



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Desarrollo de estrategias para mejorar la gestión de reclamos de los usuarios en un hospital de Ica, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Falcon Guerra, Carlos Gustavo (orcid.org/0000-0003-4372-372X)

ASESORES:

Dra. León Marrou, Maria Elena (orcid.org/0000-0002-5083-296X)

Dra. Sanchez Ramirez, Luz Graciela (orcid.org/0000-0002-2308-4281)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria

A Dios que es mi protección y guía.

A mis padres por ser mi inspiración y ejemplo en el logro de mis metas.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por permitirme convertirme en un profesional competente con un alto nivel de ética.

A los docentes que me enseñaron a ser perseverante en mi desarrollo profesional.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LEÓN MARROU MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Desarrollo de estrategias para mejorar la gestión de reclamos de los usuarios en un hospital de Ica, 2023

", cuyo autor es FALCON GUERRA CARLOS GUSTAVO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 11 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MARIA ELENA LEÓN MARROU DNI: 18165172 ORCID: 0000-0002-5083-296X	Firmado electrónicamente por: MLEON el 12-01- 2024 11:12:38

Código documento Trilce: TRI - 0730178





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FALCON GUERRA CARLOS GUSTAVO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Desarrollo de estrategias para mejorar la gestión de reclamos de los usuarios en un hospital de Ica, 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
CARLOS GUSTAVO FALCON GUERRA DNI: 21460116 ORCID: 0000-0003-4372-372X	Firmado electrónicamente por: CFALCONGU el 11-01- 2024 12:52:05

Código documento Trilce: TRI - 0730179

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA		
DEDICATORIA	ii	
AGRADECIMIENTO	iii	
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv	
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v	
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi	
ÍNDICE DE TABLAS	vii	
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vii	
RESUMEN	ix	
ABSTRACT	x	
I	INTRODUCCIÓN	1
II	MARCO TEÓRICO	5
III	METODOLOGÍA	12
	3.1 Tipo y diseño de investigación	12
	3.2 Variables y operacionalización	13
	3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
	3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
	3.5 Procedimientos	17
	3.6 Método de análisis de datos	17
	3.7 Aspectos éticos	18
IV	RESULTADOS	20
V	DISCUSIÓN	38
VI	CONCLUSIONES	45
VII	RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS		47
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Fiabilidad mediante Cronbach	20
Tabla 2	Datos relacionados con las respuestas de los usuarios de un hospital en Ica sobre la Dimensión Registro del reclamo	21
Tabla 3	Datos relacionados con las respuestas de los usuarios de un hospital en Ica sobre la Dimensión Atención y respuesta	22
Tabla 4	Datos relacionados con las respuestas de los usuarios de un hospital en Ica sobre la Dimensión Notificación y respuesta	24
Tabla 5	Datos comparativos de las tres dimensiones de la variable Gestión de Reclamos	25
Tabla 6	propuesta de estrategias de Calidad, de atención y cobertura para diseñar un plan de mejora orientado a la optimización de la Dimensión Registro del reclamo	27
Tabla 7	Estrategias De calidad: para mejorar la Dimensión Atención a la respuesta	28
Tabla 8	<i>Estrategias de Atención: para mejorar la Dimensión Atención a la respuesta</i>	30
Tabla 9	<i>Estrategias de cobertura: para mejorar la Dimensión Registro del Reclamo</i>	33
Tabla 10	Frecuencia observada relacionada con las respuestas de los usuarios de un hospital de Ica considerando las dimensiones planteadas	35
Tabla11	Frecuencia esperada relacionada con las respuestas de los usuarios de un hospital de Ica considerando las dimensiones planteadas	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diagrama de diseño de investigación	12
Figura 2	Presentación gráfica de la tabla 2	21
Figura 3	Presentación gráfica de la tabla 3	23
Figura 4	Presentación gráfica de la tabla 4	24
Figura 5	Datos comparativos del porcentaje de las frecuencias de la variable Gestión de reclamos en sus tres dimensiones	26

RESUMEN

La presente investigación se propuso Determinar en qué nivel el desarrollo estrategias para reducir los reclamos se sitúa ante la gestión de reclamos de los usuarios en un Hospital de Ica, 2023. Se ajustó en un tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental y enfoque cualitativo. Muestra empleada 96 usuarios de un establecimiento hospitalario de Ica; la técnica e instrumento fue la encuesta, el cuestionario respectivamente, se utilizó la escala Likert con la finalidad de medir las variables. Los hallazgos, el coeficiente de confiabilidad de Cronbach arrojó 0.85 caracterizándose una fiabilidad alta, el coeficiente del estadístico Chi Cuadrado arrojó como resultado 12.6196 siendo mayor al Chi Cuadrado de Tabla (9.488) tomándose la decisión aceptar la hipótesis alterna la misma que enunció “El desarrollo de estrategias para reducir los reclamos influyen significativamente en la mejora de la gestión de reclamos de los usuarios en un hospital de Ica, 2023” concluyendo: Las variables se asocian significativamente.

Palabras Clave: Desarrollo de estrategias, Gestión de reclamos, Atención del reclamo, Notificación y respuesta del reclamo

ABSTRACT

The present research aimed to determine at what level the development of strategies to reduce complaints is situated in the management of user complaints in a Hospital in Ica, 2023. It was adjusted to a type of applied research, descriptive level, non-experimental design and qualitative approach. The sample was 96 users of a hospital establishment in Ica; The technique and instrument were the survey, the questionnaire respectively, the Likert scale was used in order to measure the variables. The findings, the Cronbach reliability coefficient showed 0.85, characterizing high reliability, the coefficient of the Chi Square statistic gave 12.6196 as a result, being greater than the Chi Square Table (9.488), making the decision to accept the alternative hypothesis, the same one that stated "The development of strategies to reduce complaints significantly influence the improvement of user complaints management in a hospital in Ica, 2023" concluding: The variables are significantly associated.

Keywords: Strategy development, Claim management, Claim attention, Claim notification and response

I. INTRODUCCIÓN

A nivel Mundial Swaminathan (2021) directora de investigaciones de la OMS afirmó, que los sistemas orientados a la salud, fueron creados considerando elevar la calidad de vida. Estos sistemas engloban todas las instituciones, instalaciones y recursos relacionados con la salud, su principal objetivo es optimizar en los usuarios la salud, para lograr esto es ineludible abordar y resolver los problemas de gestión de reclamaciones en los hospitales de todo el mundo, incorporando para ello nuevas estrategias que permitan solucionar tal problemática; expresa que, además se ha observado que existe un alto porcentaje de quejas sin resolver, siendo el 88% de casos en los países subdesarrollados y el 45% en los países desarrollados. Otro estudio en España, **Bravo & Rueda (2021)**, Señalaron que las trascendentales inquietudes de los gestores de las instituciones sanitarias fue desarrollar estrategias de acción, destinando recursos para llevar a cabo la solución de los reclamos de los usuarios, fortaleciendo así la gestión de reclamos propiciando actuaciones eficaces que afronten los problemas de raíz. En Washington, EUA, la **OPS (2019)**, Indica que la Estrategia de Salud Universal para conseguir la Salud, la atención médica de calidad, es mejorar las estrategias de gestión para promover confort y bienestar en los usuarios evitando los reclamos que son los que opacan toda gestión que se oriente a la calidad. **Añel et al.(2018)** enfatizaron que los reclamos y/o las quejas son una valiosa fuente de información sobre las deficiencias identificadas por los pacientes y usuarios del sistema sanitario, siendo estas el origen de nuevas estrategias de gestión. Hay muchas oportunidades para mejorar el análisis y el procesamiento de reclamaciones en general, en particular aquellas que contienen problemas de seguridad clínica. Hasta la fecha no existe ningún proceso en nuestra región para tratar estos reclamos de manera diferente. También creemos que los pacientes y usuarios deberían abrir otras vías o canales de comunicación.

En Latinoamérica, en Argentina Peña y Frigerio (2017) expresaron que la jefatura de ministros presentó las Directrices ambientales y sociales del Banco Mundial para la región latinoamericana. Estas directrices se orientan para que los servicios ofrecidos por los hospitales tiendan a mejorar, sugiere la implementación de nuevas estrategias de gestión con el propósito de atender y disminuir las reclamaciones de

los pacientes y usuarios del sistema de salud argentino y con ello se facilite el logro de los objetivos establecidos. Asimismo, el **Ministerio de Salud de Colombia (2018)** enfatizó que el sistema sanitario debe garantizar un mejor trato en las diversas especialidades de salud, su labor consiste en instituir y difundir nuevas estrategias que conlleven a la obtención de un mejor servicio hospitalario en todo territorio colombiano, basándose en experiencias tanto nacionales como internacionales, obtenidas a través de las reclamaciones de los usuarios. de igual forma indica que en la actualidad, Colombia está implementando nuevas estrategias en los procesos de gestión demostrando que utilizar una metodología directa y sistemática fortalece el sistema de salud y satisface las necesidades de los usuarios.

A nivel nacional El Instituto Nacional de Salud (2020) señaló que la responsabilidad de gestionar los reclamos recae en la gerencia y el Gerente de Calidad, quienes deben plantear estrategias para asegurar la efectividad y eficiencia del libro de reclamos auditado. Esto implica garantizar una atención adecuada al usuario y comunicar la respuesta correspondiente, ya que cada reclamo es una forma de expresar insatisfacción con un producto o servicio específico proporcionado. Por otro lado, una queja se refiere a la insatisfacción con una organización o entidad, y se espera una respuesta o solución. Igualmente, en otro estudio **Álamo et al. (2020)** señalaron que la atención en el área de emergencias hospitalarias es parte integral de la atención continua en cualquier hospital, Así mismo es el área donde se da la mayor cantidad de reclamaciones por lo tanto el servicio debe ser oportuno, seguro y de alta calidad para cada paciente que acude a urgencias, señalando que el área de urgencias se caracteriza por la presencia de diversos especialistas y personal de salud, así como pacientes y familiares, quienes evalúan el tratamiento recibido y pueden presentar quejas en el libro de reclamaciones. Actualmente, debido al crecimiento de la población, esta situación se vuelve aún más especial, por lo que amerita nuevas estrategias que permitan disminuir las debilidades que se presentan, en esta área, el punto más crítico es el estrés, tanto para los profesionales y personal sanitario como para los pacientes y sus familiares, quienes requieren una atención rápida y adecuada; por lo tanto, es importante conocer la perspectiva del paciente que llega al servicio hospitalario para comprender las necesidades del establecimiento y brindar una

mejor atención. Un trato deficiente o inadecuado se relaciona con la insatisfacción del paciente, por lo que es importante identificar las quejas y reclamaciones existentes y al mismo tiempo conocer las deficiencias del hospital en su conjunto, con el objetivo de solucionar la correspondiente insatisfacción. En este contexto, el **Instituto Nacional de Salud (2020)**, mencionó que existen diversas causas que generan los reclamos, como la insatisfacción generalmente por los servicios, la demora en recibir el servicio, el tiempo de espera, escaso personal médico y administrativo, la escasez de medicamentos, entre otros. De ahí que, si este problema persiste, se deteriora la relación entre el tratamiento y el paciente. La meta de cualquier institución hospitalaria es establecer mecanismos y estrategias sanitarias y de gestión para proteger la salud de los usuarios, atendiendo las quejas, sugerencias y solicitudes de los pacientes y de terceros legítimos que deseen expresar su necesidad de atención e insatisfacción con los servicios, prestaciones o garantías proporcionadas por el hospital. Por consiguiente, el estudio tiene como objetivo contribuir con propuestas y estrategias que fortalezcan la gestión de reclamos, mejoren las relaciones con los usuarios.

Se concluye que la gestión de reclamos en el país es un desafío que debe afrontar el sistema hospitalario y que requiere soluciones que se adapten a la realidad geográfica, económica y sociocultural mediante estrategias bien diseñadas que coadyuven a la solución de la problemática, y se plantea el siguiente problema

¿De qué manera el desarrollo de estrategias mejora la gestión de reclamos de los usuarios en un hospital de Ica, 2023?

En el proceso de búsqueda de solución a los reclamos presentados por los usuarios de un hospital de Ica, es vital investigar cómo las estrategias para reducir los reclamos impactan en la reducción de las reclamaciones la presente investigación se justifica **desde el punto de vista social**, porque otorga a los profesionales de los servicios de salud que propongan estrategias interventoras en la atención hospitalaria, brindando calidad en la atención al usuario o paciente, logrando un beneficio colectivo, disminuyendo las debilidades en la gestión de reclamos. **Desde el punto de vista metodológico** se basa en el método científico, con enfoque en estrategias y gestión de reclamos, así como herramientas y técnicas para ampliar el conocimiento, que coadyuven a mejorar la calidad de vida de los usuarios

incrementando estrategias de solución a estos. **El Objetivo general es:** Determinar de qué manera el desarrollo de estrategias mejora la gestión de reclamos de los usuarios en un Hospital de Ica, 2023 y **Los Objetivos específicos 1)** Desarrollar estrategias para mejorar la gestión de reclamos de los usuarios en un hospital de Ica, 2023 **2)** Realizar un plan de mejora orientado a optimizar la dimensión registro del reclamo **3)** Fortalecer la dimensión registro del reclamo en los hospitales público para mejorar la calidad de atención y cobertura total. **Hipótesis: la Hipótesis Nula (H₀):** El desarrollo de estrategias No mejora significativamente la gestión de reclamos de los usuarios en un hospital de Ica, 2023. **La Hipótesis Alternativa (H₁)** = El desarrollo de estrategias mejora significativamente la gestión de reclamos de los usuarios en un hospital de Ica, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

El estudio evalúa investigaciones previas realizadas en el país y en el extranjero que abordaron las variables mencionadas: propuestas, estrategias y gestión de reclamos en el servicio hospitalario, con el objetivo de establecer enlace entre estas variables. Además, demuestran que las organizaciones que se niegan a implementar criterios apoyados en la gestión de reclamos para definir sus quehaceres no consiguen alcanzar niveles adecuados de calidad sanitaria. Estos hallazgos revelan deficiencias en métodos de calidad que ofrece el servicio en varias instituciones del sector público que brindan atención a los usuarios.

A nivel Internacional, Castro (2018) responsable de la Memoria correspondiente al año 2017 del Hospital Universitario Virgen Macarena mencionó que el libro “Sugerencias, Quejas y Reclamos” está a disposición de toda la colectividad que de una u otra forma asista al centro hospitalario, siendo encargado del proceso de gestión el Director de Gestión Clínica, el mismo que indicó que durante el periodo 2017 el 90,05% de las reclamaciones fueron respondidas en un plazo de 15 días, lo que supone un área importante de mejora. Las quejas se responden personalmente. Los reclamos deben ser investigados y perseguidos desde el momento en que el usuario envía el reclamo. Del mismo modo, tanto las entidades sanitarias como las no sanitarias comparan y evalúan los requisitos y toman las medidas adecuadas si es necesario. Además, han desarrollado estrategias con el fin de crear un vínculo directo entre los responsables de estas unidades estructurales y los especialistas para atender las quejas, ya que se consideran oportunidades para mejorar los servicios que brindan. En sus resultados indicaron que durante el periodo 2017 se han registrado 1830 reclamaciones y 132 agradecimientos, el 90,5% de las reclamaciones fueron resueltas, quedando pendiente el 9,5% siendo la opinión de los usuarios que existe una gestión muy buena; mientras que el 9,5% opinó como regular o mala.

Proaño (2018), en España, en un artículo del BID plantea como objetivo determinar si los reclamos y/o quejas influyen en la calidad de salud, Su muestra de 304 usuarios, metodología documental, histórica descriptiva bajo el enfoque cualitativo, los resultados obtenidos es que, durante el año 2017 En América Latina, se registraron un millón de fallecimientos de neonatos, en comparación con los

350,000 neonatos en Europa, lo que representa un aumento del 185%. Además, se observó un incremento del 50% en las muertes maternas, un 60% más de fallecimientos por enfermedades cardiovasculares y un 92% más de muertes por tuberculosis. Estas cifras se atribuyen a la atención inadecuada y la escasez de medicamentos. Concluye que existe una necesidad apremiante de elevar el nivel de atención médica, mejorar el acceso a los medicamentos y construir más hospitales por considerarse el clamor del pueblo.

Pabon y Palacio (2020), presenta su tesis: la Calidad en servicios de sanidad y complacencia de pacientes, hospital Magdalena, planteó como objetivo comprobar la percepción de servicios médicos propuestos en el Hospital Magdalena, basándose en la satisfacción de los usuarios. Muestra utilizada 3125 usuarios del servicio hospitalario. Su enfoque descriptivo llevó como resultado que, en general, los usuarios del Hospital Magdalena están satisfechos en un 58,2%. Adicionalmente, se encontró que el 53,1% que utilizan los servicios de laboratorio clínico se encuentran igualmente satisfechos, en referencia al tipo de género, el femenino participó con un 59,7%, mientras que el masculino fue un 40,3%. Por último, concluyeron que, en general, los clientes del Hospital Magdalena están medianamente satisfechos.

Castillón (2019), planteó como objetivo general justipreciar la satisfacción de pacientes, calidad, tratamiento ambulatorio y consultorios médicos. La muestra fue de 384 usuarios; Metodología, fue un estudio descriptivo transversal, sus resultados: el 54,6% fueron mujeres, de los cuales el 34% oscilan entre 50-59 años, el total de usuarios indicó que la dimensión empatía arroja un valor del 65%, en cuanto a la percepción de Confiabilidad 59%. Susceptibilidad, menor porcentaje de expectativas 49,3% concluye que el agrado de los usuarios es medianamente satisfecho.

Ávila (2018), bosquejó su objetivo En determinar el nivel de atención del servicio médico proporcionado por el establecimiento Vicente de Paul, desde la perspectiva de los pacientes del Ecuador. Su muestra 95 usuarios, utilizando métodos de análisis estadístico, su enfoque fue cuantitativo trasversal; Sus Resultados indican que el 56% están de acuerdo con los servicios ofrecidos, aunque también son visibles algunas las insuficiencias y problemas básicos; carencia de presupuesto

(61%), materiales para efectuar a cabalidad con la asistencia médica y de enfermería (60,3%). Después de finalizar la investigación, concluye mencionando; se observó que pediatría, medicina general, puerperio, laboratorio, constituyen las secciones utilizadas con mayor frecuencia del Hospital Magdalena; Además, se encontró que los usuarios mostraron una satisfacción moderada.

A nivel Nacional, Bustamante y Becerra (2019), en Lima Perú, presentaron como objetivo principal determinar las tipologías presentadas en las reclamaciones en un nosocomio de nivel tres en el país, durante el período comprendido entre 2014 y 2018. Se emplearon métodos de Investigación transversal, retrospectiva, observacional y descriptiva. Como resultado encontró que los reclamos durante el año estudiado totalizaron 1116; siendo, el 56.1% formuladas por mujeres, Las estadísticas y la admisión (33,1%) fueron la fuente principal de estas quejas, seguida de las consultas (22%). Las causas primarias fueron el mal manejo de la historia clínica (20,8%) y la baja calidad del trabajo (25,3%). Conclusiones: En comparación con otros hospitales vecinos, el número promedio de reclamaciones cada mes es mayor.

Según la investigación realizada por Vela (2021), su objetivo fue analizar la atención brindada a pacientes que asisten al establecimiento hospitalario Huayana – Apurímac, 2017, utilizando una muestra de 383 participantes. Se emplearon métodos cuantitativos observacionales, descriptivos y transversales. Resultados revelaron el 33,33% de los concurrentes percibieron una calidad satisfactoria en la estructura de los componentes, la infraestructura y los equipos, mientras que el 45,65% consideró que cumplían con los requisitos establecidos. En cuanto al proceso de atención, se observó un desfase del 45,35% en la hora de llegada del paciente a la cita, entre 0 a 5 minutos varió el registro, 66,3% de los pacientes esperó de 0 a 6 minutos por el servicio; el 11,6% esperó de 6 a 15 minutos; y otros pacientes esperaron entre 16 y 30 minutos o más. Concluye mencionando que en el componente estructura, cumplieron parcialmente en mayor porcentaje, siendo la satisfacción de los usuarios baja.

Guzmán (2021), su objetivo evaluar en el departamento de emergencia la satisfacción de usuarios y atención proporcionada en emergencias, Hospital Daniel Alcides Carrión, Tacna, 2020. Su muestra de 383 pacientes. Su metodología

cuantitativa, diseño transversal y no experimental. Los resultados mostraron una correspondencia significativa comparando calidad percibida y las cinco dimensiones de satisfacción: los mismos que dieron un resultado positivo. Concluyó que las variables se relacionaban moderadamente.

Mamani (2020), afirmó que su investigación menciona que su objetivo fue proponer estrategias para incrementar la gestión en el área de reclamos; su muestra fue de 384 usuarios, método cualitativo, y estudio de casos. Los resultados detallan que, la falta de personal de salud es el criterio con mayor porcentaje (62%), infraestructura, equipos, insumos (63%), retraso en la entrega de pruebas a tiempo (61%), capacidad de resolución (59%), tiempo de atención (54%), estrategias de acceso, monitoreo y seguimiento de pacientes (58%). Según las conclusiones se determinó que la atención de calidad se refleja en aspectos como la dimensión humana, la puntualidad, la continuidad y la seguridad, donde aún existe un vacío por llenar, ya que algunos pobladores expresan su disconformidad e insatisfacción con la atención que reciben de manera directa, poca comprensión, falta de participación local y compromiso de los profesionales de salud; igualmente deficiencias en infraestructura.

En su estudio Oré (2017), Menciona que su objetivo buscó explicar de qué manera las pericias de la gestión en el manejo de calidad incide en desempeño organizacional, Hospital Essalud, Cañete. Llevó a cabo un estudio transversal y no experimental, utilizando una muestra de 33 profesionales médicos y 10 directivos, quienes completaron un cuestionario que evaluaba las dimensiones de las variables utilizando una escala de calificación que incluía las categorías de mala, regular y buena. Resultados mostraron significativa correspondencia ($r= 0,803$ y $p_valor < 0,05$) las variables estudiadas. En conclusión, sugiere implementar un proceso de evaluación continua que mejore servicios del hospital.

Huamaní (2022), Su objetivo detallar la conexión de gestión de reclamos y cumplimiento del servicio. Utilizó metodología no experimental, transversal y correlacional, aplicando muestra de 123 reclamos seleccionadas al azar. Los resultados mostraron una relación entre las variables moderada, concluye indicando que se debe de mejorar dicha relación.

Becerra y Condori (2018), en Ica -Perú, mencionaron que su objetivo determinar la satisfacción expresado por pacientes de cuatro hospitales públicos de Ica. Su análisis predijo que las "colas cero" estrategia que tendría una respuesta, una calificación de servicio y una satisfacción general después de ser implementada; la muestra de 1.067 personas. Resultados se observó una ligera satisfacción general en los pacientes de los cuatro hospitales de Ica, con un promedio de satisfacción del 62,5%. En conclusión, se puede afirmar que el uso del soporte de gestión de los hospitales estudiados, ha generado una ligera satisfacción entre los pacientes.

Respecto a la primera variable Desarrollo de Estrategias, Ronda (2021), Define el desarrollo de estrategias como acciones o procedimientos que posibilitan satisfacer las prioridades de los usuarios al que se enfoca la actividad empresarial o institucional a través de la interacción proactiva entre la organización y su entorno, la aplicación regular e integral de procedimientos y técnicas con fundamento científico. Afirma que las estrategias son el procedimiento que una organización utiliza para formular metas que se centra en alcanzar, la estrategia son los medios, la ruta por los cuales se alcanzan los objetivos de una organización.

Igualmente, O'Dowd et al. (2020) Define Desarrollo de estrategias como el cúmulo de actividades que conllevan a la atención de calidad y debe de fortalecerse la atención primaria ya que es el primer paso para descongestionar la atención en establecimientos hospitalarios y de esta forma cumplir con calidad.

La OPS (2019) En el marco de sus propuestas de estrategias que guarden relación con la gestión de reclamos plantea como dimensiones a considerar en todo plan de acción a: i) Estrategias de atención, ii) Estrategias de Calidad y iii) Estrategias de cobertura. Todo esto como parte de estrategias para la salud universal y el acceso a valores, fortaleciendo los rumbos estratégicos a partir de planes e implementación de medidas para fortalecer los servicios de salud en el futuro.

Guerrero y Soifer (2017) señala que las estrategias de servicio al cliente se desarrollan teniendo en mente al cliente. Indican que el desarrollo de estrategias debe fundamentarse en los clientes, considerando los ofrecimientos de la competencia También señala la necesidad de una respuesta rápida, ya que nadie quiere esperar ni sentirse ignorado. Por ejemplo, cuando llega un cliente y usted

está ocupado, debe acercarse a él, sonreírle y decirle: "Estaré ahí muy pronto".

Sarmiento (2018) señala que cualquier estrategia de calidad representa un concepto de superioridad o excelencia en un producto o servicio. Así que no es difícil ver que la historia de la calidad va desde el interés humano por un trabajo bien hecho hasta el esfuerzo laboral continuo. La mejora crea una actividad que la resume. En la prehistoria, cómo los humanos intentaban mantener las mismas propiedades de sus productos al fabricar armas para buscar comida y al confeccionar ropa como abrigos, y si pudieran mejorarlas, lo harían, la sordera es un claro ejemplo. Esto mejora continuamente la calidad de la supervivencia.

Rosado (2022) Menciona que las estrategias para la cobertura de salud abordan a toda comunidad, centros hospitalarios integrales, que propugnen características de ser apropiados, mostrando la oportunidad en la atención en la búsqueda de soluciones de las necesidades sin discriminación alguna. garantizando calidad en los medicamentos y que estén al alcance de la comunidad.

Respecto a la segunda variable: Gestión de reclamos, Villaseca (2021) Manifiesta que, es fundamental comprender que la gestión de reclamos es un tema que interesa a las organizaciones y, al mismo tiempo, presenta un potencial significativo para las instituciones que buscan brindar servicios de calidad. Una queja o reclamo es una declaración de infelicidad o insatisfacción que un usuario realiza ya sea verbalmente o por escrito, con respecto a un bien o servicio que ha recibido. Tras presentar una reclamación, el consumidor anticipa reparación o compensación, la Institución aprende a resolver y prevenir quejas como parte de este proceso. Como resultado de su investigación halló que el registro del reclamo es calificado como bueno únicamente por un 6,5% de los participantes de su muestra y el 93,5% de los encuestado indicó que el registro del reclamo es entre regular y deficiente. Respecto a la dimensión Atención y respuesta determinó que la calificación como bueno fue de 14,8% y el calificativo regular y deficiente fue de 85,2%, la última dimensión notificación y respuesta los calificativos fueron bueno 8,2% y Regular y deficiente 91,8%, concluyendo que se debe de implementar estrategias para mejorar tal apreciación de insatisfacción.

Por otra parte la Presidencia de Consejo de Ministros del Perú (2021), Alude: toda administración de reclamos implica determinar las dimensiones para procesar un

reclamo. Un reclamo es un procedimiento por el cual los usuarios enuncian su insatisfacción o desacuerdo con una agencia gubernamental que les ha ayudado o proporcionado un bien o servicio. Esta expresión de insatisfacción o desacuerdo, llamada discusión, implica tres dimensiones i) Registro del reclamo, ii) Atención y respuesta, iii) Notificación de la respuesta.

PCM (2021) – Perú en su cuaderno de trabajo, Define al registro del reclamo, como la acción que ejecuta un usuario para acceder digitalmente al Libro de Reclamaciones consignando la información requerida en la hoja de reclamación; en cuanto a la dimensión de atención y respuesta, lo define como el proceso de escuchar el reclamo para analizar la información respecto al reclamo recibido, dando una respuesta al usuario acorde a los hallazgos y determinaciones a las que se ha llegado; la dimensión Notificación de la respuesta, la define como la secuencia a la notificación por el responsable de la gestión de reclamos (RGR) el cual notifica la respuesta del reclamo a la persona, según la opción que éste haya elegido en la hoja de reclamación.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Aplicada – Enfoque Cuantitativo

CONCYTEC (2018) afirma: toda investigación aplicada recopila información sobre la realidad sin buscar la solución a un problema, sino que se enfoca en su observación, ya que el diagnóstico se realizará durante la investigación. La investigación cuantitativa, porque se caracteriza en recopilar y examinar datos numéricos. Con esta metodología es posible identificar tendencias, predicciones y promedios.

3.1.2 Diseño de investigación

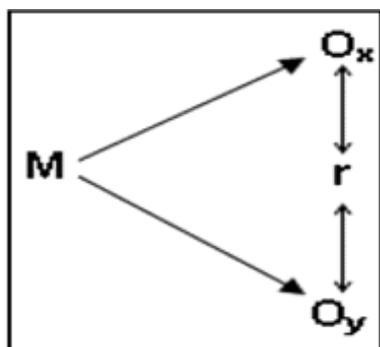
No Experimental: Transversal descriptivo

Hernández et al. (2017), Se consideran investigaciones no experimentales Propositiva "los estudios realizados sin manipulación premeditada de variables, sólo se miran los fenómenos como se presentan, posteriormente se examinan" (pág 149)

Por otro lado Sánchez (2020), indica una investigación transversal se conceptualiza como un estudio observacional de individuos que evalúa una o más características (variables) en un determinado momento. Toda investigación transversal analiza y examina datos sobre variables recopiladas de una muestra o conjunto predeterminado de una población durante un período de tiempo. La recopilación de datos se completó al comienzo del presente estudio.

Figura 1

Diagrama de diseño



Detalle:

M = Muestra

O_x = Propuestas de estrategias

O_y = Gestión de reclamos

R = Influencia entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Desarrollo de Estrategias

Definición Conceptual

Ronda (2021) afirma que el desarrollo de estrategias son procedimientos que una organización utiliza para formular metas que se centra en alcanzar, la estrategia son los medios, la ruta por los cuales se alcanzan los objetivos de una organización con calidad.

Definición operacional

Seleccionar las mejores estrategias para optimizar la gestión de reclamos en un hospital de Ica

Indicadores

El desarrollo de estrategias tendrá los siguientes indicadores:

- Estrategias de atención
- Estrategias de Calidad
- Estrategias de cobertura

Escala de Medición

Ordinal

Variable 2: Gestión de reclamos

Definición conceptual

Es la consideración a la insatisfacción que experimenta el usuario al darse cuenta que se ha producido una vulneración de sus derechos como consumidor. el cliente quiere algo más que una explicación; quieren que se le restituya el pago efectuado, o un reembolso por el servicio no cumplido. (PCM, 2021, pág. 6)

Definición Operacional

Aplicar un cuestionario de preguntas considerando cada dimensión con la intención de obtener el diagnóstico inicial de la gestión de reclamos en un hospital de Ica.

Indicadores

La Gestión de reclamos tendrá los siguientes indicadores:

- Registro del reclamo
- Atención y respuesta
- Notificación de la respuesta

Escala de Medición

Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Pastor (2019) Es la agrupación de individuos residentes en un área geográfica particular. En estadística es el conjunto de elementos a estudiar, pudiendo ser cosas, incidentes, eventos o individuos. Para el estudio es estimada en 128 usuarios que presentan reclamos en promedio mensualmente. Según estadísticas referidas por: (Dirección Hospital Regional, 2022).

➤ **Criterios de inclusión:**

- Tenga más de 18 años.
- Esté de acuerdo con participar.
- Que hayan presentado quejas o reclamos.
- Que acepte el consentimiento informado.

➤ **Criterios de exclusión:**

- Que no deseen participar.
- Que deseen participar más de una vez.
- Que sean acompañantes.
- Que no hayan presentado quejas.

3.3.2 Muestra

Pastor (2019) Una muestra es un subconjunto representativo de la población total. Dado que a veces no es práctico o posible estudiar a toda la población. Esto se hace para obtener resultados que puedan generalizarse a la población más grande.

Se calculó utilizando el estadígrafo:

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

Detalle:

n = Muestra

N = Población

Z = 95% de confianza. Z= 1.96

P = Éxito = 0.5

Q = Fracaso = 0.5

e = Error = 0.05

Reemplazando los valores:

$$n = \frac{128 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (128 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 96

3.3.3 Muestreo

No probabilístico al azar

Pimienta (2020) indica qué, este tipo de muestreo, también llamado muestreo de patrones, las muestras no son representativas por el tipo de selección, son informales o arbitrarias y se basan en supuestos generales sobre la distribución de variables en la población; por ejemplo: una canasta de uvas, solo prueba una y juzga; en diversos campos como la biología, las ciencias de la salud y la física, los elementos estudiados se eligen al azar o porque cumplen con ciertas características.

3.3.4 Unidad de análisis

Usuarios de un establecimiento hospitalario, Ica.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- La técnica: encuesta

Según Mendoza y Ávila (2020), la técnica de recolección de datos se refiere a un procedimiento para obtener información o datos de una población o grupo de muestra bajo análisis. Algunos ejemplos comunes de técnicas de recopilación de datos incluyen encuestas, entrevistas, observación directa, análisis de documentos y revisión de literatura. La elección de la técnica adecuada depende de la naturaleza de la investigación y de los datos que se van a recopilar. Para este estudio se realizó una encuesta.

- Instrumento: el cuestionario

Un instrumento de recopilación de datos es una herramienta o cuestionario especial diseñado para recopilar datos de manera estructurada y sistemática. Estas herramientas se utilizan junto con técnicas de recopilación de datos para recopilar datos de manera precisa y consistente. Las herramientas incluyen cuestionarios, entrevistas estructuradas, escalas de medición, hojas de registro y más. Los investigadores crean y validan estos instrumentos para garantizar que recopilen de manera confiable la información deseada Mendoza y Ávila (2020).

Para la presente investigación se aplicó un cuestionario con preguntas estructuradas cerradas codificadas según la escala de Likert de 5 puntos

3.5 Procedimientos

Para la ejecución de esta etapa de procedimientos se realizará considerando las siguientes etapas: Se solicitará la autorización correspondiente a la dirección del establecimiento hospitalario para realizar el estudio, también para acceder a la muestra, una vez autorizado el permiso se solicitará tener acceso a la oficina encargada *del* libro de reclamaciones, se acordará la fecha para realizar las encuestas correspondientes, antes de realizar la encuesta se leerá el consentimiento informado para que firme su aceptación y participe en la encuesta correspondiente, una vez firmado el consentimiento se le entregará el cuestionario para que marquen sus respuestas y aclararles algunas dudas.

3.6 Método de Análisis de datos

Terminado el cuestionario, sus respuestas se registran en la base de datos. Esto se hará usando Excel. Igualmente se utilizó estadística descriptiva para traducir los datos en tablas y figuras, que permitirán visualizar los datos reflejados en cantidades y porcentajes, de igual forma para contrastar la

hipótesis se utilizará la Estadística Inferencial haciendo el uso del estadígrafo del Chi cuadrado.

Hammond (2020) Indica que en una investigación hay que considerar que hay un cuestionario para responder, por consiguiente, se empleó la escala de Likert.

De igual forma se considera que hay un cuestionario para responder empleando la escala de Likert:

- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo,
- (3) Moderadamente de acuerdo,
- (2) En desacuerdo,
- (1) Totalmente en desacuerdo.

Así mismo se determinó los baremos (niveles e intervalos) que se tomaron a la escala de Likert

Gestión de reclamos			
Variable y dimensiones	Baja/Mala	Regular	Bueno/Alto
Gestión de reclamos	(30 – 70)	(71 – 111)	(112 – 150)
Registro del reclamo	(10 – 23)	(24 – 37)	(38 – 50)
Atención y respuesta	(10 – 23)	(24 – 37)	(38 – 50)
Notificación de la respuesta	(10 – 23)	(24 – 37)	(38 – 50)

3.7 Aspectos éticos

El trabajo académico, es realizado de acuerdo a disposiciones éticas establecidos de la Universidad César Vallejo (2023): considerando: a)

autonomía; cada participante del estudio tuvo la oportunidad de elegir si participar o no del estudio, b) la caridad, que nace buscando principalmente el bienestar de los consultados en cada etapa del estudio, c) anteponiendo la integridad humana. del hombre como un ser por encima de cualquier propósito; d) justicia: todos son tratados por igual; e) libertad: el desarrollo de cualquier actividad sin fines de lucro o cualquier uso individual que ponga en riesgo a los participantes; y f) Ausencia de malicia: la investigación puede realizarse de manera que los participantes no sufran ningún daño, ya sea moral, físico o mental.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de fiabilidad

Tabla 1

Fiabilidad mediante Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	30

Escala de Cronbach

Muy bajo	Baja	Moderada	Buena	Alta
0 – 0.20	0.21- 0.40	0.41 – 0.60	0.61 – 0.80	0.81- 1.00

Interpretación:

En la tabla 1 se observa que el Alfa de Cronbach es 0.850 cercano a 1, lo que refleja que las preguntas realizadas en los cuestionarios son altamente fiables

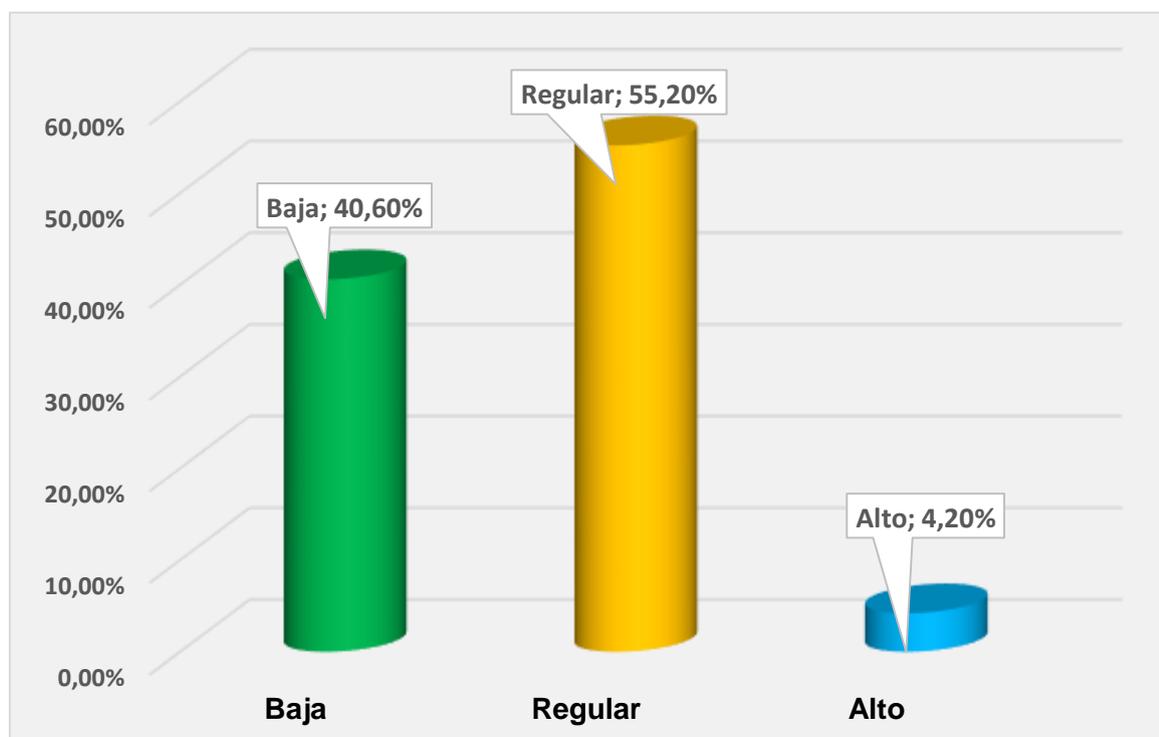
Tabla 2

*Datos relacionados con las respuestas de los usuarios de un hospital en Ica sobre la **Dimensión Registro del Reclamo***

Nivel / Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	39	40,6
Regular/ Medio	53	55,2
Alto	4	4,2
Total	96	100,0%

Figura 2

Representación Gráfica de la tabla 2



Interpretación:

Bajo (40,60%): Este porcentaje representa la proporción de usuarios que calificaron el registro del reclamo como bajo. Indica que un segmento significativo de los usuarios no está satisfecho con la forma en que se maneja o registra su reclamo. Las razones detrás de estas percepciones deben ser investigadas más a fondo para identificar áreas específicas de mejora. **Medio (55,20%):** El porcentaje medio refleja la percepción de los usuarios que consideran que el registro del reclamo está en un nivel intermedio. **Alto (4,20%)** La proporción de usuarios que calificaron el registro del reclamo como alto es del 4,20%. lo cual es preocupante ya que solo una pequeña cantidad considera que esta dimensión se desarrolla de manera eficiente

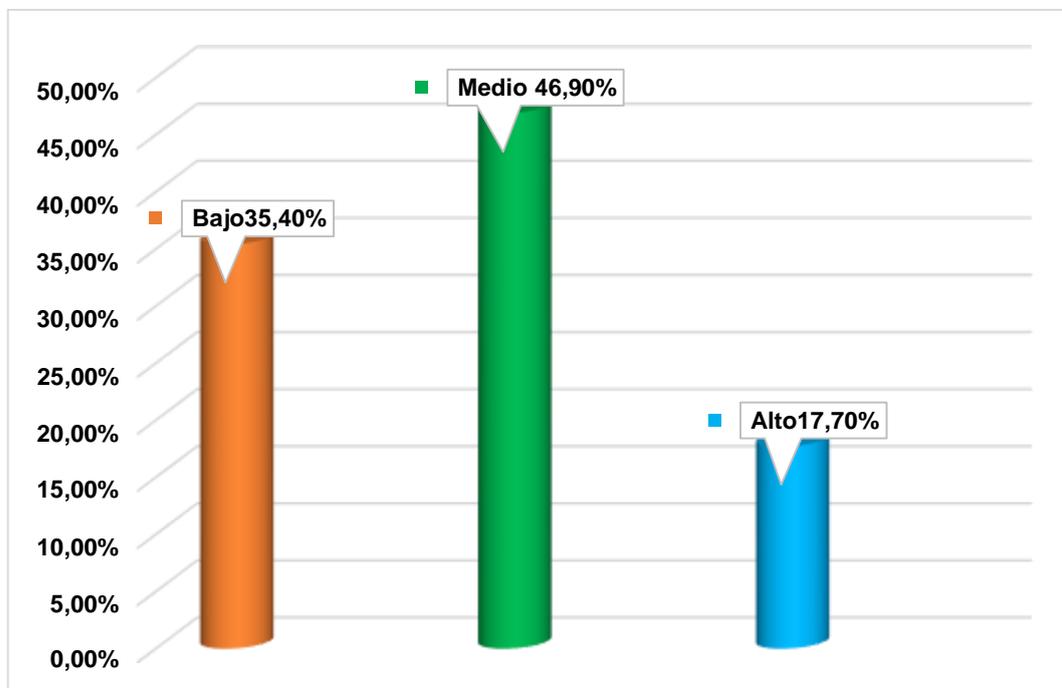
Tabla 3

*Datos relacionados con las respuestas de los usuarios de un hospital en Ica sobre la **Dimensión Atención y respuesta***

Nivel / Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	34	35,4
Regular/ Medio	45	46,9
Alto	17	17,7
Total	96	100,0%

Figura 3

Representación Gráfica de la tabla 3



Interpretacion

Bajo (35,4%): Este porcentaje representa la proporción de usuarios que calificaron el registro del reclamo como bajo. Indica que un segmento significativo de los usuarios no está satisfecho con la forma en que se maneja la Atención y respuesta del reclamo. Las razones detrás de estas percepciones deben ser investigadas más a fondo para identificar áreas específicas de mejora. **Medio (46,9%):** El porcentaje medio refleja la percepción de los usuarios que consideran que la Atención y respuesta del reclamo está en un nivel intermedio. **Alto (17,7%)** La proporción de usuarios que calificaron el registro del reclamo como alto es del 17,7%. representa a aquellos que están satisfechos sin embargo este es un porcentaje reducido; En resumen, la percepción de los usuarios del hospital de Ica considera a esta dimensión como Regular

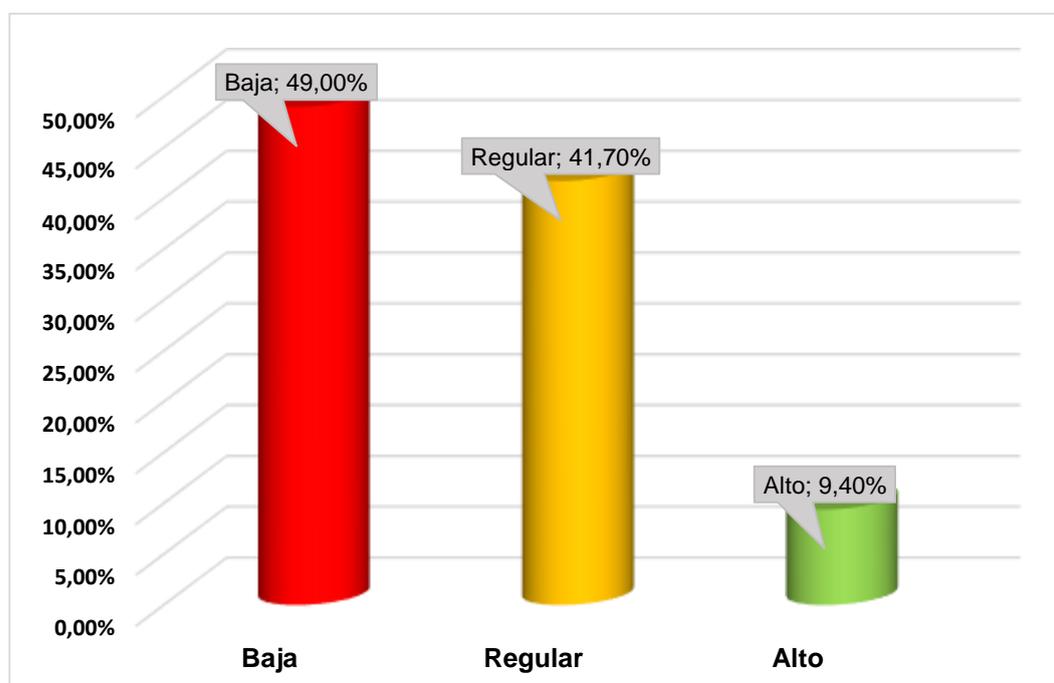
Tabla 4

*Datos relacionados con las respuestas de los usuarios de un hospital en Ica sobre la **Dimensión Notificación y respuesta.***

Nivel / Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	47	49,0
Regular/ Medio	40	41,7
Alto	9	9,4
Total	96	100,0%

Figura 4

Representación Gráfica de la tabla 4



Interpretación:

El (49%) casi la mitad de los usuarios percibe que la notificación a la respuesta en la gestión de reclamos es insatisfactoria o deficiente. Es fundamental mejorar la comunicación y el tiempo de respuesta para abordar estas inquietudes.

Cómo Regular (41.70%): Este segmento representa una proporción significativa, indicando que una parte considerable de los usuarios considera que la notificación a la respuesta es aceptable pero aún requiere mejoras para alcanzar un nivel considerado como bueno. Aquí, es posible analizar las áreas específicas que los usuarios consideran regulares y buscar maneras de optimizarlas.

Bajo (9.4%): Un porcentaje relativamente reducido reporta la dimensión como baja. Esto podría sugerir que hay un grupo pequeño de usuarios con experiencias muy insatisfactorias en cuanto a la notificación y respuesta a sus reclamos.

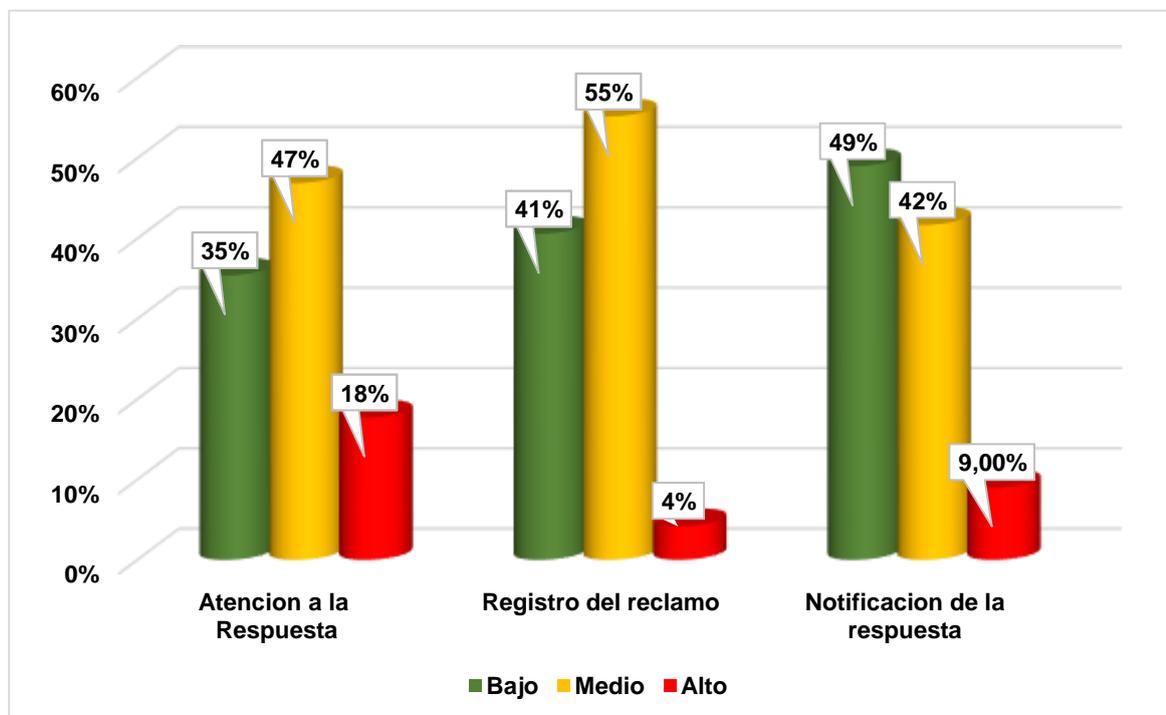
Tabla 5

Datos comparativos del porcentaje de las frecuencias de la variable Gestión de reclamos en sus tres dimensiones

	GESTIÓN DE RECLAMO		
	Atención a la respuesta	Gestión del Reclamo	Notificación de la Respuesta
Bajo	35,4%	40,6%	49,0%
Medio	46,9%	55,2%	41,7%
Alto	17,7%	4,2%	9,4%

Figura 5

Datos comparativos de las tres dimensiones de la variable Gestión de Reclamos



Interpretación

Al realizar una comparación entre las 3 dimensiones de la variable gestión de reclamos de un hospital en Ica, en la tabla 5 figura 6, se observa que la dimensión Registro del reclamo, es la que obtuvo la puntuación la más baja, es decir, solamente el 4% de los encuestados reportó que esta dimensión tiene una alta aceptabilidad frente a un 41% que no está de acuerdo cómo se manejan los procedimientos en la gestión de reclamos del mencionado hospital.

Resultado del Objetivo 2: Para realizar el Plan de mejora orientando a optimizar la Dimensión Registro del reclamo se propusieron las siguientes estrategias:

Tabla 6:

Propuesta de estrategias de Calidad, de atención y cobertura para diseñar un plan de mejora orientado a la optimización de la Dimensión Registro del reclamo

ESTRATEGIAS	SUB-ESTRATEGIAS
De calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de protocolos estandarizados • Implementación de un sistema de seguimiento eficiente • Retroalimentación y mejora continua
De Atención	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de protocolos estandarizados • Establecimiento de plazos definidos para respuestas
De cobertura	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en comunicación efectiva: • Implementación de canales multifuncionales • Implementación de un sistema de seguimiento de reclamos

Resultado del objetivo 3 Desarrollo detallado de las estrategias de: Calidad, de Atención y cobertura para mejorar la Dimensión Registro del reclamo

Tabla 7

Estrategias De calidad: para mejorar la Dimensión Atención a la respuesta

Estrategia 1: Implementación de Protocolos Estandarizados			
Objetivo	Actividades	Tiempo	Responsables
Aumentar la satisfacción del usuario mejorando la calidad de la comunicación y la empatía en el proceso de atención y respuesta a reclamos.	<p>Capacitación del Personal: Impartir talleres de capacitación en habilidades de comunicación efectiva y empatía para todo el personal involucrado en la atención y respuesta a reclamos</p> <p>Implementación de Guías de Comunicación: Desarrollar guías o protocolos de comunicación que destaquen las mejores prácticas para interactuar con los usuarios durante el proceso de reclamo</p> <p>Simulacros de Atención: Realizar simulacros periódicos para practicar la atención a reclamos en situaciones controladas y mejorar las habilidades de respuesta y empatía del personal.</p>	iniciar las capacitaciones y simulacros en el primer trimestre del año y continuar con revisiones y actualizaciones periódicas.	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Recursos Humanos para la coordinación de capacitaciones. Jefatura de Atención al Usuario para la implementación y seguimiento.

Estrategia 2: Implementación de un Sistema de Seguimiento Eficiente

Objetivo	Actividades	Tiempo	Responsables
Garantizar respuestas oportunas y eficientes a los reclamos de los usuarios mediante la implementación de un sistema de seguimiento efectivo.	<p>Implementación de un Sistema de Registro Electrónico: Establecer claramente responsables para cada reclamo, asegurando que haya un seguimiento adecuado y una comunicación efectiva con los usuarios</p> <p>Establecimiento de Plazos: Definir plazos claros para la resolución de reclamos y establecer mecanismos de seguimiento para asegurar el cumplimiento de estos plazos.</p>	Desarrollar e implementar el sistema de registro en el segundo trimestre del año, con una revisión y ajuste continuo en los trimestres posteriores.	<p>Departamento de Tecnologías de la Información para la implementación del sistema.</p> <p>Jefatura de Atención al Usuario para la asignación de responsables y plazos.</p>

Estrategia 3: Retroalimentación y Mejora Continua

Objetivo	Actividades	Tiempo	Responsables
Fomentar una cultura de mejora continua a través de la retroalimentación constante de los usuarios y la implementación de cambios basados en sus comentarios.	<p>Encuestas Periódicas de Satisfacción: Realizar encuestas periódicas de satisfacción para recopilar opiniones y experiencias de los usuarios con el proceso de atención y respuesta a reclamos.</p> <p>Comités de Mejora: Establecer comités de mejora que revisen las retroalimentaciones recibidas y propongan cambios específicos para optimizar el proceso</p> <p>Implementación de Mejoras Identificadas: Implementar de manera proactiva las mejoras identificadas a través de la retroalimentación de los usuarios</p>	Iniciar encuestas y comités de mejora en el tercer trimestre del año, con revisiones y ajustes continuos en los trimestres posteriores.	<p>Jefatura de Calidad y Mejora Continua para la coordinación de encuestas y comités.</p> <p>Jefatura de Atención al Usuario para la implementación de mejoras identificadas.</p>

Tabla 8

Estrategias de Atención: para mejorar la Dimensión Atención a la respuesta

Estrategia 1: IMPLEMENTACION DE PROTOCOLOS ESTANDARIZADOS			
OBJETIVO	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLES
<p>Mejorar tanto la calidad como la rapidez de las respuestas, asegurandouna experiencia positiva para los usuarios al abordarsus reclamos de manera estandarizada y eficiente.</p>	<p>Análisis de Necesidades Evaluar a fondo reclamos anteriores para identificar patrones y áreas de mejora</p> <p>Desarrollo de Protocolos Validar los protocolos mediante revisión interna y consulta con expertos en atención al usuario y gestión de reclamos.</p> <p>Capacitación del Personal Desarrollar programas de capacitación para el personal involucrado en la atención a reclamos.</p> <p>Prueba piloto Realizar una implementación piloto en una unidad específica del hospital. Evaluar la efectividad y realizar ajustes antes de la implementación completa.</p> <p>Implementación Completa Extender la aplicación de los protocolos a todas las áreas del hospital. Monitorear continuamente la implementación y recopilar comentarios para ajustes finales.</p>	<p>El proyecto se llevará a cabo a lo largo de 12 meses, con cada actividad asignada a un período específico para garantizar una implementación ordenada y eficaz.</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos y Capacitación: Responsable de la capacitación del personal.</p> <p>Jefatura de Atención al Usuario</p>

Estrategia 2 ESTABLECIMIENTO DE PLAZOS DEFINIDOS PARA RESPUESTAS:			
Objetivo	Actividades	Tiempo	Responsables
Mejorar la eficiencia y satisfacción del usuario al implementar plazos definidos para respuestas en la gestión de reclamos en el hospital de Ica, asegurando tiempos adecuados y transparentes en el proceso de atención.	<p>Evaluación de Tiempos Actuales Analizar los tiempos actuales de respuesta a reclamos, identificando áreas críticas que requieren atención.</p> <p>Definición de Plazos Adecuados</p> <p>Formar un comité para determinar plazos realistas y justos para cada etapa del proceso de atención a reclamos.</p> <p>Considerar la complejidad del reclamo, la disponibilidad de información y la capacidad operativa al establecer los nuevos plazos.</p> <p>Implementación Gradual (Mes 7 - Mes 9):</p> <p>Introducir los nuevos plazos de manera gradual, comenzando por una fase piloto en una sección específica del hospital.</p> <p>Evaluar la adaptación del personal y recopilar comentarios para realizar ajustes si es necesario.</p> <p>Monitoreo Continuo (Mes 10 - Mes 12):</p> <p>Establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar el cumplimiento de los plazos y la efectividad general de la estrategia.</p>		Departamento de Recursos humanos y jefe de área de reclamos y sugerencias

Estrategia 3: CAPACITACION EN COMUNICACION EFECTIVA:			
Objetivo	Actividades	Tiempo	Responsables
Optimizar la calidad de la atención a reclamos mediante la implementación de programas de capacitación en comunicación efectiva para el personal del hospital de Ica, promoviendo una interacción más transparente y satisfactoria con los usuarios	<p>Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (Mes)</p> <p>Realizar una evaluación de las habilidades de comunicación actuales del personal involucrado en la atención a reclamos.</p> <p>Identificar áreas específicas que requieran desarrollo y comprender las necesidades individuales de capacitación.</p> <p>Diseño del Programa de Capacitación</p> <p>Formar un equipo especializado para diseñar un programa de capacitación en comunicación efectiva,</p> <p>Incluir módulos sobre empatía, escucha activa, manejo de conflictos y cómo transmitir información de manera clara y comprensible.</p> <p>Implementación de Sesiones de Capacitación</p> <p>Llevar a cabo sesiones de capacitación para el personal relacionado con la atención a reclamos, dividiendo el programa en módulos específicos.</p> <p>Proporcionar ejercicios prácticos y situacionales para fortalecer las habilidades de comunicación en situaciones de reclamos.</p>	Aproximadamente 6 meses	Departamento de Recursos humanos y jefe de área de reclamos y sugerencias

Tabla 9

Estrategias de cobertura: para mejorar la Dimensión Registro del Reclamo

ESTRATEGIA 1 IMPLEMENTACIÓN DE CANALES MULTIFUNCIONALES:			
OBJETIVO	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLES
<p>El propósito de esta estrategia es optimizar la gestión de reclamos de los usuarios en el hospital de Ica. A través de la implementación de canales multifuncionales, con la finalidad de agilizar la recepción, análisis y resolución de reclamos, mejorando la experiencia general del usuario y fortaleciendo la calidad de la atención hospitalaria.</p>	<p>Análisis de Reclamos Previos: Realizar un análisis detallado de los reclamos recibidos en los últimos 12 meses para identificar patrones y áreas de mejora.</p> <p>Diseño de Canales Multifuncionales: Desarrollar canales de atención que integren múltiples funciones, como chat en línea, línea telefónica, y formulario electrónico, para facilitar la comunicación entre el usuario y el personal encargado de la gestión de reclamos.</p> <p>Capacitación del Personal: Brindar capacitación al personal encargado de recibir, registrar y gestionar reclamos, para asegurar un manejo eficiente de los nuevos canales.</p> <p>Implementación de Sistema de Seguimiento: Establecer un sistema de seguimiento de reclamos que permita a los usuarios y al personal monitorizar el estado de cada reclamo en tiempo real.</p> <p>Campaña de Información para Usuarios: Lanzar una campaña informativa para educar a los usuarios sobre los nuevos canales disponibles, fomentando su uso y proporcionando información clara sobre cómo presentar reclamos. Tiempo:</p>	<p>Meses 1-2: Análisis de reclamos previos y diseño de canales multifuncionales.</p> <p>Meses 3-4: Capacitación del personal y desarrollo del sistema de seguimiento.</p> <p>Meses 5-6: Implementación de los nuevos canales y lanzamiento de la campaña informativa.</p>	<p>Departamento de Recursos humanos y jefe de área de reclamos y sugerencias</p>

ESTRATEGIA 3: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE RECLAMOS:			
OBJETIVO	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLES
<p>El objetivo es optimizar la gestión de reclamos de los usuarios en la dimensión de atención del hospital delca mediante la implementación de un Sistema de Seguimiento de Reclamos. Esto permitirá una monitorización eficiente y transparente de cada reclamo, mejorando la calidad de la atención y fortaleciendo la relación hospital-usuario.</p>	<p>Análisis de Procesos Actuales: Evaluar los procesos actuales de gestión de reclamos para identificar brechas y oportunidades de mejora.</p> <p>Selección de Plataforma o Herramienta de Seguimiento: Investigar y seleccionar una plataforma o herramienta de seguimiento de reclamos que se adapte a las necesidades del hospital.</p> <p>Personalización y Configuración: Personalizar la plataforma seleccionada según los requisitos específicos del hospital y configurarla para una integración efectiva con los procesos existentes.</p> <p>Capacitación del Personal: Proporcionar capacitación detallada al personal encargado de utilizar el nuevo sistema, asegurando su correcta implementación y uso.</p> <p>Lanzamiento Gradual del Sistema: Implementar el sistema de seguimiento de reclamos de manera gradual para evitar interrupciones en el servicio, comenzando con un periodo piloto antes de su implementación completa.</p>	<p>Meses 1-2: Análisis de procesos y selección de plataforma.</p> <p>Meses 3-4: Personalización y configuración de la plataforma.</p> <p>Meses 5-6: Capacitación del personal y lanzamiento piloto del sistema.</p> <p>Meses 7-8: Evaluación y ajuste basado en retroalimentación del periodo piloto</p> <p>Meses 9-12: Implementación completa y monitoreo continuo.</p>	<p>Departamento de Recursos humanos y jefe de área de reclamos y sugerencias</p>

4.2 Resultados de contrastación de la hipótesis y aplicación del Estadístico del Chi Cuadrado (X^2)

Hipótesis planteadas:

Hipótesis Nula

(H₀): El desarrollo de estrategias para reducir los reclamos No influyen significativamente en la mejora de la gestión de reclamos de los usuarios en un hospital de Ica, 2023.

Hipótesis Alternativa

(H₁): El desarrollo de estrategias para reducir los reclamos influyen significativamente en la mejora de la gestión de reclamos de los usuarios en un hospital de Ica, 2023.

Tabla 10

Frecuencia observada relacionada con las respuestas de los usuarios de un hospital en Ica sobre las dimensiones planteadas.

Dimensión	Baja	Regular	Alta	Total
Registro del reclamo	39	53	4	96
Atención y respuesta	34	45	17	96
Notificación y respuesta	47	40	9	96
Total	120	138	30	288

Tabla 11

Frecuencia esperada relacionada con las respuestas de los usuarios de un hospital en Ica sobre las dimensiones planteadas

Dimensión	Baja	Regular	Alta	Total
Registro del reclamo	40	46	10	96
Atención y respuesta	40	46	10	96
Notificación y respuesta	40	46	10	96
Total	120	138	30	288

Cálculo del Chi Cuadrado

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

$$X^2 = 12.6196$$

Decisión:

Si: $X_{calculado}^2 < X_{tabla}^2$ se rechaza la H_1

Si: $X_{calculado}^2 > X_{tabla}^2$ se rechaza la H_0

Como: Si: $X_{calculado}^2 = 12.6196 > X_{tabla}^2 = 9.488$ se rechaza la H_0 , y se acepta la H_1 la cual enuncia que “El desarrollo de estrategias para reducir los reclamos influyen significativamente en la mejora de la gestión de reclamos de los usuarios en un hospital de Ica, 2023”

Interpretación:

Con un 95% de confianza, con 5% de margen de error y con 4 grados de libertad se concluye que existe un nivel de asociación significativo entre las variables “Desarrollo de estrategias” y la “Gestión de reclamos” conforme a los resultados hallados mediante el estadístico del Chi Cuadrado.

V DISCUSIÓN

Después de perpetrarse el análisis de las respuestas en el proceso del desarrollo del presente trabajo se procedió a indagar la confiabilidad del resultado de las respuestas, para este proceso se diseñó la base de datos con las respuestas obtenidas y presentadas por los 96 encuestados y cada uno de ellos respondió 30 preguntas; dicha base de datos se sometió al software del SPSS v.26 dando como resultado un coeficiente de 0.85 tal como se presenta en la Tabla 1; y en concordancia con Hammond (2020) expresa que los intervalos comprendidos entre (0.81 – 1.00) representan una fiabilidad alta o excelente; es decir, las respuestas poseen un alto grado de fiabilidad por lo que brindan una tendencia que se ajustan bastante a la a la verdad de sus respuestas puesto que representan un grupo muy homogéneo en cuanto al nivel de opinión. Siendo un indicador importante ya que refleja que la muestra y el muestreo arrojaron resultados muy congruentes; este fue el primer paso que se desarrolló.

01 En relación al primer objetivo , sobre Desarrollo de estrategias para mejorar la gestión de reclamos de los usuarios en un hospital de Ica, 2023, se procedió a evaluar 3 dimensiones: Dimensión Registro del reclamo, Dimensión Atención y respuesta y Dimensión Notificación de la respuesta : donde en la tabla 5, Datos comparativos del porcentaje se observa que la dimensión Registro del reclamo , es la que obtuvo la puntuación la más baja, es decir , solamente el 4% de los encuestados reportó que esta dimensión tiene una alta aceptabilidad frente a un 41% que no está de acuerdo cómo se manejan los procedimientos en la gestión de reclamos del mencionado hospital, En ese sentido La mejora de la gestión de las quejas de los usuarios en un entorno hospitalario en América Latina es esencial para elevar la satisfacción del paciente y la calidad integral de los servicios de atención médica. Aunque las fuentes proporcionadas contienen información valiosa, la referencia más pertinente para abordar este asunto es el trabajo de Fernández-Silva et al. (2022). En su estudio, se discute la imperiosa necesidad de implementar estrategias destinadas a fortalecer la percepción del cuidado humanizado proporcionado por el personal de enfermería. Este aspecto se revela como fundamental para instaurar una cultura y un clima organizacional que reflejen esta perspectiva del cuidado (Fernández-Silva et al., 2022). El énfasis en mejorar

la percepción de la atención se alinea con el propósito de incrementar la satisfacción del usuario, siendo aplicable al desarrollo de estrategias para la gestión de quejas en un entorno hospitalario. La ejecución de estas estrategias puede involucrar iniciativas como la mejora de los canales de comunicación para la retroalimentación de los usuarios, la provisión de capacitación adicional al personal de atención médica sobre prácticas empáticas y centradas en el paciente, así como el establecimiento de protocolos claros para abordar y resolver las quejas de los usuarios. Estas medidas pueden contribuir significativamente a una experiencia del usuario mejorada y a una satisfacción general con los servicios de salud ofrecidos, impactando en última instancia en la gestión efectiva de las quejas de los usuarios en un hospital de América Latina.

O2 realizar el Plan de mejora orientado a optimizar la dimensión Registro del reclamo se propusieron las siguientes estrategias: De calidad, De Atención, De cobertura con la finalidad de diseñar un plan de mejora orientado a la optimización de la dimensión Registro del reclamo. En la tabla 6 se muestran los resultados de este análisis,

En referencia a las estrategias de calidad en la mejora de la Dimensión registro del reclamo La aplicación de tácticas de calidad en la administración de quejas en los hospitales públicos es fundamental para la entrega de atención médica. Un aspecto clave influido por estas tácticas es el registro de quejas, y su impacto en hospitales públicos es complejo y variado, requiriendo una comprensión completa. Diversas investigaciones proporcionan perspectivas valiosas en esta área. Zegers et al. (2020) realizaron un estudio para explorar la carga percibida por los profesionales de la salud debido a los registros de calidad en hospitales y cómo esta carga afecta su satisfacción laboral. Este estudio destaca el posible impacto de las estrategias de calidad en el registro de quejas, resaltando la carga que experimentan los profesionales de la salud. Subraya la necesidad de considerar las implicaciones de las estrategias de calidad en el bienestar de los profesionales de la salud, lo cual puede influir en el registro y la gestión de quejas. Dael et al. (2020) llevaron a cabo una revisión exhaustiva de la literatura académica, la evidencia de políticas y los conocimientos de primera línea para comprender el aprendizaje de las quejas en el ámbito de la atención sanitaria. Esta revisión aporta información

valiosa sobre el posible impacto de las estrategias de calidad en el registro de quejas al enfatizar la importancia de aprender de las quejas. Destaca la necesidad de que los hospitales desarrollen estrategias efectivas para registrar y aprender de las quejas, contribuyendo así a mejorar la calidad general de los servicios de atención médica. Han et al. (2023) discutieron la importancia de recopilar comentarios de los pacientes como medio para supervisar la experiencia del paciente y la calidad del servicio hospitalario. Este estudio resalta la relevancia de la retroalimentación de los pacientes en el contexto de las estrategias de calidad y su impacto en el registro de quejas. Enfatiza el papel crucial de los comentarios de los pacientes en la configuración de la calidad del servicio hospitalario y la mejora de la experiencia general del paciente, aspectos que están directamente relacionados con el registro y la gestión de quejas. En resumen, el impacto de las estrategias de calidad en el registro de quejas en hospitales públicos es un campo complejo y multifacético. Requiere una cuidadosa consideración del bienestar de los profesionales de la salud, el aprendizaje de las quejas y la retroalimentación de los pacientes, factores esenciales para la eficacia de las estrategias de calidad en la gestión y el registro de quejas en entornos hospitalarios públicos.

En referencia a las estrategias de Atención a la respuesta para mejorar Dimension registro del reclamo La aplicación de estrategias en la gestión de quejas en hospitales públicos, especialmente aquellas centradas en la dimensión de respuesta a las quejas, tiene un impacto significativo en el registro de estas quejas, El estudio llevó a cabo un análisis detallado de la literatura académica, la evidencia de políticas y los conocimientos de vanguardia para comprender el aprendizaje de las quejas en la atención médica. A partir de este estudio, se derivaron recomendaciones basadas en evidencia con el objetivo de lograr un aprendizaje efectivo de las quejas, aspecto crucial para mejorar la dimensión de registro de las quejas (Dael et al. (2020). Adicionalmente, Hanganu & Ioan (2022) resaltaron el impacto personal y profesional de las quejas de los pacientes en los médicos. El estudio hizo hincapié en la necesidad de realizar cambios en los sistemas médicos y legales para respaldar a los médicos durante el proceso de investigación de las quejas. Esto destaca la importancia de estrategias de respuesta efectivas en la gestión de quejas, lo cual incide directamente en la

dimensión de registro de las quejas en los hospitales públicos. Estos descubrimientos indican que la implementación de estrategias de respuesta efectivas en la gestión de quejas en hospitales públicos desempeña un papel vital en la configuración de la dimensión de registro de las quejas. Al aprender de las quejas y brindar respaldo a los profesionales de la salud, los hospitales pueden mejorar el proceso de registro y la gestión general de las quejas, contribuyendo así a la mejora de la calidad de los servicios de atención médica.

En referencia a las estrategias de Cobertura para mejorar Dimensión registro del reclamo La influencia de las estrategias de cobertura en la dimensión de registro de quejas en hospitales públicos constituye un área crítica de investigación. Un estudio retrospectivo sobre quejas médicas en un hospital terciario, llevado a cabo por Jiang et al. (2022), sugiere la necesidad de que los hospitales reevalúen sus enfoques, presten mayor atención a los servicios y la calidad de los recursos médicos, perfeccionen diversos canales de quejas médicas y establezcan métodos variados. Esto destaca la importancia de estrategias de cobertura integral para abordar y mejorar el registro de denuncias. Al respecto el mismo autor, resalta la importancia de aceptar y manejar adecuadamente las quejas médicas, mejorando la puntualidad y eficiencia en la retroalimentación a estas quejas, y fortaleciendo la comunicación para mejorar la experiencia médica de los pacientes y su sensación de satisfacción. Estos hallazgos subrayan la necesidad de estrategias de cobertura efectivas para gestionar las quejas y mejorar el proceso de registro. Por otro lado, Han et al. (2023). abordó la relevancia de recopilar comentarios de los pacientes como medio para monitorear la experiencia del paciente y la calidad del servicio hospitalario, Esto destaca la contribución de un sistema de retroalimentación eficaz a la mejora de la calidad del servicio y resalta la relevancia de las estrategias de cobertura en la recopilación de comentarios de los pacientes, lo cual puede impactar directamente en el registro y la gestión de quejas en hospitales públicos. Asimismo, se discutió la importancia de abordar sistemáticamente las quejas de los pacientes como herramienta para gestionar y mejorar la calidad de la atención de salud, según Benceković et al. (2018). Esto enfatiza la necesidad de estrategias de cobertura integral para abordar y mejorar el registro de quejas en la atención de enfermería. En resumen, la implementación de

estrategias de cobertura efectiva en hospitales públicos tiene un impacto significativo en la dimensión del registro de quejas. Estas estrategias integrales juegan un papel crucial al abordar y mejorar el registro y la gestión de quejas, contribuyendo en última instancia a la mejora de la calidad de los servicios de salud.

O3 respecto al objetivo 3 se han adoptado tres estrategias para fortalecer la dimensión del registro de quejas en los hospitales públicos: mejora de la calidad, atención a las respuestas y cobertura integral. **Las acciones dirigidas a mejorar la calidad** desempeñan un papel crucial en la mejora del proceso de registro de quejas en los hospitales (Righolt et al., 2019). Al concentrarse en la calidad de la gestión de quejas, los hospitales pueden abordar y resolver quejas de manera efectiva, mejorando así el proceso general de registro. Además, el estudio destaca la importancia de una gestión eficaz de las quejas para convertir a los clientes quejosos en leales, resaltando el impacto positivo de las quejas bien manejadas en la lealtad del cliente (Morgeson et al., 2020).

Por otro lado, **la atención prestada a las respuestas** es esencial para mejorar la dimensión de registro de quejas en los hospitales públicos. Golmohammadi et al. (2021) discuten los posibles inconvenientes de hacer públicas las quejas, enfatizando la necesidad de respuestas cuidadosas y consideradas para evitar seguir publicitando las quejas inadvertidamente. Esto subraya la importancia de la atención en las respuestas en la gestión y mitigación del impacto de las quejas, aspecto crucial para mejorar el proceso de registro. **Además, la cobertura del registro** de denuncias es crucial para garantizar que todas las denuncias se documenten y atiendan de manera efectiva. Reed et al. (2021) resaltan la necesidad de apoyo para navegar los procesos de registro de cada caso, destacando la importancia de una cobertura integral en los procesos de registro. En resumen, la implementación de iniciativas para mejorar la calidad, la atención cuidadosa a las respuestas y la cobertura integral son estrategias fundamentales para mejorar la dimensión del registro de quejas en los hospitales públicos. Estas estrategias contribuyen a una gestión y resolución más efectiva de las quejas, lo que en última instancia conduce a un mejor proceso de registro.

Finalmente, en la comprobación de la hipótesis se utilizó el estadígrafo del Chi cuadrado el mismo que fue calculado Con un 95% de confianza, con 5% de margen de error y con 4 grados de libertad dando como resultado $X^2_{calculado} = 12.6196$ resultado que es mayor al Chi Cuadrado de tabla $X^2_{tabla} = 9.488$, Decisión se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 “El desarrollo de estrategias para reducir los reclamos influyen significativamente en la mejora de la gestión de reclamos de los usuarios en un hospital de Ica, 2023”

En cuanto a las fortalezas y debilidades del método descriptivo utilizado en este estudio, cabe señalar en primer lugar que, en términos de fortalezas, el método descrito es particularmente beneficioso para descubrir en el proceso de análisis de tendencias de los fenómenos. Proporciona un mejor entendimiento del evento. Asimismo, es necesario conocer que toda investigación descriptiva guarda un carácter valioso en las etapas previas de la investigación, Cuando llega el momento de compilar información y construir una sólida base cognitiva. Otra ventaja que nos proporciona toda investigación de carácter descriptivo radica en la facilidad para suministrar información ayudando a la identificación de índole relacional que presentan las variables y guiar investigaciones futuras. Además, toda investigación de carácter descriptivo analiza convenientemente el comportamiento de una determinada población; Sin embargo, los estudios descriptivos tienen algunas debilidades, por un lado, se centra principalmente en describir más que en explicar el fenómeno objeto de estudio. Esto significa que no se pueden establecer relaciones causales directas entre las variables y es posible que se necesiten más investigaciones.

La investigación es importante por el grave problema de atención adecuada que enfrenta las instituciones entre ellas los centros hospitalarios la deficiente calidad de atención siempre ha sido uno de los principales obstáculos en los hospitales el mismo que provoca insatisfacción en los usuarios por lo que se deja de garantizar una atención de calidad en el país. Con ayuda de este estudio se evalúa la efectividad de las estrategias implementadas hasta el momento en el combate a la insatisfacción. Además, el estudio proporciona una comprensión integral de los

niveles de calificación a las estrategias diseñadas. Por lo tanto, es necesario comprender que las estrategias ayudan a mejorar la calidad de atención y desarrollan el proceso de Gestión.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** Se realizó un diagnóstico situacional sobre la gestión de reclamos de un hospital en Ica, se abordaron 3 dimensiones: atención a la respuesta, registro del reclamo y notificación a la respuesta, se aplicó un cuestionario con preguntas estructuradas en la Escala de Likert de 5 puntos a los usuarios del hospital en Ica, La dimensión con la puntuación más bajos resultado de Registro del reclamo
- 2.** Con la finalidad de implementar las mejores estrategias para mejorar la gestión de reclamos en un hospital de Ica, hoy se vio por conveniente trabajar con 3 estrategias específicas 1) estrategias de calidad 2) estrategias de atención a la respuesta y por último las estrategias de cobertura
- 3.** Se desarrolló al detalle cada estrategia en la cual se especificó: el objetivo las actividades el tiempo de implementación y los responsables.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para mejorar esta área, se recomienda capacitar al personal, mejorar el sistema de registro, proporcionar instrucciones claras, implementar un sistema transparente de notificación, establecer un canal de retroalimentación, realizar revisiones periódicas, promover la importancia del registro y fomentar la participación activa de los usuarios. Estas recomendaciones buscan fortalecer la gestión de reclamos y contribuir a una atención médica más efectiva y satisfactoria para los usuarios del hospital en Ica.
2. Con el propósito de mejorar la gestión de reclamos en el hospital de Ica, se ha decidido implementar tres estrategias clave: estrategias de calidad, atención a la respuesta y cobertura. Se sugiere capacitar al personal de manera continua, revisar y mejorar los procedimientos actuales, y fomentar una cultura de mejora continua para las estrategias de calidad. Para las estrategias de atención a la respuesta, se propone establecer protocolos claros, mejorar la comunicación con los usuarios y proporcionar actualizaciones regulares. En cuanto a las estrategias de cobertura, se sugiere revisar y mejorar los procedimientos de registro, implementar tecnologías modernas y facilitar el acceso a múltiples canales de reclamo. Estas recomendaciones buscan fortalecer la gestión de reclamos, mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción general de los usuarios en el hospital de Ica.
3. Se recomienda establecer un sistema de supervisión y evaluación constante para cada estrategia, asegurando que las actividades se lleven a cabo según lo planificado. Promover un ambiente que fomente la retroalimentación abierta y utilizarla para realizar mejoras iterativas. Mantener una comunicación clara y regular con todos los responsables para mantenerlos alineados con los objetivos. Reconocer y celebrar **logros** intermedios para motivar al equipo. Ser flexible y estar preparados para abordar desafíos inesperados con planes de contingencia. Estas acciones garantizarán una implementación exitosa y un alcance efectivo de los objetivos establecidos en cada estrategia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alamo Palomino, I., Matzumura Kasamo, J., & Gutierrez Crespo, H. (2020). Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(2), Junio.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i2.2916>
- Alcaldía de Caldas Antioquía. (2021). *Informe semestral de quejas, sugerencias y reclamos Administración Municipal de Caldas*.
<https://caldasantioquia.gov.co/wp-content/uploads/2021/10/INFORME-PQRS-PRIMER-SEMESTRE-DE-2021.pdf>
- Ávila Bustos, T. (marzo de 2018). *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paul de la ciudad las Esmeraldas*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUSTOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>
- Becerra Canales, B., & Condori Becerra, A. (2018). *Satisfacción del usuario en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú*.
<https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4299/3463>
- Benceković, Ž., Čerfalvi, V., Režek, B., Hadžić, N. y Vujanić, E. (2018). Quejas de los pacientes: una herramienta para mejorar la calidad de la atención de enfermería. *Revista croata de enfermería*, 2(2), 129-139.
<https://doi.org/10.24141/2/2/2/5>
- Bravo Gutierrez, L. M., & Rueda Trujillo, M. (2021). *Plan de mejora para la disminución de quejas por parte de los usuarios de la IPS Forpresalud - Sede Lebrija*. [Tesis de Maestría, Universidad Santander, España]
https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/16065/2021_Tesis_Luissa_Bravo.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Bustamante Puente, Z., & Becerra Chauca, N. (2019). Reclamaciones de los usuarios de un hospital de tercer nivel de Lima - Perú, 2015. *Complaints of users of a third level hospital in Lima - Perú 2015*. *Rev. Perú. Obstet. Enferm.* 12(1).pp.718-729
<https://doi.org/https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/899/718>
- Castillón Sequeira, R. d. (Setiembre de 2019). *Satisfacción del Usuario sobre la calidad de atención recibida en medicina Interna en el Hospital Bautista de Nicaragua, Junio 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]
<https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>
- CONCYTEC. (2018). *Investigación aplicada*.
<https://conocimiento.concytec.gob.pe/termino/investigacion-aplicada/>
- Cuba Fuentes, M., Jurado, A., & Estrella, E. (2011). Attributes of Primary Care and patient satisfaction degree on a primary care facility. *Rev. Médica Herediana*, 22(1), pp. 8-12.
https://doi.org/http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2011000100002
- Dael, J., Reader, T., Gillespie, A., Neves, A., Darzi, A. y Mayer, E. (2020). Aprender de las quejas en el sector sanitario: una revisión realista de la literatura académica, evidencia de políticas y conocimientos de primera línea. *Calidad y seguridad de BMJ*, 29(8), 684-695. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2019-009704>
- Da Silva, D. (27 de abril de 2023). *Manejo de quejas: ¿Cómo hacer de la insatisfacción una oportunidad de mejora?* *Revista Zendesk* 1(3) pp 2-3
<https://www.zendesk.com.mx/manejo-de-quejas/>
- Del Rio Mendoza, J., Becerra Canales, B., & Montalvo del Rio, J. (2020). Reclamos de los usuarios externos en un hospital general del Perú. *Revista Médica Electrónica*, 44(1). pp 15-19
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242022000100130

- Director Hospital Regional. (2019). *Análisis de situación de salud del hospital regional de Ica*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2632.pdf>
- Enciclopedia Económica. (2019). *Muestreo no probabilístico*.
<https://enciclopediaeconomica.com/muestreo-no-probabilistico/>
- Gestión de reclamo y cumplimiento del tiempo de atención en un establecimiento de salud de Pisco, 2022*. (2022). [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101161/Huamani_VAR-SD.pdf?sequence=4
- Guzmán Herrera, K. (2021). *Calidad de atención de salud y satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión Tacna, 2020*. [Tesis de Maestría. Universidad Jorge Basadre, Tacna]
http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4299/328_2021_guzman_herrera_km_espg_maestria_en_salud_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Han, S., Xu, M., Lao, J., & Liang, Z. (2023). Collecting patient feedback as a means of monitoring patient experience and hospital service quality – learning from a government-led initiative. *Patient Preference and Adherence*, Volume 17, 385-400. <https://doi.org/10.2147/ppa.s397444>
- Hanganu, B. and Ioan, B. (2022). The personal and professional impact of patients' complaints on doctors—a qualitative approach. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(1), 562. <https://doi.org/10.3390/ijerph19010562>
- Igholt, A., Walji, M., Feine, J., Williams, D., Kalenderian, E. y Listl, S. (2019). Una definición de trabajo internacional para la calidad de la atención de salud bucal. *JDR Investigación clínica y traslacional*, 5(2), 102-106. <https://doi.org/10.1177/2380084419875442>
- Instituto Nacional de Salud. (2020). *Gestión de los reclamos y Quejas*.
<https://web.ins.gob.pe/es/acerca-del-ins/gestion-de-la-calidad/gestion-reclamos-quejas-sugerencias>

- Instituto Nacional de Salud. (2020). *Gestión de los reclamos, quejas y sugerencias*.
<https://web.ins.gob.pe/es/acerca-del-ins/gestion-de-la-calidad/gestion-reclamos-quejas-sugerencias>
- Jefatura de Gabinete de Ministros. (2017). *Mecanismos de atención y gestión de quejas y reclamos*.
https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/mecanismos_de_atencion_y_gestion_de_quejas_y_reclamos.pdf
- Jiang, J., Huang, F. y Li, H. (2023). Análisis de 1481 casos de quejas médicas en un hospital terciario en la provincia de Fujian: un estudio retrospectivo de 5 años. *Medicina*, 102(26), e34107.
<https://doi.org/10.1097/md.00000000000034107>
- Guerrero y Soifer (2017) Estrategias de atención al cliente [Tesis de Titulación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2026/1/TL_GuerreroSalazarCarla_SoiferRamirezThalia.pdf
- Mamani Condorí, F. W. (Noviembre de 2020). *Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud ofrecidos en el centro de salud del centro poblado de totorani, distrito de acora, provincia y departamento de puno - 2012 y 2020*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18907/MAMANI_CONDORI_FRANK_WILLIAM%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marmanillo Valenza, G. (2022). *Gestión de reclamos y calidad de atención al usuario en el hospital Regional del Cusco, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99129/Marmanillo_VG-SD.pdf?sequence=1

- Ministerio de Salud. (2001). *Proyecto: Evaluación y Ajuste de los Procesos, Estrategias y Organismos Encargados de la Operación del Sistema de Garantía de Calidad para las Instituciones de Prestación de Servicios*. Argentina.
<https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/INFORME%20FINAL%20PILOTO%20QUEJAS.pdf>
- MINSA. (2020). *Norma A 050 - Salud*.
www3.vivienda.gob.pe/dnc/archivos/normas/NormaA.050_Salud.pdf
- Morgeson, F., Hult, G., Mithas, S., Keiningham, T. y Fornell, C. (2020). Convertir a los clientes quejosos en clientes leales: moderadores de la relación gestión de quejas-fidelización del cliente. *Revista de marketing*, 84(5), 79-99.
<https://doi.org/10.1177/0022242920929029>
- O'Dowd, e. a. (2020). Systematic review of patient complaints about general practice. *Fam Pract*, 37(3), 297-305. <https://doi.org/doi:10.1093/fampra/cmz082>. PMID: 31742596.
- OMS - OCDE. (setiembre de 2019). *Mejora de la calidad de la asistencia sanitaria en Europa: características, eficacia e implementación de diferentes estrategias*.
https://www.researchgate.net/publication/336073737_Improving_healthcare_quality_in_Europe_Characteristics_effectiveness_and_implementation_of_different_strategies
- Oré Cárdenas, A. (2017). *Gestión y desempeño en un hospital de ESSALUD Cañete- Lima, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico]
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1968/Andres_Tesis_maestr%EDa_2017.pdf?sequence=1
- Organización Panamericana de la Salud. (4 de Octubre de 2019). *Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020 - 2025*.
https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55860/OPSHSSHS210018_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pabon Cordoba, M. L., & Palacio Díaz, K. I. (2020). *Percepción de la Calidad de Servicios de Salud desde la satisfacción de los Usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, Periodo 2017 - 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad de la Costa Barranquilla, Colombia] <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCIÓN%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palacios Zevallos, M. d. (2017). *e satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2016* [Tesis de Maestría, Universidad de Huánuco] *Repositorio Institucional UDH*. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/357/MARÍA%20DEL%20ROSARIO%20PALACIOS%20ZEVALLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- PCM. (13 de Enero de 2021). *“NORMA TÉCNICA N° 001-2021-PCM-SGP”*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3239818/Norma%20Técnica%20N°%20001-2021-PCM-SGP.pdf?v=1654720848>
- Presidencia de Consejo de Ministros del Perú. (Julio de 2021). *Gestión de reclamos en las entidades del sector Público*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679225/Gestión%20de%20Reclamos%20en%20las%20entidades%20de%20la%20administración%20pública.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros [PCM]. (2021). *Gestión de reclamos en las entidades de la administración Pública*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/GESTIÓN-DE-RECLAMOS.pdf>
- Reed, S., Shabani, J., Boggs, D., Salim, N., Ng'unga, S., Day, L., y Lawn, J. (2021). Contando con el registro de nacimientos: investigación con métodos mixtos en dos hospitales de estudio del parto en Tanzania. *BMC Embarazo y Parto*, 21 (S1). <https://doi.org/10.1186/s12884-020-03357-1>

- Righolt, A., Walji, M., Feine, J., Williams, D., Kalenderian, E., & Listl, S. (2019). An international working definition for quality of oral healthcare. *JDR Clinical & Translational Research*, 5(2), 102-106.
<https://doi.org/10.1177/2380084419875442>
- Rosado Sotomayor, L (2022) Propuesta de sistema de cobertura universal de salud en el Perú y evaluación de los costos y beneficios asociados. [Tesis de Maestría, ESAN]
https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/3183/2022_MATC_21-1_01_T.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Sarmiento Rueda, T (2018) Gestión de la calidad en los servicios de Salud. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20080/Sarmiento_RT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soto, A. (2019). Barriers to effective care in the referral hospitals of Peru's Ministry of Health: serving patients in the 21st century with 20th century resources. *Rev. Peruana de medicina experimental y salud pública*, 36(2), 36-45.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Vecino Vera, K. A. (2018). *Capacitación y sensibilización en seguridad y salud*. [Tesis de Maestría, Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia]
https://repository.upb.edu.co/digital_37393.pdf
- Vela Ruiz, J. M. (2021). *Calidad de atención de los usuarios externos del puesto de salud de Huanaya Apurímac, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8222/vela_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villaseca Calderón, L. (2021). *Implementación de un procedimiento para mejorar la calidad de atención al cliente en un contexto de reclamos en estación de servicios San José*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Piura]
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5257/TSP_AE_2122.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wabang, K. y Nurhayati, O. (2022). Aplicación del algoritmo clasificador ingenuo de Bayes para clasificar quejas comunitarias. *Jurnal Resti (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 6(5), 872-876.
<https://doi.org/10.29207/resti.v6i5.4498>

Zegers, M., Veenstra, G., Gerritsen, G., Verhage, R., Hoeven, H. y Welker, G. (2020). Carga percibida por registros para el seguimiento y mejora de la calidad en los hospitales: un estudio de métodos mixtos. *Revista Internacional de Política y Gestión de la Salud*.
<https://doi.org/10.34172/ijhpm.2020.96>

ANEXOS

Anexo 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tipo	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
V.I	Desarrollo de Estrategias	Desarrollo de estrategias son el procedimiento que una organización utiliza para formular metas que se centra en alcanzar, la estrategia son los medios, la ruta por los cuales se alcanzan los objetivos de una organización con calidad. Ronda (2021)	Seleccionar las mejores estrategias para optimizar la gestión de reclamos en un hospital de Ica	Estrategias para reducir los reclamos	Estrategias de atención	Nominal
					Estrategias de Calidad	
					Estrategias de cobertura	
V.D.	Gestión de reclamos	Es la atención a la insatisfacción que experimenta el usuario al darse cuenta que se ha producido una vulneración de sus derechos como consumidor. el cliente quiere algo más que una explicación; quieren que se le restituya el pago efectuado, o un reembolso por el servicio no cumplido. (PCM, 2021, pág. 6)	Aplicar un cuestionario de preguntas considerando cada dimensión con la intención de obtener el diagnóstico inicial de la gestión de reclamos en un hospital de Ica.	Registro del reclamo	Ítem del 1 al 10	Escala de Likert
				Atención y respuesta	Ítem del 11 al 20	
				Notificación de la respuesta	Ítem del 21 al 30	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Estimado ciudadano de la provincia de Ica, el presente cuestionario presenta algunas aseveraciones relacionadas con las variables de estudio de la investigación de mi tesis titulada “Desarrollo de estrategias para mejorar la gestión de reclamos de los usuarios en un hospital de Ica, 2023”. Se le solicita que lea y revise cada una de ellas y brinde su opinión, para lo cual debe marcar con una (X) considerando las siguientes opciones:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo Ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Objetivo de la encuesta:

Determinar de qué manera el desarrollo de estrategias incide en la gestión de reclamos de los usuarios en un hospital de Ica, 2023

Indicaciones:

Su cooperación en este trabajo de investigación de maestría será muy valiosa, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es CONFIDENCIAL y de uso exclusivo para la investigación.

Sexo : a) Masculino b) Femenino

Edad :

Escala Likert

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	Ítems	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Registro del reclamo						
1.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se admitió formalmente el ingreso de su reclamo adecuadamente					
2.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el trato recibido ante su reclamo fue el más adecuado					
3.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica fue escuchada atentamente					
4.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica mostró rapidez para asentar su reclamo					
5.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal encargado mostró empatía ante su reclamo					
6.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica le ofrecieron disculpas ante su reclamo presentado.					
7.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal buscó soluciones ante su reclamo presentado					
8.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se verificó la validación del registro del reclamo					
9.	Considera usted que, en el establecimiento hospitalario de Ica, se generó automáticamente el código de su reclamo					
10.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica le brindaron información sobre la creación del código del reclamo en línea					
Dimensión 2: Atención y respuesta						
11.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica realizó la verificación de la hoja de reclamación					
12.	Considera usted que el establecimiento hospitalario de Ica le informó si existe algún dato faltante después de la verificación de la hoja de reclamación.					
13.	Considera usted que el establecimiento hospitalario de Ica esclareció los hechos denunciados					
14.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se investigó los hechos denunciados					
15.	Considera usted que la proyección de respuesta del reclamo es la más apropiada por el establecimiento hospitalario de Ica					
16.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el tiempo de la evaluación y elaboración de la respuesta del reclamo es el más adecuado					
17.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el tiempo de la evaluación y elaboración de la respuesta del reclamo es el más adecuado					
18.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se le informó el plazo para la respuesta de su reclamo.					
19.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se le informó sobre las diferencias entre reclamos, quejas y denuncias					
20.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se					

	le informó sobre las competencias internas y externas de su reclamo.					
Dimensión 3: Notificación de respuesta						
21.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se le informó sobre el plazo establecido para que llegue la notificación de respuesta del reclamo llega a su domicilio					
22.	Considera usted que el nombre de la sede hospitalaria de Ica se encuentra detallada en la notificación del reclamo					
23.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó sobre las diferentes formas de notificación de su reclamo					
24.	Considera usted qué servicio tecnológico de mensajes cortos (SMS) es el más conveniente para la notificación de la respuesta del reclamo					
25.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó sobre las diferentes formas de notificación de su reclamo					
26.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó sobre el plazo para apelar la respuesta de su reclamo.					
27.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó sobre el plazo para el desistimiento de su reclamo					
28.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó que solo puede presentar un reclamo por el mismo hecho ya sea virtual o presencial.					
29.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó que puede consignar el recojo de respuesta del reclamo en la misma entidad					
30.	Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó sobre entidades exteriores para formular su apelación.					

Muchas Gracias

ANEXO 3 Consentimiento informado

Título de la investigación: **Desarrollo de estrategias para mejorar la gestión de reclamos de los usuarios en un hospital de Ica, 2023**

Investigador: FALCON GUERRA, Carlos Gustavo

Propósito del estudio: Determinar de qué manera influye el desarrollo estrategias efectivas para mejorar la gestión de reclamos de los usuarios en un Hospital de Ica, 2023

Le invitamos a participar en la investigación titulada: “Desarrollo de estrategias para mejorar la gestión de reclamos de los usuarios en un Hospital de Ica, 2023” cuyo objetivo es Determinar de qué manera influye el desarrollo estrategias efectivas para mejorar la gestión de reclamos de los usuarios en un Hospital de Ica, 2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa académico de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo. Aprobado por la autoridad correspondiente de la universidad.

El Impacto del problema de la investigación: se justifica porque sugiere las mejores estrategias que involucran la solución del problema de la gestión de reclamos.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **Desarrollo de estrategias para mejorar la gestión de reclamos de los usuarios en un hospital de Ica, 2023**
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente hospitalario de Ica, Las respuestas al cuestionario o guía 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):

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: **FALCON GUERRA, Carlos Gustavo:** carlosfalconguerra106@gmail.com y Docente asesor: León Marrou María Elena, email: mleon@ucv.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

ANEXO 4 Matriz de evaluación Por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de: **“Cuestionario de Desarrollo de estrategias para mejorar la gestión de reclamos de los usuarios en un hospital de Ica, 2023”** La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS GENERALES DEL JUEZ 1

Apellidos y nombres	FARFAN GUERRA MARCO ANTONIO		
Grado profesional	Maestría	()	
	Doctor	(x)	
Área de formación académica	clínica	()	Educativa (x)
	Social	(x)	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria, Gestión pública, Investigación		
Institución donde Labora	Universidad Nacional "San Luís Gonzaga"		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	de 2 a 4 años () Mas de 5 años(X)		

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario elaborado por el alumno Sr, Carlos Gustavo FALCON GUERRA, en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con

midiendo.		la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO				
NOMBRE DEL INSTRUMENTO		Cuestionario para medir la opinión de los usuarios de un establecimiento hospitalario de Ica sobre el desarrollo de estrategias y la gestión de reclamos, 2023		
OBJETIVO		Determinar de qué manera influye el desarrollo estrategias efectivas para mejorar la gestión de reclamos de los usuarios en un Hospital de Ica, 2023		
DIRIGIDO A		A los usuarios del establecimiento hospitalario de Ica, 2023		
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR		Farfán Guerra, Marco Antonio		
GRADO académico DEL EVALUADOR		Dr. En Ciencias Empresariales		
VALORACIÓN		Totalmente adecuado		
Totalmente inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Totalmente adecuado

:

Variable 2: Gestión de reclamos

Dimensiones del instrumento: Registro del reclamo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se admitió formalmente el ingreso de su reclamo adecuadamente	5	5	4	Ninguna
	2. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el trato recibido ante su reclamo fue el más adecuado	5	5	5	Ninguna

Ítems del 1 al 10	3. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica fue escuchada atentamente	5	4	5	Ninguna
	4. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica mostró rapidez para asentar su reclamo	5	5	4	Ninguna
	5. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal encargado mostró empatía ante su reclamo	4	5	4	Ninguna
	6. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica le ofrecieron disculpas ante su reclamo presentado	5	4	5	Ninguna
	7. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal buscó soluciones ante su reclamo presentado	5	5	5	Ninguna
	8. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se verificó la validación del registro del reclamo	4	5	4	Ninguna
	9. Considera usted que, en el establecimiento hospitalario de Ica, se generó automáticamente el código de su reclamo	5	4	5	Ninguna
	10. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica le brindaron información sobre la creación del código del reclamo en línea	5	5	4	Ninguna

Dimensiones del instrumento: Atención y respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ítems del 11 al 20	11. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica realizó la verificación de la hoja de reclamación	5	5	5	Ninguna
	12. Considera usted que el establecimiento hospitalario de Ica le informó si existe algún dato faltante después de la verificación de la hoja de reclamación	4	5	4	Ninguna
	13. Considera usted que el establecimiento hospitalario de Ica esclareció los hechos denunciados	5	5	4	Ninguna
	14. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se investigó los hechos denunciados	5	4	5	Ninguna
	15. Considera usted que la proyección de respuesta del reclamo es la más apropiada por el establecimiento hospitalario de Ica	4	4	5	Ninguna

	16. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el tiempo de la evaluación y elaboración de la respuesta del reclamo es el más adecuado	5	5	5	Ninguna
	17. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el tiempo de la evaluación y elaboración de la respuesta del reclamo es el más adecuado	5	4	5	Ninguna
	18. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se le informó el plazo para la respuesta de su reclamo	5	5	4	Ninguna
	19. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se le informó sobre las diferencias entre reclamos, quejas y denuncias	5	5	5	Ninguna
	20. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se le informó sobre las competencias internas y externas de su reclamo	5	5	5	Ninguna

Dimensiones del instrumento: Notificación de la respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ítems del 21 al 30	21. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se le informó sobre el plazo establecido para que llegue la notificación de respuesta del reclamo llega a su domicilio	5	5	4	Ninguna
	22. Considera usted que el nombre de la sedehospitalaria de Ica se encuentra detallada en la notificación del reclamo	5	5	5	Ninguna
	23. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó sobre las diferentes formas de notificación de su reclamo	4	4	5	Ninguna
	24. Considera usted qué servicio tecnológico de mensajes cortos (SMS) es el más conveniente para la notificación de la respuesta del reclamo	5	4	5	Ninguna
	25. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó sobre las diferentes formas de notificación de su reclamo	5	5	4	Ninguna

26. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó sobre el plazo para apelar la respuesta de su reclamo.	5	5	5	Ninguna
27. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó sobre el plazo para el desistimiento de su reclamo	5	5	5	Ninguna
28. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó que solo puede presentar un reclamo por el mismo hecho ya sea virtual o presencial	5	4	4	Ninguna
29. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó que puede consignar el recojo de respuesta del reclamo en la misma entidad	5	5	4	Ninguna
30. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó sobre entidades exteriores para formular su apelación	5	4	5	Ninguna



.....
Firma

Matriz de evaluación de Por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de: **“Cuestionario de Desarrollo de estrategias para mejorar la gestión de reclamos de los usuarios en un hospital de Ica, 2023”** La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS GENERALES DEL JUEZ 2

Apellidos y nombres	HELGA ROXANA CABRERA PIMENTEL.			
Grado profesional	Maestría	()		
	Doctor	(X)		
Área de formación académica	clínica	(X)	Educativa	(X)
	Social	()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Asistencial, Administrativa , Docente, Investigadora			
Institución donde Labora	Hospital Regional de Ica-Universidad San Luis Gonzaga de Ica.			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	de 2 a 4 años () Mas de 5 años (x)			

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario elaborado por el alumno Falcon Guerra, Carlos Gustavo, en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con

midiendo.		la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO				
NOMBRE DEL INSTRUMENTO		Cuestionario para medir la opinión de los usuarios de un establecimiento hospitalario de Ica sobre el desarrollo de estrategias y la gestión de reclamos, 2023		
OBJETIVO		Determinar de qué manera influye el desarrollo estrategias efectivas para mejorar la gestión de reclamos de los usuarios en un Hospital de Ica, 2023		
DIRIGIDO A		A los usuarios del establecimiento hospitalario de Ica, 2023		
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR		CABRERA PIMENTEL. Helga Roxana		
GRADO académico DEL EVALUADOR				
VALORACIÓN		Totalmente adecuado		
Totalmente inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Totalmente adecuado

:

Variable 2: Gestión de reclamos

Dimensiones del instrumento: Registro del reclamo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se admitió formalmente el ingreso de su reclamo adecuadamente	4	4	4	Ninguna
	2. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el trato recibido ante su reclamo fue el más adecuado	4	4	4	Ninguna

Ítems del 1 al 10	3. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica fue escuchada atentamente	4	4	4	Ninguna
	4. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica mostró rapidez para asentar su reclamo	4	4	4	Ninguna
	5. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal encargado mostró empatía ante su reclamo	4	4	4	Ninguna
	6. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica le ofrecieron disculpas ante su reclamo presentado	4	4	4	Ninguna
	7. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal buscó soluciones ante su reclamo presentado	4	4	4	Ninguna
	8. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se verificó la validación del registro del reclamo	4	4	4	Ninguna
	9. Considera usted que, en el establecimiento hospitalario de Ica, se generó automáticamente el código de su reclamo	4	4	4	Ninguna
	10. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica le brindaron información sobre la creación del código del reclamo en línea	4	4	4	Ninguna

Dimensiones del instrumento: Atención y respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ítems del 11 al 20	11. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica realizó la verificación de la hoja de reclamación	4	4	4	Ninguna
	12. Considera usted que el establecimiento hospitalario de Ica le informó si existe algún dato faltante después de la verificación de la hoja de reclamación	4	4	4	Ninguna
	13. Considera usted que el establecimiento hospitalario de Ica esclareció los hechos denunciados	4	4	4	Ninguna
	14. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se investigó los hechos denunciados	4	4	4	Ninguna
	15. Considera usted que la proyección de respuesta del reclamo es la más apropiada por el establecimiento hospitalario de Ica	4	4	4	Ninguna

	16. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el tiempo de la evaluación y elaboración de la respuesta del reclamo es el más adecuado	4	4	4	Ninguna
	17. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el tiempo de la evaluación y elaboración de la respuesta del reclamo es el más adecuado	4	4	4	Ninguna
	18. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se le informó el plazo para la respuesta de su reclamo	4	4	4	Ninguna
	19. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se le informó sobre las diferencias entre reclamos, quejas y denuncias	4	4	4	Ninguna
	20. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se le informó sobre las competencias internas y externas de su reclamo	4	4	4	Ninguna

Dimensiones del instrumento: Notificación de la respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ítems del 21 al 30	21. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se le informó sobre el plazo establecido para que llegue la notificación de respuesta del reclamo llega a su domicilio	4	4	4	Ninguna
	22. Considera usted que el nombre de la sedehospitalaria de Ica se encuentra detallada en la notificación del reclamo	4	4	4	Ninguna
	23. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó sobre las diferentes formas de notificación de su reclamo	4	4	4	Ninguna
	24. Considera usted qué servicio tecnológico de mensajes cortos (SMS) es el más conveniente para la notificación de la respuesta del reclamo	4	4	4	Ninguna
	25. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó sobre las diferentes formas de notificación de su reclamo	4	4	4	Ninguna

26. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó sobre el plazo para apelar la respuesta de su reclamo.	4	4	4	Ninguna
27. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó sobre el plazo para el desistimiento de su reclamo	4	4	4	Ninguna
28. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó que solo puede presentar un reclamo por el mismo hecho ya sea virtual o presencial	4	4	4	Ninguna
29. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó que puede consignar el recojo de respuesta del reclamo en la misma entidad	4	4	4	Ninguna
30. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó sobre entidades exteriores para formular su apelación	4	4	4	Ninguna



.....

Firma del Juez

Matriz de evaluación de Por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de: **“Cuestionario de Desarrollo de estrategias para mejorar la gestión de reclamos de los usuarios en un hospital de Ica, 2023”** La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS GENERALES DEL JUEZ 3

Apellidos y nombres	Ángulo Pariona, Fiorella Mercedes		
Grado profesional	Maestría	(X)	
	Doctor	(x)	
Área de formación académica	clínica	(X)	Educativa (x)
	Social	(x)	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTION PÚBLICA, SALUD		
Institución donde Labora	Red de Salud Ica		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	de 2 a 4 años () Mas de 5 años(X)		

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario elaborado por el alumno Sr, Carlos Gustavo FALCON GUERRA, en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión

	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO				
NOMBRE DEL INSTRUMENTO		Cuestionario para medir la opinión de los usuarios de un establecimiento hospitalario de Ica sobre el desarrollo de estrategias y la gestión de reclamos, 2023		
OBJETIVO		Determinar de qué manera influye el desarrollo estrategias efectivas para mejorar la gestión de reclamos de los usuarios en un Hospital de Ica, 2023		
DIRIGIDO A		A los usuarios del establecimiento hospitalario de Ica, 2023		
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR		Ángulo Pariona, Fiorella Mercedes		
GRADO académico DEL EVALUADOR		Mag. Gestión de los servicios de la salud		
VALORACIÓN		Totalmente adecuado		
Totalmente inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Totalmente adecuado

:

Variable 2: Gestión de reclamos

Dimensiones del instrumento: Registro del reclamo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se admitió formalmente el ingreso de su reclamo adecuadamente	5	4	4	Ninguna
	2. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el trato recibido ante su reclamo fue el más adecuado	5	4	5	Ninguna
	3. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica fue escuchada atentamente	5	4	5	Ninguna

Ítems del 1 al 10	4. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica mostró rapidez para asentar su reclamo	5	4	4	Ninguna
	5. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal encargado mostró empatía ante su reclamo	4	5	4	Ninguna
	6. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica le ofrecieron disculpas ante su reclamo presentado	5	4	5	Ninguna
	7. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal buscó soluciones ante su reclamo presentado	5	5	5	Ninguna
	8. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se verificó la validación del registro del reclamo	4	5	5	Ninguna
	9. Considera usted que, en el establecimiento hospitalario de Ica, se generó automáticamente el código de su reclamo	5	4	5	Ninguna
	10. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica le brindaron información sobre la creación del código del reclamo en línea	5	5	4	Ninguna

Dimensiones del instrumento: Atención y respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ítems del 11 al 20	11. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica realizó la verificación de la hoja de reclamación	5	5	4	Ninguna
	12. Considera usted que el establecimiento hospitalario de Ica le informó si existe algún dato faltante después de la verificación de la hoja de reclamación	4	5	5	Ninguna
	13. Considera usted que el establecimiento hospitalario de Ica esclareció los hechos denunciados	5	5	5	Ninguna
	14. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se investigó los hechos denunciados	5	4	5	Ninguna
	15. Considera usted que la proyección de respuesta del reclamo es la más apropiada por el establecimiento hospitalario de Ica	5	4	5	Ninguna
	16. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el tiempo de la evaluación y elaboración de la	5	5	5	Ninguna

	respuesta del reclamo es el más adecuado				
	17. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el tiempo de la evaluación y elaboración de la respuesta del reclamo es el más adecuado	5	4	5	Ninguna
	18. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se le informó el plazo para la respuesta de su reclamo	5	5	4	Ninguna
	19. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se le informó sobre las diferencias entre reclamos, quejas y denuncias	5	4	5	Ninguna
	20. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se le informó sobre las competencias internas y externas de su reclamo	5	5	5	Ninguna

Dimensiones del instrumento: Notificación de la respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ítems del 21 al 30	21. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica se le informó sobre el plazo establecido para que llegue la notificación de respuesta del reclamo llega a su domicilio	5	5	5	Ninguna
	22. Considera usted que el nombre de la sedehospitalaria de Ica se encuentra detallada en la notificación del reclamo	5	4	5	Ninguna
	23. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó sobre las diferentes formas de notificación de su reclamo	4	5	5	Ninguna
	24. Considera usted qué servicio tecnológico de mensajes cortos (SMS) es el más conveniente para la notificación de la respuesta del reclamo	5	4	5	Ninguna
	25. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó sobre las diferentes formas de notificación de su reclamo	5	5	4	Ninguna
	26. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó sobre el plazo para apelar la respuesta de su reclamo.	5	5	4	Ninguna

27. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó sobre el plazo para el desistimiento de su reclamo	5	5	5	Ninguna
28. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó que solo puede presentar un reclamo por el mismo hecho ya sea virtual o presencial	5	5	4	Ninguna
29. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó que puede consignar el recojo de respuesta del reclamo en la misma entidad	5	5	4	Ninguna
30. Considera usted que en el establecimiento hospitalario de Ica el personal le informó sobre entidades exteriores para formular su apelación	5	5	5	Ninguna



Firma del Juez

DNI 42520367.