



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión de la calidad en la complacencia de los usuarios de un
centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Lescano Zapata, Janedith (orcid.org/0009-0003-3272-9998)

ASESORES:

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

Dr. Gonzalez Gonzalez, Dionicio Godofredo (orcid.org/0000-0002-7518-1200)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo
en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORAN REQUENA HUGO SAMUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de la calidad en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024", cuyo autor es LESCANO ZAPATA JANEDITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 25 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORAN REQUENA HUGO SAMUEL DNI: 20097173 ORCID: 0000-0002-7077-0911	Firmado electrónicamente por: HMORANR el 05-08- 2024 14:38:27

Código documento Trilce: TRI - 0835147





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LESCANO ZAPATA JANEDITH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de la calidad en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes,2024", 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
JANEDITH LESCANO ZAPATA DNI: 44305444 ORCID: 0009-0003-3272-9698	Firmado electrónicamente por: JALESCANOZ el 25-07- 2024 21:20:03

Código documento Trilce: TRI - 0835148

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis padres y hermanas, el gran motor que me impulsa a seguir escalando en el contexto profesional y a todas las personas que me apoyaron durante la realización del mismo.

Agradecimiento

Gracias a Dios por permitirme realizar este proyecto profesional, a mi familia por siempre brindarme su apoyo emocional para seguir creciendo y nunca rendirme, a mi docente Moran Requena, Hugo por su sabiduría impartida y a la universidad por permitirme formar parte de ella.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del los autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	iix
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	10
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Matriz de operacionalización de variable gestión de la calidad</i>	Pág.12
Tabla 2: <i>Matriz de operacionalización de variable complacencia de los usuarios</i>	Pág.13
Tabla 3: <i>Cruce entre gestión de la calidad y complacencia de los usuarios</i>	Pág.17
Tabla 4: <i>Cruce de la dimensión planificación de la variable gestión de la calidad y complacencia de los usuarios</i>	Pág.18
Tabla 5: <i>Cruce de la dimensión liderazgo de la variable gestión de la calidad y complacencia de los usuarios</i>	Pág.19
Tabla 6: <i>Cruce de la dimensión gestión de procesos de la variable gestión de la calidad y complacencia de los usuarios</i>	Pág.20
Tabla 7: <i>Cruce de la dimensión calidad del producto de la variable gestión de la calidad y complacencia de los usuarios</i>	Pág.21
Tabla 8: <i>Cruce de la dimensión mejora continua de la variable gestión de la calidad y complacencia de los usuarios</i>	Pág.22
Tabla 9: <i>Informe de ajuste de modelo para la hipótesis general</i>	Pág.24
Tabla 10: <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis general</i>	Pág.24
Tabla 11: <i>Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 1</i>	Pág.24
Tabla 12: <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1</i>	Pág.25
Tabla 13: <i>Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 2</i>	Pág.25
Tabla 14: <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2</i>	Pág.25
Tabla 15: <i>Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 3</i>	Pág.26
Tabla 16: <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3</i>	Pág.26
Tabla 17: <i>Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 4</i>	Pág.27
Tabla 18: <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4</i>	Pág.27
Tabla 19: <i>Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 5</i>	Pág.28
Tabla 20: <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 5</i>	Pág.28

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Fig. 1 <i>Esquema del diseño correlacional-causal</i>	15
Fig. 2 <i>Descriptivo de la gestión de la calidad y complacencia de los usuarios</i>	17
Fig. 3 <i>Descriptivo entre la dimensión planificación de la variable gestión de la calidad y complacencia de los usuarios</i>	18
Fig. 4 <i>Descriptivo entre la dimensión liderazgo de la variable gestión de la calidad y complacencia de los usuarios</i>	19
Fig. 5 <i>Descriptivo entre la dimensión gestión de procesos de la variable gestión de la calidad y complacencia de los usuarios</i>	20
Fig. 6 <i>Descriptivo entre la calidad del producto de la variable gestión de la calidad y complacencia de los usuarios</i>	21
Fig. 7 <i>Descriptivo entre la dimensión mejora continua de la variable gestión de la calidad y complacencia de los usuarios</i>	22

Resumen

El aporte del desarrollo sostenible, Salud y bienestar, tuvo como objetivo una vida saludable física y mental con la posibilidad de una atención alta en calidad y accesible para todos. La presente investigación asumió como objetivo determinar la influencia de la gestión de la calidad en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024. La investigación es de tipo básica, con un diseño correlacional causal, no experimental, corte transversal, enfoque cuantitativo, utilizando un muestreo probabilístico, constituido por 217 pacientes que acudieron al servicio de adulto/adulto mayor. Se recolectó la información mediante la aplicación de dos cuestionarios los cuales fueron adaptados por el autor, fundamentados en las bases teóricas y cuantificada la información a través de la escala de Likert. Los resultados demostraron que el 21,7% percibieron que la gestión de la calidad es buena y el 78,3% señalaron que es regular. En cuanto a la complacencia de los usuarios el 25,8% estuvieron satisfechos con la atención y el 74,2% manifestaron estar medianamente satisfechos. Los resultados inferenciales demuestran que la planificación influye en un 74,2% sobre la complacencia de los usuarios, el liderazgo un 65%, gestión de procesos en un 70,0%, la calidad del producto un 55,5% y la mejora continua un 75,0%, por lo cual se determinó que si existe influencia entre la variable gestión de la calidad y complacencia de los usuarios.

Palabras clave: gestión, complacencia, calidad de atención

Abstract

The contribution of the sustainable development goal Health and well-being was a healthy physical and mental life with the possibility of high-quality care accessible to all. The present research took as its objective to determine the influence of management of quality in the complacency of users of a community mental health center in Tumbes, 2024. The research is basic, with a causal correlational design, non-experimental, cross-sectional, quantitative approach, using probabilistic sampling, consisting of 217 patients who attended the adult/senior adult service. The information was collected through the application of two questionnaires which were adapted by the author, based on theoretical bases and quantifying the information through the Likert scale. The results showed that 21.7% perceived that quality management is good and 78.3% indicated that it is regular. Regarding user satisfaction, 25.8% were satisfied with the service and 74.2% stated that they were moderately satisfied. The inferential results show that planning influences user satisfaction by 74.2%, leadership by 65%, process management by 70.0%, product quality by 55.5% and continuous improvement. 75.0%, for which it was determined that there is influence between the quality management variable and user satisfaction.

Keywords: management, complacency, quality of care

I. INTRODUCCIÓN

En España, en una exploración sobre gestión de la calidad algunos instrumentos no fueron suficientes, cada año se presentan muchas muertes, en donde el 15% de estas es por la falta de una buena gestión, la cual se refleja en la atención brindada a los usuarios sobre todo en países pobres y muy pobres, en donde la mala planificación, mal liderazgo y la inexistencia de la mejora continua por parte de las organizaciones del estado son los elementos causales de la poca complacencia de los pacientes (Medrano,2019).

En Estados Unidos, se realizó estudios en el año 2020, en donde mediante encuestas, algunos países latinoamericanos como México y Ecuador, refieren que el 30% de personas no pueden obtener una atención médica y el 40% cuentan con una mala calidad de servicio debido al mal manejo de la gestión de procesos, asignación de recursos y tiempo de espera de atención. Todo ello conlleva a unir esfuerzos para superar la fragmentación y descoordinación de las atenciones en salud (Organización Mundial de la Salud [OMS],2020).

En Panamá, dentro de sus proyectos de mejora, el tema de la complacencia brindada por el MINSA y seguro social, se mantiene con un rango considerable de diferencia en cuanto a su atención. Mediante la técnica Delphi se consideró que los factores determinantes que valoraron los ciudadanos era el costo y la seguridad ya que depende mucho de ambos elementos para poder tener una buena atención médica. Tal vez los resultados obtenidos resultaron negativos y se obtuvieron dimensiones no favorables en las atenciones, por lo tanto, deben mejorarse dichas respuestas para obtener la complacencia del usuario (De León et al., 2022).

En Argentina, se habló del grado de complacencia en los usuarios atendidos de forma privada en donde una población extensa reciben la atención de forma privada, pero no todos acceden a dicho servicio, debido a la falta de recursos tanto humano como insumos .A causa de esta problemática mediante una investigación se evaluó el nivel de complacencia permitiendo supervisar el desarrollo laboral de los trabajadores, desde el panorama del paciente, para que en atenciones futuras se pueda obtener una buena atención del usuario (Hernández, 2021).

En Perú, en las últimas décadas el tema complacencia del usuario ha tenido un mayor valor en las diversas atenciones en salud. Uno de los servicios dirigida por el Dr. Kotle, se mencionó que para que se pueda recibir una atención buena se requiere tener durante la organización una dimensión de calidad del producto y también realizarse la capacitación en temas de liderazgo aplicando estrategias para mejora del consumidor. Con todas estas mejoras que se vienen presentando con mayor presencia en el siglo XXI, una de las propuestas es llevar a cabo capacitaciones en temas de mejora de gestión (Araujo ,2022).

En Piura, mediante la realización de una encuesta de complacencia de clientes se dio a conocer las opiniones sobre la atención brindada en salud, donde se sostuvo que menos del 67.9% se sienten complacidos con la atención. La ayuda de datos estadísticos da a conocer que a nivel regional la falta de médicos afecta la calidad de las atenciones representado por el 50% de complacencia recibida por los usuarios de las instituciones (Forrellat,2018). El objetivo del desarrollo sostenible que aporoto esta investigación es garantizar dentro del marco Salud y bienestar una vida saludable física y mental con la posibilidad de una atención alta en calidad y accesible para todos.

Por consecuencia, se definió como problema general del estudio; ¿Cuál es la influencia de la gestión de la calidad en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024? y problemas específicos a) ¿En qué medida influye la planificación en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024?, b) ¿En qué medida influye el liderazgo en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024?,c) ¿En qué medida influye la gestión de procesos en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024?, d) ¿En qué medida influye la calidad del producto en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024? , e) ¿En qué medida influye la mejora continua en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024?.

El estudio realizado presento un gran valor de justificación teórica ya que se encuentra dentro de las políticas de gestión en salud. Por lo tanto, con el objetivo de relacionarse con los usuarios la Superintendencia Nacional de Migraciones adapto un informe de transparencia de gestión de atención al usuario en donde propuso como estrategia

para una calidad de atención a la optimización de tiempo y la cordialidad de la atención. En la actualidad el brindar una buena atención de calidad significa que la organización cuenta con una gestión óptima complaciendo las atenciones de los usuarios no solamente a un gran costo sino a un menor costo y de esa manera mejorando competencias de mejora en salud que deben ser brindadas a la población. En cuanto a la gestión de la calidad para (Gadea ,2018) menciona que los usuarios desde hace mucho tiempo dejaron de ser observadores y estar siempre de acuerdo con la mala atención recibida de un establecimiento, por lo que están dispuestos a exigir una atención de calidad. Como justificación práctica, esta, influye en la mejora de los servicios y logro de las metas trazadas por la organización. Este estudio proporciona una gran repercusión en gestionar instrumentos de gerencia en calidad de atención generando complacencia del usuario. Como parte del estudio se desea obtener la realización personal del trabajador mejorando conocimientos, adquiriendo nueva información y brindando un mejor enfoque de la organización de una organización en salud. La justificación metodológica se determina en la intendencia del servicio brindado y su influencia en la complacencia de esta, teniendo como base a investigaciones internacionales y nacionales para contrarrestar con la apreciación de la atención recibida por parte de la población estudiada del establecimiento en estudio.

Para ello se definió como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de calidad en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024. Y como objetivos específicos a) Determinar en qué medida influye la planificación en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024, b) Determinar en qué medida influye el liderazgo en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024?, c) Determinar en qué medida influye la gestión de procesos en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024, d) Determinar en qué medida influye la calidad del producto en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024, e) Determinar en qué medida influye la mejora continua en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024.

Se expone como hipótesis general: La gestión de calidad influye en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024. Y como

hipótesis específicas a) Existe influencia de la planificación en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024?, b) Existe influencia del liderazgo en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024?, c) Existe influencia de la gestión de procesos en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024?, d) Existe influencia de la calidad del producto en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024?, e) Existe influencia de la mejora continua en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024?.

En Ecuador, Salazar et al., (2023), refirió que la investigación realizada tuvo el objetivo de la creación de planes de gestión para mejora de las atenciones en salud. Mencionado modelo ayudo a los diferentes establecimientos de salud a identificar las actividades esenciales que se necesitan implementar para la mejora de las atenciones. La investigación utilizo un nivel descriptivo, de diseño transversal, utilizándose datos cuantitativos para la información obtenida, por medio de 50 encuestas aplicadas a los usuarios del área de traumatología y medicina interna en el hospital general de la ciudad de Ambato, utilizándose el Test de Friedman mediante el uso del software estadístico SPSS. Por medio del Alfa de Cronbach se logró demostrar que el modelo evaluado tiene impacto en la complacencia del usuario y refleja la ausencia de credibilidad por parte de los servicios de salud por consecuente se debe adquirir nuevos proyectos de gestión en mejora de la atención.

Palacios et al., (2021), identifico que la propuesta de investigación que se desarrollo tiene como finalidad renovar el estatus de atención de los pacientes que acudieron al Hospital General Machala – Ecuador. La metodología aplicada tuvo un diseño descriptivo, nivel explicativo y enfoque cuantitativo, realizándose una encuesta a los usuarios atendidos en mencionado establecimiento. El 59% consideran como factores causales la falta de la dimensión planificación en la demora de la atención, no buen trato y un 60% la falta de resolución de los problemas evidenciándose la no presencia de la dimensión mejora continua. Se concluyo que el conocer la opinión del paciente es una estrategia de gestión en salud para que las prestaciones mejoren por lo que la complacencia del paciente es el resultado de una asistencia sanitaria optima. La búsqueda de un servicio de calidad representa un desafío para el personal de salud del nuevo milenio en donde lograr una gestión de calidad es conseguir una atención

sanitaria eficaz para conseguir el mejor resultado y por consecuente influir en la máxima complacencia del paciente.

Matute (2020), reporto en el Ecuador, que, mediante su investigación, se implementó estrategias en mejoras de atención permitiendo que los servicios en salud mental adopten un sistema de gestión eficiente. Mediante una población de 115.276, con un estudio cuantitativo, descriptivo, explicativo y transversal se medirá la atención que presta las organizaciones, la capacidad del trabajador al brindarla y mediante la prueba de Friedman se emitió un valor de significación de 0,000 menor que el valor $p = 0,05$, como resultado, existiendo una influencia entre las dos variables. Por consiguiente, el 86.7% de los entrevistados plantearon que la falta de complacencia de los pacientes es a causa del largo tiempo de espera para su atención mientras que la dimensión calidad del producto menciona que el 73.3% era mala, razón principal que ocasionaba molestias en los usuarios y por consecuente quejas y desconformidad.

Acosta et al., (2019), describió cómo funciona la complacencia de los usuarios en Córdova-Argentina. Mediante un estudio cuantitativo y nivel explicativo se recopiló los datos por medio de encuestas. Los aspectos socioeconómicos, accesibilidad, motivo de consulta y desempeño profesional influyeron en el tipo de atención recibida. El resultado obtenido fue que el nivel socioeconómico es un factor determinante para tener accesibilidad a las atenciones en salud, dando a conocer que solo el 41.8% tienen la posibilidad de ser atendidos por clínicas privadas. Concluyendo que la buena gestión de la calidad de atención realizada por la institución generaría complacencia en las necesidades de los usuarios. A razón de este estudio se considera como resultado a una amplia gestión a la complacencia que todo consumidor presenta ante una evaluación positiva en las diferentes áreas de la atención sanitaria. Como aporte a la investigación se motiva a que los organismos encargados de los servicios de salud gestionen propuestas claras y concisas que permitan un acceso de salud oportuno, igualitario y de calidad para todos los ciudadanos.

Aguilar et al., (2018), identifico en México, con la finalidad de dar a conocer la eficacia de la atención en el área pediátrica. Dentro de la metodología a desarrollar se utilizó el nivel explicativo-causal, diseño no experimental en donde se obtuvo mediante encuestas aplicadas a los padres, en donde 531 pacientes pediátricos que acudieron

al servicio, se obtuvieron resultados describiéndose que el 58.9% de los usuarios recibieron una mala atención, el 21.8% refirieron que la enfermera no les explicó sobre los trámites a realizar; además, el 9.3% comentaron tener dificultad con el tiempo de espera para la atención y el 10% mencionaron ausencia de empatía por parte de los trabajadores en el trato con el paciente. Como conclusión del estudio se encontraron las atenciones insatisfactorias, poca empatía, demora en el servicio brindado, con una percepción baja de complacencia. Se pretende aportar que la complacencia del paciente dependerá de la gestión de la calidad brindada, constituyéndose una cultura de mejora en el nivel público para satisfacer las expectativas del usuario respetando sus derechos.

Dentro de los antecedentes nacionales se encuentra: Febres et al., (2020), reportó que el estudio a mencionar tiene como objetivo reafirmar la complacencia del usuario con respecto a su atención en psiquiatría del hospital de Huancayo. El método utilizado fue no experimental, de corte transversal y enfoque cuantitativo, aplicando el instrumento a 292 pacientes, por medio de una encuesta Servqual, la cual constó de dos secciones: expectativas del usuario y percepción de la atención brindada. Se obtuvo un resultado de complacencia de 60.3%; el 30% estuvo poco complacido y el 9.4% no complacido. Dentro de los factores considerados es la comunicación y las expectativas que mostraron los servidores en la atención brindada mientras que en los aspectos de gestión de procesos se encuentran la falta de equipos médicos y la incomodidad del usuario reflejando la insatisfacción de la atención. Por consiguiente, el ministerio de salud debe generar estrategias de mejora continua para la realización de atenciones oportunas y de calidad por lo que se incentiva a la investigación de otras variables causales del estudio.

Para Basilio et al., (2020), en su estudio sobre el libro de quejas del cliente en una entidad financiera en Trujillo, el determinar la relación de ambas variables significa un hecho vital ya que permite conocer mediante una clasificación ordenada de dimensiones como el liderazgo y gestión de procesos. El estudio se realizó mediante un diseño no experimental, de corte transversal y enfoque cuantitativo. Se obtuvo una muestra de 115 encuestados y mediante la técnica de cuestionarios se demostró que el 79.13% de los usuarios percibieron una mala calidad en los servicios de atención, así mismo el 80.87% refirieron sentirse insatisfechos con los servicios recibidos. En

ese sentido quedó establecido que las dimensiones estudiadas se relacionan de manera significativa una con otra.

Lostanau (2018), describió en su estudio realizado en la ciudad de Ica-Perú, como la atención recibida influyo en la complacencia del paciente, con el deseo de mejorar la atención y mediante un análisis de complacencia la percepción del usuario. En su investigación se utilizó la metodología descriptiva y de efecto cuantitativo mediante el uso de encuesta seryperf. La muestra a utilizar es de 93 usuarios continuadores. La investigación tuvo como conclusión que el 47.3% percibió una atención buena y el 52.7% una mala atención, a causa de una gestión de procesos incorrecta por lo que la investigación concluyo que ambas variables influyen mutuamente de forma significativa y directa.

Arrascue et al., (2021), evaluó en el hospital de Lima las habilidades gerenciales como elementos influyentes en la percepción del usuario frente a su atención. El estudio utilizado fue con un diseño no experimental, de tipo descriptivo, correlacional y de corte transversal, en donde formaron parte de la encuesta 52 personas. Los autores finalizan la investigación mencionando que existe un vínculo entre la variable independiente y dependiente del estudio por lo que se da respuesta a la hipótesis realizada.

Medrano (2019), refirió que en Cuzco se realizó un estudio para conocer el grado de complacencia en el servicio de enfermería destinado a usuarios con la COVID-19, teniendo como diseño no experimental, de tipo transversal, descriptivo, con enfoque cuantitativo. Se manejo una población de 108 y mediante cuestionarios se llegó a la conclusión que las características de habilidades de liderazgo en las jefaturas de los establecimientos influyen en la calidad de asistencia sanitaria que se brindó por lo que, se obtuvo como resultado un 78.9% con alto porcentaje de usuarios insatisfechos y un grupo mínimo de 21.1% mencionaron estar satisfechos.

Dentro de las teorías filosóficas que sostienen este estudio se encuentra a Philip B. Crosby quien en 1980 en su libro titulado "La Calidad no cuesta" propuso los 14 puntos de mejora continua contribuyendo a la realización de las teorías en gestión de la calidad en donde menciona 14 dimensiones en el cual destaca el liderazgo, costo de calidad, correcta planificación, capacitación, reconocimiento y la eliminación de cero errores. La calidad debe aprobarse con muchas exigencias, las cuales se deben

medir de forma repetitiva para determinar su conformidad. La cuantificación de la gestión de la calidad se debe dar de forma objetiva en donde primero se verifica el servicio y luego de una experiencia previa se puede precisar la calidad de una prestación ya sea favorable o no favorable entre lo que desea el servidor y lo que percibe en la atención (Crosby ,1987).

El libro titulado "Gestión de la calidad" propuso tres dimensiones como el liderazgo, planificación y gestión de procesos ; en donde considera que debe existir el recurso humano capacitado en competencias gerenciales; toda institución debe contar con un plan de organización o planificación y las atenciones se deben desarrollar con profesionales que tengan habilidades, empatía y conocimientos claros y precisos, todo ello para obtener resultados favorables tanto para los profesionales que brindan la atención y población que lo recibe (Camisón, et al., 2006).

Otro autor menciona mediante el libro titulado "La gestión total de la calidad publica" el juicio del usuario con respecto a la excelencia o superioridad de la atención, a razón de ello en el año 1988 proponen un modelo de medida estadística llamado Servqual el cual evalúa 5 dimensiones en donde se recolecta las expectativas de estas entre las que destaca los aspectos medibles, capacidad de reacción, seguridad y empatía (Muñoz,1999).

En su libro titulado "modelo de simplificación administrativa" propone las teorías de Ñahuirima en donde las dimensiones de medida son la comunicación, transparencia y expectativa que el usuario percibe ante la atención por el servicio recibido. En la década de los 70 cobra importancia la preocupación por la complacencia del cliente con respecto a la atención conllevando a considerarse esta variable como una medición de la calidad de atención (Silva, et al., 2023).

Mientras que para el libro titulado "los reconocimientos de la complacencia", persona y familia considera que todo usuario da a conocer su opinión con respecto a la atención recibida analizando como corrientes teóricas a la teoría de las expectativas, teoría de aprendizaje, teoría del liderazgo y teoría económica, las cuales son consideradas dimensiones evaluadoras de la condición de la atención (Gallo, 2017).

Ante la inexistencia de conocimiento científico es necesario que sea generado un nuevo conocimiento, a razón de ello, si se pretende mejorar el servicio de salud es necesario evaluar la complacencia que percibe el usuario y de esa forma se evaluara

al trabajador. El usuario de un servicio no solo evalúa el resultado de la atención, sino que abarca dimensiones que se presenta durante el proceso de la entrega del servicio. Mediante esta ciencia se estudió el origen del conocimiento científico, cuál ha sido el proceso de constitución, su desarrollo y como se va a tratar. (Becerra, 2021).

Las razones que motiva esta investigación es que se desconoce el grado de complacencia de los pacientes del establecimiento en estudio por consecuente se pretende identificar los elementos causales de la falta de esta. Para la generación de este conocimiento se utilizará el modelo de investigación cuantitativo, explicativo y de enfoque transversal que permite a los expertos de las Ciencias de la salud realizar investigaciones científicas y dar a conocer los elementos más acertados para subsanar las deficiencias de atención en el sector salud (Tobar, 2023).

II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo básica: Es básica, busca comprender y ampliar la información de fenómenos ya abordados en otros estudios, contribuyendo en mejoras a los objetivos y problemática, ampliando y aportando conocimientos a futuras investigaciones (Vizcaino et al., 2023).

Nivel explicativo: Es explicativo porque la gestión de calidad influyo sobre la complacencia del usuario y mediante la relación de ambas variables se fortalece el planteamiento de la hipótesis. Este tipo de análisis nos muestra el porqué del estudio de las variables, como funcionaron, si existió un efecto en el resultado de los datos obtenidos y no solo mostrar una descripción sino más bien buscar una respuesta del porque sucede un hecho (Hernández et al., 2018).

Enfoque cuantitativo: Es cuantitativo y mediante la recopilación e inspección de datos se pudo comprobar la hipótesis planteada, cuantificar los resultados y correlacionar las variables mencionadas. La técnica utilizada es la encuesta y mediante cuestionarios se obtuvieron datos numéricos. Se realiza la recopilación de los datos y análisis de ellos con el objetivo de gestionar resultados claros y precisos, posterior a ello se desarrolló el análisis de conexiones y prueba de hipótesis, encontrándose la influencia de ambas variables (Acosta, 2023).

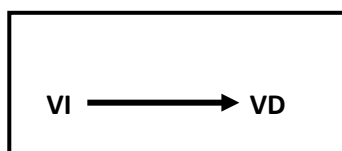
Método hipotético-deductivo: Es hipotético deductivo porque el estudio está basado en una proposición mediante la formulación de una hipótesis a causa de una observación del problema para luego realizar la recolección de datos estadísticos la cual brindara una respuesta con base científica al problema planteado para luego contrarrestarlo con la realidad y asegurar la validez de la investigación. La hipótesis es un componente básico del método científico con características científicas, deductivas, lógicas y positivista. No todas las investigaciones requieren una hipótesis. Si no hay una población definida, y mucho menos una muestra representativa aleatorizada, entonces, no hay sustento para realizar una prueba de hipótesis estadística (Arbulu, 2023).

Diseño no experimental: Es no experimental, sin alteración de variables, en donde el averiguador observa de forma natural, recopila la información, describe los elementos

encontrados, analiza y relaciona la información sin influir directamente en ella (Guillen et al., 2020).

Corte transversal: Es corte transversal mediante la reunión de elementos que se realiza en un solo momento con la intención de una posible propuesta de mejora en las atenciones en salud. Permite estudiar la prevalencia y asociación de sus variables y el efecto de interés del estudio. Luego se procede a censar a la población de estudio y se obtiene una muestra representativa describiendo sus características en un momento determinado, explorando la relación entre ambas variables, lo cual nos hace pensar que no se requieren de pedidos de seguimiento y no son prospectivos, tampoco retrospectivos o fáciles de realizar. Los datos numéricos se obtienen de cuestionarios, entrevistas según el objeto de estudio. Por otro lado, es de carácter descriptivo lo cual ayudara a realizar estudios de mayor complejidad como las investigaciones de cohorte, sin embargo, existen limitantes por lo cual también se debe tener en cuenta para las futuras investigaciones (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura 1: Esquema del nivel explicativo - causal



Fuente: Hernández y Mendoza (2018). Adaptado por Lescano (2024),

VI: Gestión de la calidad (variable independiente)

VD: Complacencia de los usuarios (variable dependiente)

→ : Relación causal

2.2 Variables y operacionalización

Variable Independiente: Gestión de la Calidad

Definición conceptual: Sistema o mecanismo para planificar requerimientos futuros de los usuarios mediante elementos evaluables, con la meta de generar un servicio o producto de calidad para otorgar satisfacción en los consumidores. Por lo que se planea controlar y mejorar los componentes de un organismo para obtener una gestión de calidad (Correa et al.,2023).

Definición operacional: Dictaminar una realidad frente a un entorno, mediante una valoración de planificación, liderazgo, gestión de procesos, calidad de producto y mejora continua (Camisón, et al., 2006).

Tabla 1

Matriz de operacionalización: Gestión de la calidad

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala	Nivel de rango
Planificación	Atención inmediata Horario Historia clínica	1-6	Escala de Likert 1: Totalmente en desacuerdo	Bueno Regular Malo
Liderazgo	Información Confianza	7-10	2: En desacuerdo 3: A veces	
Gestión de procesos	Empatía Necesidades	11-14	4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	
Calidad del producto	Comprensión Recursos humanos e insumos Ambientes	15-20		
Mejora continua	Resolución del problema Accesibilidad	21-24		

Origen: (Camisón, et al., 2006). adaptado por Lescano (2024)

Variable Dependiente: Complacencia de los usuarios

Definición conceptual: La complacencia se define como el nivel de satisfacción, en donde el desempeño realizado excede a las expectativas del paciente. (Gallo,2017)

Definición operacional: Dar a conocer la percepción de la complacencia del consumidor sobre la atención recibida en el establecimiento de estudio, mediante una valoración de comunicación, transparencia y expectativa (Silva et al., 2023) (Gallo,2017)

Tabla 2

Matriz de operacionalización: Complacencia de los usuarios

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala	Nivel de rango
Comunicación	Respuesta de inquietudes Cortesía Atención gratuita	1-8	Escala de Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces	Medianamente satisfecho Insatisfecho Satisfecho

	Ambientes seguros y limpios		4: Casi siempre 5: Siempre
Transparencia	Respeto Interés del paciente Igualdad de atención Tiempo mínimo	9-16	
Expectativa	Atención oportuna Información brindada a los usuarios Experiencia	17-22	

Origen: (Silva, et al., 2023, p.29) y (Gallo,2017). adaptado por Lescano (2024)

2.3 Población, muestra, muestreo

Población: Agrupación de componentes con características establecidas para ser consideradas como objeto de estudio. La población de estudio forma parte del interés del investigador (Mohamed, et al.,2023).

La investigación se desarrolló con 500 usuarios atendidos en los diferentes servicios del centro de salud mental.

Criterios inclusión:

- 1: Población igual o mayor a 18 años
- 2: Población que acepte formar parte de la investigación demostrado con la autorización del consentimiento informado
- 3: Población con diagnóstico de ansiedad y depresión

Criterios exclusión:

- 1: Población que no acepte formar parte del estudio
- 2: Población con discapacidad intelectual
- 3: Población con diagnóstico de psicosis, esquizofrenia (Fuentes, et al.,2020).

Muestra: Es considerada todo segmento obtenido de la población de estudio, por razón de costo se selecciona un grupo representativo del universo para su análisis. La muestra es seleccionada de forma aleatoria y sistemática asegurando la correcta conformación de la población investigada. Este segmento obtenido debe presentar ciertas características similares a las de la población y para ser objetiva necesita ser selecta con técnicas apropiadas, garantizando la validez de la muestra obtenida

(Gamboa,2023). Se obtuvieron los datos obtenidos del servicio de adulto/adulto mayor y una muestra de 217 usuarios.

Muestreo: De tipo probabilístico ya que permite extraer la muestra a partir de una población. En esta investigación los contribuyentes que conformarán la muestra serán elegidas aleatoriamente y tendrán la probabilidad de ser encuestadas (Chacón, 2022).

2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Procedimiento orientado a recopilar información estadística de importante valor y útil para la solución del problema planteado por este proyecto y de esa forma responder a la hipótesis. Según el tipo de investigación se seleccionó la técnica a utilizar con los datos obtenidos y características limitantes de la población (Olivos, 2023). La técnica para el estudio es una encuesta enfocada a desarrollar un vínculo directo con el usuario y con la finalidad de obtener la información la cual se aplicó después de la atención en los diferentes servicios brindados en los diagnósticos de trastornos mentales de los pacientes atendidos previamente informados del estudio y por consecuente antes del llenado de la encuesta firmaron el consentimiento de aceptación (Luis, 2019).

Instrumentos: Son recursos metodológicos que conforman un conjunto de datos expresados en un formato impreso o digital en donde han sido utilizados para recaudar, registrar y almacenar información de una investigación realizada, registrando datos sobre las variables en estudio (Saras, 2023). Se utilizó la encuesta Servqual validada por MINSA, con 24 ítems para identificar la gestión de la calidad y 22 ítems para hallar que tan complacidos se encuentran los usuarios, mediante sus dimensiones de medición. De forma individual y con una duración de aproximadamente 30 minutos se utiliza una escala de Likert con las siguientes interrogantes para la gestión de la calidad:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: A veces
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

Y con las siguientes interrogantes para medir la complacencia de los usuarios:

- 1= Nunca
- 2= Casi nunca

3= a veces

4= casi siempre

5= siempre

Validez: La validez respalda la confiabilidad y exactitud de los datos obtenidos del estudio. Al obtener resultados alterados indicaría que el método no es válido. Para validar este estudio participaron 3 expertos en tema de gestión en salud (Ver anexo 4)

Confiabilidad: Es la recolección de los elementos en una misma población y muestra, en diferentes momentos y con productos iguales y no causales, sino que son transparentes y replicables (Medina, et al.,2020). Se realizó el estudio modelo en donde se aplicaron 20 encuestas en un centro de salud y se obtuvo como resultado un alfa de Cronbach de 0.885 para la variable gestión de la calidad y 0.859 para la complacencia de los usuarios (Ver anexo 7).

2.5 Procedimientos

Previo a la obtención de la información, se presentó ante jefatura del establecimiento un documento para la autorización de poder llegar a cabo la investigación. Se pretende realizar el instrumento según los criterios de inclusión, habiéndose informado previamente sobre la finalidad del estudio y teniendo el consentimiento firmado por ellos, se procede a aplicar los instrumentos.

2.6 Método de análisis de datos

Se usa el índice de la correlación de Spearman para conocer la correlación lineal entre las variables y la relación estadísticamente significativa. Con la ayuda del programa estadístico Excel y SPSS V. 25, se ordena y tabula los datos alcanzados. Mediante el coeficiente de correlación de Spearman se logra la significancia de los parámetros de estudio y se plasma en tablas y gráficos para su interpretación y por medio del alfa de Cronbach (medidos en escala tipo Likert) se mide las variables y su correlación mediante los ítems analizados (Guevara, 2022).

2.7 Aspectos éticos

A lo largo del desarrollo del estudio se utilizará el principio de la vida humana en donde se debe respetar el derecho a la dignidad; el principio de libertad en donde el individuo

cuenta con la libertad de poder aceptar o no formar parte del estudio y por ultimo y no menos importante el principio de totalidad en donde se considera que el cuerpo humano es uno solo, formado por órganos que tienen un gran valor ético (Veloza, 2023). Los datos obtenidos y registrados serán manejados con total confidencialidad para los fines del estudio y en la publicación final no se dará a conocer ningún tipo de dato o información que identifique a los pacientes involucrados. Mediante el software Turnitin y el Manual Normas APA séptima edición se realizó la citación y referencias. Una vez obtenidos los resultados se podrá formular estrategias para la mejora continua de las variables estudiadas en el centro de salud mental comunitario Corrales-Tumbes (Universidad Cesar Vallejo [UCV], 2020).

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

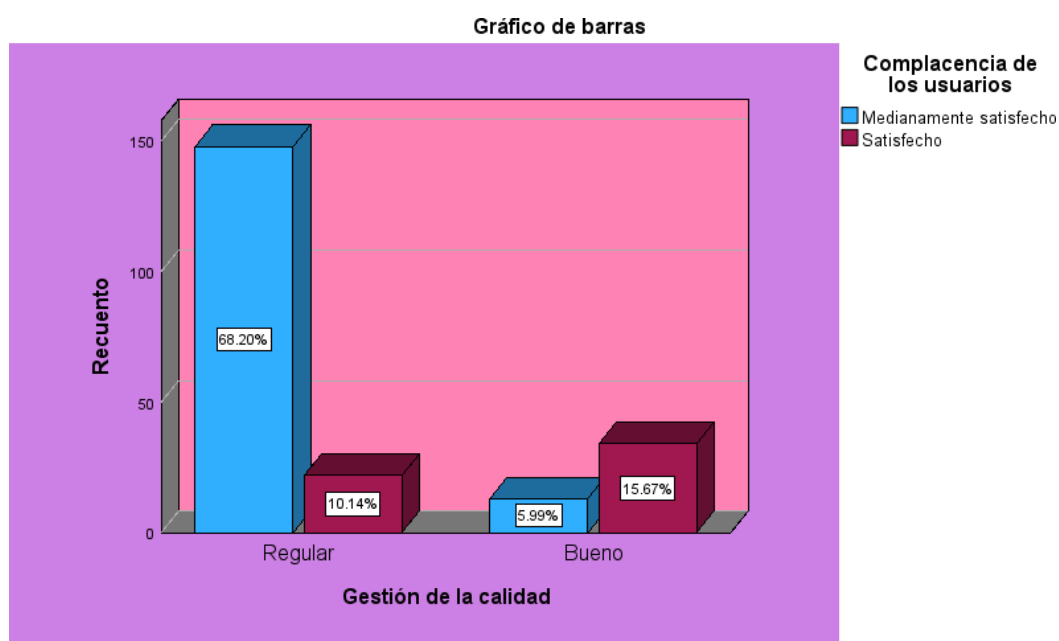
Tabla 3:

Cruce entre Gestión de la calidad y Complacencia de los usuarios

		Complacencia de los usuarios			Total
		Medianamente satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	
Gestión de la calidad	Regular	148 68,2%	22 10,1%	0 0,0%	170 78,3%
	Bueno	13 6,0%	34 15,7%	0 0,0%	47 21,7%
	Malo	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Total	Recuento	161	56	0	217
	% del total	74,2%	25,8%	0,0%	100,0%

Figura 2

Descriptivo de la Gestión de la calidad y Complacencia de los usuarios



Según la tabla 5 y la figura 2, un 21,7% mencionaron que la gestión de la calidad es buena y el 78,3% señalaron que es regular. En cuanto a la complacencia de los usuarios el 25,8% estuvieron satisfechos con la atención y el 74,2% manifestaron estar medianamente satisfechos; se evidenció que no existe una buena aceptación por parte del usuario con respecto a los servicios recibidos.

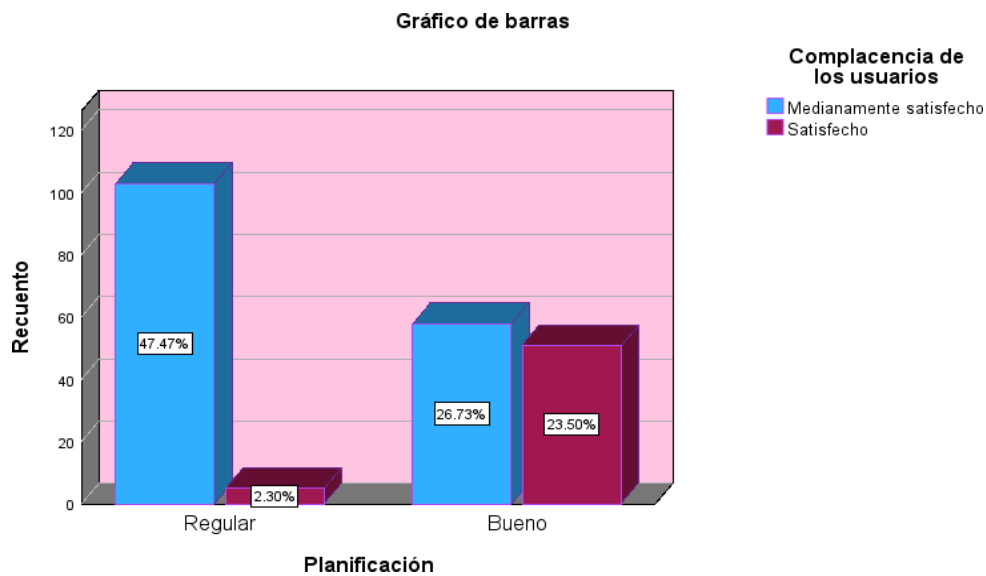
Tabla 4:

Cruce entre la dimensión planificación y la complacencia de los usuarios

		Complacencia de los usuarios			Total
		Medianamente satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	
Planificación	Regular	103 47,5%	5 2,3%	0 0,0%	108 49,8%
	Bueno	58 26,7%	51 23,5%	0 0,0%	109 50,2%
	Malo	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Total	Recuento	161	56	0	217
	% del total	74.2%	25,8%	0,0%	100,0%

Figura 3

Descriptivo entre la dimensión planificación y complacencia de los usuarios



Según la tabla 6 y la figura 3, un 50,2% percibieron que la dimensión planificación fue buena y el 49,8% señalaron que es regular. En cuanto a la complacencia de los usuarios el 25,8% mencionaron que se encontraron satisfechos y el 74,2% se mostraron medianamente satisfechos; se evidenció que a pesar de haberse obtenido un porcentaje alto con respecto a la planificación los resultados de satisfacción no fueron los esperados.

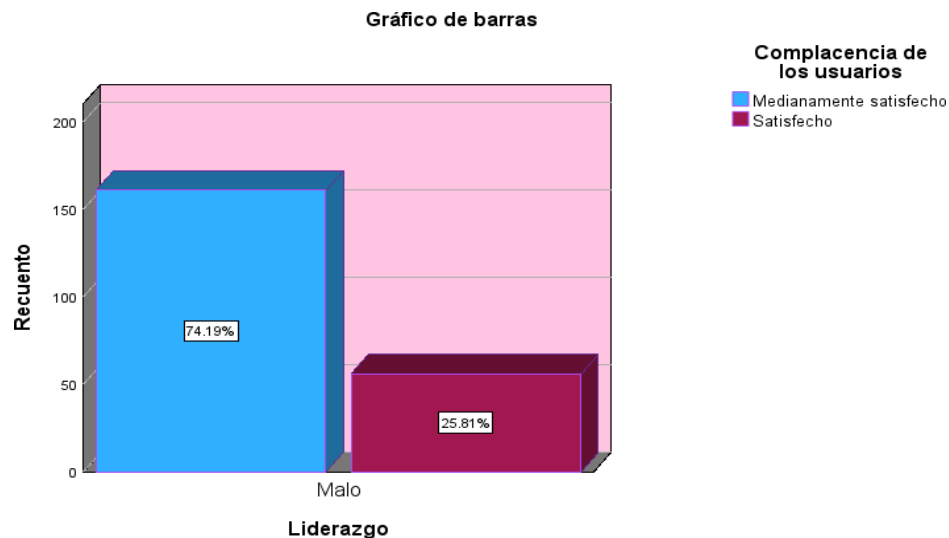
Tabla 5:

Cruce entre la dimensión liderazgo y la complacencia de los usuarios

		Complacencia de los usuarios			Total
		Medianamente satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	
Liderazgo	Regular	161 30,0%	56 20,0%	0 0,0%	217 50,0%
	Bueno	161 35,0%	56 15,0%	0 0,0%	217 50,0%
	Malo	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Total	Recuento	322	112	0	434
	% del total	65,0%	35,0%	0,0%	100,0%

Figura 4

Descriptivo entre la dimensión liderazgo y complacencia de los usuarios



Según la tabla 7 y la figura 4, un 50,0% de usuarios indicaron que la dimensión liderazgo es buena y de igual forma consideraron el manejo de un liderazgo regular por parte de los trabajadores. En cuanto a la complacencia de los usuarios el 35% mencionaron que se encontraron satisfechos y el 65% se mostraron medianamente satisfechos; se evidenció que, a pesar de haberse obtenido un porcentaje alto con respecto al liderazgo, los resultados obtenidos con respecto a la satisfacción no fueron al 100%.

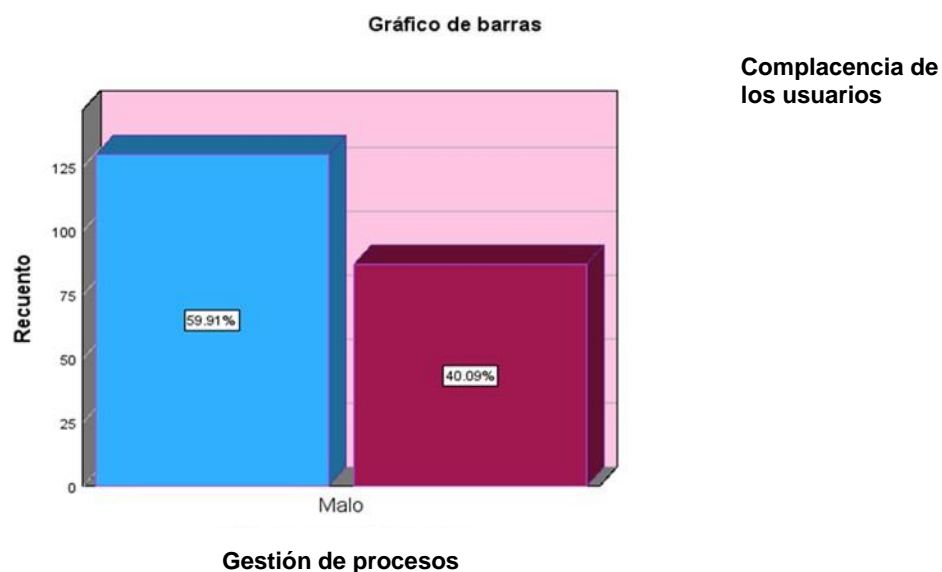
Tabla 6:

Cruce entre la dimensión gestión de procesos y la complacencia de los usuarios

		Complacencia de los usuarios			Total
		Medianamente satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	
Gestión de procesos	Regular	130 40,0%	87 20,0%	0 0,0%	217 60%
	Bueno	130 30,0%	87 10,0%	0 0,0%	217 40%
	Malo	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Total	Recuento	260	174	0	434
	% del total	70,0%	30,0%	0,0%	100,0%

Figura 5

Descriptivo entre la dimensión gestión de procesos y complacencia de los usuarios



Según la tabla 8 y la figura 5, un 60.0% de usuarios percibieron que la dimensión en mención fue regular y el 40% fue buena. En cuanto a la complacencia de los usuarios el 30,0% mencionaron que se encontraron satisfechos y el 70,0% se mostraron medianamente satisfechos; se evidenció que, existe un porcentaje bajo de personas satisfechas a pesar de que un gran número de usuarios considera que existió una buena gestión de procesos en el establecimiento.

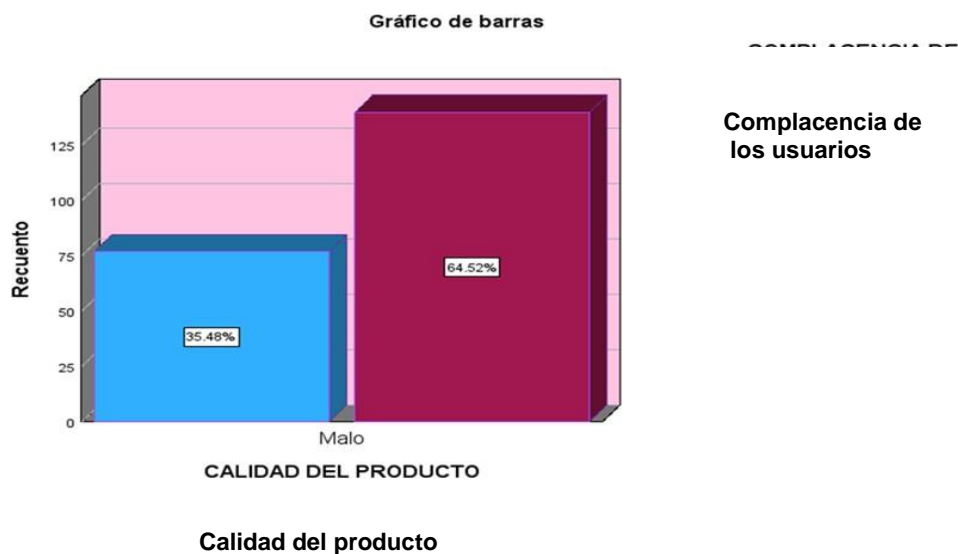
Tabla 7:

Cruce entre la dimensión calidad del producto y la complacencia de los usuarios

		Complacencia de los usuarios			Total
		Medianamente satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	
Calidad del producto	Regular	77 35,5%	140 24,5%	0 0,0%	217 60,0%
	Bueno	77 20,0%	140 20,0%	0 0,0%	217 40,0%
	Malo	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Total	Recuento	154	280	0	434
	% del total	55,5%	44,5%	0,0%	100,0%

Figura 6

Descriptivo entre la dimensión calidad del producto y complacencia de los usuarios



Según la tabla 9 y la figura 6, un 60.0% mencionaron que la calidad del producto fue regular y un 40% consideraron que fue buena. En cuanto a la complacencia de los usuarios el 44,5% mencionaron que se encontraron satisfechos y el 55,5% se mostraron medianamente satisfechos; se evidenció que, existe un gran porcentaje de pacientes que se encuentran medianamente satisfechos teniendo un equilibrio de porcentaje con usuarios que recibieron una regular calidad del producto.

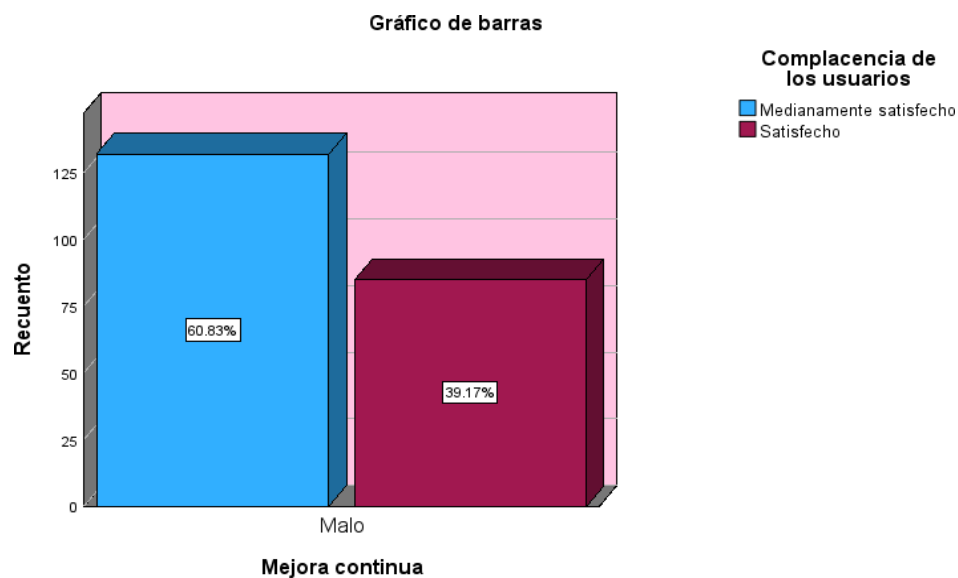
Tabla 8:

Cruce entre la dimensión mejora continua y la complacencia de los usuarios

		Complacencia de los usuarios			Total
		Medianamente satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	
Mejora continua	Regular	132 40,0%	85 10,0%	0 0,0%	217 50,0%
	Bueno	132 35,0%	85 15,0%	0 0,0%	217 50,0%
	Malo	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Total	Recuento	264	170	0	434
	% del total	75,0%	25,0%	0,0%	100,0%

Figura 7

Descriptivo entre la dimensión mejora continua y complacencia de los usuarios



Según la tabla 10 y la figura 7, un 50,0% de usuarios indicaron que la dimensión mejora continua es buena y regular. En cuanto a la complacencia de los usuarios el 25,0% mencionaron que se encontraron satisfechos y el 75,0% se mostraron medianamente satisfechos; se evidenció que, existe un bajo porcentaje de personas satisfechas a pesar de que un gran número de usuarios considero que existe una buena mejora continua en la organización del establecimiento.

Regresión logística ordinal

Según Rodríguez et al., (2022) esta técnica es usada en el análisis de datos para predecir el valor de una variable en investigación. Mediante la regresión logística se podrá medir la relación de ambas variables y dar a conocer la viabilidad de pertenecer a cada categoría. Esta regresión es muy utilizada en muchas ciencias, pero a predominio de ciencias de la salud, en donde mediante un orden se recoge los elementos en estudio.

Prueba de hipótesis

Para Arbulu (2023), considera a la hipótesis como un enfoque que se utiliza para cuantificar verdades o suposiciones de una comunidad en estudio. Mediante esta herramienta estadística se permite comparar dos hipótesis como la hipótesis nula (H0) y la hipótesis alternativa (H1). Mediante la (H0) se permite reflejar la aseveración inicial que suponemos verdadera, mientras que, la hipótesis alternativa es la afirmación que se trata de probar estableciendo una diferencia o asociación del objetivo del estudio.

Mediante este objetivo se puede precisar si los elementos obtenidos son diferentes de la hipótesis nula. Esta herramienta ayudara al método científico a proporcionar una base para la aprobación de las teorías existentes.

Decisión estadística

Conjunto de condiciones que evalúa la aprobación o eliminación de la hipótesis utilizándose el p-valor (valor de probabilidad). Según Lizasoain (2024), el p-valor indica la viabilidad de obtener respuestas observadas, en donde si $\alpha \leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y si $\alpha > 0,05$, no se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis general

Ho: No existe una influencia entre la gestión de la calidad y la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes,2024

Ha: Existe una influencia entre la gestión de la calidad y la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes,2024

Tabla 9

Informe de ajuste de modelo para la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	981.973			
Final	797.912	184,061	33	≤0,01

Función de enlace; Logit.

En la tabla 9, se evidencia que se acepta la hipótesis alternativa ya que el resultado de la Sig es ≤ 0.01 ($p \leq 0.05$); concluyendo que la gestión de la calidad influye en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024.

Tabla 10

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

Cox y Snell	572
Nagelkerke	572
McFadden	121

Función de enlace: Logit.

El valor según prueba Pseudo R^2 de Cox y Snell, se obtiene como resultado que la variable gestión de la calidad influye en la complacencia de los usuarios con un valor de 57.2%. Mientras que, Nagelkerke, concluyo que la gestión de la calidad influye en la complacencia de los usuarios en un 57.2%.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe una influencia de la planificación en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024.

Ha: Existe una influencia de la planificación en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024

Tabla 11

Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	224.305			
Final	146.369	47,040	23	0,02

Función de enlace: Logit.

En la tabla 11, el resultado de significancia acepta la hipótesis alterna, por lo consecuente la planificación influye en la complacencia de los usuarios

Tabla 12*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1*

Cox y Snell	478
Nagelkerke	490
McFadden	150

Función de enlace: Logit.

En la tabla 12, los resultados obtenidos de la prueba del Pseudo R2 de Cox y Snell se evidencia que existe una influencia entre la planificación y la complacencia de los usuarios en un 47,8%. Mientras que, Nagelkerke, concluyo que la gestión de la calidad influye en la complacencia de los usuarios en un 49.0%.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe una influencia del liderazgo en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes,2024.

Ha: Existe una influencia del liderazgo en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes,2024.

Tabla 13*Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 2*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	177.566			
Final	0.000	177,566	23	0,00

Función de enlace: Logit.

En la tabla 13, el resultado de significancia acepta la hipótesis alterna, por lo consecuente el liderazgo influye en la complacencia de los usuarios.

Tabla 14*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2*

Cox y Snell	910
Nagelkerke	934
McFadden	680

Función de enlace: Logit.

En la tabla 14, los resultados obtenidos de la prueba del Pseudo R2 de Cox y Snell se evidencia que existe una influencia entre el liderazgo y la complacencia de los usuarios en un 91.0%. Mientras que, Nagelkerke, concluyo que la gestión de la calidad influye en la complacencia de los usuarios en un 93.4%.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe una influencia de la gestión de procesos en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes,2024.

Ha: Existe una influencia de la gestión de procesos en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes,2024.

Tabla 15

Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	211.502			
Final	154.342	36,884	23	0,03

Función de enlace: Logit.

En la tabla 15, el resultado de significancia acepta la hipótesis alterna, por lo consecuente la gestión de procesos influye en la complacencia de los usuarios.

Tabla 16

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3

Cox y Snell	410
Nagelkerke	420
McFadden	126

Función de enlace: Logit.

En la tabla 16, los resultados obtenidos de la prueba del Pseudo R2 de Cox y Snell se evidencia que existe una influencia entre la gestión de procesos en la complacencia de los usuarios en un 41.0%. Mientras que, Nagelkerke, concluyo que la gestión de la calidad influye en la complacencia de los usuarios en un 42.0%.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe una influencia de la calidad del producto en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes,2024.

Ha: Existe una influencia de la calidad del producto en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes,2024.

Tabla 17

Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 4

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	340.622			
Final	257.662	49,122	23	0,04

Función de enlace: Logit.

En la tabla 17, el resultado de significancia acepta la hipótesis alterna, por lo consecuente la calidad del producto influye en la complacencia de los usuarios.

Tabla 18

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4

Cox y Snell	531
Nagelkerke	336
McFadden	206

Función de enlace: Logit.

En la tabla 18, los resultados obtenidos de la prueba del Pseudo R2 de Cox y Snell se evidencia que existe una influencia entre la calidad del producto en la complacencia de los usuarios en un 53.1%. Mientras que, Nagelkerke, concluyo que la gestión de la calidad influye en la complacencia de los usuarios en un 36.6%.

Hipótesis específica 5

Ho: No existe una influencia de la mejora continua en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes,2024.

Ha: Existe una influencia de la mejora continua en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes,2024.

Tabla 19

Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 5

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	287.622			
Final	248.199	39,423	23	0,18

Función de enlace: Logit.

En la tabla 19, el resultado de significancia acepta la hipótesis alterna, por lo consecuente la calidad del producto influye en la complacencia de los usuarios

Tabla 20

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 5

Cox y Snell	431
Nagelkerke	432
McFadden	103

Función de enlace: Logit.

En la tabla 20, los resultados obtenidos de la prueba del Pseudo R2 de Cox y Snell se evidencia que existe una influencia entre la calidad del producto en la complacencia de los usuarios en un 43.1%. Mientras que, Nagelkerke, concluyo que la gestión de la calidad influye en la complacencia de los usuarios en un 43.2%.

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio propuso como objetivo general determinar en qué medida influye la gestión de calidad en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024, en la tabla 3 y figura 2 la hipótesis general alternativa es aceptada, ya que el p-valor es de 0.01, por lo que existe influencia de la variable gestión de la calidad en la complacencia de los usuarios.

En la misma tabla y figura el, 21.7% menciona que la gestión de la calidad es buena, el 78.3% refirieron que es regular, el 0.0% es mala, por otro lado, un 25.8% de los usuarios con la atención recibida se encuentran satisfechos mientras que el 74.2% medianamente satisfechos.

Por lo que se concluye la existencia de forma regular de la gestión de la calidad y usuarios medianamente complacidos. Los productos coinciden con los de Matute (2020), el cual menciona en su estudio la influencia de la gestión de la calidad en la complacencia de los usuarios, teniendo como factores el tiempo de espera y el producto. Un 86.7% de los pacientes consideran que la falta de complacencia es a causa del largo tiempo de espera y un 73.3% refleja una mala atención a causa de la falta de calidad del producto.

Aguilar (2018), informa que existen similitudes sobre las dimensiones que respaldan la variable independiente sobre la complacencia de los usuarios, el 58.9% de los usuarios recibieron una mala atención, el 21.8% refirieron que el personal de enfermería no les explicó sobre los trámites a realizar; además, el 9.3% mencionan tener dificultad con el tiempo de espera para la atención y el 10% dan a conocer la falta de empatía por parte de los profesionales hacia los pacientes.

Las investigaciones mencionadas por Febres et al. (2020), sobre las limitaciones que presentan los usuarios en las atenciones en salud mental, son determinadas por las dimensiones de comunicación y gestión de procesos en donde la falta de equipos médicos e incomodidad del usuario, reflejan las barreras de la atención. De los 292 usuarios encuestados, un 60.3% mostró complacencia; el 30% estuvo poca complacencia y el 9.4% no estuvo complacido con los servicios recibidos. Las valorizaciones citadas por los autores mencionados, se asemejan a los datos obtenidos en el presente estudio. En las evaluaciones realizadas en usuarios con la

COVID-19 el autor Medrano (2019), determino que el 78.9%, un alto porcentaje de usuarios, se encuentran insatisfechos y un grupo mínimo de 21.1% de usuarios se encuentran satisfechos, por lo tanto, los valores del estudio se asimilan a los datos adquiridos en el presente estudio.

Estos elementos obtenidos se fundamentan en las teorías de Camisón, et al. (2006), quienes definieron tres dimensiones como el liderazgo, planificación y gestión de procesos; en donde considera que debe existir el recurso humano capacitado en competencias gerenciales, un plan de organización y profesionales con habilidades, empatía y conocimientos de diagnósticos claros y precisos; en las teorías de Ñahuirima, mencionada por Silva et al. (2023), son 3 las dimensiones que propone este autor tales como la comunicación, transparencia y expectativa que el usuario percibe ante la atención por el servicio recibido.

Crosby (1987), propuso 14 dimensiones en el cual destaca el liderazgo, costo de calidad, correcta planificación, capacitación, reconocimiento y la eliminación de cero errores, elementos que ayudaran a la medición de la variable evaluada mediante la complacencia del usuario.

Con respecto al objetivo específico uno, donde se pretendió determinar en qué medida influye la planificación gestión de la calidad en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes,2024, el p-valor fue de 0.02, mostrando una correlación positiva entre la variable gestión de la calidad y complacencia de los usuarios, aceptándose la hipótesis específica alternativa, afirmando que la planificación influye en la complacencia de los usuarios, en la tabla 4 y figura 3 el 50.2% de los usuarios refieren una buena planificación de la gestión de la calidad, 49,8% refieren que es regular y 0,0% que es mala, mientras que, con respecto a la complacencia de los usuarios se sienten satisfechos en un 25.8% y medianamente satisfechos en un 74.2%, por lo cual se puede inferir que a pesar de haberse obtenido un porcentaje alto con respecto a la planificación los usuarios se mostraron medianamente satisfechos con la atención.

Mientras que los resultados del estudio de Palacios et al. (2021), se asemejan a la presente investigación, en donde un 59% de los entrevistados refirieron que la demora en la atención es uno de los factores que genera una regular planificación. Los

elementos obtenidos se fundamentan en las teorías filosóficas de Camisón, et al. (2006) sobre la dimensión planificación. Por lo cual se puede concluir que la dimensión planificación de la gestión de la calidad influye en la complacencia de los usuarios.

Respecto al objetivo dos, en el cual se determinó en qué medida influye el liderazgo en la complacencia de los usuarios, con p-valor de 0.00, lo que significa la existencia de una correlación positiva entre la dimensión liderazgo y la complacencia de los usuarios por lo que como consecuencia se acepta la hipótesis específica alternativa. En la tabla 5 y figura 4 el, 50% de los usuarios mencionan que fue bueno y regular el liderazgo, mientras, que el 35.0% manifestó sentirse satisfechos y el 65.0% medianamente satisfechos con respecto a la complacencia de los usuarios.

Los elementos obtenidos reflejan semejanza con los resultados de Medrano (2019) en el servicio de enfermería, en donde se evidencio que el liderazgo es un factor influyente en la calidad de atención sanitaria. El 78.9% se muestran insatisfechos y el 21.1% satisfechos con la atención recibida, lo que comprueba la falta de liderazgo en las coordinaciones encargadas de los centros asistenciales. Los resultados de esta investigación muestran que existe una influencia de la dimensión liderazgo sobre la complacencia de los usuarios.

Las respuestas obtenidas se fundamentan en la teoría Gallo (2017) en la cual se plantea corrientes teóricas de importancia hacia el aprendizaje y liderazgo, constituyéndose dimensiones evaluadoras de la atención recibida en los servicios de salud brindados.

En referencia al objetivo específico tres, el cual busco determinar en qué medida influye la gestión de procesos en la complacencia de los usuarios, tuvo un valor 0.03, mostrando la existencia positiva entre la dimensión gestión de procesos y complacencia de los usuarios, aceptándose la hipótesis específica alternativa. La tabla 6 y figura 5 muestra al ,40.0% de los usuarios con una opinión de gestión de procesos buena, el 60.0% de forma regular y 0.0% mala; mientras que la complacencia de los usuarios se representa con un 30.0% de usuarios satisfechos, un 70.0% medianamente satisfechos y un 0.0% insatisfechos. Lostaunau (2018), en su estudio refiere que el 47.3% percibió una atención buena y el 52.7% una mala atención, a causa de una gestión de procesos incorrecta, generando que ambas

variables influyan mutuamente de forma significativa y directa. Mediante las teorías de Muñoz (1999), se fundamenta el presente estudio, autor que menciona la existencia de 3 dimensiones en donde se recolecta las expectativas referidas por los usuarios reflejados en aspectos como confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, elementos que engloban la gestión de procesos.

En referencia al objetivo específico cuatro, el cual busca determinar en qué medida influye la calidad del producto en la complacencia de los usuarios, con un valor de 0.04, mostrando influencia positiva entre la dimensión calidad del producto sobre la complacencia de los usuarios, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa.

La tabla 7 y figura 6 refiere que, el 40.0% de los usuarios expresaron una buena calidad del producto de la gestión de la calidad, el 60,0% refirieron que es regular y 0,0% que fue mala la calidad del producto, mientras que la complacencia de los usuarios fue satisfecha en un 44.5% y medianamente satisfecha en un 55.5%, por lo cual se puede precisar que existe una relación objetiva entre los datos de la investigación presente y el estudio mencionado.

Estos resultados concuerdan con los obtenidos por Matute (2020), quien reporto que el 86.7% de los entrevistados plantearon que la falta de complacencia de los pacientes es a causa de la dimensión calidad del producto en donde el 73.3% era mala, razón principal que ocasionaba molestias en los usuarios y por consecuente quejas y desconformidad. Por lo cual se puede concluir que la dimensión calidad del producto influye en la complacencia de los usuarios.

En referencia al objetivo específico quinto, el cual busca determinar en qué medida influye la mejora continua en la complacencia de los usuarios, con un valor de 0.18, evidenciándose influencia positiva entre la dimensión mejora continua sobre la complacencia de los usuarios, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa.

La tabla 7 y figura 6 refiere que, el 50.0% de los usuarios expresaron una buena y regular calidad del producto, mientras que la complacencia de los usuarios fue satisfecha en un 25.0% y medianamente satisfecha en un 75.0%, por lo cual se puede decir que existe una relación objetiva entre los resultados obtenidos de la investigación y el estudio mencionado. Estos resultados se asemejan a los obtenidos por Palacios et al. (2021), quien refiere que existe un 60% de factores causales de la falta de complacencia del paciente, dentro de los cuales considera a la dimensión

mejora continua como parte de ellos. Por lo cual se puede concluir que la dimensión mejora continua influye en la complacencia de los usuarios.

V. CONCLUSIONES

Primera. Se determinó que existió influencia entre la variable gestión de la calidad y complacencia de los usuarios, con un p-valor de 0.01 menor a 0.05, aceptándose la influencia positiva entre las variables de estudio y por lo consecuente se acepta la hipótesis general alterna. Concluyendo que una alteración negativa de la gestión de la calidad va a ocasionar una disminución en la complacencia de los usuarios atendidos.

Segunda. La planificación influye sobre la complacencia de los usuarios, avalada por un p-valor de 0.02, siendo menor a 0.05, con un coeficiente de 47.8%. Por lo que se concluye que si existió una asociación causal entre la planificación y la complacencia.

Tercera. El cruce entre la dimensión liderazgo y la variable complacencia de los usuarios, refleja un p-valor de 0.00, menor a 0.05. Por lo cual se puede afirmar que existe dominio del liderazgo en la complacencia de los usuarios.

Cuarta. Entre la gestión de procesos y la complacencia de los usuarios, existe un p-valor de 0.03, menor a 0.05. Por lo cual podemos decir que si existió influencia entre la gestión de procesos de la variable gestión de la calidad y la complacencia de los usuarios.

Quinta. Se realizó un cruce entre la dimensión calidad del producto y la variable complacencia de los usuarios, donde p-valor fue de 0.04, menor a 0.05, obteniéndose una asociación positiva entre la dimensión calidad del producto y la variable complacencia de los usuarios. Por lo cual se puede afirmar que existe influencia entre la calidad del producto y la complacencia de los usuarios.

Sexta. Se realizó el cruce entre la variable mejora continua y la complacencia de los usuarios, demostrándose una influencia positiva con un p-valor de 0.18, menor a 0.05. Por lo que se concluye que si existió influencia entre la mejora continua y la complacencia de los usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda al jefe del centro de salud mental de Tumbes crear y ejecutar estrategias con el personal de salud para disminuir o eliminar elementos que ocasionen limitaciones en la atención de los usuarios a fin de mejorar los tiempos de espera generando sentimientos de empatía de los trabajadores hacia los pacientes para mejora de la salud mental.

Segunda. Al responsable de recursos humanos solicitar las capacitaciones para el personal de salud en temas tecnológicos y protocolos de prevención; diagnósticos y tratamientos actualizados, generando una mejor relación profesional -paciente con la finalidad de brindar información correcta y veraz para el beneficio de la comunidad.

Tercera. Coordinar con Diresa para la elaboración de historias clínicas digitales y de esa manera se pueda realizar la atención inmediata y la documentación no se pueda extravíar ya que la historia clínica es un documento legal que protege al usuario generando confidencialidad en los pacientes.

Cuarta. Al personal de salud del establecimiento, generar y desarrollar alianzas estratégicas de sensibilización, fomentando la empatía, coordinación y capacidad de respuesta en la atención integral del personal para promover y crear un ambiente de confianza para los usuarios con el objetivo de que se sientan escuchados y comprendidos.

Quinta. Se recomienda a los investigadores realizar estudios de tipo explicativo causal con el objetivo de elaborar y trabajar con una metodología más apropiada para obtener una mayor información de la población, conocer el efecto positivo o negativo que puede producir un cambio en un servicio y de esa manera generar estrategias para mejorar la experiencia del paciente.

REFERENCIAS

- Acosta Faneite, S, F. (2023). Los enfoques de investigación en las ciencias sociales. *Revista latinoamericana OGMIOS*, 3(8),82-95. DOI: <https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>
- Acosta, L., Burrone, M., Lopez de Neira, M., Lucchese, M., Cometto, C., Ciuffolini, B., Didoni, M., Jure, H., Acevedo, G., Estario, J., Fernández, A. (2019). Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Revista electrónica trimestral de enfermería*, 10(1),1-13. DOI: <https://doi.org/10.6018/eglobal.10.1.115901>
- Aguilar EM, Hernández MLM, González JV. (2018). Calidad de la atención en una institución pediátrica. *Rev.Conamed*,22(3),125-128. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6434800>.
- Arbulu Jurado, C. (2023). Definición de hipótesis de investigación. *Revista científica. Rev.ResearchGate*. 1(1), 1-3. https://www.researchgate.net/publication/374870472_Definicion_de_hipotesis_de_investigacion_Arbulu_2023
- Araujo Verde, D. J. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en un establecimiento de salud. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6),2616-2629. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3706
- Arrascue Lino, I., Podestá Gavilano, L., Matzumura Kasano, J., Gutiérrez Crespo, H. Ruiz Arias, R. (2021). Employees perception of management skills in the Los Olivos Municipal Hospital: Habilidades gerenciales desde la percepción del personal en el hospital municipal los olivos. *Rev. Fac. Med. Hum*,21(2):275-282. <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3715>
- Arévalo Montalván, R. A., Barbarán Mozo, H. P. (2021). La transparencia en la administración de los recursos públicos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 5526-5539. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.705

- Basilio, A. M., Sánchez, A. J. (2020). *Gestión de reclamos del cliente en el área de consultas generales de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/27811>.
- Becerra, G; Castorina, J. (2021). El concepto de marco epistémico: Diversidad de aplicaciones y desafíos. Miño y Dávila (Ed), *Argentina: Hacia una dialéctica entre individuo y cultura en la construcción de conocimientos sociales* (pp. 24-52). Empresa Conicet <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/188792>
- Camisón, C., Cruz, S., González, T (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson educación, S.A. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcqlclefindmkaj/https://porquenotecallas19.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Chois, P., Jaramillo, L. (2022). La investigación sobre la escritura en posgrado: estado del arte. *Revista scielo*,2(6),1-33. <http://www.scielo.org.co/pdf/leng/v44n2/v44n2a05.pdf>
- Crosby, P.B. (1987). *La calidad no cuesta*. Compañía editorial continental. https://www.academia.edu/8118377/La_calidad_no_cuesta_Philip_B_Crosby.
- De León Núñez, M., Abrego Batista, M. (2022). Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Revista Saluta*,2 (2), 71–88. <https://doi.org/10.37594/saluta.v1i2.589>
- Febres Ramos, R.J., Mercado Rey, M.R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú: Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Revista de la facultad de medicina humana. Scielo*,20(3),397-403. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

- Forrellat Barrios, M. (2018). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2),1-15. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011
- Fuentes Doria, D, D., Toscano Hernández, A, E., Malvaceda Espinoza, I., Díaz Ballesteros, J, L., Díaz Pertuz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Universidad pontificia bolivariana. https://www.researchgate.net/publication/346362692_Metodologia_de_la_investigacion_Conceptos_herramientas_y_ejercicios_practicos_en_las_ciencias_administrativas_y_contables
- Gadea, A. (2018). *Gestión de la calidad en servicios públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. Universidad del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcqlclefindmkaj/https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcqlclefindmkaj/https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)
- Gallo Vélez, A. (2017). Los reconocimientos de complacencia en el derecho común español. Dykinson. (Ed), *España: Persona y familia*. (pp. 83-140). Universidad Eafit. https://books.google.com.pe/books?id=bpwnDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Los+reconocimientos+de+complacencia+en+el+derecho+com%C3%BA n&hl=es-419&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Los%20reconocimientos%20de%20complacencia%20en%20el%20derecho%20com%C3%BA n&f=false
- Gamboa Graus, M, E. (2023). El cálculo del tamaño de la muestra en la investigación científica. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 11(1),1-27. DOI: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v11i1.3680>

- Guevara Duarez, M., Espinoza Flores, B., Puma Camargo, M., Chambilla Pari, C., Condori Palomino, A., Alarcón-Aguirre, G. (2022). La investigación- acción en la mejora de la práctica pedagógica en docentes de la Amazonía sureste del Perú. *Revista Amazónica de Ciencias Sociales*, 1(2),90-98. <https://doi.org/10.55873/racs.v1i2.198>
- Hernández Vergel, L. (2021). Complacencia de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista cubana de enfermería*,37(4),1-23. <file:///C:/Users/USER/Downloads/5186-19767-1-PB.pdf>
- Hernández Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). La ruta de la investigación cuantitativa. En Gonzales (Ed), *México: Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (pp.90-95). Mc Graw Hill Education. DOI: <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Lizasoain Hernández, L. (2024). El análisis estadístico de datos en la investigación educativa. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 27(2), 217-232. DOI: <https://doi.org/10.6018/reifop.608261>
- Lostau nau, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, marzo 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio Institucional de la Universidad Privada Norbert Wiener. chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcqlclefindmkaj/https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5174/T061_43678205_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Matute G. (2020). *Evaluación de la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios de Salud Mental de la Zona 8 Guayaquil-Ecuador 2020* [Tesis de maestría, Universidad Católica Santiago de Guayaquil- Ecuador]. Repositorio Institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15746>

- Maza Navarro, J, E., Jiménez Vásquez, M, S. (2023). Construcción de la categoría “expectativas profesionales”: elecciones de formación y ejercicio laboral en las trayectorias escolares. *Revista Mexicana de investigación educativa*, 51(204),1-22. [file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-CuandoNoSeLograNadaNoLeDejanALaComunidadOtraSalida-8254470%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-CuandoNoSeLograNadaNoLeDejanALaComunidadOtraSalida-8254470%20(1).pdf)
- Medina, M., y Verdejo, A. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Revista de Educación*, 15(2), 270-284. <https://www.redalyc.org/journal/4677/467763400011/html/>
- Tume Moreano, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de emergencia en el hospital nivel III -1 del Cusco,2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de UCV. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111072/Tume_MEY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mohamed, H., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Muñoz Machado, A. (1999). *La gestión de la calidad total, en la administración pública*. Díaz de Santos. https://books.google.com.pe/books?id=tPSDtdQ86CkC&printsec=frontcover&dq=mu%C3%B1oz+libro+calidad&hl=es-419&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwjXo4qt7fuFAxXELLkGHdy9DEcQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=mu%C3%B1oz%20libro%20calidad&f=false
- Olivos Romero, F.G. (2023). La técnica e instrumento en la investigación científica. *Revista de investigación científica e interdisciplinaria*,3(7),7-7. <https://revista.sciencevolution.com/index.php/sciencevolution/article/view/62>

- Organización Mundial de la Salud (2020). *Las funciones esenciales de la salud pública en las Américas. Una renovación para el siglo XXI. marco conceptual y descripción*. Organización Mundial de la Salud. DOI <https://doi.org/10.37774/9789275322642>
- Palacios-Vega, P., Álvarez-Gavilanes, J., Ramírez-Valarezo, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *Cienciamatria*, 7(12), 67-96. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
- Reales Chacón, L, J., Robalino Morales, G, E., Peñafiel Luna, A, C., Cárdenas Medina, J, H., Cantuña-Vallejo, P, F. (2022). El Muestreo Intencional No Probabilístico como herramienta de la investigación científica en carreras de Ciencias de la Salud. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(5), 681-691. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3338>
- Salazar Albán, J. M., Raza Carrillo, D. F. (2023). *Modelo de gestión de la calidad para el sector de la salud*. Espiritu Emprendedor TES, 7(2), 51–67. <http://206.189.217.80/index.php/revista/article/view/337/430>
- Saras Zapata, E. (2023). Técnicas e instrumentos de investigación en la actividad investigativa. *Revista educación*, 21(21), 8-9. <https://doi.org/10.51440/unsch.revistaeducacion.2023.21.458>
- Silva Huamantumba, E, J., Huamantumba Palomino, M.V., Cordova Calle, E.A., Silva Huamantumba, G., Chavez Quesquén, W, F., Leveau Tuanama, E. (2023). *Modelo de simplificación administrativa. Mejora en la satisfacción del usuario en una universidad pública*. Religacion Press. <https://press.religacion.com/index.php/press/catalog/view/39/79/225>
- Tobar Quintero, L. (2023). La epistemología de la investigación y las ciencias sociales. *Revista la universidad*, 4(1), 50-66. <https://revistas.ues.edu.sv/index.php/launiversidad/article/view/2908>

- Veloza Gamba, R. (2023). Validez y fiabilidad del instrumento de análisis cuantitativo del uso de las redes sociales y el desarrollo de la inteligencia emocional en adolescentes. *Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 4907- 4933. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6522
- Vizcaíno Zúñiga, P., Cedeño Cedeño, R. Maldonado Palacios, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

ANEXOS

1. Tabla de operacionalización de variables o tabla de categorización.

TITULO: Gestión de la calidad en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes,2024							
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores				
P. General	O. General	H. General	Variable independiente: Gestión de la calidad				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cuál es la influencia de la gestión de la calidad en la complacencia de los usuarios del centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024?	Determinar la influencia de la gestión de calidad en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes,2024.	La gestión de calidad influye en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes,2024.	Planificación	Atención inmediata	1	Ordinal Likert 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: A veces 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Bueno
				Horario	2		
				Historia clínica	3		
			Liderazgo	Información	4		Malo
				Confianza	5		

P. Específicos	O. Específicos	H. Específicos	Gestión de procesos	Empatía	6		
				Necesidades	7		
¿En qué medida influye la planificación en la complacencia de los usuarios del centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024?	Determinar en qué medida influye la planificación en la complacencia de los usuarios del centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024	Existe influencia de la planificación en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes,2024.	Calidad del producto	Comprensión	8		
				Recurso humano e insumos	9		
				Ambiente	10		
¿En qué medida influye el liderazgo en la complacencia de los usuarios del centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024?	¿Determinar en qué medida influye el liderazgo en la complacencia de los usuarios del centro de salud mental comunitario de Tumbes,2024?	Existe influencia del liderazgo en la complacencia de los usuarios del centro de salud mental comunitario de Tumbes,2024	Mejora continua	Resolución del problema	11		
				Accesibilidad	12		

¿En qué medida influye la gestión de procesos en la complacencia de los usuarios del centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024?,	Determinar en qué medida influye la gestión de procesos en la complacencia de los usuarios del centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024	Existe influencia de la gestión de procesos en la complacencia de los usuarios del centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024					
¿En qué medida influye la calidad del producto en la complacencia de los usuarios del centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024?	Determinar en qué medida influye la calidad del producto en la complacencia de los usuarios del centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024	Existe influencia de la calidad del producto en la complacencia de los usuarios del centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024	Variable dependiente: Complacencia de los usuarios				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Comunicación precio	Respuesta de inquietudes	1	Ordinal 1= Nunca 2= Casi nunca 3= a veces 4= casi siempre 5= siempre	Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho
				cortesía	2		
				atención gratuita	3		
ambientes seguros y limpios	4						

¿En qué medida influye la mejora continua en la complacencia de los usuarios del centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024?	Determinar en qué medida influye mejora continua en la complacencia de los usuarios del centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024	Existe influencia de la mejora continua en la complacencia de los usuarios del centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024	Transparencia	Respeto	5		
				Interés por el paciente	6		
				Igualdad de atención	7		
				Tiempo mínimo	8		
			Expectativa	Atención oportuna	9		
				Información brindada	10		
				Experiencia	11		

Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumento	Método de análisis de datos
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Hipotético deductivo Diseño: No experimental, transversal Nivel: Explicativo -causal	Población: 500 Usuarios que acudieron a la atención. Muestra: 217 usuarios	Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario de la calidad de atención y complacencia de los usuarios	Descriptiva: Excel Inferencial: SPSS- versión 25

Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Variable independiente: Gestión de la calidad	Sistema o mecanismo para planificar requerimientos futuros de los usuarios mediante elementos evaluables, con la meta de generar un servicio o producto de calidad y que otorgue satisfacción en los consumidores. Por lo que se planea controlar y mejorar los componentes de un organismo para llegar al cumplimiento de una gestión de calidad. (Correa et al.,2023).	Dictaminar una realidad frente a un entorno, mediante una valoración de la planificación, liderazgo, gestión de procesos, calidad del producto y mejora continua. (Camisón, et al., 2006, p.53).	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Atención inmediata • Horario • Historia clínica 	Escala de Likert 1: Totalmente en desacuerdo 2: En Desacuerdo 3: A Veces 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Información • Confianza 	
			Gestión de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Necesidades 	
			Calidad del producto	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión 	
				<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos e insumos • Ambientes 	
			Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución del problema • Accesibilidad 	

Origen: (Camisón, et al., 2006). adaptado por Lescano (2024)

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Variable dependiente: Complacencia de los usuarios	La complacencia se define como el nivel de satisfacción, en donde el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente. (Gallo,2017).	Dar a conocerla percepción de complacencia del consumidor sobre la atención recibida en el establecimiento de estudio, mediante una valoración de (Silva, et al., 2023, p.29). (Gallo,2017).	Comunicación	• Respuesta de inquietudes	Escala: Ordinal Nivel: Politémica 1= Nunca 2= Casi nunca 3= a veces 4= casi siempre 5= siempre
				• Cortesía	
				• Atención gratuita	
				• Ambiente seguros y limpios	
			Transparencia	• Respeto	
				• Interés por el paciente	
				• Igualdad de atención	
			Expectativa	• Tiempo mínimo	
				• Atención oportuna	
				• Información brindada a los usuarios	
• Experiencia					

Origen: (Silva, et al., 2023, p.29) y (Gallo,2017). adaptado por Lescano (2024)

2. Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario de Gestión de la Calidad

Origen: Origen: (Camisón, et al., 2006, p.53). adaptado por Lescano (2024)

A continuación, mediante el desarrollo del siguiente cuestionario se pretende identificar las dimensiones de la gestión de calidad y su influencia en la complacencia de los usuarios del establecimiento en estudio. La ejecución del cuestionario se realizará previa información de los objetivos del estudio y luego de haber firmado el consentimiento informado. Se le garantiza confidencialidad de la información que nos proporcione.

Le pedimos que responda con la mayor sinceridad Gracias por su participación.

Instrucciones

Marque con una equis (x) sobre la opción que se parezca más a lo que suceda en su institución

Valoración:

5	=	Totalmente de acuerdo
4	=	De acuerdo
3	=	A veces
2	=	En desacuerdo
1	=	Totalmente en desacuerdo

N°	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	A veces	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión 1: Planificación						
1	¿El personal de salud brindo la atención de forma precisa y correcta?					
2	¿La atención en el área de triaje fue rápida?					
3	¿El personal realiza la atención en el horario establecido?					

4	¿El personal cumple con el horario de atención de manera eficiente?					
5	¿Considera usted que su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
6	¿Cree usted que cada usuario cuenta con su historia clínica?					
Dimensión 2: Liderazgo						
7	¿Los servidores mostraron interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?					
8	¿Usted comprendió la información que le explico el médico tratante?					
9	¿El establecimiento de salud ofrece protección física al paciente?					
10	¿El establecimiento de salud respeta la privacidad y confidencialidad del paciente?					
Dimensión 3: Gestión de procesos						
11	¿El personal de salud que labora le brinda empatía durante su atención?					
12	¿El personal del establecimiento demuestra capacidad para comprender y empatizar con el paciente?					

13	¿El personal del establecimiento está al tanto de las necesidades individuales del paciente?					
14	¿El personal del establecimiento de salud atiende adecuadamente las quejas y reclamos del paciente?					
Dimensión 4: Calidad del producto						
15	¿Cree usted que el personal de salud es comprensible con los pacientes?					
16	¿Cree usted que el médico tratante es claro con los usuarios concurrentes al centro de salud?					
17	¿Cree usted que el centro de salud cuenta con el recurso humano e insumo adecuado para el cumplimiento del objetivo?					
18	¿Considera usted que el establecimiento de salud cuenta con el recurso humano capacitado para brindar una calidad de atención a los pacientes?					
19	¿El establecimiento cuenta con ambientes limpios y con señalizaciones?					
20	¿Considera usted que los ambientes del centro de salud son amplios y cómodos para recibir la atención?					
Dimensión 5: Mejora continua						
21	¿Considera usted que el personal de salud está preparado para					

	cualquier absolución de consulta?					
22	¿El problema de salud por el cual usted acudió al establecimiento se ha resuelto o mejorado?					
23	¿El tiempo de espera para la atención es mínimo?					
24	¿La atención que recibió fue accesible y cumplió sus necesidades?					

Cuestionario de Complacencia de los usuarios

Origen: (Silva, et al., 2023, p.29). adaptado por Lescano (2024)

Mediante el siguiente cuestionario se obtendrá los datos sobre las dimensiones de la complacencia del usuario del centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024.

Por ello le pedimos que responda con la mayor sinceridad. La aplicación se realizará luego de informarle de los fines del estudio y de contar con su respectivo consentimiento.

Se le garantiza confidencialidad de la información que nos proporcione. Muchas gracias por su colaboración.

Instrucciones: Marque con una equis (x) sobre la opción que se parezca más a lo que suceda en su institución

Valoración:

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

	ITEMS	OPCCIONES DE RESPUESTA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: Comunicación/precio						
1	¿Cree usted que las respuestas del personal de salud van acorde con las inquietudes de los pacientes?					
2	¿Considera usted que las respuestas y las inquietudes de los pacientes son percibidas de la mejor manera por los profesionales de la salud?					
3	¿Cree usted que el personal de salud atiende a los pacientes con la cortesía del caso?					
4	¿Cree usted que el personal de salud del establecimiento demuestra la cortesía entre compañeros de trabajo?					
5	¿Considera usted que en el establecimiento de salud se brinda la atención gratuita a los pacientes?					
6	¿Considera usted que la atención gratuita en el establecimiento de salud debería ser de calidad?					
7	¿Considera usted que las instalaciones del establecimiento son ambientes seguros y limpios?					

8	¿Considera usted que los ambientes del establecimiento de salud permanecen constantemente seguros y limpios?					
Dimensión 2: Transparencia						
9	¿El personal de salud desde el ingreso muestra respeto y le explica el flujo de atención?					
10	¿Cree usted que existe respeto en los colaboradores del establecimiento de salud?					
11	¿Considera usted que el personal de salud muestra interés en atender a los pacientes?					
12	¿Considera usted que el paciente se interesa en retornar al establecimiento para continuar con el tratamiento?					
13	¿Cree usted que el paciente recibe igualdad de atención al ingresar al establecimiento de salud?					
14	¿El personal de salud respeta el orden de atención y no tiene privilegios por ningún usuario?					
15	¿Considera usted que la espera del paciente es el tiempo mínimo para su atención en el establecimiento de salud?					
16	¿Considera usted que el tiempo mínimo de espera es para					

	todos por igual sin excepción en el establecimiento de salud?					
Dimensión 3: Expectativa						
17	¿Cree usted que el personal de salud brinda la atención oportuna en el establecimiento de salud?					
18	¿Cree usted que la atención oportuna que percibe el paciente es la adecuada?					
19	¿Cree usted que el personal de salud brinda la información con palabras sencillas del diagnóstico y tratamiento?					
20	¿Cree usted que la información brindada a los usuarios es oportuna y precisa?					
21	¿Considera usted que el personal que labora en el establecimiento cuenta con la experiencia para el tratamiento de los pacientes?					
22	¿La atención recibida fue de su total agrado?					

3. Consentimiento y/o asentimiento informado

Estimado(a) usuario del centro de salud mental comunitario. Yo Janedith Lescano Zapata le hago presente que, me encuentro cursando estudios de post grado en la universidad César Vallejo. Para lo cual, la presente ficha de consentimiento informado tiene como propósito dar a conocer a los participantes: el título de la investigación llevada a cabo y las facultades propias de su rol como paciente. Si Ud. Accede a participar del presente estudio ,se le pedirá responder unos cuestionarios los cuales servirán como datos valiosos para la investigación de título " Gestión de la calidad en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes,2024", cuyo llenado le tomará un tiempo aproximado de 10 minutos .También es importante informarle que su participación será totalmente anónima ,voluntaria ,con fines estrictamente de investigación ;pudiendo expresar sus dudas en cualquier momento durante su desarrollo y de igual manera dejar de responderlo sin que esto lo justifique .Por lo cual solicito su colaboración y expreso mi agradecimiento de antemano por su valioso aporte.

Atentamente,



Janedith Lescano Zapata

4. VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señorita: Ecce Canales Gabriela

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima -Olivos, promoción 2024 aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión de la calidad en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Firma:



Nombre completo del tesista: Janedith Lescano Zapata

DNI:44305444

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Ecca Canales Gabriela
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Educación
Institución donde labora	Centro de salud mental el gran Chilimasa-Corrales
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
DNI	09452999
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión de la calidad y complacencia de los usuarios
Autor (a):	Ecca Canales Gabriela
Objetivo:	Medir la variable gestión de la calidad y complacencia de los usuarios
Administración:	Usuarios del centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En una institución de salud pública
Dimensiones:	D1: planificación, D2: liderazgo, D3: gestión de procesos, D4: calidad del producto, D5: mejora continua D1: comunicación/precio, D2: transparencia, D3: expectativa
Escala:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) A veces, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo. (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.
Niveles o rango:	Alto:74-85, Medio:86-97, Bajo:74-85 Alto:80-100, Medio:60-79, Bajo:40-59

Cantidad de ítems:	20 y 12
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 10 a 15 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión de la calidad elaborado por Janedith Lescano Zapata en el año 2024 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.	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.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión de la calidad

Definición de la variable: Gestión de la calidad

Sistema o mecanismo que se utiliza para planificar requerimientos futuros de los usuarios mediante elementos evaluables, con la meta de generar un servicio o producto de calidad para otorgar satisfacción en los consumidores. Por lo que se planea controlar y mejorar los componentes de un organismo para llegar al cumplimiento de una gestión de calidad (Correa et al.,2023).

Dimensión 1: Planificación

Proceso de implementación de planes para lograr un objetivo deseado

(Camisón, et al., 2006)

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

Dimensión 2: Liderazgo

Habilidades de una persona no solo para influir en un grupo de individuos sino proporcionar ideas innovadoras en la organización (Camisón, et al., 2006)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	5.	3	4	4	
	6.	4	4	3	
	7.	4	4	4	
	8.	4	4	4	

Dimensión 3: Gestión de procesos

Metodología enfocada a la mejora continua de una organización mediante herramientas de gestión (Camisón, et al., 2006)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
	9.	4	4	4	
	10.	3	4	4	
	11.	4	4	3	
	12.	3	4	4	

Dimensión 4: Calidad del producto

Características de un producto o servicio que satisface las necesidades del consumidor (Camisón, et al., 2006)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	13.	4	4	4	
	14.	3	4	4	
	15.	4	4	3	
	16.	3	4	4	

Dimensión 5: Mejora continua

Metodología utilizada para optimizar los procesos de gestión en una institución con la finalidad de obtener beneficios para ella (Camisón, et al., 2006)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	17.	4	4	4	
	18.	4	4	4	
	19.	4	3	3	
	20.	3	3	4	

Instrumento que mide la variable 02: Complacencia de los usuarios

Definición de la variable: Complacencia de los usuarios

La complacencia se define como el nivel de satisfacción, en donde el desempeño realizado excede a las expectativas del paciente. (Gallo,2017)

Dimensión 1: comunicación/precio

Variables que miden la valoración y la forma de marketing de un producto (Silva et al., 2023)

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

Dimensión 2: transparencia

Es el análisis de exponer la información con respecto a la gestión de una institución (Arevalo,2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	5.	3	3	4	
	6.	4	4	4	
	7.	4	4	4	
	8	4	4	3	

Dimensión 3: expectativa

Son los deseos objetivos o subjetivos que se tiene con respecto a lo que sucederá o no en un determinado momento (Maza,2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	9.	4	4	4	
	10.	4	4	4	
	11.	4	4	4	
	12.	3	4	4	



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ECCA CANALES, GABRIELA NELLY DNI 46857763	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 27/09/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES PERU
ECCA CANALES, GABRIELA NELLY DNI 46857763	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 03/09/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES PERU
ECCA CANALES, GABRIELA NELLY DNI 46857763	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 14/08/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 01/10/2016 Fecha egreso: 07/02/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señorita: Gladys Medina Sancarranco

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima -Olivos, promoción 2024 aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión de la calidad en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes,2024 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente




Firma:

Nombre completo del tesista: Janedith Lescano Zapata

DNI:44305444

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Medina Sancarranco Gladys
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Educación
Institución donde labora	Centro de salud Corrales
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
DNI	09799504
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión de la calidad y complacencia de los usuarios
Autor (a):	Ecca Canales Gabriela
Objetivo:	Medir la variable gestión de la calidad y complacencia de los usuarios
Administración:	Usuarios del centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En una institución de salud pública
Dimensiones:	D1: planificación, D2: liderazgo, D3: gestión de procesos, D4: calidad del producto, D5: mejora continua D1: comunicación/precio, D2: transparencia, D3: expectativa
Escala:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) A veces, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo. (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.
Niveles o rango:	Alto:74-85, Medio:86-97, Bajo:74-85 Alto:80-100, Medio:60-79, Bajo:40-59

Cantidad de ítems:	20 y 12
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 10 a 15 min.

1. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario gestión de la calidad y complacencia de los usuarios elaborado por Janedith Lescano Zapata en el año 2024 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.	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.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión de la calidad

Definición de la variable: Gestión de la calidad

Sistema o mecanismo para planificar requerimientos futuros de los usuarios mediante elementos evaluables, con la meta de generar un servicio o producto de calidad para otorgar satisfacción a los consumidores. Por lo que se planea controlar y mejorar los componentes de un organismo para llegar al cumplimiento de una gestión de calidad (Correa et al.,2023).

Dimensión 1: Planificación

Proceso de implementación de planes para lograr un objetivo deseado (Camisón, et al., 2006)

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

Dimensión 2: Liderazgo

Habilidades de una persona no solo para influir en un grupo de individuos, sino proporcionar ideas innovadoras en la organización (Camisón, et al., 2006)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	5.	4	4	4	
	6.	3	4	4	
	7.	3	4	4	
	8.	4	4	3	

Dimensión 3: Gestión de procesos

Metodología enfocada a la mejora continua de una organización mediante herramientas de gestión (Camisón, et al., 2006)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	9.	4	4	3	
	10.	4	4	4	
	11.	4	4	4	
	12.	4	3	4	

Dimensión 4: Calidad del producto

Características de un producto o servicio que satisface las necesidades del consumidor (Camisón, et al., 2006)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	13.	3	3	4	
	14.	3	4	4	
	15.	4	4	4	
	16.	3	4	4	

Dimensión 5: Mejora continua.

Metodología utilizada para optimizar los procesos de gestión en una institución con la finalidad de obtener beneficios para la organización (Camisón, et al., 2006)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	17.	4	3	4	
	18.	4	3	4	
	19.	4	4	3	
	20.	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: Complacencia de los usuarios

Definición de la variable: Complacencia de los usuarios

Definición conceptual: La complacencia se define como el nivel de satisfacción, en donde el desempeño realizado excede a las expectativas del paciente. (Gallo,2017)

Dimensión 1: comunicación/precio

Variables que miden la valoración y la forma de marketing de un producto (Silva et al., 2023)

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

Dimensión 2: transparencia

Es el análisis de exponer la información con respecto a la gestión de una institución (Arevalo,2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	5.	4	4	4	
	6.	4	4	4	
	7.	4	4	4	
	8	4	4	4	

Dimensión 3: expectativa

Son los deseos objetivos o subjetivos que se tiene con respecto a lo que sucederá o no en un determinado momento (Maza,2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	9.	4	3	4	
	10.	4	3	4	
	11.	4	4	4	
	12.	4	4	3	



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MEDINA SANCCARRANCO, GLADYS DNI 09799504	LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL Fecha de diploma: 23/10/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU
MEDINA SANCCARRANCO, GLADYS DNI 09799504	BACHILLER EN TRABAJO SOCIAL Fecha de diploma: 24/07/98 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 02/01/1991 Fecha egreso: 25/07/1997	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACION CIVIL PERU
MEDINA SANCCARRANCO, GLADYS DNI 09799504	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 22/03/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 23/11/2013 Fecha egreso: 04/09/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES PERU

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señorita: Casallo Lopez Elena Carolina

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima -Olivos, promoción 2024 aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión de la calidad en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Firma:



Nombre completo del tesista: Janedith Lescano Zapata

DNI: 44305444

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Casallo Lopez Elena Carolina
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica (x) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Educación
Institución donde labora	Centro de salud Corrales
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()
DNI	46875778
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión de la calidad y complacencia de los usuarios
Autor (a):	Ecca Canales Gabriela
Objetivo:	Medir la variable gestión de la calidad y complacencia de los usuarios
Administración:	Usuarios del centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En una institución de salud pública
Dimensiones:	D1: planificación, D2: liderazgo, D3: gestión de procesos, D4: calidad del producto, D5: mejora continua D1: comunicación/precio, D2: transparencia, D3: expectativa
Escala:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) A veces, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo. (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.
Niveles o rango:	Alto:74-85, Medio:86-97, Bajo:74-85 Alto:80-100, Medio:60-79, Bajo:40-59

Cantidad de ítems:	20 y 12
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 10 a 15 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario elaborado por Janedith Lescano Zapata en el año 2024, 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.	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.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión de la calidad

Definición de la variable: Gestión de la calidad

Sistema o mecanismo para planificar requerimientos futuros de los usuarios mediante elementos evaluables, con la meta de generar un servicio o producto de calidad para que otorgue satisfacción en los consumidores. Por lo que se planea controlar y mejorar los componentes de un organismo para llegar al cumplimiento de una gestión de calidad (Correa et al.,2023).

Dimensión 1: Planificación

Proceso de implementación de planes para lograr un objetivo deseado (Camisón, et al., 2006)

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

Dimensión 2: Liderazgo

Habilidades de una persona no solo para influir en un grupo de personas sino proporcionando ideas innovadoras en la organización (Camisón, et al., 2006)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	5.	4	4	4	
	6.	4	3	4	
	7.	4	4	4	
	8.	4	4	4	

Dimensión 3: Gestión de procesos

Metodología enfocada a la mejora continua de una organización mediante herramientas de gestión (Camisón, et al., 2006)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	9.	4	3	4	
	10.	4	4	4	
	11.	3	4	4	
	12.	3	4	4	

Dimensión 4: Calidad del producto

Características de un producto o servicio que satisface las necesidades del consumidor (Camisón, et al., 2006)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	13.	4	4	4	
	14.	4	3	4	
	15.	3	4	3	
	16.	3	4	4	

Dimensión 5: Mejora continua

Metodología utilizada para optimizar los procesos de gestión en una institución con la finalidad de obtener beneficios para la organización (Camisón, et al., 2006)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	17.	4	4	3	
	18.	3	4	4	
	19.	4	4	4	
	20.	3	3	4	

Instrumento que mide la variable 02: Complacencia de los usuarios

Dimensión 1: Comunicación/precio

VARIABLES QUE MIDEN LA VALORACIÓN Y LA FORMA DE MARKETING DE UN PRODUCTO (SILVA ET AL., 2023)

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

Dimensión 2: Transparencia

ES EL ANÁLISIS DE EXPONER LA INFORMACIÓN CON RESPECTO A LA GESTIÓN DE UNA INSTITUCIÓN (AREVALO, 2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	5.	4	3	4	
	6.	4	4	4	
	7.	4	4	4	
	8	3	4	4	

Dimensión 3: Expectativa

SON LOS DESEOS OBJETIVOS O SUBJETIVOS QUE SE TIENE CON RESPECTO A LO QUE SUCEDERÁ O NO EN UN DETERMINADO MOMENTO (MAZA, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	9.	4	4	4	
	10.	3	3	4	
	11.	4	4	4	
	12.	3	3	4	



Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos


REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CASALLO LOPEZ, ELENA CAROLINA DNI 46875778	BACHILLER EN PSICOLOGÍA Fecha de diploma: 28/05/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 15/03/2009 Fecha egreso: 23/12/2018	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CIIMBOTE <i>PERU</i>
CASALLO LOPEZ, ELENA CAROLINA DNI 46875778	LICENCIADA EN PSICOLOGÍA Fecha de diploma: 10/09/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CIIMBOTE <i>PERU</i>
CASALLO LOPEZ, ELENA CAROLINA DNI 46875778	MAESTRA EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN: PSICOLOGÍA CLÍNICA Y DE LA SALUD Fecha de diploma: 28/11/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matricula: 17/04/2021 Fecha egreso: 03/04/2022	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI <i>PERU</i>

5. Resultado de similitud del programa Turnitin.

CLEMENTINA
PLATAFORMA VIRTUAL

Página Principal - Mis cursos - 202401-E-UN-MGSS-DISEÑO_Y_DESARROLLO_DEL_TRABAJO_DE_INVESTIGACION-3-D-FRG - Sesión 16 - Evaluación - Turnitin

 Turnitin


Hosta 18%

Mis envíos


[Volver al curso](#)

Parte 1 **Parte 2** Parte 3

Título	Fecha de inicio	Fecha Esperada	Fecha de publicación	Puntos disponibles
Turnitin - Parte 1	15 Jul 2024 - 00:00	18 Jul 2024 - 23:59	18 Jul 2024 - 23:59	100

 Refrescar Envíos

▼ Título del Envío ▼ Identificador del trabajo de Turnitin ▼ Envío ▼ Similitud ▼ Calificación ▼ Calificación General ▼

 Ver Recibo Digital

LESCANO ZAPATA_TESIS TURNITIN_2024.LUCY	2418412986	17/07/2024 18:37	18%	--	--	Entregar Trabajo
---	------------	---------------------	-----	----	----	------------------

6. Ecuación estadística para toma de muestra

Asesora Económica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error:

10% ▼

Nivel de confianza:

99% ▼

Tamaño de Poblacion:

500

Calcular

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Poblacion: 500

Tamaño de muestra: **218**

Ecuacion Estadística para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporcion de la poblacion con la característica deseada (éxito)

q= Proporcion de la poblacion sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la poblacion

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 \cdot Z + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

7. Alfa de cronbach :Variable Gestión de la calidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.885	24

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El personal de salud brindó la atención de forma precisa y correcta?	80.30	170.221	.578	.877
¿La atención en el área de triaje fue rápida?	80.85	164.976	.739	.872
¿El personal realiza la atención en el horario establecido?	80.45	172.155	.434	.881
¿El personal cumple con el horario de atención de manera eficiente?	80.70	167.589	.734	.873
¿Considera usted que su historia clínica se encontró disponible para su atención?	80.90	179.884	.302	.884
¿Cree usted que cada usuario cuenta con su historia clínica?	80.95	169.103	.518	.879
¿Los servidores mostraron interés en brindarle información en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?	81.15	170.976	.587	.877
¿Usted comprendió la información que le explicación el médico tratante?	81.40	176.884	.422	.881
¿El establecimiento de salud ofrece protección física al paciente?	81.40	183.095	.192	.886
¿El establecimiento de salud respeta la privacidad y confidencialidad del paciente?	80.55	174.155	.383	.883
¿El personal de salud que labora le brinda empatía durante su atención?	81.05	173.629	.408	.882
¿El personal del establecimiento de salud demuestra capacidad para comprender y empatizar con el paciente?	80.45	168.155	.770	.873
¿El personal del establecimiento de salud está al tanto de las necesidades individuales del paciente?	81.40	181.832	.185	.887
¿El personal del establecimiento de salud atiende adecuadamente las quejas y reclamos del paciente?	80.60	170.358	.521	.879
¿Cree usted que el personal de salud es comprensible con los pacientes?	79.85	173.187	.531	.878
¿Cree usted que el médico tratante es claro con los usuarios concurrentes al centro de salud?	80.00	174.947	.361	.883
¿Cree usted que el centro de salud cuenta con el recurso humano e insumo adecuado para el cumplimiento del objetivo?	79.90	170.200	.620	.876
¿Considera usted que el establecimiento de salud cuenta con el recurso humano capacitado para brindar una calidad de atención a los pacientes?	80.00	177.895	.371	.882
¿El establecimiento cuenta con ambientes limpios y con señalizaciones?	80.35	172.029	.797	.874
¿Considera usted que los ambientes del centro de salud son amplios y cómodos para recibir la atención?	80.80	177.958	.369	.882
¿Considera usted que el personal de salud está preparado para cualquier absolución de consulta?	80.45	168.155	.770	.873
¿El problema de salud por el cual usted acudió al establecimiento se ha resuelto mejorado?	80.60	185.937	.036	.893
¿El tiempo de espera para la atención fue mínimo?	79.90	179.147	.310	.884
¿La atención que recibió fue accesible y cumplió sus necesidades?	81.45	176.787	.449	.881

Alfa de Cronbach: Variable Complacencia de los usuarios

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N		%	
	Válido			
	Válido	20	100.0	
	Excluido ^a	0	.0	
	Total	20	100.0	

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.859	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cree usted que las respuestas del personal de salud van acordes con las inquietudes de los pacientes?	69.45	127.313	.733	.844
¿Considera usted que las respuestas y las inquietudes de los pacientes son percibidas de la mejor manera por los profesionales de la salud?	69.60	138.463	.154	.865
¿Cree usted que el personal de salud atiende a los pacientes con la cortesía del caso?	68.90	135.147	.349	.856
¿Cree usted que el personal de salud del establecimiento demuestra la cortesía entre compañeros de trabajo?	70.45	133.103	.493	.852
¿Considera usted que el establecimiento de salud se brinda la atención gratuita a los pacientes?	69.50	131.526	.563	.850
¿Considera usted que la atención gratuita en el establecimiento de salud debería ser de calidad?	69.40	123.726	.546	.849
¿Considera usted que las instalaciones del establecimiento son ambientes seguros y limpios?	70.40	133.937	.460	.853
¿Considera usted los ambientes del establecimiento de salud permanentemente seguros y limpios?	69.95	129.734	.738	.845
¿El personal de salud desde el ingreso muestra respeto y le explica el flujo de atención?	70.20	120.063	.712	.841
¿Cree usted que existe respeto en los colaboradores del establecimiento de salud?	69.30	130.116	.503	.851
¿Considera usted que el personal de salud muestra interés en atender a los pacientes?	70.25	131.987	.379	.856
¿Considera usted que el paciente se interesa en retornar al establecimiento para continuar con el tratamiento?	70.40	130.147	.700	.846
¿Cree usted que el paciente recibe igualdad de atención al ingresar al establecimiento de salud?	70.25	131.987	.518	.851
¿El personal de salud respeta el orden de atención y no tiene privilegios por ningún usuario?	70.60	133.305	.372	.856
¿Considera usted que la espera del paciente es el tiempo mínimo para su atención en el establecimiento de salud?	70.25	133.987	.307	.859
¿Considera usted que el tiempo mínimo de espera es para todo por igual sin excepción en el establecimiento de salud?	70.10	129.253	.666	.846
¿Cree usted que el personal de salud brinda la atención oportuna en el establecimiento de salud?	69.40	138.989	.171	.862
¿Cree usted que la atención oportuna es la adecuada la que percibe el paciente?	70.15	130.345	.527	.850
¿Cree usted que el personal de salud brinda la información con palabras sencillas del diagnóstico y tratamiento presentado?	69.20	127.747	.741	.844
¿Cree usted que la información brinda a los usuarios es oportuna y precisa?	69.15	136.661	.301	.858
¿Considera usted que el personal que labora en el establecimiento cuenta con la experiencia para el tratamiento de los pacientes?	69.95	135.418	.343	.857
¿La atención recibida fue de su total agrado?	69.30	152.011	-.307	.880

Base de datos para el procesamiento estadístico

GESTION DE CALIDAD																									
ITEM	PLANIFICACION				LIDERAZGO				ESTION DE PROCESO				CALIDAD DE PRODUCTO				MEJORA CONTINUA		SUMA DE ITEM						
	Atencion inmediata	Horario	Horario Clinica	Informacion	Confianza	Empatia	Necesidad	Comprension	Recursos Humano e Inhumano	Ambiental	Reduccion del Problema	Accesibilidad													
1	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	4	4	4	4	5	1	4	3		
2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	2	5	5	4	5	3	2	3	5	5	1		
3	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4		
4	4	2	4	3	3	1	1	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	1		
5	5	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	2	3	3	5	3		
6	5	3	4	3	3	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	2		
7	3	1	4	3	4	3	1	3	2	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	3	3	1	5	3	
8	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	2	3	
9	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	
10	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5	3	
11	3	2	1	3	3	3	3	1	4	5	1	4	2	3	2	4	1	5	2	4	4	4	4	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
14	4	2	5	3	4	5	2	2	2	3	3	1	3	2	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3	
15	5	5	5	5	1	5	3	1	2	5	1	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	3	
16	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
17	5	3	1	3	4	1	3	4	2	1	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	1	
18	5	5	3	3	3	3	2	3	4	1	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	
19	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	1	5	1	5	1	5	4	4	4	4	5	4	4	2	
20	2	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	2	5	5	4	5	3	2	3	5	5	2	2	
Suma Total	77	66	74	69	65	64	60	55	55	72	62	74	55	71	86	83	85	83	76	67	74	71	85	54	1693
Media	###	3.30	3.70	3.45	3.25	3.20	3.00	2.75	2.75	3.60	3.10	3.70	2.75	3.55	4.30	4.15	4.25	4.15	3.80	3.35	3.70	3.55	4.25	2.70	84.15
Varianz	###	1.38	1.69	1.10	0.93	1.75	1.16	0.93	0.83	1.62	1.57	0.96	1.25	1.52	1.06	1.61	1.14	0.98	0.59	0.98	0.96	1.52	1.04	0.85	28.72
188.66																									

Fotos del llenado



8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

	GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS	Código : PP-G-02.02 Versión : 06 Fecha : 01.04.2024 Página : 11 de 75
--	--	--

Anexo 5

Solicitud de autorización para realizar la investigación en una institución

Tumbes, 23 de mayo de 2024

Señor (a):
Leonor Alemán Egusquiza
Jefa del establecimiento
NOMBRE DE LA EMPRESA
Presente. -


Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del 3° ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "Gestión de la calidad en la satisfacción de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024". En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser firmada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,


Jenadith Lescano Zapata

DNI N. 44325444



NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual TUMES serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

	GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS	Código : PP-G-02.02 Versión : 08 Fecha : 24.04.2024 Página : 11 de 75
--	--	--

**Anexo 6
Autorización de uso de información de empresa**

Yo Leonor Solange Alemán Egusquiza, identificado con DNI 71459766, en mi calidad de Jefa del centro de salud mental Tumbes, del área de Salud mental de la empresa Centro de salud mental comunitario el gran chilimasa Tumbes-Corales, ubicado en la ciudad de Tumbes

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,



A la señorita Janedth Lescano Zapata identificada con DNI N° 44305444 de la (x) Carrera profesional de Medicina Humana., para que utilice la siguiente información de la empresa: Opiniones recibidas de los usuarios atendidos en el centro de salud mental comunitario sobre la atención recibida, con la finalidad de que pueda desarrollar su (x) Tesis para optar el Título Profesional, () Trabajo de Investigación para optar al grado de Bachiller, () Trabajo académico, () Otro (especificar).

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

(x) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o () Mencionar el nombre de la empresa.


Lic. Pa. Leonor S. Alemán Egusquiza
Jefa del CSMC "EL GRAN CHILIMASA"
C.D. N° 34753

Firma y sello del representante legal
DNI: 71459766

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma y sello del estudiante
DNI: 44305444

5 Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este delegue.

6

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Triba serán considerados como COPIA NO CONTROLADA