, se despidió a H_0 y se acepta a H_a . Esto implica que existe una correlación significativa y positiva entre la gestión de quejas y la satisfacción del usuario. Por lo tanto, mejorar la gestión de quejas conduciría a un aumento en la satisfacción del cliente. Asimismo, la gestión de reclamos se encuentra en un nivel deficiente con un porcentaje del 44,7%. De acuerdo con la Tabla 2, los niveles de satisfacción son bajos, con un 46.2% de los encuestados indicando que sus reclamos no están siendo procesados de manera oportuna y eficiente, ya sea físicamente o en la plataforma.

Después de realizar una investigación previa, se realizó un análisis comparativo de acuerdo con la investigación de Vargas (2023), que descubrió un vínculo directo entre la capacidad de atención de quejas y la satisfacción del usuario. Siendo el rho de 0,609, lo que confirma la aceptación de la hipótesis. De igual forma, Olórtégui (2022) realizó un estudio paralelo que arrojó resultados que indican una correlación positiva significativa entre la satisfacción del usuario y la atención a las quejas. Por el contrario, los hallazgos de Julca (2023) divergieron, ya que demostraron una conexión inversa moderada pero significativa entre la gestión de quejas y la satisfacción del usuario.

Los hallazgos fueron respaldados por según Ruiz (2020), la teoría de las relaciones interpersonales sustenta la noción de que los individuos poseen personalidades y comportamientos distintos, lo que puede dar lugar a diversas interpretaciones de sus acciones durante las interacciones con otros y grupos. Esto es particularmente relevante en organizaciones que atienden a clientes o miembros, ya que la resolución de quejas y reclamos internos juega un papel crucial. Según Jug et al. (2019), la identificación de obstáculos potenciales que pueden impedir el crecimiento organizacional puede facilitarse mediante el examen de las denuncias. Es crucial que las organizaciones prioricen un servicio al cliente efectivo para abordar estas quejas y utilizar la retroalimentación como un medio

para mejorar la competitividad y promover la innovación. En su estudio, Fredriksson e Isaksson (2018) proponen que las entidades públicas deberían asumir un papel activo en la promoción de la participación de los usuarios para mejorar los procesos organizacionales. Sugieren que la utilización de quejas y reclamos como herramientas colaborativas puede facilitar esta participación. En las organizaciones modernas, la interactividad sirve como una manifestación tangible de este esfuerzo colectivo.

El énfasis puesto en el análisis se centra en la necesidad de disminuir la frecuencia con que se reportan las quejas en el ámbito hospitalario. Esta reducción tiene un valor significativo ya que impacta directamente en los niveles de percepción y satisfacción de los pacientes. La importancia de evaluar la satisfacción del paciente, a su vez, asegura la calidad general de los servicios de atención médica que se brindan dentro de las instituciones médicas, como lo demuestra Morgeson (2020). No solo es crucial evaluar a los profesionales de la salud y alinearlos con las políticas del hospital, sino que también es imperativo equiparlos adecuadamente con recursos necesarios para llevar a cabo sus responsabilidades de la forma más efectiva. Además, también se debe tener en cuenta las condiciones de la infraestructura para salvaguardar su bienestar y prevenir las complicaciones que puedan surgir durante la ejecución de sus labores diarias.

Los componentes clave para mejorar la satisfacción del paciente están estrechamente relacionados con el cumplimiento de las normas de calidad dentro de las instituciones de atención médica, lo que se manifiesta a través de una atención ejemplar al paciente. Cuando se considera el manejo de las quejas de los pacientes y su correlación con la satisfacción, se entrelaza con la forma en que el personal médico interactúa con los pacientes en los centros de salud. Por lo tanto, es crucial que las autoridades hospitalarias implementen mecanismos que faciliten la mejora de la gestión de la atención y agilicen los procesos para garantizar la prestación de atención de primera calidad como lo esperan los pacientes.

En cuanto al objetivo 1, la tabla 4, la conexión entre la introducción a la gestión de siniestros y la satisfacción del usuario es ampliamente reconocida, con un nivel significativo de $p_{0,000} < 0,05$, indicando una relación positiva. El Rho de Spearman se sitúa en 0,987, lo que respalda aún más esta afirmación. La investigación comparativa revela que la calidad del servicio juega un papel crucial

en la determinación de la satisfacción del paciente. Un estudio realizado por Ramos et al. (2020) concluyeron que existe una fuerte correlación entre sus variables de estudio siendo el $\rho=0,628$. El impacto de la calidad en las perspectivas de los pacientes fue un hallazgo clave en el estudio realizado por Alumran et al. (2021), donde se ejecutaron una correlación significativa ($r=0,390$, $p<0,001$). Al comparar estos resultados con el estudio realizado por Peralta (2018), demostró una fuerte relación (0,819) entre las variables exploradas, con un nivel de significación de 0,000, lo que brinda apoyo para rechazar la hipótesis nula. Estos hallazgos enfatizan la necesidad de implementar estrategias destinadas a mejorar la atención al paciente, que pueden incluir la capacitación del personal y el compromiso de cumplir con las expectativas del paciente.

Captar las expectativas de los pacientes y defender sus derechos y responsabilidades dentro del sistema de salud es crucial, y las quejas sirven como una herramienta valiosa para este propósito. No solo sirven como un indicador de la calidad y la satisfacción percibidas, sino que también juegan un papel fundamental en la precisión de áreas de mejora y la implementación de los cambios necesarios para corregir las deficiencias del sistema. Al analizar la causa subyacente de las quejas o insatisfacciones, no se busca crear una percepción o juicio negativo sobre el comportamiento del cliente o usuario. En cambio, es fomentar una relación más fuerte y mejorar la garantía de calidad en la gestión de los servicios prestados por las entidades de salud (Jug et al., 2019).

La modernización del sector público ha comenzado de manera gradual pero persistente, con el objetivo de alinear las funciones del Estado con las expectativas y necesidades de sus ciudadanos. Esto requiere una transformación en el enfoque adoptado por el Estado en el desempeño de sus responsabilidades, incorporando mecanismos eficientes y transparentes y priorizando perfeccionamientos en los procesos de entrega de servicios y productos. Es imperativo implementar prácticas de evaluación y monitoreo más sólidas para identificar de manera efectiva las áreas de debilidad en el servicio al cliente. Asimismo, se han establecido plazos específicos, como un máximo de treinta (30) días naturales, para la atención y resolución de las reclamaciones de los clientes. Después de documentar sus registros en el Libro de Reclamos, ya sea en formato digital o físico, llega el día siguiente.

Respecto al objetivo 2, la tabla 4, se distingue que existe relación significativa, positiva alta entre la plataforma digital del libro de reclamaciones y satisfacción del usuario, siendo el Rho de Spearman es 0,950**. Al aceptar la hipótesis propuesta, un examen de nuestros hallazgos en comparación con los de Alva (2019) reveló que una gran mayoría de los participantes, el 85,0%, percibe las quejas y reclamos como un hecho común. Del mismo modo, el 71,0% de los participantes ven la satisfacción del paciente como un hecho típico. En consecuencia, hemos deducido que existe una correlación registrada de -0.712 entre estas variables. Esto indica una relación notable entre las dos variables. Por lo tanto, se puede deducir que parte considerable de estos agravios se puede atribuir a la forma en que los profesionales de la salud interactúan con los pacientes, mostrando una deficiencia tanto en la empatía como en la consideración por su bienestar. Además, la investigación realizada por Hilario (2022) ha aportado sustento indicando una asociación positiva marginal de 0,90 entre la eficacia del registro de quejas y la satisfacción de los usuarios. Esto sugiere que la gestión competente de las quejas tiene el potencial de mejorar significativamente los niveles de satisfacción entre los usuarios externos.

A diferencia de la investigación realizada por Zárate (2022), los resultados obtenidos fueron menos que satisfactorios. Solo el 36% de los pacientes recibió el nivel de atención considerado adecuado y solo el 23,5% expresó satisfacción con su experiencia. Sin embargo, el estudio reveló una correlación robusta y estadísticamente significativa ($p < 0,001$) entre la calidad de la atención brindada y la satisfacción del paciente, como lo indica un coeficiente de correlación de 0,651. Esto llevó a la conclusión de que la calidad de la atención ofrecida por la farmacia tuvo un impacto sustancial, inmediato e influyente en el nivel de satisfacción informado por los pacientes. Asimismo, el estudio realizado por Córdova (2021) también destacó la importancia de las intervenciones sociales en el ámbito de la salud. Los hallazgos demostraron un coeficiente de correlación significativo de $Rho = 457$ entre las intervenciones sociales y la satisfacción del usuario. En última instancia, el estudio sugiere una correlación moderada, positiva y directa entre las intervenciones sociales y la satisfacción del usuario.

Se han formulado numerosos enfoques para abordar las quejas y preocupaciones de las clientelas dentro de la industria de servicios. Estos métodos

abarcen el espectro desde los mecanismos tradicionales e intrincados, como los procesos administrativos y judiciales, hasta opciones más prácticas y lucrativas, como la armonía, la intervención y el veredicto. En conjunto, estas alternativas se denominan métodos alternativos de resolución de disputas. Sin embargo, existe un método que está ganando popularidad y siendo cada vez más accesible al público en general, conocido como Libro de Denuncias. Este libro puede ser físico o virtual y está siendo adoptado por varias legislaciones como la vía principal para abordar las quejas de los consumidores.

En su investigación, Becerril y Villa (2018) sostienen que existen actitudes y prácticas específicas que deben ser consideradas al momento de atender las denuncias. En primer lugar, es fundamental tener la capacidad de escuchar atentamente las denuncias, independientemente de que se reciban de forma presencial o a través de canales digitales. Además, es imperativo realizar un examen exhaustivo de los servicios de la organización para identificar las deficiencias y determinar las áreas que se pueden mejorar. Es crucial asignar las quejas a las personas adecuadas para abordarlas de manera rápida y eficiente. Por último, comprender el tipo de feedback y respuesta que los clientes o usuarios requieren para sentir que sus inquietudes han sido resueltas adecuadamente es vital. Al incorporar estas medidas, las organizaciones pueden garantizar un sistema de retroalimentación seguro y eficiente que, en última instancia, da como resultado una mayor satisfacción del usuario.

Asimismo, en la Tabla 4 evidencian la correlación positiva entre la etapa y seguimiento de la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario, tal como se plantea en el objetivo 3. El rho es de 0.971** indica un vínculo fuerte y significativa entre las dos variables. Esto implica que mejorar la ejecución de los procesos de atención de quejas conduce a una mejora en la satisfacción del usuario. Al examinar la investigación realizada por Ríos (2018), señaló que existe una relación entre la gestión de las quejas y el tiempo que tarda el departamento de maternidad en responder a estas quejas. Asimismo, los resultados del estudio de Fenco (2020) indicó la asociación entre las variables, con un coeficiente de 0,786. Esto indica que las prácticas de gestión mejoradas se correlacionan con niveles más altos de satisfacción del usuario.

La explicación de los resultados obtenidos en relación a la etapa y seguimiento de la gestión de siniestros se puede atribuir al segundo principio de la Teoría de la Calidad de Deming. Este principio, arraigado en los principios administrativos, proporciona un modelo de calidad que ha sido implementado tanto en instituciones públicas como privadas. Deming introdujo este principio en 1989 y tiene una importancia particular para la gestión de reclamaciones, como lo respaldan las investigaciones sobre las distintas etapas y procesos de seguimiento. Una forma de evaluar la calidad de un proceso administrativo es midiendo el tiempo de respuesta a los reclamos: a menor tiempo, mayor calidad, alineándose con el primer principio de mejora continua de la calidad. Al utilizar la teoría de la calidad de Deming, las instituciones pueden abordar estas variables de manera efectiva y esforzarse por lograr una mejora continua. Además, el quinto principio, que consiste en identificar los problemas del sistema y promover la intolerancia a los errores administrativos, puede contribuir a evitar retrasos innecesarios en la tramitación de reclamaciones. Al incorporar estos principios, las instituciones pueden obtener una comprensión más profunda de sus sistemas y refinar continuamente sus procedimientos.

Finalmente, Las entidades y organizaciones públicas de todo el país han identificado varias áreas de preocupación. Estos incluyen el comportamiento y desempeño de los expertos profesionales, la calidad de los servicios prestados y el manejo de las quejas de los residentes sobre la conducta de los empleados públicos. Estos inconvenientes pueden surgir de la falta de atención, profesionalismo y servicio efectivo, lo que lleva a una percepción negativa de la entidad pública. Cada vez es más común que el público exprese su descontento con el nivel de atención brindado por las instituciones gubernamentales. Esta insatisfacción abarca el exceso de trámites, las respuestas inadecuadas, las deficiencias de infraestructura, así como la insuficiente capacitación y falta de empatía de los funcionarios al momento de atender las consultas de los ciudadanos.

VI. CONCLUSIONES

1. El estudio determinó que existe una correlación positiva entre la gestión de reclamos y la satisfacción de los usuarios. Esta conclusión está respaldada por un valor de significancia de $p_{0.000} < 0.05$ y Rho de Spearman de 0.992^{**} . En esencia, esto implica que mejorar la gestión de reclamos conduce a una mejora correspondiente en la satisfacción del usuario.
2. Luego de un cuidadoso análisis, se encontró que existe una correlación notable, caracterizada por una fuerte relación positiva, entre la introducción de la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario. Esta correlación está respaldada por el valor de significancia estadística de $p_{0.000} < 0.05$ y reforzada por el coeficiente Rho de Spearman de 0.987^{**} . En esencia, esto implica que mejorar la introducción de la gestión de reclamos se traduce directamente en una mejora en la satisfacción del usuario.
3. Tras el análisis, se ha consolidado que existe una correlación positiva entre la plataforma digital del libro de reclamaciones y la satisfacción de sus usuarios. Esta correlación ha sido confirmada con un valor p altamente significativo de $0,000 < 0,05$ y un coeficiente Rho de Spearman de $0,950^{**}$. Esto significa que mejorar la implementación de un sistema de gestión de reclamos conduce directamente a una mejora en la satisfacción del usuario.
4. A través del análisis realizado se decretó que existe una correlación sustancial y altamente positiva entre la etapa y seguimiento de la gestión de reclamos y el nivel de satisfacción de los usuarios. Esta relación es estadísticamente significativa, con un valor de p inferior a $0,05$ ($p_{0,000} < 0,05$), y el coeficiente Rho de Spearman es de $0,971^{**}$. Esto implica que mejorar la implementación de la etapa y seguimiento de la gestión reclamos conduce a una mejora correspondiente en la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al Director de la posta medica; se le recomienda implementar una oficina para la gestión de quejas y reclamos, de los usuarios, el cual el manejo rápido y efectivo de estas inquietudes, asegurando que la institución siga siendo responsable y responda a las necesidades de sus constituyentes.
2. Al Director y personal de salud y administrativos, establecer protocolo integral sobre reclamaciones y quejas que aborden específicamente los problemas y reclamos más frecuentes planteados por los usuarios de los servicios que ofrece la institución, además de delinear los procedimientos paso a paso para el registro y resolución de quejas y reclamos, al mismo tiempo que ofrece una gama de soluciones aceptables que se alinean con los estándares de la institución.
3. Se recomienda que los trabajadores y el personal de salud brinden acceso a los libros de reclamos, ya sea en formato físico o virtual, ya que, al hacerlo, podrán resolver rápidamente los problemas presentados, en la medida de las posibilidades de la institución, con el objetivo de garantizar la satisfacción del usuario y mantener una imagen positiva de la institución.
4. Se recomienda ofrecer una asistencia amable y rápida para satisfacer sus necesidades, ya que esta es la última medida de la calidad de su trabajo, además, también se sugiere mantener periódicamente el mobiliario, las instalaciones y los equipos informáticos de todas las áreas de gestión, que todo esté en óptimas condiciones y funcionando correctamente, evitando retrasos en la atención de los pacientes y minimizando la probabilidad de quejas por un servicio inadecuado.

REFERENCIAS

- Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, S. (2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total quality management & business excellence*, 31(3-4), 342-352. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2018.1427501?needAccess=true>
- Akinradewo, O. (2019). Appraisal of construction claims management practices in Nigeria. *Covenant Journal of Research in the Built Environment*, 7(1).
- Álamo-Palomino, J., Matzumura-Kasano, P., y Gutiérrez-Crespo, F. (2020). Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(2), 246-253.
- Alumran, A., Almutawa, H., Alzain, Z., Althumairi, A., & Khalid, N. (2021). Comparing public and private hospitals' service quality. *Journal of Public Health*, 29, 839-845.
- 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 de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38439/alva_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Azuero-Rodríguez, R. (2020). Evaluación epistemológica a la teoría de la burocracia de Max Weber. *Revista Espacios*. Vol. 41 (45).
- Becerril, I., y Villa, G. (2018). Reestructuración del sistema de atención a quejas y reclamos. *Revista Ciencia Administrativa*, 2, 65-80. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=f34b7812-2201-4c02-a6c0-230d7773f940%40sdc-vsessmgr03&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=138598749&db=bth>
- Bustamante, D., Arista, M., Valle, M., y Chambergo, T. (2018). Administración de la calidad total. *Global Business Administration Journal*, 2(1), 21-26.

- Bustamante, A., Lapo, C., y Tello, G. (2022). Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 33(4), 171-180.
- Cabezas, E., Andrade, D., y Torres, J. (2018). *Introducción de la Metodología de la Investigación Científica*. Pichincha: Universidad de las Fuerzas Armadas
- Calle, J. (2023). *Gestión de reclamos y servicio de atención al paciente en un Hospital de EsSalud de una provincia de Amazonas*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108192>
- Córdova, G. (2021). *La intervención social y la satisfacción de los usuarios del área de Emergencia del Hospital La Caleta de Chimbote, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99520>
- Domínguez-Samamés, R., Romero-Albino, Z., & Cuba-Fuentes, M. S. (2022). Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana, Perú. *Revista Medica Herediana*, 33(1), 35-40.
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the Quality of Medical Care. *Milbank Memorial Fund Quarterly*, 44(3). <https://doi.org/10.2307/3348969>
- Fabian-Sánchez, C., Podestá-Gavilano, E., y Ruiz-Arias, A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1). <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v22n1/1727-558X-hm-22-01-e1589.pdf>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., y Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacio* 39(32). <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Farias, E., Tapia, L., y Tifner, S. (2019). Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 22(3), 2489-2516.

- Febres-Ramos, J., y Mercado-Rey, R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.
- Fenco, R. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario de teleconsulta en el Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2020*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53979>
- Fredriksson, M., & Isaksson, R. (2018). Making sense of quality philosophies [Dar sentido a las filosofías de calidad]. *Total Quality Management & Business Excellence Journal*, 29, 1452-1465. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2016.1266245>
- Espinoza, R. Salcedo, X. y San Martín, S. (2021). Reclamos por atención en salud. Experiencia en un centro privado. *Revista Médica Chile* 2021, 149(9), 1311-1316. <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872021000901311>
- Granadilla, H., Polo, L., y Coronell, P. (2017). Modelo de gestión de relaciones con los clientes en empresas de consultoría. *Investigación e Innovación en Ingenierías*, 5(2), 46-76
- González-Llinares, R. M., Arrúe-Aldanondo, B., Pérez-Boillos, M. J., Sánchez-González, E., Ansótegui-Pérez, J. C., & Letona-Aramburu, J. (2003). La gestión de la información sobre quejas y reclamaciones en Osakidetza-Servicio Vasco de Salud. *Revista de Calidad Asistencial*, 18(7), 591-597.
- González, A., Gallardo, C., & Chávez, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 237-247.
- Hassan, Z., Basit, A., & Sethumadavan, S. (2020). Role of Sales Representative's Cultural Intelligence in Enhancing Customer Satisfaction among the Tenants and Property Buyers in Malaysia. *Www.Ijbmm.Com International Journal of Business Marketing and Management*, 5(7), 2456–4559.
- Hernández, A., Hellín, M., Ibáñez-López, J., Sevar, M., Roldán, D., Mikla, M., y López, J. (2022). Relationship between Job Satisfaction and Workload of

- Nurses in Adult Inpatient Units. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(18), 11701.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Las tres rutas de la investigación científica: enfoque cuantitativo, cualitativo y mixto. R. Hernández-Sampieri, & C. Mendoza, *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hilario, G. (2022). *Efectividad del libro de reclamaciones y la satisfacción del usuario durante la pandemia de la COVID-19, en un Hospital del Callao, 2022*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Hossain, J. (2019). Redefining Expectancy Disconfirmation Theory using LIS SERVQUAL+: An Integrated Framework for evaluating Library Service Quality and User Satisfaction. *International Information and Library Review*, 51(3), 203–216. <https://doi.org/10.1080/10572317.2018.1496316>
- Huamaní, A. (2022). *Gestión del reclamo y el cumplimiento del tiempo de atención en un establecimiento de salud de Pisco*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101161>
- Javed, A., Liu, S., Mahmoudi, A., y Nawaz, M. (2019). Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. *The International journal of health planning and management*, 34(1), e168-e182.
- Jiménez, C., Vélez, E., & Jiménez, G. (2013). Multidimensional satisfaction index. Una propuesta para la evaluación de la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios. *Medicina*, 6(1), 3–11. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/9456/72.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Julca, Y. (2023). *Gestión de reclamos y satisfacción del paciente atendido en un hospital público de Huaraz, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV
- Jug, R., Jiang, X., & Bean, S. (2019). Giving and receiving effective feedback: a review article and how-to guide [Dar y recibir comentarios efectivos: un

artículo de revision y una guía práctica]. *Archives of pathology & laboratory medicine*, 143(2), 244-250. doi.org/10.5858/arpa.2018-0058-RA

Karam, C. (2017). The Evolution of Patient Satisfaction to Patient Experience. *Frontiers of Health Services Management*, 33(3), 30-34. <https://doi.org/10.1097/HAP.0000000000000005>

Karavida, A., Stamouli, M., y Balis, C. (2016). Patients' satisfaction evaluation with the health center of elis province. *Studies in Health Technology and Informatics*, 202, 283-286.

Kazungu, P. (2021). Operational factors related to performance of health facilities in implementing national health insurance fund online claims management information system [MSc thesis, Muhimbili University of Health and Allied Sciences]. <http://dspace.muhas.ac.tz:8080/xmlui/handle/123456789/2883>

Kinisa, O. (2019). The Effect of Customer Satisfaction on Sustainable Cash Flow in Urban Water Supply and Sanitation Authorities; A Case Study of Arusha Urban Water Supply and Sanitation. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 9(3), 169-178. <http://doi.org/10.29322/IJSRP.9.03.2019.p8729>

Larios, P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(1).

Loza, L., Llanos, M., Paredes, J., Vega, R., Rivas, D, y Beas, R. (2021). Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en la Dispensación de Productos Farmacéuticos en Tiempos de COVID-19. *Anales de la Sociedad Rumana de Biología Celular* , 8067-8079.

Makoye, M. (2015). The role of complaints handling system in enhancing customer satisfaction: case study of the Jubilee insurance company of Tanzania limited [Doctoral dissertation, The Open University of Tanzania]. <https://core.ac.uk/download/pdf/44684867.pdf>

Martínez, M., y Abad, E. (2018). Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 41(3), 309-320. <https://doi.org/10.23938/assn.0315>

- Marmanillo, G. (2022). *Gestión de reclamos y calidad de atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022*. 2022. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99129>
- Meléndez, P. (2019). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: el constructo psicológico. *Revista de Salud Pública*, 23(3), 49-55.
- Mustaffa, W., Rahman, A., Ab Wahid, H., Ahmad, L., Ali, M., & Jalil, E. E. A. (2020). A cognitive-affective-behavioral responses of customer experience (CAB-CE) model for service delivery improvement in the healthcare
- Meri, D., Amin, S. & Susianti, R. (2020). Response time of nurses with complaint handling from the families of traffic accident patients at the emergency installation at the dumai city hospital in 2020. *Al insyirah international scientific conference on health*, 2(1), 451-459. <https://jurnal.stikesalinsyirah.ac.id/index.php/aisch/article/view/1541/200>
- Morgeson, F. 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>
- Musyawir, H (2022). Estudio cualitativo del manejo de las quejas de los pacientes en los servicios de salud en las instalaciones del Hospital Regional de la ciudad de Makassar en 2021. *Hospital Management Studies Journal*, 3 (2), 77-83. <https://doi.org/10.24252/hmsj.v3i2.28762>
- Nemati, R., Bahreini, M., Pouladi, S., Mirzaei, K., & Mehboodi, F. (2020). Hospital service quality based on HEALTHQUAL model and trusting nurses at Iranian university and non-university hospitals: a comparative study. *BMC nursing*, 19, 1-9.
- Nguyen, H., & Nagase, K. (2019). The influence of total quality management on customer satisfaction. *International journal of healthcare management*, 12(4), 277-285.
- 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*, 563-570.
<http://dx.doi.org/10.4108/eai.21-10-2019.2294381>

- Núñez, L., y Batista, A. (2022). Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Saluta*, (2), 71-88.
- O'Dowd, E., Lydon, S., Madden, C., y O'Connor, P. (2020). A systematic review of patient complaints about general practice. *Family practice*, 37(3), 297-305.
- Olórtogui Torres, MA (2022). Satisfacción del usuario y gestión de reclamos en el Ministerio Público-Fiscalía de la Nación, 2021.
- Padilla-Meléndez, Y., y Bravo-Vallejos, D. (2023). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: lista de verificación de calidad metodológica. *Revista de Salud Pública*, 21, 452-456.
- Park, J. (2020). Effects of nurses' patient safety management importance, patient safety culture and nursing service quality on patient safety management activities in tertiary hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 181-191.
- Pasinringi, S. A., Rivai, F., Arifah, N., & Rezeki, S. F. (2021). The relationship between service quality perceptions and the level of hospital accreditation. *Gaceta Sanitaria*, 35, S116-S119.
- Unsandy, B. & Girsang, E. (2022). Effectiveness Of Handling Customer Complaints at Melati Perbaungan General Hospital. *IRE Journals*, 5(7), 204-210.
<https://irejournals.com/formatedpaper/1703115.pdf>
- Peralta, M. (2018). *Calidad percibida relacionada con la atención de enfermería por familiares en un hospital del IMSS*. [Tesis; Universidad Autónoma Del Estado De Morelos].
<http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/1879/MAPENA00T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L., y González-Chordá, M. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saúde Pública*, 53.

- Presidencia del Consejo de Ministros (2020). Decreto Supremo N°007-2020. Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-establece-disposiciones-para-la-gestion-decreto-supremo-n-007-2020-pcm-1846653-1/>
- Ramos, L., Podesta, E., y Ruiz Arias, R. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(3), e1248. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>.
- 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]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38952>
- Ruiz, E. (2020). ADGD050PO: Control de quejas y reclamaciones. Elearning. https://books.google.com.pe/books?id=atnNDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+reclamaciones&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20reclamaciones&f=false
- Ruiz, P. (2021). *Sistema de quejas y reclamos y su influencia en la calidad de atención médica en consulta externa Hospital Albrecht–2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [sukerhttps://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55983](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55983)
- Slack, N., Singh, G., & Sharma, S. (2020). Impact of perceived value on the satisfaction of supermarket customers: developing country perspective. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 48(11), 1235–1254. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-03-2019-0099>
- Solves, M. (2006). La satisfacción del paciente: teorías, medidas y resultados. *Todo hospital*, (224), 90-96.
- Supo, F., Yabar, P., Franco, Á., Supo, L., Butrón, S., & Supo, J. (2021). *La investigación científica teoría y práctica*. Lima: Supo Condori, Felipe

- SUSALUD. (2022). Más de 11 mil denuncias ha recibido Susalud desde el inicio de la pandemia por la COVID-19. Ministerio de Salud. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/592861-mas-de-11-mildenuncias-ha-recibido-susalud-desde-el-inicio-de-la-pandemia-por-la-covid19>
- Tejada, J. (2020) *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46349/Tejada_AJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Van, J., Reader, W., Gillespie, A., Neves, A. L., Darzi, A., & Mayer, E. K. (2020). Learning from complaints in healthcare: a realist review of academic literature, policy evidence and front-line insights. *BMJ quality & safety*, 29(8), 684-695.
- Vargas, C. (2023). *gestión de quejas y reclamaciones en la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106814>
- Westbrook, A. (1987). Marketing management : analysis, planning, implementation and control. *Journal of Marketing Management (Vol. 7)*. *Journal of Marketing Research*, XXIV(August), 258–270.
- Westbrook, A., & Reilly, M. D. (1983). *Value-Percept Disparity: an Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction*. *ACR North American Advances*, NA-10. <https://www.acrwebsite.org/volumes/6120/volumes/v10/NA-10/ful>
- Zaid, A., Arqawi, M., Mwais, A., Al Shobaki, J., y Abu-Naser, S. (2020). The impact of Total quality management and perceived service quality on patient satisfaction and behavior intention in Palestinian healthcare organizations. *Technology Reports of Kansai University*, 62(03), 221-232.
- Zárate, F (2022). *Calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia de un Hospital público de Chimbote–2022*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia								
Título: Gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023								
Autora: Gina Bernabé Zúñiga								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la introducción a la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la plataforma digital del libro de reclamaciones y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la etapa, y seguimiento de la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Determinar la relación entre la introducción a la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023</p> <p>b) Determinar la relación entre la plataforma digital del libro de reclamaciones y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023.</p> <p>c) Determinar la relación entre la etapa y seguimiento de la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) Existe relación entre la introducción a la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023</p> <p>b) Existe relación entre la plataforma digital del libro de reclamaciones y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023</p> <p>c) Existe relación entre la etapa y seguimiento de la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta medica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023</p>	Variable 1: Gestión de reclamos			<p>Ordinal</p> <p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p> <p>Bajo Regula Alto</p>		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala	Nivel y rango
			Introducción a la gestión de reclamos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Marco normativo y ámbito de aplicación ▪ Motivación del reclamo ▪ Tratamiento de incidentes 	1 – 5			
			Plataforma digital del libro de reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento de la plataforma digital del libro de reclamaciones 	6 – 10			
			Etapa y seguimiento, de la gestión de reclamos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Etapas para gestionar un reclamo ▪ Archivo y custodia del libro de reclamaciones ▪ Seguimiento, análisis y mejora 	11 - 15			
			Variable 2: satisfacción de usuario				Escalas	Nivel y rango
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escalas	Nivel y rango
			Satisfacción humana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto a los derechos humano ▪ Aspectos fundamentales de la persona 	1 – 5		Ordinal	<p>Baja Regular Alta</p>
			Satisfacción técnico – científica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Efectividad y eficiencia ▪ Eficacia 	6 – 10			
			Satisfacción del entorno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comodidad, ambiente de la posta medica ▪ Iluminación del ambiente ▪ Ventilación del ambiente 	11 - 15			

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Tabla 5

Operacionalización de la variable gestión de reclamos

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Morgeson (2020) define la gestión de reclamaciones como una serie de eventos que facilitan la identificación y resolución de cualquier problema que pueda surgir durante la provisión de bienes o servicios, mejorando así la calidad de la prestación del servicio	En este estudio se consideró la división de la variable en tres componentes: introducción a la gestión de reclamos, plataforma digital del libro de reclamaciones y seguimiento de la gestión de reclamos. Asimismo, la escala utilizada para medir la variable es ordinal, politómica con cinco valores	Introducción a la gestión de reclamos	Marco normativo y ámbito de aplicación Motivación del reclamo	1 – 6	Ordinal	Bajo
		plataforma digital del libro de reclamaciones	Conocimiento de la plataforma digital del libro de reclamaciones	7 – 13	Nunca (1) Casi nunca (2)	Regula
		Etapa y seguimiento, de la gestión de reclamos	Etapas para gestionar un reclamo Archivo y custodia del libro de reclamaciones Seguimiento, análisis y mejora	14 -20	A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto

Tabla 6

Operacionalización de la variable satisfacción del paciente

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
La satisfacción surge de la interacción de un consumidor con un producto o servicio, creando una reacción emocional positiva a su evaluación, es un sentimiento de satisfacción que surge como resultado (Hassan et al., 2020).	La satisfacción del usuario se divide en tres factores: satisfacción humana, satisfacción técnico – científica y satisfacción del entorno. La variable es ordinal, policotómica, con cinco valores escalares	Satisfacción humana	Respeto a los derechos humano Aspectos fundamentales de la persona	1 -7	Ordinal	Bajo
		Satisfacción técnico – científica	Efectividad y eficiencia Eficacia	8 -14	Casi nunca (2) A veces (3)	Regula
		Satisfacción del entorno	Comodidad, ambiente de la posta medica Iluminación del ambiente Ventilación del ambiente	15 – 20	Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto

Anexo 3. Población

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

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de $(1 - \alpha)$

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso ($Q = 1 - P$)

e (0,05): Tolerancia al error

N: Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando valores:

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$N = 200$$

$$E = 0.05$$

Tamaño de muestra:

$$n = 132$$

Anexo 4. Instrumentos

Cuestionario gestión de reclamo

Estimado participante:

El presente documento tiene por finalidad recabar datos respecto a su conocimiento y experiencia en la atención de la posta medica por lo que se le pide responder cada una de las proposiciones de acuerdo marcando con una (X) la alternativa que mejor se ajuste a su parecer.

	1	2	3	4	5				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre				
N°	Ítems				1	2	3	4	5
Introducción a la gestión de reclamos									
1	Consideras que la entidad da cumplimiento a la normativa de gestión de reclamos								
2	Hay un buen trato por parte del profesional durante la atención de tu reclamo								
3	Considera que la entidad te brinda la información adecuada para seguir ut reclamo								
4	Considera que la entidad cumple con los tiempos de atención para tu reclamo								
5	Considera que la entidad brinda confianza para poder realizar tu reclamo								
6	Considera que la entidad da solución a tus reclamos								
Plataforma digital del libro de reclamaciones									
7	Consideras que la plataforma web del libro de reclamaciones es fácil acceso								
8	Considera que la plataforma digital del libro de reclamaciones está a la disponibilidad las veinticuatro horas de cada uno de los siete días de la semana								
9	Considera que la plataforma digital del libro de reclamaciones está a la accesibilidad las veinticuatro horas de cada uno de los siete días de la semana								
10	La plataforma del libro de reclamaciones ofrece una alternativa de solución antes de iniciar el registro del reclamo.								
11	La entidad de salud le resuelve los reclamos antes de vencerse el plazo de ley para resolver un reclamo (30 días como máximo, de acuerdo a ley)								
12	Consideras que el acceso a la plataforma digital del Libro de Reclamaciones, adopta medidas para aquellas personas iletradas								
13	Consideras que la plataforma digital del libro de reclamaciones se encuentra alojado en la página de inicio del portal web de la entidad, contiene como mínimo los campos señalados para el formato de la Hoja de Reclamación en físico								
Etapas y seguimiento, de la gestión de reclamos									
14	Considera que se cumple con plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos								
15	Después del reclamo el personal mejoró la atención médica								

	de su paciente					
16	Después del reclamo el personal administrativo agilizó los trámites del paciente					
17	Con qué frecuencia ha observado que los procesos de etapa y seguimiento de reclamo se realizan manteniendo el profesionalismo ético					
18	Considera que se protege la identidad del usuario cuando realizar un reclamo					
19	Recibe usted una atención oportuna sobre la resolución de sus reclamos					
20	Le han brindado otras opciones o alternativas en caso de que no pueden darle solución a su reclamo					

¡¡Gracias!!

Cuestionario satisfacción del usuario

Estimado participante:

El presente documento tiene por finalidad recabar datos respecto a su conocimiento y experiencia en la satisfacción del usuario por lo que se le pide responder cada una de las proposiciones de acuerdo marcando con una (X) la alternativa que mejor se ajuste a su parecer.

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Satisfacción humana						
1	Estoy satisfecho con la confianza que brinda el personal médico al explicarle mi problema de salud.					
2	Estoy satisfecho cuando en la consulta el médico me llama por mi nombre o apellido.					
3	Considero que el personal médico utiliza un lenguaje claro y apropiado que permita entender las necesidades específicas de los pacientes					
4	Considero que el personal médico que me atendió me explicó los cuidados a seguir post tratamiento.					
5	Considero que el personal médico mantiene confidencialidad de los diagnósticos.					
6	Le prestan el tiempo suficiente para absolver todas sus dudas respecto a su salud					
7	La atención recibida por el personal de recepción es cordial y amable.					
Satisfacción técnica – científica						
8	Consideras que el personal médico te oriento de la mejor manera durante tu tratamiento medico					
9	Considera que el tiempo que dura la consulta es suficiente					
10	Has recibido charlas educativas mientras esperas ser atendido					
11	La recepción del establecimiento cuenta con los equipos (computadora, impresora, etc.) para su atención					
12	El profesional que la atendió cuenta con todos los instrumentos para evaluar su estado de salud					
13	El sistema de llamadas para programar la hora y fecha de las citas de establecimiento esta activo durante las horas establecidas					
14	Consideras que el personal médico escribe las indicaciones en la receta con letra clara y entendible					
Satisfacción en el entorno						
15	Consideras que el acondicionamiento del ambiente de la posta es la adecuada					
16	Consideras que la posta mantiene limpios y desinfectados sus consultorios					
17	El centro cuenta con sillas y camillas disponibles para atender a los pacientes					
18	Consideras que la iluminación de la posta es la adecuada					

19	Consideras que la ventilación en la posta es la adecuada					
20	Considera que el ambiente de espera para ser atendido cumple con el aforo					

Muchas gracias

Anexo 5. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título de la Investigación: Gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta médica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023

Objetivo de la Investigación: Determinar la relación entre la gestión de reclamos y satisfacción del usuario en una posta médica del distrito de Chorrillos - Lima, 2023

Dirigido a: los usuarios de una posta medica

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

Beneficios: Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre las variables y dimensiones, lo cual es relevante para el estudio.

Confidencialidad: Toda opinión o información que Ud. nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados al que sólo tendrá acceso el investigador. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

Participación voluntaria: Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente. Para ello, basta que cierre u abandone la página web con el cuestionario.

Contacto: Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar con el autor de esta investigación, Gina Bernabé Zúñiga

¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque lo siguiente:

ACEPTO PARTICIPAR ()

NO PARTICIPAR ()

Muchas gracias

Anexo 6. Validaciones



Dimensiones del instrumento: Cuestionario de gestión de reclamos

Dimensión 1: Introducción a la gestión de reclamos

La gestión de reclamaciones juega un papel crucial para facilitar la entrega de bienes y servicios de calidad por parte de las entidades públicas hacia los ciudadanos (PCM, 2020)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Marco normativo y ámbito de aplicación	Consideras que la entidad da cumplimiento a la normativa de gestión de reclamos			X					X				X	
Motivación del reclamo	Hay un buen trato por parte del profesional durante la atención de tu reclamo			X					X				X	
	Considera que la entidad te brinda la información adecuada para seguir tu reclamo			X					X				X	
	Considera que la entidad cumple con los tiempos de atención para tu reclamo			X					X				X	
	Considera que la entidad brinda confianza para poder realizar tu reclamo			X					X				X	

Dimensión 2: plataforma digital del libro de reclamaciones

La plataforma es producto de la investigación ciudadana, la experiencia internacional y la verificación por parte de las entidades públicas, su principal función es recibir retroalimentación de los ciudadanos sobre los bienes y servicios que reciben de las entidades públicas (PCM, 2020)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Conocimiento de la plataforma digital del libro de reclamaciones	Consideras que la plataforma web del libro de reclamaciones es fácil acceso			X					X				X	
	Considera que la plataforma digital del libro de reclamaciones está a la disponibilidad las veinticuatro horas de cada uno de los siete días de la semana			X					X				X	
	Considera que la plataforma digital del libro de reclamaciones está a la accesibilidad las veinticuatro horas de cada uno de los siete días de la semana			X					X				X	



	La plataforma del libro de reclamaciones ofrece una alternativa de solución antes de iniciar el registro del reclamo.			X					X				X	
	La entidad de salud le resuelve los reclamos antes de vencerse el plazo de ley para resolver un reclamo? (30 días como máximo, de acuerdo a ley)			X					X				X	
	Consideras que el acceso a la plataforma digital del Libro de Reclamaciones, adopta medidas para aquellas personas iletradas			X					X				X	
	Consideras que la plataforma digital del libro de reclamaciones se encuentra alojado en la página de inicio del portal web de la entidad, contiene como mínimo los campos señalados para el formato de la Hoja de Reclamación en físico			X					X				X	

Dimensión 3: etapa y seguimiento de la gestión de reclamos

Definición de la dimensión:

En este apartado conocemos cuáles son las etapas de la gestión de reclamaciones, donde las personas manifiestan sus quejas u objeciones a las entidades de la administración pública que las atienden o les suministran bienes o servicios. Esta expresión de inconformidad o disconformidad se denomina reclamo y consta de tres etapas: registro de reclamo, inquietud y respuesta, y notificación de respuesta (PCM, 2020)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Etapas para gestionar un reclamo	Considera que se cumple con el plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos			X					X				X	
	Después del reclamo el personal mejoró la atención médica de su paciente			X					X				X	
	Después del reclamo el personal administrativo agilizó los trámites del paciente			X					X				X	
Archivo y custodia del libro de reclamaciones	Con qué frecuencia ha observado que los procesos de etapa y seguimiento de reclamo se realizan manteniendo el profesionalismo ético			X					X				X	
	Considera que se protege la identidad del usuario cuando realiza un reclamo			X					X				X	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario satisfacción del usuario
Dimensión 1: satisfacción humana

Definición de la dimensión:

Es la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad (Jimenes et al., 2013).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Respeto a los derechos	Estoy satisfecho con la confianza que brinda el personal médico al explicarle mi problema de salud.				X				X				X	
	Estoy satisfecho cuando en la consulta el médico me llama por mi nombre o apellido.				X				X				X	
Aspectos fundamentales de la persona	Considero que el personal médico utiliza un lenguaje claro y apropiado que permita entender las necesidades específicas de los pacientes				X				X				X	
	Considero que el personal médico que me atendió me explicó los cuidados a seguir post tratamiento.				X				X				X	
	Considero que el personal médico mantiene confidencialidad de los diagnósticos.				X				X				X	
	Le prestan el tiempo suficiente para absolver todas sus dudas respecto a su salud				X				X				X	
	La atención recibida por el personal de recepción es cordial y amable.				X				X				X	

Dimensión 2: satisfacción técnico-científica

Definición de la dimensión:

Consiste en enunciar las distintas actividades y actuaciones del proceso necesarias para generar un producto o servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de sus destinatarios al tiempo que responda a los requerimientos científicos técnicos (Jimenes et al., 2013)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Efectividad y eficiencia	Considera que el personal médico le oriento de la mejor manera durante su tratamiento medico				X				X				X	
Eficacia	Considera que el tiempo que dura la consulta es suficiente				X				X				X	
	Ha recibido charlas educativas mientras espera ser atendido				X				X				X	
	La recepción del establecimiento cuenta con los equipos (computadora, impresora, etc.) para su atención				X				X				X	
	El profesional que le atendió cuenta con todos los instrumentos para evaluar su estado de salud				X				X				X	
	El sistema de llamadas para programar la hora y fecha de las citas de establecimiento esta activo durante las horas establecidas				X				X				X	

Considera que el personal médico escribe las indicaciones en la receta con letra clara y entendible				X					X					X	
---	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--

Dimensión 3: satisfacción del entorno

Es la satisfacción del usuario hacia el entorno que rodea, asegurándonos de que nuestras instalaciones estén limpias, ordenadas, bien ventiladas y adecuadamente iluminadas

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Comodidad, ambiente de la posta medica	Considera que el acondicionamiento del ambiente de la posta es la adecuada				X				X				X	
	Considera que la posta mantiene limpios y desinfectados sus consultorios				X				X				X	
	El centro cuenta con sillas y camillas disponibles para atender a los pacientes				X				X				X	
Iluminación del ambiente	Considera que la iluminación de la posta es la adecuada				X				X				X	
Ventilación ambiente	Considera que la ventilación en la posta es la adecuada				X				X				X	
	Considera que el ambiente de espera para ser atendido cumple con el aforo				X				X				X	



JUAN ESKORCENY CUEVA RIOJA
 DNI 16423090
 CQFP 02709

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de gestión de reclamos

Dimensión 1: Introducción a la gestión de reclamos

La gestión de reclamaciones juega un papel crucial para facilitar la entrega de bienes y servicios de calidad por parte de las entidades públicas hacia los ciudadanos (PCM, 2020)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Marco normativo y ámbito de aplicación	Consideras que la entidad da cumplimiento a la normativa de gestión de reclamos				X				X				X	
Motivación del reclamo	Hay un buen trato por parte del profesional durante la atención de tu reclamo				X				X				X	
	Considera que la entidad te brinda la información adecuada para seguir tu reclamo				X				X				X	
	Considera que la entidad cumple con los tiempos de atención para tu reclamo				X				X				X	
	Considera que la entidad brinda confianza para poder realizar tu reclamo				X				X				X	

Dimensión 2: plataforma digital del libro de reclamaciones

La plataforma es producto de la investigación ciudadana, la experiencia internacional y la verificación por parte de las entidades públicas, su principal función es recibir retroalimentación de los ciudadanos sobre los bienes y servicios que reciben de las entidades públicas (PCM, 2020)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Conocimiento de la plataforma digital del libro de reclamaciones	Consideras que la plataforma web del libro de reclamaciones es fácil acceso				X				X				X	
	Considera que la plataforma digital del libro de reclamaciones está a la disponibilidad las veinticuatro horas de cada uno de los siete días de la semana				X				X				X	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario satisfacción del usuario
Dimensión 1: satisfacción humana

Definición de la dimensión:

Es la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad (Jimenes et al., 2013).

Indicadores	Item	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Respeto a los derechos	Estoy satisfecho con la confianza que brinda el personal médico al explicarle mi problema de salud.				X				X				X	
	Estoy satisfecho cuando en la consulta el médico me llama por mi nombre o apellido.				X				X				X	
Aspectos fundamentales de la persona	Considero que el personal médico utiliza un lenguaje claro y apropiado que permita entender las necesidades específicas de los pacientes				X				X				X	
	Considero que el personal médico que me atendió me explicó los cuidados a seguir post tratamiento.				X				X				X	
	Considero que el personal médico mantiene confidencialidad de los diagnósticos.				X				X				X	
	Le prestan el tiempo suficiente para absolver todas sus dudas respecto a su salud				X				X				X	
	La atención recibida por el personal de recepción es cordial y amable.				X				X				X	

Dimensión 2: satisfacción técnico-científica

Definición de la dimensión:

Consiste en enunciar las distintas actividades y actuaciones del proceso necesarias para generar un producto o servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de sus destinatarios al tiempo que responda a los requerimientos científicos técnicos (Jimenes et al., 2013)

Indicadores	Item	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Efectividad y eficiencia	Considera que el personal médico le oriento de la mejor manera durante su tratamiento medico				X				X				X	
Eficacia	Considera que el tiempo que dura la consulta es suficiente				X				X				X	
	Ha recibido charlas educativas mientras espera ser atendido				X				X				X	
	La recepción del establecimiento cuenta con los equipos (computadora, impresora, etc.) para su atención				X				X				X	
	El profesional que le atendió cuenta con todos los instrumentos para evaluar su estado de salud				X				X				X	
	El sistema de llamadas para programar la hora y fecha de las citas de establecimiento esta activo durante las horas establecidas				X				X				X	

Anexo 7. Confiabilidad

Escala: Gestión de reclamos

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	20

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
Consideras que la entidad da cumplimiento a la normativa de gestión de reclamos	62,00	277,368	,872	,948
Hay un buen trato por parte del profesional durante la atención de tu reclamo	62,20	285,432	,760	,950
Considera que la entidad te brinda la información adecuada para seguir ut reclamo	62,25	304,618	,475	,954
Considera que la entidad cumple con los tiempos de atención para tu reclamo	62,25	281,461	,837	,949
Considera que la entidad brinda confianza para poder realizar tu reclamo	61,55	289,313	,793	,949
Considera que la entidad da solución a tus reclamos	61,85	296,239	,685	,951

Consideras que la plataforma web del libro de reclamaciones es fácil acceso	62,10	281,463	,803	,949
Considera que la plataforma digital del libro de reclamaciones está a la disponibilidad las veinticuatro horas de cada uno de los siete días de la semana	62,30	288,642	,715	,951
Considera que la plataforma digital del libro de reclamaciones está a la accesibilidad las veinticuatro horas de cada uno de los siete días de la semana	61,80	292,800	,802	,950
La plataforma del libro de reclamaciones ofrece una alternativa de solución antes de iniciar el registro del reclamo.	61,60	292,884	,793	,950
La entidad de salud le resuelve los reclamos antes de	62,25	307,250	,475	,954
Considera que se cumple con plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos	62,00	299,895	,759	,951
Consideras que la plataforma digital del libro de reclamaciones se encuentra alojado en la página de inicio del portal web de la entidad, contiene como mínimo los campos señalados para el formato de la Hoja de Reclamación en físico	61,90	295,042	,755	,950
Considera que se cumple con plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos	61,50	291,842	,828	,949

Después del reclamo el personal mejoró la atención médica de su paciente	62,05	302,261	,588	,952
Después del reclamo el personal administrativo agilizó los trámites del paciente	61,70	293,695	,771	,950
Con qué frecuencia ha observado que los procesos de etapa y seguimiento de reclamo se realizan manteniendo el profesionalismo ético	62,00	298,737	,709	,951
Considera que se protege la identidad del usuario cuando realizar un reclamo	61,60	287,516	,835	,949
Recibe usted una atención oportuna sobre la resolución de sus reclamos	60,85	338,029	-,493	,961
Le han brindado otras opciones o alternativas en caso de que no pueden darle solución a su reclamo	62,10	281,463	,803	,949

Escala: satisfacción del paciente

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	20

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
Estoy satisfecho con la confianza que brinda el personal médico al explicarle mi problema de salud.	62,15	266,345	,877	,947
Estoy satisfecho cuando en la consulta el médico me llama por mi nombre o apellido.	62,35	274,555	,758	,949
Considero que el personal médico utiliza un lenguaje claro y apropiado que permita entender las necesidades específicas de los pacientes	62,40	292,042	,507	,953
Considero que el personal médico que me atendió me explicó los cuidados a seguir post tratamiento.	62,40	270,463	,839	,948

Considero que el personal médico mantiene confidencialidad de los diagnósticos.	61,70	278,326	,792	,948
Le prestan el tiempo suficiente para absolver todas sus dudas respecto a su salud	62,00	285,474	,674	,950
La atención recibida por el personal de recepción es cordial y amable.	62,25	272,197	,769	,949
Consideras que el personal médico te oriento de la mejor manera durante tu tratamiento medico	62,45	277,839	,710	,950
Considera que el tiempo que dura la consulta es suficiente	61,95	281,313	,813	,948
Has recibido charlas educativas mientras esperas ser atendido	61,75	281,776	,793	,949
La recepción del establecimiento cuenta con los equipos (computadora, impresora, etc.) para su atención	62,10	281,463	,735	,949
El profesional que la atendió cuenta con todos los instrumentos para evaluar su estado de salud	62,40	296,147	,467	,953
El sistema de llamadas para programar la hora y fecha de las citas de establecimiento esta activo durante las horas establecidas	62,15	288,239	,772	,949
Consideras que el personal médico escribe las indicaciones en la receta con letra clara y entendible	62,05	283,418	,768	,949

Consideras que el acondicionamiento del ambiente de la posta es la adecuada	61,65	280,766	,828	,948
Consideras que la posta mantiene limpios y desinfectados sus consultorios	62,20	291,432	,574	,952
El centro cuenta con sillas y camillas disponibles para atender a los pacientes	61,85	282,871	,763	,949
Consideras que la iluminación de la posta es la adecuada	62,15	287,082	,721	,950
Consideras que la ventilación en la posta es la adecuada	61,75	276,829	,827	,948
Considera que el ambiente de espera para ser atendido cumple con el aforo	61,00	325,895	-,485	,961

Anexo 8. Autorización

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Lima, 11 de mayo del 2023

Señor (a):
Dr. Jose Arturo Trujillo Huaccho
Jefe De La Institución:
CENTRO DE SALUD MATERNO –INFANTIL SAN GENARO DE VILLA-CHORRILLOS

MINISTERIO DE SALUD
DIRIS LIMA SUR - RIS BCO CHO SCO
C.M.I. SAN GENARO DE VILLA
25 MAY 2023
RECIBIDO
HORA: 11:00 FRIMA: 100

Nº de Carta : 026 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 11 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).

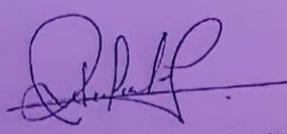
Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **BERNABE ZUÑIGA, GINA IRIS**
- 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 UNA POSTA MEDICA DEL DISTRITO DE CHORRILLOS, 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

Lima, 02 de junio del 2023

Señor (a):

Dr. Mario Abelardo Marquez Zorrilla Amarillo.

Director General de la Dirección de las Redes Integradas de Salud:
DIRIS – LIMA SVR BARRANCO.

Nº de Carta : 114 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 02 de junio 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: **BERNABE ZUÑIGA, GINA IRIS**
- 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 UNA POSTA MEDICA DEL DISTRITO DE CHORRILLOS, LIMA-2023"**

El trabajo de investigación consiste en realizar encuestas a los usuarios del CENTRO DE SALUD MATERNO – INFANTIL SAN GENARO DE VILLA – CHORRILLOS.

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 el mencionado Centro de Salud.

Atentamente,

Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Anexo 10. Prueba de normalidad

Prueba de normalidad

H_0 : Los datos se ajustan a una distribución normal

H_a : Los datos no se ajustan a una distribución normal

Dado que $n > 50$, entonces se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Hipótesis de normalidad

Si $p_valor < 0.05$ se rechaza H_0

Si $p_valor \geq 0.05$ se acepta H_0

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorv – smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Gestión de reclamo	.158	132	.000
V2. Satisfacción del usuario	.162	132	.000

Los resultados muestran que los datos de la variable Gestión de reclamos obtuvieron un $p_valor = 0.000 < 0.05$ y los datos de la variable satisfacción del usuario obtuvieron un $p_valor = 0.000 < 0.05$.

El **supuesto de normalidad** indica que ambos datos deben ajustarse a una distribución normal para justificar las pruebas paramétricas, por lo tanto, se cumple dicho supuesto, y no se rechaza H_0 .

En consecuencia, se utilizaron **pruebas paramétricas**, y en este caso para determinar la correlación entre las variables, se justifica el uso del **coeficiente de Rho Spearman**