



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Oferta de servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el  
servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023

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

**AUTORA:**

Greenwich Herrera, Victoria Diana (orcid.org/0000-0002-3428-6700)

**ASESORES:**

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

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

A la mejor hija del mundo Xiome, por el apoyo, el amor y todo lo que has luchado a mi lado, para que hoy yo pueda estar aquí.

**Victoria Diana**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor, Maestro Richard Foster Horna Rodríguez, gracias por sus enseñanzas, por la paciencia y por todas las lecciones que nos transmitía.

**La autora**

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Oferta de servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023", cuyo autor es GREENWICH HERRERA VICTORIA DIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 42445436 ORCID: 0000-0001-5055-9222	Firmado electrónicamente por: RHORNAR el 04-08-2023 20:22:54
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 20:17:01

Código documento Trilce: TRI - 0641319



# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GREENWICH HERRERA VICTORIA DIANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Oferta de servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 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
VICTORIA DIANA GREENWICH HERRERA DNI: 01118851 ORCID: 0000-0002-3428-6700	Firmado electrónicamente por: VGREENWICH el 02- 07-2023 23:08:19

Código documento Trilce: TRI - 0564082

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICES DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURA.....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>23</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	<b>23</b>
3.2. Variables y Operacionalización .....	24
3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis	24
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	25
3.5. Procedimientos.....	27
3.6. Métodos de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos .....	27
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>29</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>34</b>
<b>VI.CONCLUSIONES .....</b>	<b>40</b>
<b>VII.RECOMENDACIONES.....</b>	<b>41</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>53</b>

## ÍNDICES DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de servicios de salud en el servicio de Oncología.....	29
Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario externo .....	30
Tabla 3. Prueba de normalidad .....	31
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas.....	32
Tabla 5. Relación entre servicios salud y satisfacción usuario externo.....	33

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Dispersión entre los servicios de salud y satisfacción del usuario externo .....



## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, cuya población y muestra fue de 59 pacientes. La técnica de recolección, encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de servicios de salud en el servicio de Oncología tiene un nivel bajo en 31 %, nivel medio en 49 % y alto en 20 %, y el nivel de ejecución de gasto en obras tiene un nivel bajo en 27%, un nivel medio en 53% y un nivel alto en 20%. Concluyendo que existe relación positiva moderada y significativa entre los servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.673 (correlación positiva moderada) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de investigación .

**Palabras clave:** Oferta, servicio, satisfacción.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the supply of health services and satisfaction of the external user in the Oncology service of the Hospital de Lamas, 2023. The research was basic type, non -experimental design, whose population and sample was 59 patients. The collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of supply of health services in the Oncology service has a low level of 31%, a medium level of 49% and a high level of 20%, and the level of execution of expenditure on works has a low level of 27%, a medium level of 53% and a high level of 20%, concluding that there is a moderate and significant positive relationship between the offer of health services and satisfaction of the external user in the Oncology service of the Hospital de Lamas, 2023. Through the Rho Spearman statistical analysis, a coefficient of 0.673 (moderate positive correlation) and a p-value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ).

**Keywords:** Offer, service, satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo, el crecimiento poblacional ha incrementado la demanda de los servicios orientados hacia la comodidad de las personas, dentro de los cuales se encuentran los servicios de salud para que estos estén al alcance de todos. Sin embargo, se ha venido observando que en países como Colombia y Ecuador la cantidad de recursos invertidos no es la suficiente para poder cubrir estas necesidades, lamentablemente esta problemática se replica a lo largo de la región (Sánchez-Perafán, et al, 2021). La OMS dentro de sus lineamientos estratégicos para garantizar el acceso hacia los servicios de salud a nivel mundial, orientó a los gobiernos a incrementar su inversión en este sector, el cual debe ser como mínimo del 6% (Torres, et al, 2022). Existen diversos factores que incrementa la tasa de mortandad a nivel global, entre los cuales se encuentra la ausencia de especialistas, el prolongado tiempo de espera que tienen que pasar para poder ser atendidos, la falta de los medicamentos, entre otros (Teixeira, et al, 2020).

Por otra parte, en el ámbito nacional se puede observar un problema similar debido a que el Estado a pesar de los esfuerzos para mejorar la accesibilidad hacia el sector salud, no ha podido cubrir todas las necesidades en su totalidad por causa de diversos factores. Sin embargo, a pesar de esta problemática, existen otros factores resaltantes que provocan la ausencia del financiamiento respectivo, entre los cuales se encuentra casos de corrupción que han conllevado a la utilización de recursos con fines alejado de la responsabilidad estatal. También se encuentra comportamientos inadecuados por parte de los directivos, quienes no efectúan las gestiones necesarias para la implementación de materiales y equipamiento que haga posible entregar un servicio excepcional. Todo ello genera que los usuarios estén insatisfechos y busquen otras opciones para dar solución a sus padecimientos (Pezo-Guadalupe, et al, 2020). De la totalidad de reporte de insatisfacción por parte del público, el 77% de ellos proviene desde el sector salud, dentro de la cual resaltan que no han recibido una atención en el tiempo necesario o que su cita ha sido prolongada sin explicación alguna, a pesar de contar con complicaciones severas de salud que fácilmente pueden llevar a la muerte (Yesid-Solarte, et al, 2022).

Asimismo, respecto al ámbito local en el hospital de Lamas, en el servicio de Oncología, se presenta deficiencias que se ven reflejados en los altos niveles de insatisfacción o inconformidad por parte de la población local, quienes han manifestado que la institución no realiza las actividades administrativas de forma adecuada para mejorar la oferta de los servicios orientados hacia el mejoramiento de la salud. Por otro lado, no se brinda una solución oportuna a las quejas presentadas, existe una amplia cantidad de puestos que no son cubiertos debido a la alta brecha de recursos humanos, lo mismo que también provoca que las citas médicas sean prolongadas o postergadas. También se observó que este problema se acrecienta porque la atención proporcionada por parte del personal no es la adecuada, resaltando que no existe empatía y predisposición para atender a su problema y derivado al área correspondiente para recibir la atención necesaria.

Finalmente, después de haber descrito la problemática, se determinó como **problema general:** ¿Cuál es la relación entre los servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023? Los **problemas específicos:** ¿Cuál es el nivel de servicios de salud en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023?

Por otra parte, la justificación por conveniencia, porque a medida que se pudo determinar la relación entre las variables permitió colaborar para que se cuente con información precisa y veraz sobre la problemática, para que los directivos pudieran determinar procedimientos de mejora continua para ofertar servicios de calidad con lo presentado. En cuanto a la relevancia social, buscó que la entidad mejore su capacidad para el cumplimiento de las exigencias, dentro de los cuales se encontró la atención adecuada, de modo que los pacientes oncológicos estuvieran satisfechos. Valor teórico, se utilizaron teorías existentes, que sustentan los conceptos de estudio, haciendo posible la incorporación de información resaltante juntamente con teorías y normas que son importantes

para comprender la utilidad de estas variables. Implicancias prácticas puesto que se brindó recomendaciones para que el servicio de oncología mejore, los cuales permitieron no solamente la obtención de altos niveles de satisfacción, sino que también permitió incrementar la competitividad institucional. Utilidad metodológica estuvo precisado por la aplicación de instrumentos formulados en función al tema, los cuales posteriormente pudieron ser aplicados por otros investigadores para recopilar datos resaltantes.

Asimismo, en la investigación se planteó como **objetivo general:** Determinar la relación entre los servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023. **Objetivos específicos:** Identificar el nivel de servicios de salud en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023. Describir el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023. Evaluar la relación entre las dimensiones de servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023.

De igual manera, en la investigación se planteó como **Hipótesis general.** Existe relación significativa entre los servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023. Las **Hipótesis específicas:** H1: El nivel de servicios de salud en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023, es alto. H2: El nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023, es alto. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación se fundamentó en importantes estudios, del ámbito internacional, nacional, regional y local. Entre ellos mencionamos a Hurtado et al. (2020), Berger et al. (2019) y Ribeiro et al. (2021); quienes concluyeron que, a partir de los resultados obtenidos existe un nivel aceptable de satisfacción, el cual es proporcionado por los equipos médicos de los tres centros encuestados. Sin embargo, una gran cantidad de encuestados solo había terminado la escuela secundaria y ganado menos de un salario mínimo, lo que influyó en los resultados debido a las menores expectativas en relación con los servicios y el desconocimiento de los derechos básicos. Asimismo, se destacó la necesidad de mejorar la capacitación de los colaboradores del área de atención para que estos sean capaces de desarrollar la empatía al momento de recibir a los usuarios. De modo que puedan absorber sus necesidades y entregar el servicio adecuado que se ajuste a sus requerimientos para solucionar sus necesidades de forma óptima. Teniendo en cuenta que esto es la base de la satisfacción, es decir, propiciar la conformidad del público a través del fortalecimiento institucional.

Además, promover lineamientos con enfoque de calidad, establece la inclusión de dimensiones adicionales al biólogo, cumpliendo los preceptos establecidos en la propuesta de sistema de salud nacional. Aliado al hecho de permitir exactitud en las acciones a emplear, observando las singularidades de las localidades. Otro factor fundamental a destacar dentro del procedimiento para ofertar los servicios orientados hacia la salud, es la incorporación de los equipos adecuados para atender las demandas más frecuentes dentro de la población; debido a que estos ayudarán a mejorar la percepción del usuario en cuanto a la transmisión de seguridad para estar confiado al momento de la atención de sus problemáticas relacionadas a este tema. Es por ello que la institución necesita mejorar este aspecto fundamental para fortalecer una imagen eficiente que conlleve a incrementar los estándares para coincidir con las percepciones de sus usuarios, a fin de lograr una adecuada prestación.

Por otro lado, los elementos de la satisfacción como el acceso y la calidad confirman la importancia de asegurar cada vez más, que las personas sean capaces no sólo de acceder a los servicios de salud, sino también ser atendidos en lugares con estructuras físicas adecuadas y con profesionales capaces de hacer frente a las diferencias y singularidades. Es decir, se pudo constatar que los usuarios tienden a observar los factores esenciales dentro de la prestación de los servicios de salud; sobre todo de aquellos que permiten la inclusión de todos para utilizar este servicio, juntamente con la disponibilidad de instalaciones diseñadas estratégicamente para facilitar la accesibilidad de todos sin importar la existencia de algún tipo de discapacidad, es decir, se trata también de un enfoque de inclusión y equidad. Asimismo, observaron que el estado de los aspectos infraestructurales también es importante, porque transmiten la responsabilidad institucional para mantener la higiene que es crucial siempre.

Asimismo, mencionamos a Becerra y Condori (2019), Hernández et al, (2019) y Bendezu et al (2020), concluyeron que, se pudo encontrar evidencia suficiente para establecer que la institución está mejorando respecto a la entrega de los servicios de salud hacia los usuarios. Todo ello debido a que la gerencia ha destinado una mayor cantidad de recursos para poder ser gastados en la incorporación de tecnología y equipamiento necesario que conlleve a mejorar la competitividad institucional. Asimismo, designó la puesta en marcha de actividades de seguimiento y control para fortalecer la capacidad de analizar previamente las posibles amenazas que pueda afectar el funcionamiento institucional. Todo ello con la finalidad de estar preparados ante diferentes eventualidades y contar con los planes de contingencia necesarios para propiciar resultados consistentes en todo momento. Es función a ello, que se destaca la importancia de contar con directivos comprometidos con la calidad de los entregables que se disponen al usuario debido a que esto permitirá abordar la inversión necesaria.

Por consiguiente, existen diversos problemas asociados con la aparición y propagación de enfermedades dentro de la población . Entre ellas se encuentra la aglomeración, es decir, cuando las personas viven en espacios

reducidos y con amplia densidad poblacional, no solamente son más propensos a expandir diversas complicaciones de salud, sino que acompañado con la falta de acceso a servicios básicos, provoca la aparición de nuevas enfermedades de diferentes niveles que pueden generar complicaciones y afecciones a la tranquilidad. Aunado a ello, la falta de competitividad institucional del gobierno para extender los servicios hacia las poblaciones más necesitadas, es otro factor que puede incrementar la insatisfacción debido a que no solamente los servicios de salud están alejados, sino que debido a su condición social será muy difícil acceder a los establecimientos designados. Motivo por el cual se hace necesario una mejor oferta que incluya la atención oportuna de aquellos casos más frecuentes.

De acuerdo a ello, la ciudadanía destacó que muchas veces se han sentido inseguros cuando han sido atendidos por profesionales recién egresados. Todo ello por experiencias negativas suscitadas con anterioridad, por ello, se requiere que las autoridades institucionales se realicen un planeamiento estratégico sobre la asignación de la fuerza laboral. De modo que cada uno de ellos lo asuma de acuerdo su nivel de experiencia, lo cual no significa la permanencia en un puesto inferior durante mucho tiempo, sino que este puede ir variando a medida que el colaborador va incrementando su nivel de preparación. Todo ello permitirá que los niveles de satisfacción y seguridad en el público se incrementen de manera considerable, porque la identificación de los aspectos preponderantes que conllevan a la comodidad de las personas, hará posible la adopción de un enfoque estratégico que acompañado con un buen desempeño. En consecuencia, generará más probabilidades de satisfacción generalizada.

De ese mismo modo, mencionamos a Rojas (2022), Vilchez (2022) y García (2022), concluyeron que da cuenta de una relación significativa, gracias a ella fue posible cimentar las bases necesarias para comunicar a la entidad la necesidad de ofertar los servicios de salud, de manera competitiva hacia toda la población necesitada. Puesto que esto permite la generación de mejores condiciones para la vida como también permite de elevar el nivel de satisfacción en cada uno de los pobladores que acceden a estos servicios. En



torno a esto, se destacó también que la influencia es de 93.12% considerada como muy alta, la misma que debe ser aprovechada de forma positiva por la institución mediante actividades representativas como la conformación de equipos encargados de analizar detalladamente los factores relevantes que inducen a la búsqueda de bienestar y calidad en el público. De esta manera, se adelantan a los hechos y entregan las prestaciones; adjuntando estas características para lograr mayor satisfacción y por ende un mejor respaldo sustentado en la capacidad para la atención.

Por consiguiente, si bien es cierto no se sitúa dentro de un nivel alto, refleja un valor positivo suficiente como para determinar la necesidad de perfeccionar las actividades administrativas. De modo que los recursos sean empleados de forma estratégica en función a los requerimientos institucionales y la demanda del público usuario, debido a que esto permitirá mejorar la oferta. Propiciando que los pacientes que se encuentran en neonatología puedan estar satisfechos. Determinaron además que, cuando la administración funciona de acuerdo a lo que dispone la norma, hará posible la integración de aquellos recursos financieros que son esenciales para la adquisición de nuevas tecnologías; aplicables al campo de la salud para acrecentar la calidad de los servicios y conllevar a una mejor satisfacción, al mismo tiempo que eleva las posibilidades de una mejor recuperación en el menor tiempo posible sin que esto afecte su tranquilidad posteriormente.

Finalmente, el mismo que conllevó a establecer la importancia de gestionar los recursos institucionales de forma adecuada y estratégica en concordancia con el plan de trabajo, debido a que esto conllevará a obtener los resultados necesarios para incrementar la satisfacción en el público. Estos deben estar sustentados en la calidad y la rapidez, debido a que se trata de servicios sumamente importantes. De modo que se necesita un alto nivel de responsabilidad y compromiso para poder cumplir a cabalidad con las expectativas. Es por ello que se remarcó la necesidad de aplicar procedimientos sobre el manejo de estos recursos, los cuales ayudarán considerablemente a la recuperación de los mismos que por mucho tiempo se pierden en la institución debido a la corrupción. De modo que podrá ser mucho

más eficiente, para estar a la altura de los requerimientos demandados por el público, sobre todo al tratarse de un tema tan importante que es la salud.

Asimismo, para la variable de servicio de salud se precisa la **teoría psicosocial**, se basa en el desarrollo humano de forma progresiva o evolutiva. Brinda un enfoque hacia la comprensión de aquellos comportamientos sociales como resultado de las orientaciones psicológicas, Rodríguez (2018). Además, existe otra **teoría clásica del desarrollo**, precisa específicamente la realización de actividades de tipo cotidianas dentro de la sociedad para generar el desarrollo, entre las cuales se encuentra la entrega de servicios de salud, el mejoramiento de los sectores económicos, entre otros (Arcos, 2008).

En cuanto a la variable **Servicio de salud**, según la Resolución Ministerial, (2011), está compuesto por diferentes elementos que le dan forma al sistema para atender las necesidades de salud, de modo que cada uno de ellos interactúan de manera estratégica para poder lograr la satisfacción de cada uno de ellos. Según Macias et al. (2022), los usuarios constantemente están evaluando la calidad de las prestaciones por parte de las entidades de salud, debido a que se trata de un servicio indispensable y cotidiano. Por tanto, las instituciones deben estar preparadas para realizar la entrega de estas prestaciones de forma eficiente, no sólo con la finalidad de generar una buena imagen, sino también para contribuir a la tranquilidad de la sociedad.

Por otro lado, Valenzuela y Mejía (2021), sostienen que las actividades para ofertar los servicios de salud deben estar centrados no solo en la atención de pacientes en particular, sino que el enfoque debe ser integrado y universal para alcanzar el mejoramiento de una amplia diversidad de servicios por medio de protocolos estandarizados que conlleven a homogeneizar las prestaciones. Torres et al. (2022), existe algunas instituciones que solamente se enfocan en potenciar ciertos servicios de salud, lo cual genera que se descuiden otros aspectos necesarios, generando de esta forma insatisfacción y peligro para el paciente.

De ese mismo modo Ardila et al (2021), los servicios de salud, debe estar enmarcado en la integración de un enfoque humanístico que permita la atención de las personas de forma igualitaria sin tomar en cuenta su condición física o posición social, de modo que los servicios sean extendidos sin discriminaciones. Por consiguiente, Duque et al. (2022), determinaron que el compromiso institucional debe estar enfocado en atender aquellos requerimientos específicos y generales en la población, tomando en cuenta la gestión adecuada de sus recursos para poder estar atentos ante las necesidades.

Tal como lo mencionan Ascanio et al. (2022), dentro del campo de la promoción del servicio de salud es importante resaltar la planeación estratégica de los recursos, debido a que esto permitirá que las instituciones estén preparadas para diversas eventualidades que se relacionen con casos fortuitos donde se tenga que intervenir con precisión y efectividad, para lo cual es necesario tener a disposición el implemento, el personal adecuado y las medicinas requeridas para intervenir. Según Alves y Aparecida (2020), a nivel global se necesita de los servicios de salud para poder garantizar la tranquilidad y satisfacción de la población . Por tanto, es sumamente importante que los gobiernos deseen en una gran cantidad de recursos para poder socorrer las necesidades de forma oportuna. Por otro lado, Abreu et al. (2020), determinaron que la aplicación de los avances tecnológicos permite fortalecer la promoción de los servicios de salud con mayor eficiencia, debido a que estos pueden ser mejorados logrando así obtener procedimientos innovadores para reducir los riesgos.

De acuerdo Pacheco et al. (2021), dentro del servicio de salud está la pandemia de COVID-19 ya que puede considerarse un evento traumático, debido al potencial de desencadenar angustia psicológica, provocando reacciones como miedo extremo al contagio, ira, dudas, insomnio, malestar, además de la aparición o empeoramiento de trastornos mentales como ansiedad, depresión, estrés agudo, reacciones adversas y trastorno de estrés postraumático. De acuerdo con Helmyati et al. (2022), también puede ser asociado con comportamientos de riesgo como el consumo y un mayor riesgo

de suicidio. Dado este escenario, varios grupos están siendo considerados más susceptibles a las consecuencias psicosociales de la pandemia, y entre ellos, estudiante de medicina.

De ese mismo modo, Paiva et al. (2019), las instituciones generan una contribución muy importante al bienestar debido a que no solamente brinda el socorro necesario cuando se trata de complicaciones en la salud, sino que también hace posible la generación de los procedimientos para el cuidado personal. Asimismo, Guzmán et al. (2019), considera que la capacitación de los colaboradores dedicados a la atención de salud es crucial para poder prestar un servicio eficiente. Según Pantoja et al. (2022), las instituciones nunca deben perder el enfoque humanístico debido a que esto les permitirá realizar una gestión interna positiva que genere un ambiente de tranquilidad y confianza por parte del público.

Según Llanes et al. (2023) la tipología de los servicios de salud es muy amplia por lo que las autoridades deben empezar delimitando su alcance para facilitar la aplicación de obras congruentes centradas específicamente en cada sector, debido a que de esta manera los servicios ayudarán a atender de manera específica las necesidades y así sucesivamente ir extendiendo esta metodología hacia otros sectores. De acuerdo con Asprilla et al. (2023), el gobierno debe velar por la accesibilidad para una atención oportuna a todos, aquellos que se encuentran dentro de la locación local como prioridad, para lo cual las normativas deben ser claras y específicas. De modo que cuando se presenten conflictos, se puedan solucionar de forma legal apeándose a las normas. Por ello, tal como lo afirma Pachas (2023) es necesario que la entrega de los servicios para el mejoramiento de la salud se realice desde un enfoque humanístico para poder generar el acceso sin exclusiones de tipo social o económico, es decir, hacer que este servicio sea universal.

Tal como lo menciona Bezerra et al. (2020), desde hace mucho tiempo las comunidades alejadas de la zona urbana vienen pidiendo la imparcialidad al momento de designar los recursos para la construcción de infraestructura que

permita expandir los servicios, petición que debe ser atendida con suma urgencia debido a que la tasa de mortalidad en estas zonas es muy alta debido a que no existen primeros auxilios, mucho menos servicios integrales. De otro modo Almeida et al. (2019), determinaron que la entidad prestadora de salud debe tener conocimiento de los componentes que permiten realizar la oferta con eficiencia, de modo que no se genere falsas expectativas, sino que éstas sean lo suficientemente estratégicas para generar confianza.

De acuerdo con Machado (2022), el desarrollo de los procedimientos adecuados para el mejoramiento del acceso hacia los servicios de la salud parte en primer lugar desde la iniciativa de las autoridades quienes, en cumplimiento a sus funciones para proveer bienestar, deben gestionar el mejoramiento de estos servicios. Asimismo, Colchero et al. (2023) establecieron que el mejoramiento del acceso a estos servicios permite no solo la generación de bienestar en la población, sino que además transmite un enfoque de seguridad e inclusión que posteriormente fomentará el respaldo respectivo por el público usuario. Además, García (2022) determinó que no solo es necesario entregar la infraestructura, sino que también se necesita del seguimiento continuo para determinar errores y solucionarse de forma precisa, debido a que a partir de ellos se garantizará la continuidad.

En este sentido, Cameiro e Impieri (2021), mencionan que los servicios de salud causan el bienestar en los usuarios, por tanto, las herramientas y procesos innovadores ayudan a incrementar la competitividad institucional, de modo que los recursos sean invertidos oportunamente para fortalecer este sistema. Por consiguiente, Catussi et al. (2022), consideran que, debido a la aparición de diversas enfermedades y complicaciones en la salud de los pacientes, las instituciones están llamadas a fortalecer la capacidad para ofertar los servicios de manera competitiva, debido a que esto abrirá la posibilidad de brindar una segunda oportunidad a quienes se encuentran en situaciones críticas. De esa manera Gómez et al. (2021), sostienen que se debe garantizar el acceso óptimo de los pacientes hacia un servicio integral.

Por otra parte, al identificar las dimensiones del **servicio de salud** con la Resolución Ministerial, (2011), menciona las siguientes Dimensiones.

**Estructura:** está conformado por todos aquellos recursos que hacen posible la prestación de los servicios de salud hacia la ciudadanía, entre los cuales se encuentran los equipos médicos, el personal encargado de brindar la atención correspondiente, la forma en cómo se gestionan y se manejan los procesos institucionales. Asimismo, Carneiro e Impieri (2021), representa la estructura interna de la institución donde se desarrollan las actividades de manera transparente, mediante el trabajo de los colaboradores. Además, Catussi et al. (2022), uno de los principales mecanismos de desarrollo y progreso de una entidad, es mantener una estructura firme.

Además, Almeida et al. (2019), consideran que la disposición de una estructura sólida y ordenada transmitirá mejores sensaciones al usuario.

**Capacidad Resolutiva:** se menciona a la Resolución Ministerial, (2011), representa a la capacidad de las instituciones para resolver diversas complicaciones en la salud de los pacientes de manera oportuna aplicando procedimientos innovadores que no exponga al riesgo innecesario. Asimismo, Colchero et al. (2023) involucra a la estructuración de prácticas positivas que generen mayor bienestar. En tanto, García (2022) la capacidad permite que una institución logre tener un buen desarrollo económico, por medio de la utilización de los recursos. Por su parte, Machado (2022), establece que la conformación de equipos multidisciplinarios incrementará esta capacidad para enfrentar las situaciones adecuadamente.

**Capacidad de Oferta:** Se menciona a la Resolución Ministerial, (2011), representa la competitividad institucional para cumplir con aquellas necesidades de salud, presentadas por parte de la población, lo cual depende de diversos factores como la gestión para la obtención de los implementos y medicamentos necesarios, entre otros. Asimismo, Machado (2022), una de las principales estrategias es poder mantener un buen nivel económico, es poner en práctica la reducción del costo del producto. Además, Colchero et al. (2023) la oferta permite conocer sobre la calidad de un producto, donde el cliente puede efectuar la compra de acuerdo al precio. De acuerdo con Bezerra et al. (2020), es necesario mejorar la capacidad de oferta mediante la innovación en los procesos para un mejor servicio.

Respecto a la satisfacción del usuario externo se encuentra la **teoría bifactorial** se menciona a Martínez (2013), está orientada principalmente a explicar la procedencia de los factores incidentes en la satisfacción, los cuales generalmente son de tipo internos, y se van creando a partir de conductas, costumbres, experiencias, entre otros; que finalmente son reflejados al momento de tener una experiencia a través de la obtención de un servicio. Así mismo está la **teoría los dos factores**, explica que existen dos factores resaltantes dentro de la satisfacción . El primero se relaciona con todos aquellos elementos internos de la persona que permite la aparición de actitudes positivas para generar una mayor satisfacción, mientras que en segundo lugar se encuentra a la capacidad institucional para proveer aquellos servicios de acuerdo a las expectativas desarrolladas (Valenzuela, 2020).

Asimismo, como segunda variable **satisfacción del usuario externo**, se menciona a la RM N° 527-2011/MINSA (2011), está conformado por diferentes elementos que ayuda a generar el nivel de satisfacción respecto a las prestaciones extendidas por parte del sistema de salud, los cuales serán capaces de generar una satisfacción positiva. Por otro lado, Cataldo et al. (2022), determinaron que la satisfacción está catalogada como uno de los indicadores más importantes que permite medir la competitividad institucional para realizar prestaciones que cumplan con los estándares normativos y al mismo tiempo con las proyecciones de los usuarios. Debido a que, si estos no son cubiertos en su totalidad, generarán discrepancias mencionados por Rodríguez et al. (2019), dentro de los diversos campos orientados hacia la prestación de servicios. Las instituciones deben ser cuidadosas al momento de gestionar sus recursos internos, debido a que estos se verán reflejado finalmente en la prestación ofrecida hacia el usuario.

De acuerdo con Capote et al. (2019), muchas veces los directivos de las organizaciones han considerado que únicamente es necesario contar con insumos de alta calidad para producir servicios competitivos, lo cual deja sin efecto la necesidad de gestionar los conocimientos de las personas de forma estratégica, la misma que es la parte complementaria para generar una experiencia resaltante. Por ello, tal como lo deja en evidencia Zabala et al.

(2021), la calidad debe estar en todos los aspectos, de modo que la percepción del usuario sea positiva y brinde el respaldo pertinente.

Tal como lo mencionan Uşma y Akıncı (2022), los niveles de satisfacción presentan diversas variabilidades, los mismos que están efectuados por diversos elementos como las expectativas del público, su comportamiento, entre otros; que finalmente determinan el estado de satisfacción o insatisfacción. Asimismo, Gómez et al. (2022), sostienen que, cuando las organizaciones levantan en expectativas demasiado altas que se escapan de su capacidad competitiva, lo único que generan es insatisfacción en el usuario debido a que, cuando externo en cuenta lo prometido, su experiencia será negativa.

De otro modo, Lorca et al. (2022), dentro del campo de la salud pública, las entidades que conforman este sistema no están lo suficientemente preparadas para brindar una atención de calidad que ayude a cubrir la demanda, lo cual se debe a diversos factores como la falta de recursos y la iniciativa de los gestores. De esa manera Fernández (2020), determinaron que debe existir un alto grado de compromiso directivo para poder gestionar la obtención de los recursos que conlleven a la inversión estratégica, en equipos de alta tecnología que permitirán realizar mejores prestaciones.

En este sentido, Bermúdez et al. (2021), el análisis de la satisfacción del público usuario debe ser una actividad cotidiana y considerada como de gran valor en las instituciones debido a que, permite acceder a datos relevantes que conllevará a identificar problemas internos que muchas veces no son detectados desde la perspectiva interna. Por consiguiente, Teixeira et al. (2020), la utilización de instrumentos correctos que permitirán la apertura de las posibilidades para la obtención de diversas opiniones de personas representativas que utilicen el servicio. De modo que esto ayude a diseñar una estrategia competitiva para gestionar las mejoras pertinentes en función a las necesidades. Además, según García et al. (2020), esta información puede ser utilizada para proporcionar nuevos servicios de salud en función a los requerimientos presentados por el público. Por ello, tal como lo sostienen Padilla et al. (2019), cuando los servicios estén basados en las necesidades



del usuario y se integran los recursos pertinentes para integrar la calidad, existen mayores probabilidades de satisfacer al público (Pérez et al, 2019).

Seguidamente, Hernández et al. (2019), determinaron que, cada uno de los elementos que conforman los aspectos primordiales para la satisfacción, no deben ser tomados como casos aislados, sino que tanto su identificación como su mejoramiento debe responder al cumplimiento de las exigencias presentadas por el usuario. Por consiguiente, Cruz et al. (2019), establecieron que es necesario actuar de manera cuidadosa cuando se trata de la solución de los conflictos experimentados por parte del usuario. Esto debido a que se transmite el nivel de compromiso de la institución para sobrellevar estos problemas, por lo que se generará confianza y bienestar al mismo tiempo.

Igualmente, Yesid et al. (2020), cuando hablamos de incrementar las posibilidades de la satisfacción de los usuarios, no solamente nos referimos al mejoramiento de aquellas condiciones finales que brindan una experiencia distinta, sino que también se hace referencia al mejoramiento de la estructura interna institucional para posibilitar una organización adecuada de los recursos y la especialización de los colaboradores para que estos estén a la altura de las exigencias. De modo que cada una de las entregas se realicen de acuerdo a los requerimientos que son recopilados a través de diversas estrategias organizacionales. Dentro de este también se debe considerar la aplicación de los instrumentos adecuados para recopilar la data confiable que conlleve a establecer las estrategias pertinentes y competentes para propiciar el mejoramiento continuo. Todo esto debe estar sustentado en función al conocimiento óptimo de las necesidades para la mejora de los procesos que ayuden a determinar las pautas adecuadas, para generar la satisfacción continuamente. Es decir, para poder mantener este estándar de conformidad en el público, se requiere de un trabajo organizado continuamente.

De acuerdo con Padilla et al. (2019), muchos usuarios han manifestado que no se encuentran satisfechos un al utilizar servicios específicos de las organizaciones, dentro del cual han señalado diversos elementos que son fundamentales para incidir sobre este último resultado. Entre ellos tenemos a la atención, la cual muchas veces es de forma inadecuada por el personal

designado por parte de la institución, los mismos que no residen las capacitaciones suficientes para integrar las competencias adecuada que permita extender un trato justo y amable hacia los usuarios. Todo ello a raíz de que muchas veces la falta de empatía ha bloqueado la posibilidad de entender correctamente las necesidades del usuario, lo mismo que ha conllevado a determinar soluciones inadecuadas a través de la entrega de los servicios. Por tanto, se determina que, para entender los requerimientos, los colaboradores encargados de la atención deben ponerse en la situación de los demás para interpretar su necesidad coherentemente, lo cual facilitará la designación de las opciones más adecuadas para la solución pertinente y la determinación de la satisfacción.

Del mismo modo, Bermúdez et al. (2021), las organizaciones realmente tienen la posibilidad de conocer la satisfacción de su público debido a que actualmente existe una enorme cantidad de estrategias de bajo costo que permite utilizar las redes sociales para interactuar con el usuario de manera coherente y solicitar información sobre las experiencias adquiridas. De esta manera, se pueden detectar ciertos errores internos que muchas veces son imperceptibles, de modo que es necesario recurrir a hacia la opinión desde el exterior para aplicar las estrategias que correspondan al mejoramiento adecuado. Las redes sociales al ser plataformas de acceso masivo por parte de las personas son los medios más indicados para extender encuestas virtuales, las mismas que puede ser respondidas sin mayores complicaciones por los usuarios con lo cual se podrá recopilar datos sobre su satisfacción con el servicio brindado, obtener recomendaciones de mejoramiento, obtención de información sobre las necesidades más relevantes que aún no han sido detectadas por parte de la organización. Por consiguiente, se fortalece la satisfacción y al mismo tiempo se pueden recopilar e ideas para la apertura de nuevas ofertas.

Asimismo, Lorca et al. (2022), la comprensión adecuada de los requerimientos y las opiniones del público usuario sobre los servicios que son ofrecidos por la organización, abrirá las puertas a diversos beneficios, los cuales primeramente facilitan el incremento de la capacidad para satisfacer

objetivamente a cada uno de ellos. Seguidamente, se encuentra la posibilidad de generar una imagen competitiva y positiva que acreditará consecuentemente el crecimiento organizacional para la aceptación de nuevas propuestas lanzadas hacia el mercado. Por ello, la comunicación juega un rol muy importante dentro del proceso de satisfacción porque facilita la transmisión de datos que posteriormente son tratados estadísticamente u otros procedimientos establecidos por parte de la organización para poder obtener resultados para la toma de decisiones de mejora o fortalecimiento respecto. De modo que el mejoramiento continuo forme parte de la identidad cultural institucional para la realización de las actividades cotidianas bajo el enfoque de calidad que satisfacción prioritaria de los o usuarios en primera instancia.

De acuerdo con Teixeira et al. (2020), para poder satisfacer de forma óptima los usuarios, primera se requiere de la exploración objetiva de sus requerimientos. Para ello, se deben abordar técnicas y utilizar instrumentos adecuados que permitan la obtención de la información necesaria para que los directivos institucionales puedan tomar medidas al respecto. Sobre todo cuando se trata de los servicios de salud que necesitan ser entregados bajo altos niveles de eficiencia porque representa la posibilidad de mejorar la calidad de vida de los usuarios, quienes acuden hacia estas entidades con la finalidad de encontrar mejoras para sus condiciones. Dentro de ello también se debe tomar en cuenta la necesidad de facilitar una plataforma adecuada para que los usuarios se puedan comunicar en cualquier momento con la institución, la misma que debe emitir una respuesta en el tiempo adecuado, más aún cuando se trata de emergencias que requieren de una atención inmediata. Es fundamental que la institución cuente con los implementos, personal capacitado y los medicamentos para poder garantizar las posibilidades de recuperación eficiente. Todo ello forma parte del proceso de satisfacción que finalmente experimentará el usuario cuando se cumplan sus exigencias.

Por otro lado, García et al. (2020), el incremento de los estándares de calidad para la entrega de los servicios dentro de las instituciones de salud, no

solamente ha elevado los costos productivos, sino que al mismo tiempo o ha conllevado a la necesidad de determinar una estrategia competente que ayude a organizar los recursos de forma estratégica. De modo que propicie la incorporación de las características necesarias que permitan la satisfacción en las personas usuarias. Todo ello debido a que al existir una enorme cantidad de opciones para la elección, aquellas organizaciones que no estén a la altura de estas exigencias, no serán capaces de ser representativas o elegibles por parte de los usuarios. En función a ello, se destaca que la satisfacción no solamente es fundamental para la permanencia de los usuarios dentro de la organización, sino que cuando se trata de la prestación de servicios estatales, es una obligación de cada una de las instituciones, por lo que están llamadas a fortalecer cada uno de los aspectos internos para garantizar la entrega de un servicio óptimo tal como lo demandan a las normativas.

Asimismo, Rodríguez et al. (2019), la teoría de las organizaciones no solamente debe ser la recopilación de los recursos para incrementar su rentabilidad, sino que debe estar sostenida esencialmente en la generación de experiencias satisfactorias en el público usuario. Teniendo en cuenta que ellos son el soporte fundamental para el funcionamiento de la organización, porque a través del intercambio de valores, se produce el ingreso de los recursos necesarios para la subsistencia. Es por ello que se destaca la importancia de adoptar un enfoque organizacional coherente que involucre todo los procesos y los beneficiarios de servicio. Asegurando que la utilización de cada uno de los elementos se realice responsablemente para obtener resultados eficientes que tenga la posibilidad de generar un alto nivel de satisfacción. No solamente pensando en el respaldo que se obtendrá por el público, sino en la posibilidad de mejorar ciertos aspectos de su vida cotidiana calidad, es decir, se trata de generar un impacto relevante dentro del público más allá de cubrir necesidades superficiales. En consecuencia, se contribuirá también a la creación de un espacio adecuado donde la sociedad pueda desarrollarse plenamente a través de la cooperación de cada uno de los individuos y organismos que coexisten en el mismo espacio.

Seguidamente, Fernández (2020), cuando se trata de servicios orientados hacia el mejoramiento de la salud de las personas, es importante e incrementar los factores de calidad para facilitar una recuperación excelente mediante la optimización del tiempo; sin que esto signifique la aparición de posibilidades que puedan afectar posteriormente a los pacientes. Tomando referencia que muchas veces las organizaciones con el objetivo de disminuir los costos realizan procedimientos sin la experimentación adecuada, provocando que los resultados sean negativos y generen insatisfacción generalizada debido a que muchas veces, el usuario comparte estas experiencias negativas hacia los demás como una forma de desahogarse o ayudará a que más personas caigan en ello.

Tal como lo menciona, Eirin et al. (2022), los usuarios externos son muy importantes para las instituciones, debido a que su nivel de conformidad con satisfacción determinará las pautas necesarias para continuar con la utilización de modelos o estrategias implementadas, de modo que el desarrollo de una comunicación eficiente permitirá el cruce de datos de forma estratégica para el mejoramiento continuo. De ese mismo modo, Febres et al. (2022), establecen que, la comunicación también es un elemento influyente dentro de la satisfacción, debido a que no solamente es utilizado para fines publicitarios, sino que también puede ser empleado como retroalimentación proveniente de del público para hacer de conocimiento los errores que se presentan. Sin embargo, muchas veces generan incongruencias entre las propuestas presentadas por la institución por medio de los servicios. Por otro lado, Yesid et al. (2020), las instituciones deben comprender que los pacientes que presentan complicaciones considerables, generalmente tienen mayores exigencias respecto a la calidad del servicio brindado. Todo ello debido a que esto representa la posibilidad de generar una recuperación en el menor tiempo y sin generar afecciones significativas a otras partes del cuerpo. Por tanto, es necesario tomar en cuenta la utilización de equipos especializados de acuerdo a la competitividad de la organización. De acuerdo Pezo et al. (2020), la atención es otro elemento que ayuda a generar satisfacción, debido a que, a pesar de ser considerado como la etapa final de la prestación de servicios, determina en gran medida la competitividad o capacidad institucional para

gestionar sus recursos internos de forma eficiente, debido a que la forma en cómo atiendan al usuario, ser al reflejo del compromiso asumido por la organización. Por otro lado, según Cabana et al. (2021), las entidades hospitalarias deben estar al pendiente de los diversos avances tecnológicos que permita la incorporación dentro de los procesos para generar servicios con mayor nivel de calidad y satisfacción.

Por otra parte, las dimensiones fueron expuestas por RM N° 527-2011/MINSA (2011), teniendo así: Dimensión 1: **Aspectos tangibles**: agrupa a todos los elementos que forman parte de los recursos empleados por parte de la organización para hacer posible la entrega de los servicios hacia el usuario. Entre ellos se encuentran las instalaciones, el equipamiento, la forma en cómo se organizan los utensilios, la higiene, entre otros. Asimismo, Yesid et al. (2020), son mecanismos que permiten conocer la calidad del producto por parte de los usuarios, a fin de que puedan percibir para luego ser adquirida. Además, Febres et al (2022), hace referencia a los materiales que pueden ser utilizados para brindar un servicio de calidad acorde a las exigencias del público. Según Pezo et al. (2020), la higiene también forma parte de esta dimensión, es por ello que debe ser cuidada adecuadamente.

Dimensión 2: **Fiabilidad**, mencionamos a, la RM N° 527-2011/MINSA (2011), básicamente se traduce en confiabilidad, el cual es el grado en el cual la institución realiza la prestación de servicios de forma confiable, de modo que el público este seguro de recibir servicios competitivos que ayuden a mejorar sus condiciones o complicaciones de salud. En tanto, Yesid et al. (2020), la institución debe de ser fiable con sus clientes con la intención de que se lleven a cabo buenos tratos entre ambas partes. Además, Pezo et al. (2020), uno de los aspectos importantes de las entidades es mantener su perfil uniforme, con el fin de que se puedan otorgar un buen servicio. Por su parte, Eirin et al. (2022), sostienen que esto posibilita la atracción por un servicio capaz de resolver sus requerimientos.

Dimensión 3: **Capacidad de respuesta**, mencionamos a, RM N° 527-2011/MINSA (2011), permite determinar la capacidad con la cual las

instituciones de salud brindan una respuesta positiva hacia los requerimientos de los pacientes, del cual es medido de acuerdo al tiempo y el grado de compromiso empleado para poder suplir estos requerimientos. Asimismo, Cabana et al. (2021), los entes deben de dar solución a todos los problemas que se dan en torno a las quejas de los clientes, por lo que mediante la capacidad de respuesta buscan mejorar su sistema. Además, Rodríguez et al. (2019), los entes han desarrollado estrategias que permiten mejorar su situación que presentan, a fin de que se tengan mejores resultados en tomo a su situación económica.

De acuerdo con Femández (2020), es necesario optimizar los tiempos y la comunicación para conocer la necesidad y brindar una respuesta positiva en el menor tiempo posible. Dimensión 4: **Seguridad**, asimismo, la RM N° 527-2011/MINSA (2011), es un elemento intangible que es transmitido por la organización hacia el usuario, para que este se sienta confiado respecto a los diversos tratamientos o servicios proporcionados por la entidad. Asimismo, García et al. (2020), permite que la información sea confiable lo cual identifica el perfil de la institución sobre el desempeño que efectúa. Además, Teixeira et al. (2020), uno de los principios de una entidad es mantener un estándar de calidad con el fin de que se desarrollen un buen trato hacia el cliente.

Asimismo, Padilla et al. (2019), aseguran que la seguridad transmite sensaciones de tranquilidad hacia los usuarios para una mejor satisfacción.

Dimensión 5: **Empatía**, así pues, RM N° 527-2011/MINSA (2011), es una habilidad presente en los colaboradores dedicados a la atención de los usuarios para atender los padecimientos de forma apropiada, haciendo posible la identificación plena de sus necesidades para la designación del servicio que mejor se ajuste a su condición. Asimismo, Lorca et al. (2022), la empatía se mide a través del desempeño de los colaboradores, lo cual este aspecto representa el trabajo unido demostrando sus habilidades y conocimientos. Además, Bermúdez et al. (2021), uno de los rasgos que representa la empatía es llevar a cabo un buen compañerismo e interponerse en el lugar de los demás. Es por ello que Capote et al. (2019), sostienen que

se debe brindar capacitaciones para desarrollar esta competencia en los colaboradores de atención para que sean empáticos con los usuarios.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**3.1.1. Tipo de estudio: Básico**, de acuerdo con Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), permitieron la determinación de un tema, la identificación de su problemática y el análisis respectivo para que establecieran aquellos procedimientos o herramientas que permitieron la solución respectiva partiendo de un diagnóstico eficiente y coherentemente determinado por medio de la exploración.

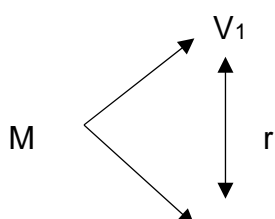
#### 3.1.2. Diseño de investigación

**Diseño no experimental**. según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), permitió la recopilación de datos sin realizar actividades que pudieran modificar el comportamiento natural de las variables. Por tanto, en esos casos, el propio investigador acudió al ambiente donde se encontró el objeto para recopilar la información necesaria que fue analizada posteriormente en otro ambiente.

La investigación fue de enfoque **cuantitativo**, debido a que buscó la expresión numérica y estadística para la interpretación adecuada de los resultados. Asimismo, determinar diferentes valores para la descripción de resultados que fueron fáciles de interpretar por el público (Neill y Cortez, 2018)

Asimismo, fue **correlacional**. Para Huaire et al (2022), su principal intención fue realizar los análisis que sean necesarios para que determinen con certeza la correlación entre variables, lo cual estuvo determinado por los objetivos planteados al inicio del proceso.

Síntesis del esquema:



- M =** Muestra  
**V1 =** Servicios de salud  
**V2 =** Satisfacción del usuario externo  
**r =** Relación entre ambas variables

### 3.2. Variables y Operacionalización

**Variable 1:** Servicios de salud

**Variable 2:** Satisfacción del usuario externo

**Nota.** La operacionalización de variables se encuentra en los anexos

### 3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo y unidad de análisis

#### 3.3.1. Población

Asimismo, para Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), fue la integración completa de todos los elementos que resultaron involucrados en el estudio, los mismos que pudieron presentarse de forma definida o indefinida siempre y cuando presentaran las características que hizo posible su agrupación. La población estuvo conformada por 59 pacientes oncológicos del Hospital de Lamas, 2023.

#### Criterios de selección

##### Inclusión

- ✓ Pacientes oncológicos entre 18 a 65 años
- ✓ Pacientes oncológicos de la provincia de Lamas

##### Exclusión

- ✓ Familiares del hospital
- ✓ Trabajadores del Hospital

**3.3.2. Muestra.** Asimismo, Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), resultó ser la cantidad definitiva sobre la cual se aplicaron los instrumentos respectivos que ayudaron a la obtención de los datos

necesarios que conllevaron a cumplir los objetivos. La muestra de estudio estuvo conformada por 59 pacientes oncológicos del Hospital de Lamas, 2023.

### **3.3.3. Muestreo**

**No probabilístico.** De acuerdo con Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), no se requirió de la aplicación de fórmulas estadísticas o matemáticas para disminuir la cantidad poblacional, sino que en este caso se trabajó con la totalidad de ella de acuerdo a la conveniencia del estudiador.

**3.3.4. Unidad de análisis:** Un paciente oncológico del Hospital de Lamas, 2023.

## **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

La técnica utilizada fue la encuesta. Según Sánchez et al. (2018) lo define como uno de los métodos que facilitó el desarrollo de las investigaciones proveyendo datos relevantes que permitieron la interpretación necesaria que originan los resultados.

### **Instrumento**

El instrumento utilizado fue el cuestionario, según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), permitió la conformación de un documento contenedor de preguntas enfocadas en cada una de las variables para recabar datos precisos para el conocimiento óptimo y el procesamiento adecuado.

La obtención de datos sobre los servicios de salud fue posible gracias a un cuestionario de elaboración propia en función a 15 enunciados, dividido en 3 dimensiones. La escala será la ordinal: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. La variable se

midió en tres niveles o rangos: Bajo (15 - 35), Medio (36 - 55) y Alto (56 -75).

La obtención de datos sobre la satisfacción del usuario externo fue posible gracias a un cuestionario de elaboración propia en función a 20 enunciados, dividido en 5 dimensiones. La escala será la ordinal: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. La variable se midió en tres niveles o rangos: Bajo (20 - 46), Medio (47 - 73) y Alto (74 -100).

### **Validez**

Fue aprobado a través de profesionales, se equilibró a 5 expertos con prudencia.

Se determinó la puntuación promedio de los expertos se usó la V de Aiken. En cuanto a la primera variable, su resultado arrojó un promedio de 0.98 (98 %), a la segunda variable, arrojó un promedio de 0.98 (98 %) de concordancia.

### **Confiabilidad**

De acuerdo a los lineamientos metodológicos, se utilizará el alfa de Cronbach tomando como rango de resultados válidos entre 0.7 - 1 (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Variable	N° de ítems	Alpha de Cronbach
Servicios de salud	15	0.972
Satisfacción del usuario externo	20	0.981

**Fuente:** Elaboración propia

Por tanto, los resultados obtenidos se calculó la confiabilidad de servicios de salud, la cual da como resultado 0,972, la confiabilidad de satisfacción del usuario externo, la cual da como resultado 0,9.

### 3.5. Procedimientos

Principalmente, se solicitó autorización a la institución en estudio, luego se puso en marcha la indagación respectiva que conllevó a conocer de forma general y específica la problemática que es materia de investigación para luego de ello recurrir a diversas fuentes de internet para acoplar toda la información teórica relevante, actualizada y apropiada sobre el tema. Posterior a ello, se construyeron los cuestionarios que hicieron posible la recopilación de datos por medio de su aplicación en la muestra de manera directa. Seguido de ello se analizaron cada uno de ellos estadísticamente para proporcionar los resultados, los cuales en el siguiente procedimiento fueron comparados para finalmente establecer conclusiones y recomendaciones.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

La totalidad de los datos obtenidos fueron materia de análisis estadístico por medio del SPSS V.25 el cual es un software para realizar cálculos de diferentes procedimientos con un alto nivel de exactitud. Esto permitió presentar la información mediante tablas y figuras como también ayudó a establecer las correlaciones por medio del coeficiente respectivo en este caso el Rho de Spearman en la etapa de comprobación de hipótesis.

### 3.7. Aspectos éticos

Se detalló el cumplimiento de los siguientes: **autonomía**, debido a que, no se aplicó ningún tipo de fuerza para obligar la participación de aquellos que conformaron la muestra como también se garantiza la elección libre del tema. **Beneficencia**, porque tal como se estipula dentro de las justificaciones, buscó generar un impacto positivo sobre la institución para propiciar el crecimiento en cuanto a competitividad para la proporción de servicios adecuados y mejora continua de la calidad. **No maleficencia**, porque se llevó a cabo de forma controlada y responsable donde no se busca generar conflictos o problemas que puedan afectar el funcionamiento institucional. **Justicia**, detallando que se respetaron todos aquellos aspectos relacionados con los valores, las costumbres y

ética personal de los participantes, de modo que todos encontraron un espacio justo y respetuoso para su participación . **Consentimiento informado**, ya que se tuvo la autorización de todos los participantes.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Nivel de servicios de salud en el servicio de Oncología del hospital de Lamas, 2023

**Tabla 1**

*Nivel de servicios de salud en el servicio de Oncología*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Bajo	15-35	18	31%
medio	36-55	29	49%
alto	56-75	12	20%
	Total	59	100%

**Fuente:** Elaboración propia. Cuestionario aplicado a pacientes oncológicos del Hospital de Lamas, 2023.

#### **Interpretación**

Según la tabla, el nivel de servicios de salud en el servicio de Oncología tiene un nivel bajo en 31 % (18), nivel medio en 49 % (29) y alto en 20 % (12), rechazando la hipótesis específica 1.

#### 4.2. Nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción del usuario externo*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Bajo	20-46	16	27%
medio	47-73	31	53%
alto	74-100	12	20%
Total		59	100%

**Fuente:** Elaboración propia. Cuestionario aplicado a pacientes oncológicos del Hospital de Lamas, 2023.

#### **Interpretación**

Según la tabla, el nivel de satisfacción del usuario externo tiene un nivel bajo en 27% (16), un nivel medio en 53% (31) y un nivel alto en 20% (12), rechazando la hipótesis específica 2.



#### 4.3. Nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Servicios de salud</b>	<b>,200</b>	<b>59</b>	<b>,000</b>
Estructura	,191	59	,000
Capacidad de respuesta	,181	59	,000
Capacidad de oferta	,173	59	,000
<b>Satisfacción del usuario externo</b>	<b>,200</b>	<b>59</b>	<b>,000</b>
Aspectos tangibles	,173	59	,000
Fiabilidad	,188	59	,000
Capacidad de respuesta	,194	59	,000
Seguridad	,183	59	,000
Empatía	,200	59	,000

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

#### **Interpretación**

Dado que la muestra es mayor o igual a 50 elementos, se utilizó la estadística de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>. Siendo  $p = 0.000$  siendo unos de las variables menor al nivel de significancia de 0.05, de tal manera, se demuestra que no existe una distribución no normal. En tal sentido para contrastar la hipótesis se empleó el estadístico de correlación de Rho de Spearman.

#### Tabla 4

*Relación entre las dimensiones de servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023*

		Satisfacción del usuario externo	
Rho de Spearman	Estructura	Coeficiente de correlación	,675**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	59
	Capacidad Resolutiva	Coeficiente de correlación	,626**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	59
	Capacidad de Oferta	Coeficiente de correlación	,659**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	59

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

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

#### Interpretación

De acuerdo a los valores, se determinó que existe relación positiva significativa entre las dimensiones de los servicios de salud y satisfacción del usuario externo. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.675, 0.626, 0.659 (correlación positiva moderada) y un p-valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), aceptando así la hipótesis de investigación.

#### 4.4. Relación entre los servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023

**Tabla 5**

*Relación entre los servicios de salud y satisfacción del usuario externo*

			Servicios de salud	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Servicios de salud	Coeficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	59	59
	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	59	59

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

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

#### **Interpretación**

De acuerdo a los valores, se determinó que existe relación positiva moderada y significativa entre los servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.673 (correlación positiva moderada) y un p-valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), aceptando así la hipótesis de investigación.

## V. DISCUSIÓN

En ese capítulo se contrasta los resultados obtenidos con los antecedentes, obteniendo, así como primer resultado el nivel de servicios de salud en el servicio de Oncología que tiene un nivel bajo en 31 %, nivel medio en 49 % y alto en 20 %. Dichos resultados son debido a que no se brinda una solución oportuna a las quejas presentadas, existe una amplia cantidad de puestos que no son cubiertos debido a la falta de personal, lo mismo que también provoca que las citas médicas sean prolongadas o postergadas. También se observó que este problema se acrecienta debido a que la atención proporcionada por parte del personal no es la adecuada. Resultados que coinciden con Hurtado et al. (2020), Berger et al. (2019) y Ribeiro et al. (2021); indican que, a partir de los resultados obtenidos, existe un nivel aceptable de satisfacción, el cual es proporcionado por los equipos médicos de los tres centros encuestados. Sin embargo, una gran cantidad de encuestados solo había terminado la escuela secundaria y ganado en menos de un salario mínimo, lo que puede influir en los resultados, debido a las menores expectativas en relación con los servicios y el desconocimiento de los derechos básicos.

*Por lo tanto, se destacó la necesidad de mejorar la capacitación de los colaboradores del área de atención para que estos sean capaces de desarrollar la empatía al momento de recibir a los usuarios; de modo que puedan absorber sus necesidades y entregar el servicio adecuado que se ajuste a sus requerimientos para solucionar sus necesidades de manera óptima; teniendo en cuenta que esto es la base de la satisfacción. Es decir, propiciar la conformidad del público a través del fortalecimiento institucional.*

En tanto, Berger et al. (2019), indican que, además de promover lineamientos con enfoque de calidad, establece la inclusión de dimensiones adicionales al recurso humano, cumpliendo los preceptos establecidos en la propuesta de sistema de salud nacional. Aliado al hecho de permitir exactitud en las acciones a emplear, observando las singularidades de las localidades. Otro factor fundamental a destacar dentro del procedimiento para ofertar los servicios orientados hacia la salud, es la incorporación de los equipos adecuados para atender las demandas más frecuentes dentro de la población

debido a que estos ayudarán a mejorar la percepción del usuario, en cuanto a la transmisión de seguridad para estar confiado al momento de la atención de sus problemáticas relacionadas a este tema. Es por ello que la institución necesita mejorar este aspecto fundamental para fortalecer una imagen eficiente que conlleve a incrementar los estándares para coincidir con las percepciones de sus usuarios, a fin de lograr una adecuada prestación.

También, Ribeiro et al. (2021), deduce que, los elementos de la satisfacción como el acceso y la calidad confirman la importancia de asegurar, cada vez más, que las personas sean capaces no sólo de acceder a los servicios de salud, sino también ser atendidos en lugares con estructuras físicas adecuadas y con profesionales capaces de hacer frente a las diferencias y singularidades.

*Es decir, se pudo constatar que los usuarios tienden a observar los factores esenciales dentro de la prestación de los servicios de salud, sobre todo de aquellos que permiten la inclusión de todos para utilizar este servicio, juntamente con la disponibilidad de instalaciones diseñadas estratégicamente para facilitar la accesibilidad de todos sin importar la existencia de algún tipo de discapacidad, es decir, se trata también de un enfoque de inclusión y equidad. Asimismo, observaron que el estado de los aspectos infraestructurales también es importante, porque transmiten la responsabilidad institucional para mantener la higiene que es crucial siempre.*

Además, el nivel de satisfacción del usuario externo tiene un nivel bajo en 27%, un nivel medio en 53% y un nivel alto en 20%, debido a las deficiencias, que se ven reflejados en los altos niveles de insatisfacción o inconformidad por parte de la población local. Por tanto, han manifestado que la institución no realiza las actividades administrativas de forma adecuada para mejorar la oferta de los servicios orientadas hacia la mejora continua de la calidad. De acuerdo con lo expuesto Becerra y Condori (2019), Hernández et al., (2019) y Bendezu et al. (2020), indican que, la ciudadanía destacó que muchas veces se han sentido inseguros cuando han sido atendidos por profesionales y recién egresados. Todo ello debido a diversas experiencias negativas suscitadas con anterioridad.

*Por ello, se requiere que las autoridades institucionales se realicen un planeamiento estratégico sobre la asignación de la fuerza laboral de modo que cada uno de ellos lo asuma de acuerdo su nivel de experiencia, lo cual no significa la permanencia en un puesto inferior durante mucho tiempo, sino que éste puede ir variando a medida que el colaborador va incrementando su nivel de preparación. Todo ello permitirá que los niveles de satisfacción y seguridad en el público se incrementen de manera considerable porque la identificación de los aspectos preponderantes que conllevan a la comodidad de las personas, hará posible la adopción de un enfoque estratégico que, acompañado con un buen desempeño, generará más probabilidades de satisfacción generalizada.*

En tanto, Rodríguez et al. (2019), deduce que, dentro de los diversos campos orientados hacia la prestación de servicios, las instituciones deben ser cuidadosos al momento de gestionar sus recursos internos, debido a que estos se verán reflejado finalmente en la prestación ofrecida hacia el usuario. De acuerdo Capote et al. (2019), indican que, muchas veces los directivos de las organizaciones han considerado que únicamente es necesario contar con insumos de alta calidad para producir servicios competitivos, lo cual deja sin efecto la necesidad de gestionar los conocimientos de las personas de forma estratégica, la misma que es la parte complementaria para generar una experiencia resaltante. Por ello, tal como lo deja en evidencia Zabala et al. (2021), deducen que la calidad debe estar en todos los aspectos, de modo que la percepción del usuario sea positiva y brinde el respaldo pertinente.

Asimismo, existe relación positiva significativa entre las dimensiones de los servicios de salud y satisfacción del usuario. Resultados armonizan con lo expuesto por Rojas (2022), Vilchez (2022) y García (2022); deduce que, el resultado de Pearson fue igual a 0,752 el mismo que da cuenta de una relación significativa que conllevó a establecer la importancia de gestionar los recursos institucionales de forma adecuada y estratégica en concordancia con el plan de trabajo. Debido a que esto conllevará a obtener los resultados necesarios para incrementar la satisfacción en el público, los cuales deben estar sustentados en la calidad y la rapidez, debido a que se trata de servicios

sumamente importantes. Por tanto, se necesita un alto nivel de responsabilidad y compromiso para poder cumplir a cabalidad con las expectativas. *Es por ello que se remarcó la necesidad de aplicar procedimientos de monitoreo que permitan la verificación sobre el manejo de estos recursos, los cuales ayudarán considerablemente a la recuperación de los mismos que por mucho tiempo se pierden en la institución debido a la corrupción. De modo que podrá ser mucho más eficiente para estar a la altura de los requerimientos demandados por el público, sobre todo al tratarse de un tema tan importante que es la salud.*

Además, Becerra y Condori (2019), indican que, se pudo encontrar evidencia suficiente para establecer que la institución está mejorando respecto a la entrega de los servicios de salud hacia los usuarios. Todo ello debido a que la gerencia ha destinado una mayor cantidad de recursos para poder ser gastados en la incorporación de tecnología y equipamiento necesario que conlleve a mejorar la competitividad institucional. Asimismo, designó la puesta en marcha de actividades de seguimiento y control para fortalecer la capacidad de analizar previamente las posibles amenazas que pueda afectar el funcionamiento institucional. Todo ello con la finalidad de estar preparados ante diferentes eventualidades y contar con los planes de contingencia necesarios para propiciar resultados consistentes en todo momento. En función a ello, se destaca la importancia de contar con directivos comprometidos con la calidad de los servicios de salud que se ofertan a los usuarios debido a que esto permitirá abordar la inversión necesaria.

Asimismo, Hernández et al., (2019), mencionan que, existen diversos problemas asociados con la aparición y propagación de enfermedades dentro de la población. Entre ellas se encuentra la aglomeración, es decir, cuando las personas viven en espacios reducidos y con amplia densidad poblacional, no solamente son más propensos a expandir diversas complicaciones de salud, sino que acompañado con la falta de acceso a servicios básicos, provoca la aparición de nuevas enfermedades de diferentes niveles que pueden generar complicaciones y afecciones a la tranquilidad. *Aunado a ello, la falta de competitividad institucional del gobierno para extender los servicios*

*hacia las poblaciones más necesitadas, es otro factor que puede incrementar la insatisfacción, debido a que no solamente los servicios de salud están alejados, sino que debido a su condición social será muy difícil acceder a los establecimientos designados; motivo por el cual se hace necesario una mejor oferta que incluya la atención oportuna de aquellos casos más frecuentes.*

Aunado a ello, Ascanio et al. (2022), mencionan que, dentro del campo de la promoción del servicio de salud es importante resaltar la planeación estratégica de los recursos, debido a que esto permitirá que las instituciones estén preparadas para diversas eventualidades que se relacionen con casos fortuitos donde se tenga que intervenir con precisión y efectividad. En tanto, es necesario tener a disposición el implemento, el personal adecuado y las medicinas requeridas para intervenir. Asimismo, Alves y Aparecida (2020), deduce que, a nivel global se necesita de los servicios de salud para poder garantizar la tranquilidad y satisfacción de la población, por lo mismo, es sumamente importante que los gobiernos deseen en una gran cantidad de recursos para poder socorrer las necesidades de forma oportuna. Por otro lado, Abreu et al. (2020), determinaron que la aplicación de los avances tecnológicos permite fortalecer la promoción de los servicios de salud con mayor eficiencia, debido a que estos pueden ser mejorados logrando así obtener procedimientos innovadores para reducir los riesgos.

Finalmente, existe relación positiva moderada y significativa entre los servicios de salud y satisfacción del usuario externo. Resultados que concuerdan con lo expuesto por Rojas (2022), deduce que, gracias al resultado de correlación igual a 0,965 fue posible cimentar las bases necesarias para comunicar a la entidad la necesidad de ofertar los servicios de salud de manera competitiva hacia toda la población necesitada, debido a que esto permite la generación de mejores condiciones para la vida como también permite de elevar el nivel de satisfacción en cada uno de los pobladores que acceden a estos servicios. En torno a ello, se destacó también que la influencia es de 93.12% la cual es considerada como muy alta, la misma que debe ser aprovechada de forma positiva por la institución, mediante actividades representativas como la conformación de equipos encargados de analizar detalladamente los factores



relevantes que inducen a la búsqueda de bienestar y calidad en el público, para adelantarse a los hechos y entregar las prestaciones adjuntando estas características para lograr mayor satisfacción y por ende un mejor respaldo sustentado en la capacidad para la atención. Asimismo, Vilchez (2022), indica que, el resultado de correlación fue de 0,0227 el mismo que si bien es cierto no se sitúa dentro de un nivel alto, refleja un valor positivo suficiente como para determinar la necesidad de perfeccionar las actividades administrativas de modo que los recursos sean empleados de forma estratégica en función a los requerimientos institucionales y la demanda del público usuario.

Asimismo, Pacheco et al. (2021), hace referencia que, dentro del servicio de salud está la pandemia de COVID-19 ya que puede considerarse un evento traumático evento, debido al potencial de desencadenar angustia psicológica, provocando reacciones como miedo extremo al contagio, ira, dudas, insomnio, malestar; además de la aparición o empeoramiento de trastornos mentales como ansiedad, depresión, estrés agudo, reacciones adversas y trastorno de estrés postraumático. Helmyati et al. (2022), deduce que, también puede ser asociado con comportamientos de riesgo, como el consumo y un mayor riesgo de suicidio. Dado este escenario, varios grupos están siendo considerados más susceptibles a las consecuencias psicosociales de la pandemia, y entre ellos, estudiante de medicina.

*Esto permitirá mejorar la oferta, lo cual propiciará que los pacientes que se encuentran en neonatología puedan estar satisfechos, determinaron además que, cuando la administración funciona de acuerdo a lo que dispone la norma, hará posible la integración de aquellos recursos financieros que son esenciales para la adquisición de nuevas tecnologías aplicables al campo de la salud para acrecentar la calidad de los servicios y conllevar a una mejor satisfacción, al mismo tiempo que eleva las posibilidades de una mejor recuperación en el menor tiempo posible sin que esto afecte su tranquilidad posteriormente.*

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación positiva moderada y significativa entre los servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.673 (correlación positiva moderada) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ).
- 6.2. El nivel de servicios de salud en el servicio de Oncología es bajo en 31 %, nivel medio en 49 % y alto en 20 %, dichos resultados son debido a que no se brinda una solución oportuna a las quejas presentadas, existe una amplia cantidad de puestos que no son cubiertos debido a la falta de personal, lo mismo que también provoca que las citas médicas sean prolongadas o postergadas. También se observó que este problema se acrecienta debido a que la atención proporcionada por parte del personal no es la adecuada.
- 6.3. El nivel de satisfacción del usuario externo es bajo en 27%, un nivel medio en 53% y un nivel alto en 20%, debido a las deficiencias, que se vean reflejados en los altos niveles de insatisfacción o inconformidad por parte de la población local quienes han manifestado que la institución no realiza las actividades administrativas de forma adecuada para mejorar la oferta de los servicios orientados hacia el mejoramiento de la salud.
- 6.4. Existe relación positiva significativa entre las dimensiones de los servicios de salud y satisfacción del usuario. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.675, 0.626, 0.659 (correlación positiva moderada) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), indicando que, a mejor desarrollo de las dimensiones de los servicios de salud, mayor será la satisfacción del usuario.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda al director del hospital Lamas, buscar estrategias **mediante** la mejoría del flujo de atención de los pacientes oncológicos de manera adecuada hacia las demás áreas, de acuerdo al nivel de emergencia o urgencia del usuario y de acuerdo a la programación de sus citas. Todo esto con el **fin** de ofertar mejor los servicios orientados hacia la recuperación de la salud del usuario y como también brindarle una atención oportuna y adecuada.
- 7.2. Al director del hospital de Lamas, acortar brechas de recursos humanos **mediante** la contratación de mayor número de personal profesional especializado de acuerdo al tipo de tratamiento de cada paciente con el **fin** de mejorar el nivel de atención que requiere de manera urgente por la demanda de pacientes que acuden de los diferentes lugares de la Región San Martín. Ya que solo cuenta con un Médico Oncóloga especialista encargada del servicio y del tratamiento de los pacientes.
- 7.3. Al director del hospital de Lamas, mejorar el flujo de atención reforzando el sistema administrativo con relación al área de admisión **mediante** el manejo de la programación de las citas médicas de los pacientes que acuden a realizarse controles y tratamientos. Optimizando mejor la organización con el **fin** de evitar las colas en la sala de espera y citas postergadas satisfaciendo las necesidades y emergencias de la población.
- 7.4. Al director del hospital de Lamas, realizar reforzamiento continuo en capacitaciones y talleres de grupo **mediante** el fortalecimiento de la salud mental de los trabajadores del servicio de oncología a cargo del centro comunitario de salud mental que existe en el distrito de Lamas, con el **fin** de contar con personal capaz y empático, para que el paciente regrese y vuelva a ser atendido con la misma calidad y trato humanizado.

## REFERENCIAS

- Abreu-Scalzo, M.T., Gonzaga, M., y Abreu, G. (2020). Structural characteristics of oral health services in Brazilian Primary Health Care. (artículo científico). *Investigación Original, Salud Dental Comunitaria*.  
<https://doi.org/10.1590/1807-3107bor-2021.vol35.0023>
- Almeida, E.C., Souza-Gleriano, J., y Alvarenga-Pinto, F.K. (2019). Access to viral hepatitis care: distribution of health services in the Northern region of Brazil. (artículo científico). *Revista Brasileira de Epidemiologia*.  
<https://doi.org/10.1590/1980-549720190008.supl.1>
- Alves-Robeiro, A., y Aparecida-Rossi, L. (2020). Covid-19 pandemic and the motivations for demanding health service in indigenous villages. (artículo científico). *Revista Brasileira de Enfermería*. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0312>
- Arcos, O. (2008). *Teorías y enfoques del desarrollo. Colombia*.  
<https://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/5-Teorias-y-Enfoques-del-Desarrollo.pdf>
- Ardila-Gómez, S., Rosales, M., Fernández, M.A., y Velzi-Díaz, A. (2021). Impacto de la pandemia por covid-19 en los servicios de salud mental en argentina. (artículo científico). *Revista Argentina de Salud Pública*.  
[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1853-810X2021000200008](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-810X2021000200008)
- Ascanio, F., Vargas, V., Romero, J. (2022). Demand for health services and health graduate education in the Colombian Caribbean Region and Bogotá D.C. *Formacion Universitaria*.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2667193X22000278?via%3Dihub>
- Asprilla-Córdoba, K., Montenegro-Martínez, G. (2023). Acceder a los servicios de salud: la mirada de migrantes del Chocó a Medellín. *Pensamiento americano*. <https://doaj.org/article/326b6479e4204e20bc6ee4e482cde077>
- Becerra-Canales, B., y Condori-Becerra, A. (2019). User satisfaction in public

hospitals: experience of the «cero colas» («zero queues») plan in Ica, Peru. (artículo científico). *Revista Peru Med. Exp.*  
<https://europepmc.org/article/med/31967258>

Bendezu-Quispe, G., Mari-Huarache, L.F., y Taype-Rondan, A. (2020). Effect of rural and marginal urban health service on the physicians' perception of primary health care in Perú. (artículo científico). *Revista Peru Med. Exp. Salud Publica.* <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.374.5294>

Berger-Fadel, C., Bodin, D., y Ribeiro-Carvalho, D. (2019). *Cuadernos de Salud Colectiva.* <https://doi.org/10.1590/1414-462X201900020008>

Bermúdez-Hernández, J., Palacios-Moya, L., Valencia-Arias, A., Brand-Piedrahita, L. (2021). A proposed model of user satisfaction with medical emergency services by using the SERVQUAL model. *Journal of Pharmacy and Pharmacognosy Research.*  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85112596701&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&sid=2126e8e53a358eae9eca96b6b211e904&sot=q&sdt=b&sl=44&s=TITLE-ABS-KEY-AUTH%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=6&citeCnt=0&searchTerm=>

Bezerra-Nacamura, P.A., Silva-Marcon, S., y Aparecida-Salci, M. (2020). Guidelines to the families of mental health service users from the multi-professional team's perspective. (artículo científico). *Revista Brasileira de Enfermería.* <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0389>

Cabana, S., Montero, J., Aguilera, M. (2019). Información Tecnológica. *Información Tecnológica.*  
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=5b2ef72b-f4d8-47bf-93cf-7ae17def319f%40redis>

Capote-Femenías, J.L., Peña-Rosell, A., y Llanes-Pedraza, T. (2019). Construcción y validación del cuestionario Satisfacción de los usuarios en servicios de Estomatología. Cienfuegos, 2018. (artículo científico). *Revista Scielo.* <http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727->

897X2019000100084&script=sci\_arttext&tIng=en

- Carneiro-Gomes, A.L., y Impieri-Souza, A. (2021). The role of telehealth in sexual and reproductive health services in the response to COVID-19. (artículo científico). *Revista Brasileira de Salud Materno infantil*.  
<https://doi.org/10.1590/1806-9304202100S100019>
- Cataldo, A., Bravo-Adasme, N., Lara, A., Rojas, J. (2022). Factors influencing the post-implementation user satisfaction of SAP-ERPS. *Ingeniare*.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85141485647&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&sid=2126e8e53a358eae9eca96b6b211e904&sot=q&sdt=b&sl=44&s=TITLE-ABS-KEY-AUTH%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm=>
- Catussi-Paschoalotto, M.A., Ferreira-Lopes, J.E., y Oliveira, P.H. (2022). Performance of Subnational Governments in the COVID-19 Pandemic: An Analysis of the Public and Private Health Services in Brazil. (artículo científico). *Revisión de la Administración Brasileña*.  
<https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2022220034>
- Colchero M., Gómez, R., Bautista-Arredondo, S. (2023). Elección de proveedores de servicios de atención y necesidades de salud de la población mexicana, 2021. *Salud Pública de México*.  
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=3a6ac6e3-4a3f-4c7e-82f6-8f96a3fc9900%40redis>
- Cruz-Soares, Martao-Flório, F., y Zanin, L. (2019). Satisfaction of users of Psychosocial Care Centers. (artículo científico). *Revista Latino-Americana Enfermagem*. <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.3037.3223>
- Del Carmen-Sara, J.C. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. (artículo científico). *Revista Peruana de Medicina Experimental*.  
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>

- Duque-Garzón, M., Chamorro-Ortiz, A., Eraso-Gallego, N., Bacca-Flórez, D., Gómez-Gutiérrez, S., Belalcazar-Cañar, G., Muñoz-Ascuntar, L., Bolaños-Ordoñez, C. (2022). Experiences in the health services of epidemiologists in training during the COVID-19 pandemic. *Revista Cubana de Salud Pública*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85134780854&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=1fb908b9027699ad1900ab244e035d6b&sot=q&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY-AUTH%28servicios+de+salud+%29&sl=39&sessionSearchId=1fb908b9027699ad1900ab244e035d6b>
- Eirin-Rey, E., Valdes-Prieto, Y., Fuentes-Miranda, L., Castellanos-Oñate, C., Rodríguez-González, H. (2022). User Satisfaction with Urban Family Medical Offices Belonging to the Norte Polyclinic from Placetas Municipality, Villa Clara Province. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=7cc36b35-32f2-467c-8657-7fc2372ef990%40redis>
- Febres-Ramos, R., Dextre-Vilchez, S., Mercado-Rey, M. (2022). Satisfacción del usuario externo en un hospital peruano durante la pandemia por covid-19. *Ciencia médica*. <https://doaj.org/article/6f3ff2ad9b4345d295202b6f9c474aa1>
- Fernández-Chaves, J.M. (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. (artículo científico). *Revista Medicina Legal de Costa Rica*. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152020000100162](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152020000100162)
- García, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774/Garc>

%c3%ada\_GRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García-Galicia, A., Díaz-Díaz, J., Montiel-Jarquín, Á., González-López, A., Vázquez-Cruz, E., Morales-Flores, C. (2020). Validity and consistency of an outpatient department user satisfaction rapid scale. *Gaceta medica de Mexico*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85079061443&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&sid=2126e8e53a358eae9eca96b6b211e904&sot=q&sdt=b&sl=44&s=TITLE-ABS-KEY-AUTH%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=10&citeCnt=1&searchTerm=>

García-Zapata, L. (2022). Acceso a los servicios preventivos y de atención odontológica asociados a una intervención de atención primaria de salud en una zona rural de Cali, Colombia. *Revista Oral*. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=2d0f506f-2862-41f9-9da9-7f8c67bc47a6%40redis>

Gómez-Caballero, R., Lopez-Gualdrón, C., Bravo-Ibarra, E. (2021). Innovación en Servicios de Salud usando herramientas de Pensamiento de Diseño. *Revista KEPES*. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=0816d558-4eb7-482e-8465-7e5a0f674f36%40redis>

Gómez-Carmona, D., Paramio, A., Cruces-Montes, S., Marín-Dueñas, P. (2022). Impact of COVID-19 prevention measures on health service quality, perceived value and user satisfaction. A structural equation modelling (SEM) approach. *Atencion Primaria*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85119137486&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&sid=2126e8e53a358eae9eca96b6b211e904&sot=q&sdt=b&sl=44&s=TITLE-ABS-KEY-AUTH%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=3&citeCnt=5&searchTerm=>

Guzmán-Tordecilla, D., Pinzón-Silva, D., Perea-Aragón, C. (2019). Guías de



práctica clínica: implementación en prestadores de servicios de salud de Colombia durante 2019. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*.  
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=50756347-8ba7-41ce-8d2d-b898049eed15%40redis>

Helmyati, S., Dipo, D., Adiwibowo, I., Wigati, M., Safika, E., Hariawan, M., Destiwi, M., Prajanta, Y., Penggalih, M., Sudargo, T., Herawati, D., Marthias, T. (2022). Monitoring continuity of maternal and child health services, Indonesia. *Bulletin of the World Health Organization*.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85124436243&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=1fb908b9027699ad1900ab244e035d6b&sot=q&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY-AUTH%28servicios+de+salud+%29&sl=39&sessionSearchId=1fb908b9027699ad1900ab244e035d6b>

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

Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F., Bendezu -Quispe, G. (2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the ministry of health of Peru and its associated factors. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85078191309&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&sid=2126e8e53a358eae9eca96b6b211e904&sot=q&sdt=b&sl=44&s=TITLE-ABS-KEY-AUTH%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=14&citeCnt=3&searchTerm=>

Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., y Prado-Galbarro, F.J. (2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors. (artículo científico). *Revista Peru Med. Exp.*

*Salud Publica*. <https://europepmc.org/article/med/31967253>

Huaire, E. (2019). *Método de investigación*.

<https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>

Hurtado-Guerrero, A.F., Possidonio-Alves, A., y Lima-Libório, G. (2020). User satisfaction with health centers in Coari, Amazonas, Brazil. (artículo científico). *Revista Bioética*. <https://doi.org/10.1590/1983-80422020283413>

Llanes-Díaz, N., Bojórquez-Chapela, I., Odgers-Ortiz, O. (2023). Oferta de servicios de salud sexual y reproductiva a personas migrantes centroamericanas en Tijuana. *Revista panamericana de salud pública*. <https://doaj.org/article/ca13b3417e914ed3a754f0572ab54a48>

Lorca, L., Ribeiro, I., Torres-Castro, R., Pizarro, M. (2022). Effectiveness of a telerehabilitation program on the functionality and user satisfaction of COVID-19 survivors in times of pandemic. *Retos*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129454674&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&sid=2126e8e53a358eae9eca96b6b211e904&sot=q&sdt=b&sl=44&s=TITLE-ABS-KEY-AUTH%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=4&citeCnt=1&searchTerm=>

Machado-Bibilonia, L. (2022). Papel de la ingeniería industrial dentro de las disciplinas que permiten asegurar servicios de salud de calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=e208696e-4884-4924-8f30-846f0c157761%40redis>

Macias, V., Garcia, Z., Pavlis, W., Fowler, Z., Uribe, T., Gilbert, H., Roa, L., Good, M. (2022). Interpersonal challenges in surgical care provision in rural Mexico: A qualitative study. *The Lancet Regional Health – Americas*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2667193X22000278?via%3Dihub>

Martínez, M. (2013). *La Teoría de Herzberg*.

<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>

Morales-Romero, G.P., Paucar-Manrique, Y.R., y León-Velarde, C.G. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 –San Juan de Miraflores. (artículo científico). *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/329/434>

Neill, D., y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>

Pachas-Cotos, Y. (2023). La humanización en salud para promover la descentralización en los centros de salud. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.

<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=7da1bc65-91ce-4b74-aa2f-2498e6afcdf4%40redis>

Pacheco-Liberal, S., Bordiano, G., Lovisi, G.M., y Monteiro-Dias, F. (2021). Implementation of a telemental health service for medical students during the COVID-19 pandemic. (artículo científico). *Revista Brasileña de Educación Médica*. <https://doi.org/10.1590/1981-5271v45.4-20200407.ING>

Padilla-Meléndez, N., Bravo-Vallejos, N. (2019). User satisfaction of the health services: A methodological quality checklist. *Revista de Salud Pública*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85099310000&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%C3%B3n+del+usuario&sid=2126e8e53a358eae9eca96b6b211e904&sot=q&sdt=b&sl=44&s=TITLE-ABS-KEY-AUTH%28satisfacci%C3%B3n+del+usuario%29&relpos=12&citeCnt=0&searchTerm=>

Paiva-Dantes, M.N., Bezerra-Souza, D.L., y Gomes-Souza, A.M. (2019). Factors associated with poor access to health services in Brazil. (artículo científico). *Revista Brasileña de Epidemiología*. <https://doi.org/10.1590/1980-549720210004>

- Pantoja, V., González, V., Viveros, G., Catalán, M., González, F., Franz, N., Soto-Salazar, C., Valenzuela, V., Jadue, G., Valencia, P., Harden, N., Crispi, F. (2022). Análisis de contenido de los protocolos de acoso sexual de los 29 Servicios de Salud en Chile. *Revista chilena de Salud pública*. <https://doaj.org/article/783afb1b40fb4dd2beba782f0d26f6d5>
- Pérez-Cantó, V., Macía-Soler, L., y González-Chordá, V.M. (2019). User satisfaction in the spanish health system: trend análisis. (artículo científico). *Revista de Saú de Pública*. <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=en>
- Pezo-Guadalupe, C., Montalván -Guadalupe, J., Guerrero-Lopo, G., Yanchar-Moreta, C. (2020). Satisfacción del u suario frente a la atención del personal de enfermería. *Dilemas Contemporáneos*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=48ad60ae-d99d-40aa-aa28-e03dbcf32b09%40redis>
- Resolución Ministerial N° 546 – 2011/MINSA. NORMA TÉCNICA DE SALUD: CATEGORÍAS DE ESTABLECIMIENTOS DEL SECTOR SALUD (13 de julio de 2011) [https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/NORMA%20T%C3%89CNICA%20DE%20SALUD%20N%C2%BA021-MINSA-DGSP-V.03\\_LALEY.pdf](https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/NORMA%20T%C3%89CNICA%20DE%20SALUD%20N%C2%BA021-MINSA-DGSP-V.03_LALEY.pdf)
- Ribeiro-Cantalino, J.L., Dos Anjos-Scherer, M.D., y Soratto, J. (2021). User satisfaction in relation to Primary Health Care services in Brazil. (artículo científico). *Revista de salud pública*. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002533>
- RM N° 527-2011/MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. (11 de Julio del 2011). <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Rodriguez, D. (2018). *Teoría Psicosocial*. <https://repasopcmasumet.files.wordpress.com/2018/09/teorc3ada-psicosocial.pdf>

- Rojas, J. (2022). *Oferta de servicios de salud y satisfacción del usuario en el Centro de Salud I-3 Natividad, Yurimaguas – 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95235/Rojas\\_TJW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95235/Rojas_TJW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, H.; Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma Departamento de Investigación.  
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez-Perafán, C., Mora-Rojas, D., Botero-Henao, V., Eugenia-Estrada, V. (2021). Acceso a servicios de salud: estudio de hogares en Palmira, Valle, Colombia, 2017. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*.  
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=cdde5f3e-3c0f-45e0-9872-1cf5cfd98146%40redis>
- Teixeira, J., Rêgo, M., Filho, A. (2020). Innovation in justice: co-production, competence and user satisfaction in judicial mediation. *Revista de Administracao Publica*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85087346571&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&sid=2126e8e53a358eae9eca96b6b211e904&sot=q&sdt=b&sl=44&s=TITLE-ABS-KEY-AUTH%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=9&citeCnt=0&searchTerm=>
- Torres, Y., Rodríguez, Y., Pérez, E. (2022). How to improve the quality of healthcare services and patient safety by adopting strategies from the aviation sector? *Journal of Healthcare Quality Research*.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85120696999&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=1fb908b9027699ad1900ab244e035d6b&sot=q&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY-AUTH%28servicios+de+salud+%29&sl=39&sessionSearchId=1fb908b902>

7699ad1900ab244e035d6b

- Uşma, G., Akıncı, N. (2022). Developing a Model for User Satisfaction Assessment in Energy Efficient Dwellings. *Architecture, City and Environment*.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85133708534&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfacci%c3%b3n+del+usuario&sid=2126e8e53a358eae9eca96b6b211e904&sot=q&sdt=b&sl=44&s=TITLE-ABS-KEY-AUTH%28satisfacci%c3%b3n+del+usuario%29&relpos=2&citeCnt=0&searchTerm=>
- Valenzuela, M. (2020). *Teoría de dos factores*. <https://psicologosenlinea.net/9657-teoria-de-dos-factores.html>
- Valenzuela-Fuenagan, P.A., y Mejía-Ortega, L.M. (2021). Acceso a los servicios de salud de las personas en situación de discapacidad: el caso de una Fundación en Nariño (Colombia), 2017. (artículo científico). *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*.  
<https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.e336663>
- Vilchez, K. (2022). *Gestión administrativa y oferta de servicios sanitarios en el Área de Neonatología del Hospital II-E Bellavista, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95251/Vilchez\\_RKJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95251/Vilchez_RKJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Yesid-Solarte, W., Rincón-Soto, C., Molina-Mora, F. (2022). Modelo de valoración de la satisfacción de los usuarios del sistema de información de costos. *Revista CEA*. <https://doaj.org/article/05e73d496bd64fc29c3060eec17f2717>
- Zabala, R., Granja, L., Calderón, H., Velastegui, L. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica*.  
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=046e284f-ce50-49b0-b22d-edbdfca1d2e9%40redi>

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Servicios de salud</b>	Conjunto de recursos del sistema de salud para poder atender las necesidades de salud de la población (Resolución Ministerial, 2011).	La variable será medida con una escala ordinal mediante un cuestionario a través de sus dimensiones.	Estructura	- Tamaño - Nivel Tecnológico	Ordinal
			Capacidad Resolutiva	- Satisfacción de los usuarios - Tecnificación de sus recursos	
			Capacidad de Oferta	- Recursos disponibles - Servicios suficientes - Calidad de los recursos	
<b>Satisfacción del usuario externo</b>	Según el RM N° 527-2011/MINSA (2011), la satisfacción del usuario está constituida por la percepción del usuario de que el proveedor de un servicio ha alcanzado o superado sus expectativas.	La variable será medida con una escala ordinal mediante un cuestionario a través de sus dimensiones.	Aspectos tangibles	- Equipos e instalaciones - Apariencia impecable del personal - Materiales informativos atractivos	Ordinal
			Fiabilidad	- Cumplimiento de promesa - Interés por resolver los problemas	
			Capacidad de respuesta	- Atención rápida - Disposición de ayuda - Disponibilidad de tiempo	
			Seguridad	- Inspiración de confianza - Seguridad para realizar tramites - Conocimientos necesarios para atender consultas	
			Empatía	- Atención personalizada - Intereses mostrados - Entendimiento de las necesidades específicas	



**Matriz de consistencia:**

**Título:** Servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumento
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre los servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de servicios de salud en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre los servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Analizar el nivel de servicios de salud en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023. Describir el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023. Evaluar la relación entre las dimensiones de servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> <b>Hi:</b> Existe relación significativa entre los servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>H1:</b> El nivel de servicios de salud en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023, es alto. <b>H2:</b> El nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023, es alto. <b>H3:</b> Existe relación significativa entre las dimensiones de servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023.</p>	<p align="center"><b>Técnica</b></p> <p align="center">Encuesta</p> <p align="center"><b>Instrumento</b></p> <p align="center">Cuestionario</p>
<p align="center"><b>Diseño de investigación</b></p>	<p align="center"><b>Población y muestra</b></p>	<p align="center"><b>Variables y dimensiones</b></p>	

<p><b>Diseño de investigación.</b> Tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal</p> <p>M = Muestra V1= Servicios de salud V2 = Satisfacción del usuario externo R: Relación</p>	<p><b>Población:</b> estuvo conformada por 59 pacientes oncológicos del Hospital de Lamas, 2023.</p> <p><b>Muestra:</b> estuvo conformada por 59 pacientes oncológicos del Hospital de Lamas, 2023.</p>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	
		Servicios de salud	Estructura Capacidad Resolutiva Capacidad de Oferta	
satisfacción del usuario externo	Aspectos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía			

Fuente: *Elaboración propia*

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Servicios de salud

#### Datos generales:

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

#### Introducción:

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

#### Instrucciones:

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

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

N	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
Estructura						
01	Considera que la institución cuenta con el tamaño adecuado de sus ambientes para brindar un adecuado servicio.					
02	Considera que la infraestructura de este servicio es el adecuado para pacientes que reciben tratamiento oncológico.					
03	Considera que los ambientes son cómodos.					

<b>04</b>	Considera que el nivel de tecnología con las que cuenta la institución es adecuado en relación al servicio que ofrece.					
<b>05</b>	Considera que la institución cuenta con equipos tecnológicos y modernos.					
<b>Capacidad Resolutiva</b>						
<b>06</b>	Como usuarios se siente satisfecho en función a las soluciones brindadas por el personal que le atendió.					
<b>07</b>	Siente satisfacción con los tratamientos recibidos.					
<b>08</b>	Se siente satisfecho por la rapidez en la atención de su caso.					
<b>09</b>	Considera que la institución cuenta con adecuado recurso de personal profesional y de instrumentos para la atención.					
<b>10</b>	Considera que el personal que lo atendió tiene la experiencia y la capacidad para realizar los tratamientos que usted necesita.					
<b>Capacidad de Oferta</b>						
<b>11</b>	Considera que la institución cuenta con los recursos disponibles para que le pueda brindar una adecuada atención.					
<b>12</b>	Considera que los recursos disponibles son necesarios durante su tratamiento.					
<b>13</b>	Considera que el personal utiliza en sus tratamientos todos los recursos disponibles que estén a su alcance.					
<b>14</b>	Considera que la institución cuenta con los servicios suficientes para su atención.					
<b>15</b>	Considera que los recursos utilizados cumplen con la calidad requerida para su tratamiento.					

## Cuestionario: Satisfacción del usuario externo

### Datos generales:

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

### Introducción:

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

### Instrucciones:

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

<b>Escala de medición</b>	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	Criterios de evaluación	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
<b>Aspectos tangibles</b>						
1	Considera que los equipos que maneja el personal son modernos.					
2	Las instalaciones de la institución son cómodas.					

3	El personal que lo atendió tiene una apariencia impecable.					
4	Le brindan material informativo sobre sus tratamientos.					
<b>Fiabilidad</b>						
5	El personal que lo atendió respondió a sus expectativas.					
6	Sus expectativas fueron de acuerdo a lo que encontró en el servicio fueron de acuerdo a lo ofrecido.					
7	El personal de salud mostro interés para resolver su problema de salud.					
8	La respuesta a su problema de salud fue buena y le ayudo en su mejoría.					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
9	El personal le atendió de manera rápida.					
10	El personal mostro disposición para ayudarle cuando lo ha necesitado.					
11	El personal le ayudo en todo el proceso de su tratamiento y/o trámite administrativo.					
12	El personal se tomó su tiempo suficiente para atenderle de manera cordial.					
<b>Seguridad</b>						
13	El personal que le atendió le inspiro confianza.					
14	El personal de salud que realiza los procesos administrativos y de tratamiento muestra en todo momento seguridad en lo que hace.					

15	Considera que el personal tiene conocimiento de sus terapias que realiza.					
16	El personal tiene conocimiento de los tramites que usted realiza.					
<b>Empatía</b>						
17	El personal le brinda una atención personalizada.					
18	Considera que el interés mostrado por el personal de salud sobre su caso son los adecuados.					
19	El personal le mostro ayuda en cuanto a su tratamiento o trámites que realizó.					
20	El personal entiende las necesidades que tienen los usuarios.					

# Consentimiento informado



## Consentimiento informado

### **Título de la investigación:**

Oferta de servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023

**Investigadora:** Obstetra victoria Diana Greenwich Herrera

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Oferta de servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023", cuyo objetivo es identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Oncología del Hospital de Lamas. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Hospital II-E Lamas

El impacto de la investigación permitirá definir las estrategias para mejorar la relación entre el personal de salud y el paciente en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023.

### **Procedimiento**

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Oferta de servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de diez minutos y se realizará en el ambiente de la sala de espera del servicio de oncología del Hospital de Lamas.
3. Las respuestas al cuestionario de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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

### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

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

### **Beneficios (principio de beneficencia):**

\*Obligatorio a partir de 18 años



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

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a): Greenwich Herrera Victoria Diana, email: [vdgreenwich@ucvvirtual.edu.pe](mailto:vdgreenwich@ucvvirtual.edu.pe) y docente: Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster; email: [rhornar@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rhornar@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: Dolly Torres Vásquez

Fecha y hora: 13-06-2023 7:06 am

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

  
Firma  
DNI: 11072938

\*Obligatorio a partir de 18 años

Variable: Oferta de servicios de salud		Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
N°	DIMENSIONES / Estructura	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la institución cuenta con el tamaño adecuado de sus ambientes para brindar un buen servicio				x				x				x	
02	Considera que la infraestructura de este servicio es el adecuado para pacientes que reciben tratamiento oncológico				x				x				x	
03	Considera que los ambientes son cómodos			x				x					x	
04	Considera que el nivel de tecnología con las que cuenta la institución es adecuado en relación al servicio que ofrece				x				x			x		
05	Considera que la institución cuenta con equipos tecnológicos y modernos			x					x				x	
N°	DIMENSIONES / Capacidad Resolutiva													
06	Como usuarios se siente satisfecho en función a las soluciones brindadas por el personal que le atendió				x				x				x	
07	Siente satisfacción por los tratamientos recibidos				x				x			x		
08	Se siente satisfecho por la rapidez en la atención de su caso				x			x					x	
09	Considera que la institución cuenta con adecuado recurso de personal profesional y de instrumentos para la atención				x				x				x	
10	Considera que el personal que lo atendió tiene la experiencia y la capacidad para realizar los tratamientos que usted necesita			x					x				x	
N°	DIMENSIONES /Capacidad de oferta													
11	Considera que la institución cuenta con los recursos disponibles para que le pueda brindar una adecuada atención				x				x				x	
12	Considera que los recursos disponibles son necesarios durante su tratamiento				x				x			x		
13	Considera que el personal utiliza en sus tratamientos todos los recursos disponibles que estén a su alcance				x			x					x	
14	Considera que la institución cuenta con los servicios suficientes para su atención			x					x				x	
15	Considera que los recursos utilizados cumplen con la calidad requerida para su tratamiento.				x				x				x	

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

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Instrumento coherente y aplicable

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Torres Ríos César Augusto

**DNI:** 46252324

**Especialidad del validador (a):** Magister en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

**Tarapoto, 29 de mayo de 2023**



REGUC. 11541

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: Satisfacción del usuario externo		Claridad <sup>1</sup>			Coherencia <sup>2</sup>			Relevancia <sup>3</sup>			Observaciones/ Recomendaciones
<b>N.º</b>	<b>DIMENSIONES / Aspectos tangibles</b>										
01	Considera que los equipos e instrumentos son modernos			x			x			x	
02	Las instalaciones de la institución son cómodas			x			x			x	
03	El personal que lo atendió tiene una apariencia impecable			x		x				x	
04	Le brindan material informativo sobre sus tratamientos		x				x		x		
<b>N.º</b>	<b>DIMENSIONES / Fiabilidad</b>										
05	El personal que lo atendió respondió a sus expectativas			x			x		x		
06	Sus expectativas fueron de acuerdo a lo encontró en el servicio			x		x				x	
07	El personal mostro interés para resolver su problema de salud			x			x			x	
08	La respuesta a su problema de salud fue buena y le ayudo a mejorar			x			x			x	
<b>N.º</b>	<b>DIMENSIONES / Capacidad de respuesta</b>										
09	El personal le atendió de manera rápida			x			x		x		
10	El personal mostró disposición para ayudarlo cuando lo ha necesitado		x				x			x	
11	El personal le ayudo en todo el proceso de su tratamiento y/o trámite administrativo			x		x				x	
12	El personal se tomó su tiempo suficiente para atenderle de manera cordial			x			x			x	
	<b>DIMENSIONES / Seguridad</b>										
13	El personal que le atendió le inspiró confianza			x			x			x	
14	El personal de salud que realiza los procesos administrativos y de tratamiento muestra en todo momento seguridad en lo que hace			x			x		x		
15	Considera que el personal tiene conocimiento de sus terapias que realiza			x		x			x		
16	El personal tiene conocimiento de los tramites que usted va a realizar		x				x			x	
	<b>DIMENSIONES / Empatía</b>										
17	El personal le brindo una atención cordial y personalizada			x			x			x	



18	Considera que el personal de salud muestra interés sobre su enfermedad				x				x			x	
19	El personal le brinda su ayuda para su tratamiento o trámites a realizar			x					x				x
20	El personal de salud entiende sobre sus necesidades que tiene usted como paciente				x				x				x

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

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Instrumento coherente y aplicable

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Torres Ríos César Augusto

**DNI:** 46252324

**Especialidad del validador (a):** Maestría en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

**Tarapoto, 29 de mayo de 2023**



COBOLAR Lic. Mg. Alicia Muñoz Oros  
REGUC. 11541

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: Oferta de servicios de salud		Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
N°	DIMENSIONES / Estructura	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la institución cuenta con el tamaño adecuado de sus ambientes para brindar un buen servicio				x				x					
02	Considera que la infraestructura de este servicio es el adecuado para pacientes que reciben tratamiento oncológico				x				x				x	
03	Considera que los ambientes son cómodos				x				x				x	
04	Considera que el nivel de tecnología con las que cuenta la institución es adecuado en relación al servicio que ofrece				x				x				x	
05	Considera que la institución cuenta con equipos tecnológicos y modernos				x				x				x	
N°	DIMENSIONES / Capacidad Resolutiva													
06	Como usuarios se siente satisfecho en función a las soluciones brindadas por el personal que le atendió				x				x				x	
07	Siente satisfacción por los tratamientos recibidos				x				x				x	
08	Se siente satisfecho por la rapidez en la atención de su caso				x				x				x	
09	Considera que la institución cuenta con adecuado recurso de personal profesional y de instrumentos para la atención				x				x				x	
10	Considera que el personal que lo atendió tiene la experiencia y la capacidad para realizar los tratamientos que usted necesita				x				x				x	
N°	DIMENSIONES /Capacidad de oferta													
11	Considera que la institución cuenta con los recursos disponibles para que le pueda brindar una adecuada atención				x				x				x	
12	Considera que los recursos disponibles son necesarios durante su tratamiento				x				x				x	
13	Considera que el personal utiliza en sus tratamientos todos los recursos disponibles que estén a su alcance				x				x				x	
14	Considera que la institución cuenta con los servicios suficientes para su atención				x				x				x	
15	Considera que los recursos utilizados cumplen con la calidad requerida para su tratamiento.				x				x				x	

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

1. No cumple con el criterio

2. Bajo nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel

**Observaciones (precisar si hay suficiencia:** Instrumento coherente y aplicable

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Torres Ríos César Augusto

**DNI:** 46252324

**Especialidad del validador (a):** Magister en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Mg. Cesar Augusto Torres Ríos  
CCPSM N° Maj. 19-2154

Tarapoto, 29 de mayo de 2023

Variable: Satisfacción del usuario externo		Claridad <sup>1</sup>			Coherencia <sup>2</sup>			Relevancia <sup>3</sup>			Observaciones/ Recomendaciones
<b>N.º</b>	<b>DIMENSIONES / Aspectos tangibles</b>										
01	Considera que los equipos e instrumentos son modernos			x			x			x	
02	Las instalaciones de la institución son cómodas			x			x			x	
03	El personal que lo atendió tiene una apariencia impecable			x			x			x	
04	Le brindan material informativo sobre sus tratamientos			x			x			x	
<b>N.º</b>	<b>DIMENSIONES / Fiabilidad</b>										
05	El personal que lo atendió respondió a sus expectativas			x			x			x	
06	Sus expectativas fueron de acuerdo a lo encontró en el servicio			x			x			x	
07	El personal mostró interés para resolver su problema de salud			x			x			x	
08	La respuesta a su problema de salud fue buena y le ayudó a mejorar			x			x			x	
<b>N.º</b>	<b>DIMENSIONES / Capacidad de respuesta</b>										
09	El personal le atendió de manera rápida			x			x			x	
10	El personal mostró disposición para ayudarlo cuando lo ha necesitado			x			x			x	
11	El personal le ayudó en todo el proceso de su tratamiento y/o trámite administrativo			x			x			x	
12	El personal se tomó su tiempo suficiente para atenderlo de manera cordial			x			x			x	
	<b>DIMENSIONES / Seguridad</b>										
13	El personal que le atendió le inspiró confianza			x			x			x	
14	El personal de salud que realiza los procesos administrativos y de tratamiento muestra en todo momento seguridad en lo que hace			x			x			x	
15	Considera que el personal tiene conocimiento de sus terapias que realiza			x			x			x	
16	El personal tiene conocimiento de los trámites que usted va a realizar			x			x			x	
	<b>DIMENSIONES / Empatía</b>										
17	El personal le brindó una atención cordial y personalizada			x			x			x	
18	Considera que el personal de salud muestra interés sobre su enfermedad			x			x			x	



19	El personal le brindo su ayuda para su tratamiento o tramites a realizar				x				x				x
20	El personal de salud entiende sobre sus necesidades que tiene usted como paciente				x				x				x

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

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Instrumento coherente y aplicable

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Torres Ríos César Augusto

**DNI:** 46252324

**Especialidad del validador (a):** Maestría en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



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

**Tarapoto, 29 de mayo de 2023**

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: Oferta de servicios de salud		Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
Nº	DIMENSIONES / Estructura	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la institución cuenta con el tamaño adecuado de sus ambientes para brindar un buen servicio				x				x					
02	Considera que la infraestructura de este servicio es el adecuado para pacientes que reciben tratamiento oncológico				x				x				x	
03	Considera que los ambientes son cómodos				x				x				x	
04	Considera que el nivel de tecnología con las que cuenta la institución es adecuado en relación al servicio que ofrece				x				x				x	
05	Considera que la institución cuenta con equipos tecnológicos y modernos				x				x				x	
Nº	DIMENSIONES / Capacidad Resolutiva													
06	Como usuarios se siente satisfecho en función a las soluciones brindadas por el personal que le atendió				x				x				x	
07	Siente satisfacción por los tratamientos recibidos				x				x				x	
08	Se siente satisfecho por la rapidez en la atención de su caso				x				x				x	
09	Considera que la institución cuenta con adecuado recurso de personal profesional y de instrumentos para la atención				x				x				x	
10	Considera que el personal que lo atendió tiene la experiencia y la capacidad para realizar los tratamientos que usted necesita				x				x				x	
Nº	DIMENSIONES /Capacidad de oferta													
11	Considera que la institución cuenta con los recursos disponibles para que le pueda brindar una adecuada atención				x				x				x	
12	Considera que los recursos disponibles son necesarios durante su tratamiento				x				x				x	
13	Considera que el personal utiliza en sus tratamientos todos los recursos disponibles que estén a su alcance				x				x				x	
14	Considera que la institución cuenta con los servicios suficientes para su atención				x				x				x	
15	Considera que los recursos utilizados cumplen con la calidad requerida para su tratamiento.				x				x				x	

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

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

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Bustamante Tineo Mariangela Luciana  
Especialidad del validador (a): Metodólogo

DNI: 45109524

Tarapoto, 29 de mayo de 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN  
OFICINA DE RESPUESTA DE SERVICIOS DE SALUD ALTO MAYO  
.....  
LIC. RG. MARIANGELA LUCIANA BUSTAMANTE TINEO  
RESPONSABLE DE EPIDEMIOLOGÍA

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: Satisfacción del usuario externo		Claridad <sup>1</sup>			Coherencia <sup>2</sup>			Relevancia <sup>3</sup>			Observaciones/ Recomendaciones
<b>N.º</b>	<b>DIMENSIONES / Aspectos tangibles</b>										
01	Considera que los equipos e instrumentos son modernos			X			X			X	
02	Las instalaciones de la institución son cómodas			X			X			X	
03	El personal que lo atendió tiene una apariencia impecable			X			X			X	
04	Le brindan material informativo sobre sus tratamientos			X			X			X	
<b>N.º</b>	<b>DIMENSIONES / Fiabilidad</b>										
05	El personal que lo atendió respondió a sus expectativas			X			X			X	
06	Sus expectativas fueron de acuerdo a lo encontró en el servicio			X			X			X	
07	El personal mostro interés para resolver su problema de salud			X			X			X	
08	La respuesta a su problema de salud fue buena y le ayudo a mejorar			X			X			X	
<b>N.º</b>	<b>DIMENSIONES / Capacidad de respuesta</b>										
09	El personal le atendió de manera rápida			X			X			X	
10	El personal mostró disposición para ayudarlo cuando lo ha necesitado			X			X			X	
11	El personal le ayudo en todo el proceso de su tratamiento y/o trámite administrativo			X			X			X	
12	El personal se tomó su tiempo suficiente para atenderle de manera cordial			X			X			X	
	<b>DIMENSIONES / Seguridad</b>										
13	El personal que le atendió le inspiró confianza			X			X			X	
14	El personal de salud que realiza los procesos administrativos y de tratamiento muestra en todo momento seguridad en lo que hace			X			X			X	
15	Considera que el personal tiene conocimiento de sus terapias que realiza			X			X			X	
16	El personal tiene conocimiento de los tramites que usted va a realizar			X			X			X	



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

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: Bustamante Tineo Mariangela Luciana      DNI: 45109524

Especialidad del validador (a): Metodólogo

Tarapoto, 29 de mayo de 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN  
 OFICINA DE REGIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO MAYO  
 .....  
 LIC. B.G. MARIANGELA LUCIANA BUSTAMANTE TINEO  
 RESPONSABLE DE EPIDEMIOLOGÍA

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: Oferta de servicios de salud		Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Estructura</b>													
01	Considera que la institución cuenta con el tamaño adecuado de sus ambientes para brindar un buen servicio				x				x					
02	Considera que la infraestructura de este servicio es el adecuado para pacientes que reciben tratamiento oncológico				x				x					x
03	Considera que los ambientes son cómodos				x				x					x
04	Considera que el nivel de tecnología con las que cuenta la institución es adecuado en relación al servicio que ofrece				x				x					x
05	Considera que la institución cuenta con equipos tecnológicos y modernos				x				x					x
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Capacidad Resolutiva</b>													
06	Como usuarios se siente satisfecho en función a las soluciones brindadas por el personal que le atendió				x				x					x
07	Siente satisfacción por los tratamientos recibidos				x				x					x
08	Se siente satisfecho por la rapidez en la atención de su caso				x				x					x
09	Considera que la institución cuenta con adecuado recurso de personal profesional y de instrumentos para la atención				x				x					x
10	Considera que el personal que lo atendió tiene la experiencia y la capacidad para realizar los tratamientos que usted necesita				x				x					x
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES /Capacidad de oferta</b>													
11	Considera que la institución cuenta con los recursos disponibles para que le pueda brindar una adecuada atención				x				x					x
12	Considera que los recursos disponibles son necesarios durante su tratamiento				x				x					x
13	Considera que el personal utiliza en sus tratamientos todos los recursos disponibles que estén a su alcance				x				x					x
14	Considera que la institución cuenta con los servicios suficientes para su atención				x				x					x
15	Considera que los recursos utilizados cumplen con la calidad requerida para su tratamiento.				x				x					x

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

DIMENSIONES / Empatía										
17	El personal le brindo una atención cordial y personalizada			X			X			X
18	Considera que el personal de salud muestra interés sobre su enfermedad			X			X			X
19	El personal le brindo su ayuda para su tratamiento o tramites a realizar			X			X			X
20	El personal de salud entiende sobre sus necesidades que tiene usted como paciente			X			X			X

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

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

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: Danny Alonso Ramírez Lozano

DNI: 45621326

Especialidad del validador (a): Metodólogo

Tarapoto, 29 de mayo de 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
Lic. Danny Alonso Ramírez Lozano  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

	Variable: Satisfacción del usuario externo	Claridad <sup>1</sup>			Coherencia <sup>2</sup>			Relevancia <sup>3</sup>			Observaciones/ Recomendaciones
<b>N.º</b>	<b>DIMENSIONES / Aspectos tangibles</b>										
01	Considera que los equipos e instrumentos son modernos			X			X			X	
02	Las instalaciones de la institución son cómodas			X			X			X	
03	El personal que lo atendió tiene una apariencia impecable			X			X			X	
04	Le brindan material informativo sobre sus tratamientos			X			X			X	
<b>N.º</b>	<b>DIMENSIONES / Fiabilidad</b>										
05	El personal que lo atendió respondió a sus expectativas			X			X			X	
06	Sus expectativas fueron de acuerdo a lo encontró en el servicio			X			X			X	
07	El personal mostro interés para resolver su problema de salud			X			X			X	
08	La respuesta a su problema de salud fue buena y le ayudo a mejorar			X			X			X	
<b>N.º</b>	<b>DIMENSIONES / Capacidad de respuesta</b>										
09	El personal le atendió de manera rápida			X			X			X	
10	El personal mostró disposición para ayudarlo cuando lo ha necesitado			X			X			X	
11	El personal le ayudo en todo el proceso de su tratamiento y/o trámite administrativo			X			X			X	
12	El personal se tomó su tiempo suficiente para atenderle de manera cordial			X			X			X	
	<b>DIMENSIONES / Seguridad</b>										
13	El personal que le atendió le inspiró confianza			X			X			X	
14	El personal de salud que realiza los procesos administrativos y de tratamiento muestra en todo momento seguridad en lo que hace			X			X			X	
15	Considera que el personal tiene conocimiento de sus terapias que realiza			X			X			X	
16	El personal tiene conocimiento de los tramites que usted va a realizar			X			X			X	



DIMENSIONES / Empatía														
17	El personal le brinda una atención cordial y personalizada				X					X				X
18	Considera que el personal de salud muestra interés sobre su enfermedad				X					X				X
19	El personal le brinda su ayuda para su tratamiento o trámites a realizar				X					X				X
20	El personal de salud entiende sobre sus necesidades que tiene usted como paciente				X					X				X

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

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

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: Danny Alonso Ramírez Lozano

DNI: 45621326

Especialidad del validador (a): Metodólogo

Tarapoto, 29 de mayo de 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
Lic. Danny Alonso Ramírez Lozano  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: Oferta de servicios de salud		Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
N°	DIMENSIONES / Estructura	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la institución cuenta con el tamaño adecuado de sus ambientes para brindar un buen servicio				x				x					
02	Considera que la infraestructura de este servicio es el adecuado para pacientes que reciben tratamiento oncológico				x				x				x	
03	Considera que los ambientes son cómodos				x				x				x	
04	Considera que el nivel de tecnología con las que cuenta la institución es adecuado en relación al servicio que ofrece				x				x				x	
05	Considera que la institución cuenta con equipos tecnológicos y modernos				x				x				x	
N°	DIMENSIONES / Capacidad Resolutiva													
06	Como usuarios se siente satisfecho en función a las soluciones brindadas por el personal que le atendió				x				x				x	
07	Siente satisfacción por los tratamientos recibidos				x				x				x	
08	Se siente satisfecho por la rapidez en la atención de su caso				x				x				x	
09	Considera que la institución cuenta con adecuado recurso de personal profesional y de instrumentos para la atención				x				x				x	
10	Considera que el personal que lo atendió tiene la experiencia y la capacidad para realizar los tratamientos que usted necesita				x				x				x	
N°	DIMENSIONES /Capacidad de oferta													
11	Considera que la institución cuenta con los recursos disponibles para que le pueda brindar una adecuada atención				x				x				x	
12	Considera que los recursos disponibles son necesarios durante su tratamiento				x				x				x	
13	Considera que el personal utiliza en sus tratamientos todos los recursos disponibles que estén a su alcance				x				x				x	
14	Considera que la institución cuenta con los servicios suficientes para su atención				x				x				x	
15	Considera que los recursos utilizados cumplen con la calidad requerida para su tratamiento.				x				x				x	

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

1. No cumple con el criterio

2. Bajo nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: **Meza Ríos María Estela**  
Especialidad del validador (a): **Metodólogo**

DNI: 10863256

Tarapoto, 29 de mayo de 2023

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN  
OGESSA TATO MAYO  
*María Estela Meza Ríos*  
MEDICO CIRUJANO  
CMP: 65554

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: Satisfacción del usuario externo		Claridad <sup>1</sup>			Coherencia <sup>2</sup>			Relevancia <sup>3</sup>			Observaciones/ Recomendaciones
<b>N.º</b>	<b>DIMENSIONES / Aspectos tangibles</b>										
01	Considera que los equipos e instrumentos son modernos			X			X			X	
02	Las instalaciones de la institución son cómodas			X			X			X	
03	El personal que lo atendió tiene una apariencia impecable			X			X			X	
04	Le brindan material informativo sobre sus tratamientos			X			X			X	
<b>N.º</b>	<b>DIMENSIONES / Fiabilidad</b>										
05	El personal que lo atendió respondió a sus expectativas			X			X			X	
06	Sus expectativas fueron de acuerdo a lo encontró en el servicio			X			X			X	
07	El personal mostro interés para resolver su problema de salud			X			X			X	
08	La respuesta a su problema de salud fue buena y le ayudo a mejorar			X			X			X	
<b>N.º</b>	<b>DIMENSIONES / Capacidad de respuesta</b>										
09	El personal le atendió de manera rápida			X			X			X	
10	El personal mostró disposición para ayudarlo cuando lo ha necesitado			X			X			X	
11	El personal le ayudo en todo el proceso de su tratamiento y/o trámite administrativo			X			X			X	
12	El personal se tomó su tiempo suficiente para atenderle de manera cordial			X			X			X	
	<b>DIMENSIONES / Seguridad</b>										
13	El personal que le atendió le inspiró confianza			X			X			X	
14	El personal de salud que realiza los procesos administrativos y de tratamiento muestra en todo momento seguridad en lo que hace			X			X			X	
15	Considera que el personal tiene conocimiento de sus terapias que realiza			X			X			X	
16	El personal tiene conocimiento de los tramites que usted va a realizar			X			X			X	
	<b>DIMENSIONES / Empatía</b>										
17	El personal le brindo una atención cordial y personalizada			X			X			X	
18	Considera que el personal de salud muestra interés sobre su enfermedad			X			X			X	
19	El personal le brindo su ayuda para su tratamiento o tramites a realizar			X			X			X	
20	El personal de salud entiende sobre sus necesidades que tiene usted como paciente			X			X			X	

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



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

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: Meza Ríos María Estela      DNI: 10863256

Especialidad del validador (a): Metodólogo

Tarapoto, 29 de mayo de 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Gobierno Regional San Martín  
OGESS ALTO MAYO

*María Estela Meza Ríos*  
MÉDICO CIRUJANO  
CMP: 65554

## Índice de la V de Ayken

### Variable 1: Servicios de salud

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

V de Ayken

0.98

**Variable 2: Satisfacción del usuario externo**

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
D2	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D4	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	P16	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
D5	P17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken 0.98

## Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### Análisis de confiabilidad de servicios de salud

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	15



### **Análisis de confiabilidad de satisfacción del usuario externo**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	20

## Base de datos estadístico

V1: Servicios de salud

Servicios de salud																				
N°	Estructura						Capacidad Resolutiva						Capacidad de Oferta						TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	P5	SUBTOTAL	P6	P7	P8	P9	P10	SUBTOTAL	P11	P12	P13	P14	P15	SUBTOTAL		
1	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38	
2	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51	
3	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18	
4	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24	
5	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51	
6	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26	
7	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59	
8	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39	
9	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56	
10	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65	
11	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63	
12	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41	
13	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37	
14	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51	
15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26	
16	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38	
17	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51	
18	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18	
19	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24	
20	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51	

21	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
22	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
23	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
24	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
25	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
26	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
27	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
28	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
29	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
30	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
31	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
32	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
33	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
34	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
35	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
36	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
37	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
38	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
39	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
40	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
41	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
42	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
43	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
44	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
45	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
46	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26

47	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
48	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
49	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
50	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
51	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
52	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
53	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
54	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
55	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
56	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
57	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
58	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	2	12	4	4	5	4	2	19	44
59	4	4	5	3	3	19	4	4	3	4	4	19	2	4	2	3	3	14	52

## V2: Satisfacción del usuario externo

Satisfacción del usuario externo																										
N. o.	Aspectos tangibles					Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	SUBTOTAL	P5	P6	P7	P8	SUBTOTAL	P9	P10	P11	P12	SUBTOTAL	P13	P14	P15	P16	SUBTOTAL	P17	P18	P19	P20	SUBTOTAL	
1	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	51
2	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	67
3	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
4	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	32
5	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	68
6	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	34
7	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
8	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	3	2	3	10	52
9	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	77
10	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	88
11	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
12	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	2	3	2	4	11	55
13	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	49
14	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	69
15	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	35
16	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	51
17	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	67

18	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
19	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	32
20	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	68
21	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	51
22	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	67
23	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
24	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	32
25	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	68
26	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	34
27	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
28	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	3	2	3	10	52
29	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	77
30	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	88
31	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
32	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	2	3	2	4	11	55
33	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	49
34	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	69

3 5	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	35
3 6	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	51
3 7	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	67
3 8	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
3 9	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	32
4 0	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	68
4 1	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	51
4 2	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	67
4 3	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	51
4 4	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	67
4 5	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
4 6	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	32
4 7	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	68
4 8	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	34
4 9	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
5 0	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	3	2	3	10	52
5 1	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	77

5 2	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	88
5 3	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
5 4	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	2	3	2	4	11	55
5 5	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	49
5 6	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	69
5 7	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	35
5 8	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	51
5 9	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	67



## Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

#### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20154547259
HOSPITAL II-E LAMAS	
Nombre del Titular o Representante legal:	
ALDO ENRIQUE PINCHI FLORES	DNI: 45774649

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (1), autorizo  no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación.

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Oferta de servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas, 2023"	
Programa Académico: MAESTRIA EN GESTION PUBLICA	
Autor: VICTORIA DIANA GREENWICH HERRERA	DNI: 01118851

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

Lamas, 26 de mayo del 2023



M.C Aldo Enrique Pinchi Flores  
Director Hospital II-E Lamas

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

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BAJO MAYO  
HOSPITAL I. E. LAMAS

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

**CARTA N° 004-2023-DH II E LAMAS**

**SEÑOR:**  
**DRA. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN**  
Jefa de la Unidad de Postgrado UCV - Tarapoto

Asunto : **AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA IDENTIDAD.**

Referencia : **CARTA SIN, de fecha 24 de mayo**

Mediante la presente, me dirijo a usted para saludarla cordialmente y en atención a su solicitud realizada mediante el documento de la referencia hacer de su conocimiento la autorización para ejecución y publicación de la identidad al maestrante Greenwich Herrera identificado con D.N.I. N° 01118851, encaminados a la investigación "Oferta de servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de Oncología del Hospital de Lamas 2023", para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Agradeciendo su atención.

Atentamente;



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE SAN MARTÍN  
Dr. Antonio Enrique Pincón Flores  
COR HOSPITAL I. E. LAMAS

APM: Maje  
Cc.  Archivo