



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario en el centro de salud

Laderas de Chillón. Puente Piedra, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Angélica Sinche Arrieta (ORCID: 0000-0002-4010-6657)

ASESOR:

Dr. Felipe Guizado Oscco (ORCID: 0000-0003-3765-7391)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis hijos por impulsarme a seguir adelante, en especial a mí querido nieto.

Agradecimiento

Agradezco a mis grandes maestros que con sus sabias enseñanzas y sabiduría impartieron todos sus conocimientos impulsando para ser cada día mejores en el campo laboral.

Página del jurado

EL / LA BACHILLER (ES): **SINCHE ARRIETA, ANGÉLICA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD LADERAS DE CHILLÓN. PUENTE PIEDRA, 2019

Fecha: 25 de enero de 2020

Hora: 11:45 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. José Mercedes Valqui Oxolon

Firma:

SECRETARIO: Dr. Arturo Melgar Begazo

Firma:

VOCAL: Dr. Felipe Guizado Oscoco

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBAR POR MAYORÍA

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

AJUSTE APA

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Angélica Sinche Arrieta con DNI N° 06151714, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019” presentada, en 76 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, octubre de 2019


Angélica Sinche Arrieta
DNI 06151714

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	11
2.1 Diseño de investigación	11
2.2 Operacionalización, de Variables	11
2.3 Población y muestra	13
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
2.5 Procedimiento	16
2.6 Métodos de análisis de datos	16
2.7 Aspectos éticos	17
III. Resultados	18
3.1 Análisis descriptivo	18
3.2 Comprobación de hipótesis	30
IV. Discusión	33
V. Conclusiones	36
VI. Recomendaciones	37
VII. Referencias	38
Anexos	43

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión de los servicios de salud	12
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable satisfacción del usuario</i>	12
Tabla 3. Juicio de expertos para los instrumentos de evaluación	16
Tabla 4. Resultados de confiabilidad	16
Tabla 5. Gestión de los servicios de salud en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra	18
Tabla 6. Liderazgo en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra	19
Tabla 7. Planificación estratégica en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra	20
Tabla 8. Orientación hacia el usuario en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra	21
Tabla 9. Gestión del conocimiento en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra	22
Tabla 10. Orientación hacia las personas en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra	23
Tabla 11. Gestión de procesos en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra	24
Tabla 12. Resultados en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra	25
Tabla 13. Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra	26
Tabla 14. Satisfacción desde la dimensión humana en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra	27
Tabla 15. Satisfacción desde la dimensión técnico científico en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra	28
Tabla 16. Satisfacción desde la dimensión del entorno en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra	29
Tabla 17. Prueba de normalidad	30
Tabla 18. Correlación entre gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario	30
Tabla 19. Correlación entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión humana	31

Tabla 20 Correlación entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión técnico científico	31
Tabla 21. Correlación entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión del entorno	32

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de gestión de los servicios de salud en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra	18
Figura 2. Nivel de liderazgo en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra	19
Figura 3. Nivel de planificación estratégica en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra	20
Figura 4. Nivel de orientación hacia el usuario en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra	21
Figura 5. Nivel de gestión del conocimiento en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra	22
Figura 6. Nivel de orientación hacia las personas en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra	23
Figura 7. Nivel de gestión de procesos en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra.	24
Figura 8. Nivel de resultados en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra	25
Figura 9. Nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra	26
Figura 10. Nivel de satisfacción desde la dimensión humana	27
Figura 11. Nivel de satisfacción desde la dimensión técnico científico	28
Figura 12. Nivel de satisfacción desde la dimensión del entorno	29

Resumen

La investigación tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño no experimental, transversal y Correlacional. La muestra se conformó con 143 usuarios del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, lo cuales fueron elegido a través de un muestreo probabilístico. Los instrumentos fueron cuestionarios elaborados para fines del estudio, los cuales contaron con estudios de validez y confiabilidad.

Los resultados demostraron que existe relación positiva y significativa ($\rho=0,520$; $p=0,000<0,05$) entre gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019, por lo que se concluye que a mejor gestión de los servicios de salud mayor satisfacción del usuario.

Palabras clave: gestión de los servicios de salud, satisfacción del usuario, calidad.

Abstract

The research aimed to determine the relationship between health services management and user satisfaction at the Laderas de Chillón Health Center, Puente Piedra, 2019.

The research was of quantitative approach, basic type and non-experimental, transversal and correlational design. The sample was made up of 143 users of the Laderas de Chillón Health Center, Puente Piedra, which were chosen through a probabilistic sampling. The instruments were questionnaires prepared for the purpose of the study, which had validity and reliability studies.

The results showed that there is a positive and significant relationship ($\rho = 0.520$; $p = 0.000 < 0.05$) between health services management and user satisfaction at the Laderas de Chillón Health Center, Puente Piedra, 2019, so It is concluded that the better management of health services, the greater the satisfaction of the user.

Keywords: health services management, user satisfaction, quality.

I. Introducción

La búsqueda de calidad es uno de los retos que la sociedad ha asumido actualmente. Cualquiera sea el ámbito de su acción, la filosofía del trabajo bien hecho, el servicio bien prestado y los procesos bien establecidos se constituyen en indicadores de bienestar y satisfacción, sobre todo en el entorno de la gestión estatal, donde los ciudadanos exigen excelentes servicios por parte de aquellos servidores o instituciones que la brindan. No obstante, la realidad internacional y nacional revela insatisfacción por parte de los ciudadanos que se constituyen en usuarios del servicio público, específicamente aquellas que se hallan en el ámbito de la salud.

A nivel internacional, se tiene que, en Colombia, los beneficiarios del servicio de salud se hallan más insatisfechos con el personal administrativo, así como la comodidad y limpieza de los servicios (Díaz, Buelvas, De la Valle y Bustillo, 2016). Así también, reportó en México que mayor insatisfacción generaba era el área de archivo clínico dado que el 42% de los encuestados así la calificó (Navarrete, 2015). Por otro lado, en Ecuador, se dedujo que la insatisfacción con los servicios de salud fue del 56,68%, sobre todo con la infraestructura, el cuidado de los ambientes y la limpieza (Jara, 2016). En ese mismo contexto, Arbalaez y Mendoza (2017), encontraron que la insatisfacción de parte del público externo en los servicios de salud fue del 89%, atribuyó a la gestión del directivo pues el 56% señaló que no era totalmente buena.

A nivel nacional se tiene un estudio realizado con usuarios externos de establecimientos de salud de diversas regiones del país se encontró que los aspectos que más generaron insatisfacción fueron el retraso en las atenciones, el no cumplimiento de horas para la atención efectiva, y la escasa cordialidad para atender a las personas (Cordero, et. al., 2016). Por su parte, Ortiz (2016), encontró que los niveles de insatisfacción de los usuarios de una Microred distrital de Lima Sur es del 65,13%, considerando que aquello que más solicitan los usuarios son el trato amable, respeto, paciencia, materiales suficientes y limpieza. Por otro lado, Mendoza (2015), indicó que lo que más insatisfacción causa en los usuarios es el tiempo de espera para la atención puesto el 75% de los encuestados así lo afirmaron.

En el ámbito local, se tiene al Centro de Salud Laderas de Chillón ubicada en Puente Piedra, donde se atiende una población mayoritariamente del sector C y D, donde los

pobladores han puesto de manifiesto su insatisfacción con respecto a la falta de atención y medicamentos, argumentado su posición al limitado número de personal y la calidad de la infraestructura y los equipos, que en cierta medida tiene que ver con la capacidad de gestión de dicho establecimiento.

Como se ha observado, la insatisfacción de aquellos que concurren a algún centro hospitalario de cualquier nivel, es un problema de gestión que se manifiesta en diversas partes del mundo y el Perú no está exento de ello; por lo cual cabe un estudio que permita determinar que efectivamente es la gestión del servicio de la salud lo que está relacionada con este problema. Ello con el fin de aportar en las políticas de mejora de los servicios públicos específicamente en el Sector Salud.

Estos temas también han sido objeto de investigación por otros autores, tanto en el ámbito internacional como nacional.

En el ámbito internacional se tiene a Arbalaez y Mendoza (2017) donde busca diferenciar la relación que existe entre gestión directiva y satisfacción de los usuarios externos. El estudio fue cuantitativo y de diseño transversal y Correlacional, tomando como muestra a 652 usuarios de del Centro de Salud del Distrito 17D09 del Ecuador. Los instrumentos fueron La Escala SERVQUAL para satisfacción y EVALO1-MRL para gestión. Los resultados indicaron que la gestión directiva se percibió principalmente en nivel regular (56%) pero en cuanto al nivel de insatisfacción del público externo fue tendencia moderada en un 89%. Concluye que existe relación inversa y significativa en cuanto a gestión directiva y satisfacción en los usuarios externos.

Gómez, Dávila, Campins y Colmenares (2017) que tuvieron como objetivo realizar una evaluación el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Central de Maracay. Cuya investigación fue descriptiva y transversal, considerando como muestra 100 pacientes externos del hospital. En conclusión, refirieron en cuanto a la calidad al atender en un centro hospitalario tiene que ver con aspectos como el cuidado de la limpieza y orden (58%), la seguridad percibida (48%), modernidad de los unidades médico-quirúrgicas (57%), horas de espera para atenderse (48%), la forma de tratar de los médicos (42%) y las enfermeras (48%).

Pérez, Gascón, Salmerón, Hidalgo y Monteagudo (2017) en su investigación tuvieron como objetivo conocer aquellos determinantes que inciden en la población para que pueda acudir al centro médico. El estudio es cuantitativo y de corte transversal, tomando como muestra a 22188 sujetos cuyos datos se consignan desde la Encuesta Europea de Salud de 2009. Los resultados indicaron que los factores que determinan insatisfacción son el nivel educativo (OR: 1,46-1,63), costo elevado (OR: 0,49-0,87) y la proporción de médicos vs habitantes (OR: 0,50-0,85) y tasa de desempleo (OR: 1,12; $p = 0,0001$).

Blázquez y Quezada (2014) en su investigación buscaron indagar sobre satisfacción vivenciada por los pacientes hospitalizados con respecto a los cuidados que les brinda los profesionales de enfermería. La investigación se enfocó en lo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño correlacional, utilizándose como muestra de 21 usuarios hospitalizados. Los resultados mostraron un nivel de satisfacción del 71.4% con respecto al cuidado que brinda las enfermeras, resaltando la confianza como indicador principal de esta tendencia; por otro lado, esta tendencia tiene a cambiar si se considera el nivel educativo del paciente, pues los menos educados tienden a mostrar más insatisfacción.

Flaviano, et al. (2014) en su investigación evaluaron el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa de un establecimiento hospitalario público de México. El estudio fue cuantitativo, transversal y analítico siendo la muestra 962 usuarios de dicho establecimiento a quienes se les aplicó el SERVQHOS. Los resultados mostraron que aquellos aspectos que producen mejores niveles de satisfacción son los tiempos que los médicos les brindan a los pacientes, las facilidades que tienen para tramitar su atención, los niveles de organización hospitalaria, disponibilidad de horarios según necesidad, la efectividad del médico para resolver una afección y los tiempos brindados para informar al paciente acerca de su dolencia.

Así mismo, en el ámbito nacional se tiene a Fernández (2017), que en su investigación se propuso establecer la relación entre gestión institucional y satisfacción en usuarios de un establecimiento de salud. La investigación fue de diseño transversal y correlacional, siendo la muestra 60 pacientes de un servicio de salud de Tacna. Los resultados indicaron que el 63,3% de los usuarios perciben la gestión institucional es regular y el 50% que la escala de satisfacción del servicio de salud es regular, aunque

existe un 43,3% que califica como mala. Además, se determinó que no existe relación significativa ($r=0,037$; $p>0,05$) ni como gestión institucional y ni satisfacción del usuario.

Delaó (2019), tuvo como propósito establecer de qué manera influye la cultura organizacional dentro de la gestión y servicios según percepción de los trabajadores de la salud. Dicha investigación fue de tipo cuantitativo y diseño correlacional-causal, utilizando a 42 trabajadores de salud en un establecimiento de salud público, a quienes se les aplico cuestionarios preparados para fines de la investigación, previa determinación de validez y confiabilidad. Los resultados que la percepción de cultura organizacional fue del 100% en nivel medio y el 81% de nivel regular; asimismo, la relación entre ambas variables fue no significativo ($\rho= 0,179$; $p=0,255>0,05$), por lo que se concluyó que las variables cultura organizacional y gestión de servicios no se hallan relacionadas.

La Torre, Oyola y Quispe (2018) en la tesis cuyo objetivo fue identificar aquellos factores asociados a la satisfacción del usuario de un recinto hospitalario castrense. El estudio observacional, descriptivo y transversal; representada por 221 pacientes del Hospital Central FAP, a quienes se les aplicaron cuestionarios cuya validación fue por medio del análisis factorial, resultando un modelo aceptable para concluir que el instrumento tiene validez de constructo; por otro lado, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,98 lo que demuestra que el instrumento es confiable. Los resultados evidenciaron niveles de insatisfacción tanto en varones (70,8%) como en mujeres (99%). Asimismo, se comprobó que el factor asociado a la insatisfacción es el tiempo de espera para la atención.

Sifuentes (2014) realizó su tesis cuya finalidad fue relacionar satisfacción de los usuarios y calidad de los cuidados por el profesional de enfermería. Se consideró al estudio como cuantitativa de nivel relacional y diseño no experimental y transversal, utilizándose como muestra a 194 usuarios del establecimiento de salud mencionado, aplicándoseles cuestionarios elaborados bajo la base teórica de Donabedian. Los resultados indicaron que existe relación ($p<0.05$) entre satisfacción del paciente y la calidad en los cuidados.

Roque, et al. (2019) en su investigación tuvieron como objetivo conocer la escala de satisfacción en los pacientes atendidos en un establecimiento hospitalario público. La investigación fue descriptivo transversal, realizado en 575 usuarios externos de un centro de salud. Los resultados indicaron que los usuarios se hallan satisfechos 35%; por otro

lado, los niveles de insatisfacción se concentran en aspectos como la fiabilidad y la capacidad de respuesta.

Los centros de salud, tienen el desafío para satisfacer las exigencias de la ciudadanía en temas de salud, no obstante, la realidad expone que la gestión de los servicios de salud se realiza de manera incierta, no solo por los complejos problemas que enfrenta sino por la desorganización en la formulación de las políticas públicas. Lo cierto es que toda institución debe alcanzar la suficiente madurez como para afrontar con eficacia los cambios que se suscitan en este ámbito. Operar en este escenario es lo que se llama gestión de los establecimientos de salud

La gestión lo define como “una serie de actuaciones motivadas por la decisión y acción que se orientan al cumplimiento de objetivos preliminarmente instituidos” (Salgueiro, 2001, p. 24). Como se observa, existen dos aspectos que definen la gestión; en primer lugar, implica acción y en segundo lugar las metas. Ello supone, que la gestión opera luego de ejecutarse la planificación estratégica y es por ello que se dice que las metas deben estar preestablecidas.

Al hablar de gestión hay que referir a la incertidumbre, dado que las acciones a realizar son respuestas a la confluencia de los objetivos, los procesos y los recursos disponibles con ánimo de alcanzar la meta de manera eficiente y eficaz (Hernández, 2001). Desde una perspectiva más humana Chiavenato (2007) resaltó que se debe dar importancia a las personas por encima de los procesos para que haya una efectiva gestión. Desde un enfoque más conciliador, Aubert y Gaulejac (2007) señalaron que la eficaz gestión requiere de dos capacidades: administrar y liderar, lo cual resulta de suma importancia para gestionar servicios de salud.

Según Tobar (2002), la gestión de los servicios de salud implica acciones y decisiones que se abordan para la atención de las demandas de las personas en cuanto a cuidados de salud y la ejecución de los servicios de salud, que es la lógica de todo establecimiento de este rubro, a fin de proveer dichos cuidados.

Los servicios de salud también pueden concebirse como bien público, más aún en este siglo puesto que busca bienestar en la población dentro un marco competitivo, lo que supone mejoramiento continuo (Terán, et al., 2017).

Según Gonzales, Bermeo, Morales y Ruilova (2001), la gestión de los servicios de salud es comprensiva a la totalidad de los procesos que va desde la planeación hasta la evaluación, dinamizando y asegurando su desarrollo en las diversas unidades operativas. En ese sentido, brinda sentido, direccionalidad y coherencia a la gestión pública enfocada al ámbito de la salud.

Desde la perspectiva expuesta, Tobar (2002) ha indicado que la gestión de los servicios de salud toma en cuenta tres esferas en la cual se enfoca para constituir una visión global de su competencia: las esferas política, económica y atención, lo que supone tres acciones específicas, administración, financiación y asistencia, respectivamente, los cuales se constituyen en procesos para que los recursos se transforman en objetivos.

A diferencia de otras instituciones públicas, las del ámbito de salud tienen particularidades que la definen. No está enfocada al mundo empresarial puesto que su fin no es generar rentas sino generar bienestar, la demanda es de salud no a los medicamentos ni a la atención médica, ello solo son vehículos mediante el cual se llega a la salud; en ese sentido, la gestión de los servicios de salud busca viabilizar los servicios de los establecimientos de salud para lograr bienestar, calidad de vida y satisfacción.

Las dimensiones de la variable serán descritas bajo la perspectiva del Modelo Malcolm Baldrige, citado en Camisón, Cruz y González (2006): a) La dimensión liderazgo, explora la capacidad que tiene el líder organizacional para guiar y sostener la organización guardando un marco ético y legal; b) la dimensión planificación, evalúa la manera en que la organización ejecuta acciones para cumplir sus objetivos estratégicos desde una perspectiva flexible y estratégica; c) la dimensión enfoque en el cliente, evalúa la forma en que la organización responde en función a la necesidad, expectativa y preferencia del cliente construyendo relaciones cercanas con ellos; d) la dimensión gestión del conocimiento, examina la manera en que la organización logra seleccionar, recoger, analizar, dirigir y mejorar sus activos basándose en el conocimiento; e) la dimensión enfocada en los recursos humanos, analiza la forma en que los procesos organizacionales, la experiencia del trabajador y sus niveles de motivación logran que desarrollen su potencial para alcanzar un continuo crecimiento personal y organizativo; f) La dimensión gestión por procesos, evalúa la forma en que se gestiona los procesos clave diseñados para la creación de valor, tanto para los usuarios como la institución que brinda el servicio; g) la

dimensión resultados, observa el desempeño organizacional según las conclusiones definidas, siendo en términos de rentabilidad o satisfacción del usuario.

Por otro lado, la satisfacción son respuestas de tipo afectivo manifestada desde diferentes tonos emocionales según el contexto y momento en que se manifiesta. Su expresión tiene permanencia corta y usualmente alude a un estado emocional resultante al consumo de algún producto o servicio (Giese y Cote, 2000); por tanto, la satisfacción es un estado psicológico causado por experiencias recibidas (Vanhamme y Snelders, 2001) y debido a ello se movilizan actitudes y procesos psicosociales de naturaleza cognitiva y afectiva (Martínez-Tur, Peiró y Ramos, 2001)

Al referir estas definiciones es posible distinguir tres particularidades que es necesario puntualizar: la respuesta, el foco y la etapa. Primeramente, satisfacción implica una respuesta que puede ser de carácter cognitivo o afectivo o la combinación de ambos (Martin, O'neill, Hubbard y Palmer, 2008; Ruiz, 2011), aunque la mayor parte de los investigadores la han descrito en su carácter integral; Luego, es necesario un componente de enfoque, cabe decir se requiere la existencia de una experiencia que sea objeto de evaluación (Giese y Cote, 2000). Finalmente, el estado de satisfacción, puede presentarse antes, durante o después de consumir el producto o servicio (Vanhamme y Snelders, 2001).

Por su parte, la satisfacción de los usuarios son respuestas cargadas de actitudes y juicios de valor que va construyendo durante su interacción con el servicio (Seclén y Darras, 2005). Ello supone la intervención de factores que predisponen una respuesta satisfactoria, las cuales se constituyen en función a la subjetividad del individuo construye a través del tiempo, condicionando la emisión de un juicio favorable con respecto a la experiencia vivenciada al recibir un servicio.

Yi (1990) afirmó que la satisfacción del paciente es el resultado general y percepción, la evaluación y la reacción psicológica a la experiencia de consumo de un servicio, mientras que (Hunt, 1991) describe la satisfacción como la percepción del usuario de que ha sido tratado bien por el proveedor del servicio. (Bartikowski & Llosa, 2004) sugieren que "la satisfacción del usuario generalmente se define como una evaluación general del desempeño de varios atributos que constituyen un servicio". (Oliver, 1996) y

(Vavra, 1997) explican que la satisfacción es una medida de cómo el servicio ofrecido cumple con las expectativas del cliente.

Por ello, la satisfacción del paciente, se considera en el más importante indicador para que se evalúe la calidad de atención (Andía, Pineda, Sottec, Santos, Molina y Romero, 2002) y que es construida a partir de diversos aspectos personales y contextuales que usuario interpreta particularmente (Izaguirre, Reátegui y Mori, 2014).

Lograr satisfacción de los usuarios es cada vez complejo, pues sus necesidades tienden a ser mayormente complejos debido a la influencia del contexto social que impulsa la calidad, por lo que resultan siendo más exigentes para aprobar un servicio. En ese sentido la gestión de los servicios de salud debe enfocar fortalezas para mejorar siempre el nivel de calidad de la experiencia de los usuarios que atiende.

Huiza (2006), a partir del modelo teórico de Donabedian (1995) propone tres dimensiones para analizar la satisfacción del usuario:

Dimensión humana, Describe a la satisfacción en relación al componente interpersonal; lo que supone respecto a los derechos la cultura y las diferencias individualizadas; acceso a datos completos y pertinentes; interés manifiesto hacia los usuarios, trato amable, cálido y empático; así como, la actuación ética al brindar el servicio de salud (Huiza, 2006).

Dimensión técnica científica, Hace referencia a la práctica de actuaciones y procesos seguros de ejecución del servicio. Se explicita a través de aspectos como la efectividad durante la ejecución de los procesos; así como, aspectos con respecto a la seguridad e integridad al momento de brindar el servicio (Huiza, 2006).

Dimensión del entorno, Describe acciones que buscan mejorar la experiencia de consumo del servicio, Implica aspectos como la comodidad, limpieza, privacidad y confianza (Huiza, 2006).

La tesis se justifica desde el punto teórico en vista que aborda la perspectiva de la gestión de la calidad del Modelo Malcolm Baldrige, pues la comprensión de la gestión de los servicios de la salud será comprendida desde aspectos como el liderazgo, la planificación estratégica, en enfoque al cliente, la gestión del conocimiento, el enfoque de

los recursos humanos, la gestión de los procesos y los resultados. Por otro lado, la satisfacción del usuario será descrita, desde la concepción de Donabedian y descrita por Huiza (2006) que indican que estos niveles de satisfacción se observan desde la perspectiva humana, técnica-científica y del entorno.

Desde el punto de vista práctico se enfoca a contribuir en la mejora del nivel de satisfacción del usuario de instituciones de salud públicas, a través de la implementación de mejoras relacionadas a la gestión de los servicios de la salud, observada desde la perspectiva de la gestión de la calidad. Los resultados que se obtengan pueden utilizarse para hallar plantear mejoras en los procesos o en la planificación con miras a incrementar la salud de la población en general.

En medida que la investigación es realizada desde el enfoque cuantitativo se hizo necesario proponer instrumentos de investigación para cada variable identificada, las cuales después del proceso de validación, podrán ser puestas en uso por investigadores que requieran evaluar variables como las indicadas aquí, pero desde diferentes unidades de análisis o contrastándola con otras variables asociadas.

En la presente investigación el problema general se formuló mediante la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019? Asimismo, los problemas específicos se presentan del siguiente modo: a) ¿Qué relación existe entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión humana en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019?; b) ¿Qué relación existe entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión técnica científica en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019?; c) ¿Qué relación existe entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión del entorno en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019?

En esa línea, la hipótesis general del estudio sería: Existe alguna relación entre gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019. Asimismo, las hipótesis específicas se plantean de la siguiente manera: a) Existe relación entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión humana en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019; b) Existe relación entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión

técnica científica en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019; c) Existe relación entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión del entorno en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019.

Por tanto, el objetivo general que persigue la presente tesis sería: Determinar la relación que existe entre gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019. En la misma línea, los objetivos específicos serían: a) Determinar la relación que existe entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión humana en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019; b) Determinar la relación que existe entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión técnica científica en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019; Determinar la relación que existe entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión del entorno en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

El enfoque del estudio fue cuantitativo por que se usa la medición para recolectar datos y la estadística para procesarlas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El tipo de investigación fue básico porque la finalidad es aumentar y ahondar en el conocimiento científico es una realidad observada (Carrasco, 2009).

El diseño de estudio fue no experimental, transversal y correlacional. No experimental ya que no se llega a manipular variable alguna (Hernández, Fernández y Baptista, (2014). Transversal por que se estudia el hecho identificado en solo una unidad temporal (Carrasco, 2009). Correlacional porque desea hallar las posibles relaciones entre las variables de estudio (Carrasco, 2009).

El método fue hipotético deductivo ya que parte de supuestos recogidos de una realidad observada para luego ser corroborada mediante análisis deductivo que concluye en un conocimiento (Rodríguez y Pérez, 2017).

2.2 Operacionalización, de Variables

Variable 1: Gestión de los servicios de salud

Es un conjunto de decisiones y acciones que conllevan a lograr las metas previamente establecidas bajo una orientación de procesos y resultados (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 704).

Variable 2: Satisfacción del usuario

Se define como resultados de actitudes y evaluación de valor que el usuario elabora como consecuencia de una interacción con los servicios recibidos (Huiza, 2006, p. 52).

Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión de los servicios de salud

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango
Liderazgo	- Liderazgo de la alta dirección - Buen gobierno y responsabilidad social	1 – 4		
Planificación estratégica	- Desarrollo de estrategias - Despliegue de estrategias	5 – 8		
Orientación hacia el usuario	- Conocimiento del cliente - Relaciones con el cliente	9 – 12		
Gestión del conocimiento	- Evaluación del desempeño organizacional - Gestión de la información y del conocimiento	13 – 16	1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Muchas veces	Bajo: 28–64 Medio: 65 – 103
Orientación hacia las personas	- Sistemas de trabajo - Aprendizaje y motivación de las personas	17 – 20	5. Siempre	Alto: 104 – 140
Gestión de procesos	- Bienestar de las personas - Procesos de creación de valor - Procesos de soporte y planificación operativa	21 – 24		
Resultados	- Resultado de productos y servicios - Resultados orientados al usuario	25 – 28		

Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango
Dimensión humana	- Trato cordial amable. - Personal correctamente uniformado. - Respeto al orden de llegada. - Interés manifestó en la persona y su problema. - Respeto a su privacidad. - Información completa, oportuna y entendida por el usuario - Provisión de descanso médico. - Confidencialidad de los diagnósticos.	1 – 9		
Dimensión técnico científico	- Charla educativa de interés para el usuario. - Orientación recibida durante el examen clínico. - Ejecución del examen clínico del área afectada. - Solución del problema de salud del paciente. - Provisión de medicamentos. - Orientación sobre la continuidad de los cuidados post hospitalarios.	10 – 17	1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Muchas veces 5. Siempre	Insatisfecho: 22 – 50 Indiferente: 51 – 81 Satisfecho: 82 – 110
Dimensión del entorno	- Duración de la consulta médica. - Tiempo de espera de aproximadamente 20 minutos. - Limpieza y orden de los ambientes y baños - Iluminación de los ambientes. - Ventilación de la sala de espera.	18 – 22		

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

Conjunto de todos los elementos que comparten una característica común dentro del entorno de investigación científica (Carrasco, 2009). En este estudio, la población fue diseñada con 143 usuarios del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019.

Muestreo: la investigación presentó un muestreo probabilístico porque se basó en probabilidades y aleatorio simple porque cualquier integrante de la muestra tuvo la misma posibilidad de ser seleccionados para el estudio.

Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), manifiesta que un subconjunto de la población definida previo a la investigación y en donde se aplican los instrumentos de medición para luego procesar los datos obtenidos.

Con la siguiente fórmula se procedió a identificar el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z_c^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + Z_c^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 229}{0,05^2 \times (229 - 1) + 196^2 \times 0,5 \times 0,5}$$
$$n = 143$$

En función a este resultado se determina que se necesitan 143 usuarios para la muestra.

El muestreo fue probabilístico, en vista que todos los usuarios del Centro de Salud tuvieron la misma oportunidad de ser seleccionados.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se usó como técnica la encuesta pues se realizan procedimientos estandarizados previamente definidos para recolectar los datos (Behar, 2008).

Instrumentos

El instrumento que se usó fue el cuestionario, donde se les presenta una serie de preguntas con respuestas Likert acerca de una variable a medir. (Taylor y Bogdan, 2000).

Los cuestionarios a utilizar para el presente estudio son:

Ficha Técnica Variable Gestión de los Servicios de Salud

Nombre:	Cuestionario de gestión de los servicios de salud
Autor:	Sinche (2019)
Administración:	Individual y grupal
Duración:	15 minutos
Aplicación:	Usuarios del Centro de Salud
Significación:	Evalúa el nivel de gestión de los servicios de la salud que se desarrollar en un centro de salud público.

El instrumento está compuesto con 28 ítems que tienen la opción de ser respondidas en una escala de 5 niveles que van desde nunca (1) hasta siempre (5).

Consta de 7 dimensiones:

- Liderazgo (4)
- Planificación estratégica (4)
- Orientación hacia el usuario (4)
- Gestión del conocimiento (4)
- Orientación hacia las personas (4)
- Gestión de procesos (4)
- Resultados (4)

Ficha Técnica Variable satisfacción del usuario

Nombre:	Cuestionario de satisfacción del usuario
Autor:	Sinche (2019)

Administración:	Individual y grupal
Duración:	15 minutos
Aplicación:	Usuarios del Centro de Salud
Significación:	Evalúa el nivel de satisfacción del usuario luego de exponerse a una experiencia de atención en un centro de salud público.

El instrumento está compuesto con 28 ítems que tienen la opción de ser respondidas en una escala de 5 niveles que van desde nunca (1) hasta siempre (5).

Consta de 3 dimensiones:

Dimensión humana (9 ítems)

Dimensión técnico científico (8 ítems)

Dimensión del entorno (5 ítems)

Validez

Validez es el criterio que permite asegurarse que el instrumento mide aquello para lo que fue inicialmente construido (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La validez es determinada mediante juicio de expertos:

Tabla 3. Juicio de expertos para los instrumentos de evaluación

Expertos	Especialidad	Opinión
Dr. Guisado Oscco Felipe	Metodólogo	Hay suficiencia
Dr. Zarate Ruiz Gustavo Ernesto	Temático	Hay suficiencia
Dr. Alcas Zapata Noel	Metodólogo	Hay suficiencia

Confiabilidad

Siguiendo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad es un grado con el que un instrumento pretende medir una variable.

La confiabilidad se determina mediante el cálculo de Coeficiente Alfa de Cronbach, para ello fue obtenido mediante la aplicación de una muestra piloto de 25 personas con las mismas características de los sujetos de la muestra identificada.

Tabla 4. Resultados de confiabilidad

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Cuestionario de gestión de los servicios de salud	,812	28
Cuestionario de satisfacción del usuario	,827	22

2.5 Procedimiento

Luego de construir el marco teórico que sustente la investigación e identificar los instrumentos de medición, valorando su validez y confiabilidad, se conllevó a aplicarlos en los usuarios que conforman la muestra. Este proceso se llevó a cabo en la sala de espera de la atención y se realizó en tres etapas: informe sobre el propósito y alcance, aplicación y verificación de respuestas. Posterior a ello, se digitaron las respuestas en una base Excel para luego ser exportada al SPSS v25 y proceder con el análisis estadístico requerido.

2.6 Métodos de análisis de datos

Los datos descriptivos se presentan a través de tablas de frecuencia y figura de barras.

La comprobación de hipótesis se realizó mediante una prueba no paramétrica coeficiente de correlación de Spearman, la cual fue calculada con apoyo del SPSS versión 25

2.7 Aspectos éticos

Tomar en cuenta los aspectos éticos que guían toda investigación se procedió a aplicar el consentimiento informado, lo que supone la voluntad libre del participante para ser parte de la muestra. También se cuidó no exponer ni a los sujetos ni sus respuestas a fines diferentes de la investigación.

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivo

Tabla 5. *Gestión de los servicios de salud en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra*

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	51	35,7
Regular	91	63,6
Favorable	1	,7
Total	143	100,0

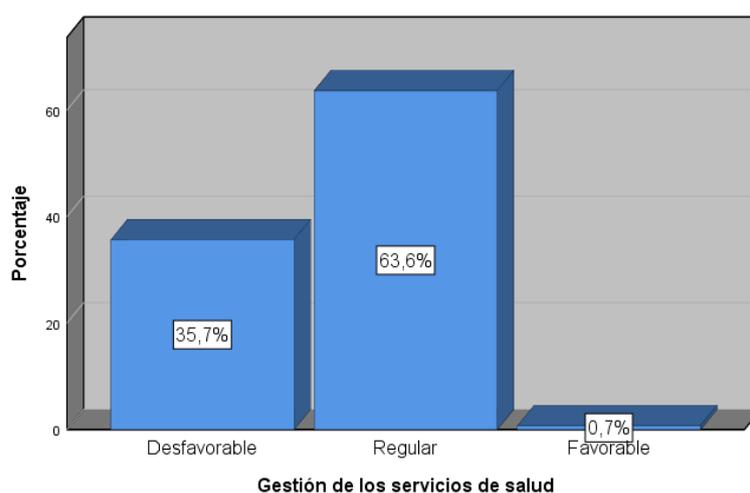


Figura 1. Nivel de gestión de los servicios de salud en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra

En la tabla 7 y figura 1 se presenta el nivel de gestión de los servicios de salud según la percepción de los usuarios evaluados. Se observa que el 35,7% de los usuarios indican que la gestión es desfavorable y el 63,6% que es regular. Solo el 0,7% de los usuarios indicaron que la gestión es favorable.

Tabla 6. Liderazgo en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	53	37,1
Regular	73	51,0
Favorable	17	11,9
Total	143	100,0

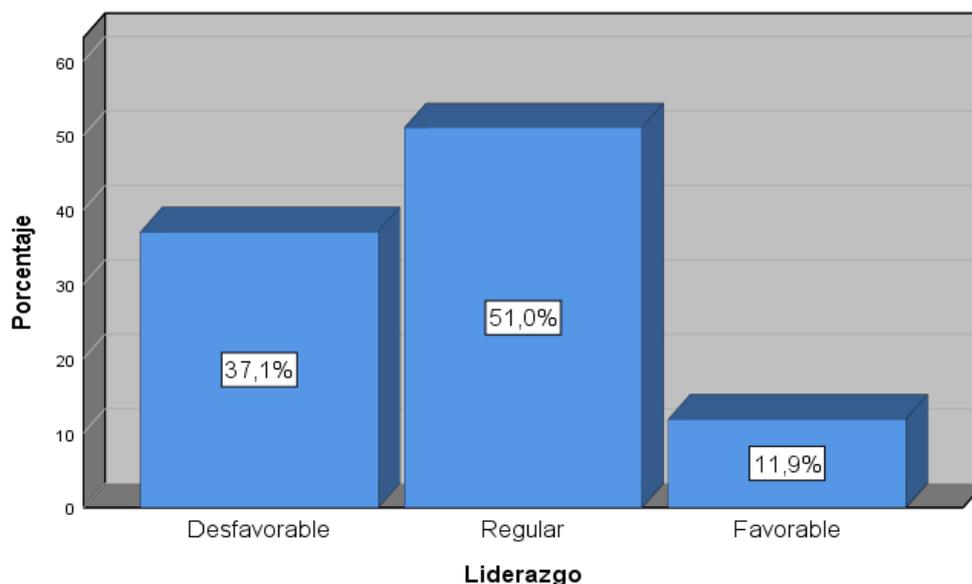


Figura 2. Nivel de liderazgo en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra

En la tabla 8 y figura 2 se presenta el nivel de liderazgo según la percepción de los usuarios evaluados. Se observa que el 37,1% de los usuarios indican que el liderazgo es desfavorable y el 51% que es regular. Solo el 11,9% de los usuarios indicaron que la gestión es favorable.

Tabla 7. *Planificación estratégica en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra*

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	73	51,0
Regular	66	46,2
Favorable	4	2,8
Total	143	100,0

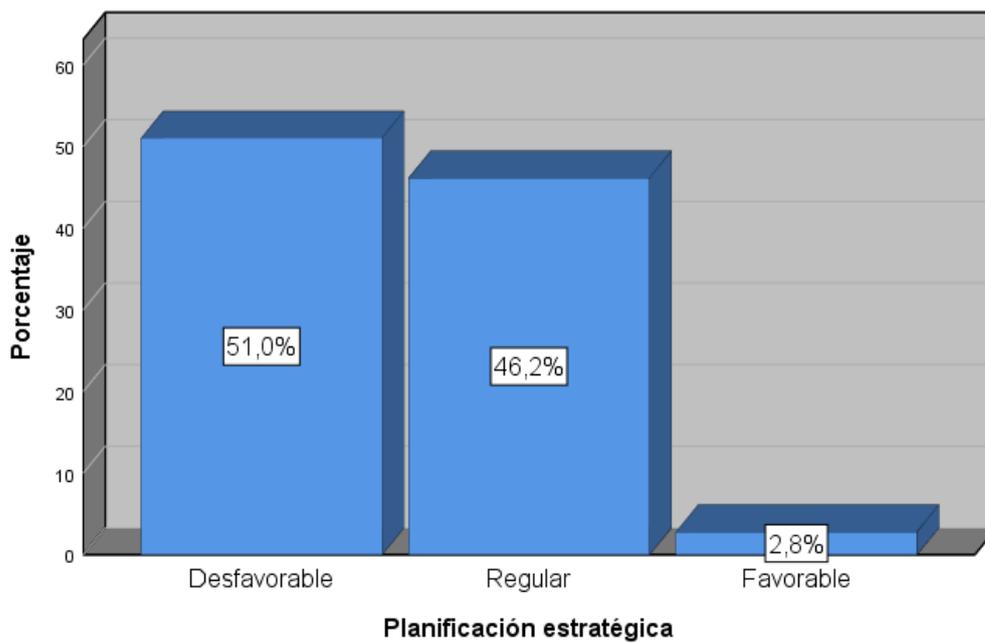


Figura 3. Nivel de planificación estratégica en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra

En la tabla 9 y figura 3 se presenta el nivel de planificación estratégica según la percepción de los usuarios evaluados. Se observa que el 51% de los usuarios indican que la planificación estratégica es desfavorable y el 46,2% que es regular. Solo el 2,8% de los usuarios indicaron que la planificación estratégica es favorable.

Tabla 8. *Orientación hacia el usuario en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra*

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	43	30,1
Regular	82	57,3
Favorable	18	12,6
Total	143	100,0

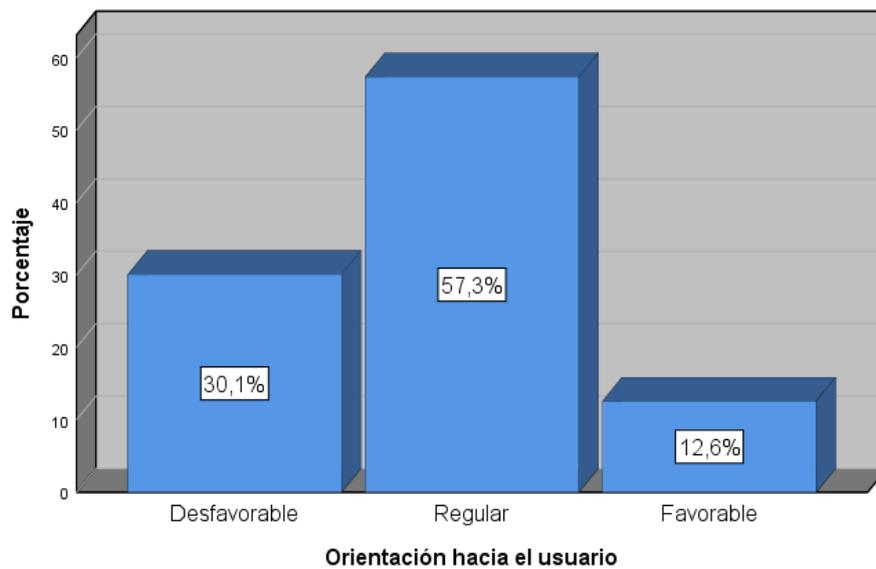


Figura 4. *Nivel de orientación hacia el usuario en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra*

La tabla 10 y figura 4 evidencia el nivel de orientación hacia el usuario evaluados. Se visualiza que el 30,1% de los usuarios indican que la orientación es desfavorable y el 57,3% que es regular. Solo el 12,6% de los usuarios indicaron que la orientación es favorable.

Tabla 9. *Gestión del conocimiento en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra*

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	52	36,4
Regular	90	62,9
Favorable	1	,7
Total	143	100,0

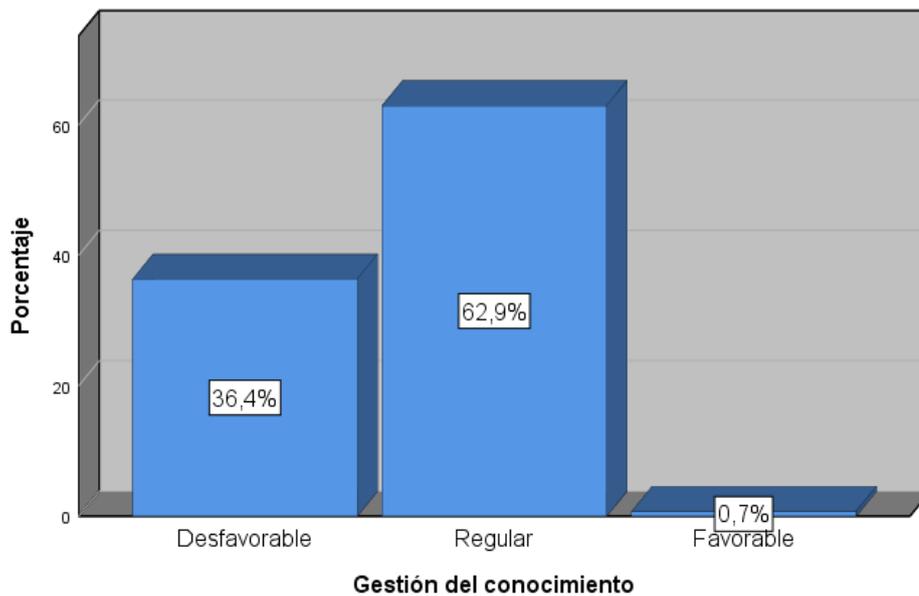


Figura 5. Nivel de gestión del conocimiento en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra

En la tabla 11 y figura 5 se presenta el nivel de gestión del conocimiento según la percepción de los usuarios evaluados. Se visualiza que el 36,4% de los usuarios indican que la gestión es desfavorable y el 62,9% que es regular. Solo el 0,7% de los usuarios indicaron que la gestión del conocimiento es favorable.

Tabla 10. *Orientación hacia las personas en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra*

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	39	27,3
Regular	82	57,3
Favorable	22	15,4
Total	143	100,0

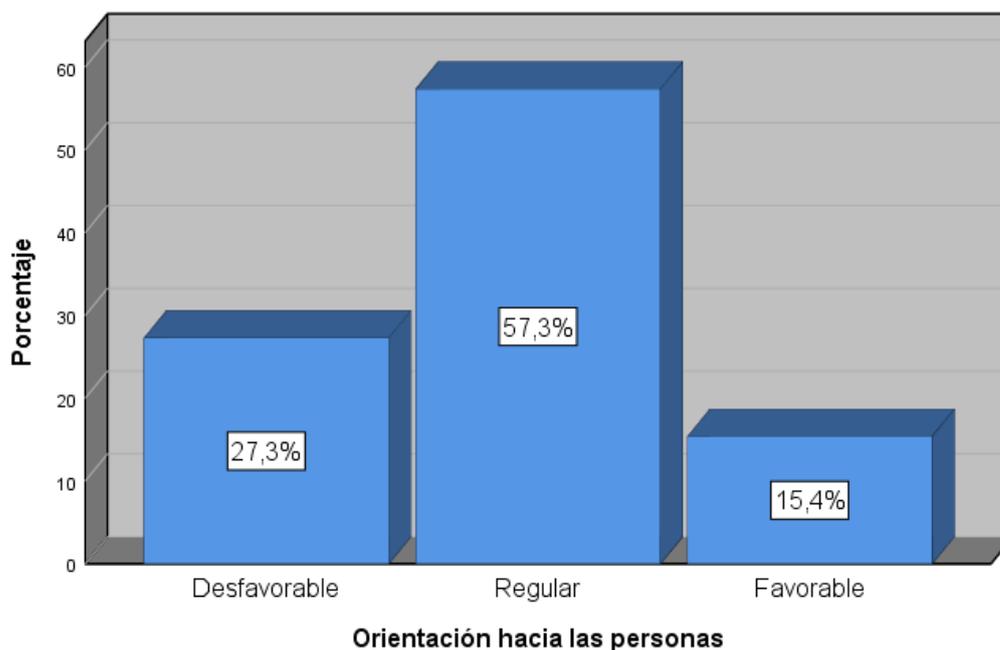


Figura 6. Nivel de orientación hacia las personas en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra

En la tabla 12 y figura 6 se evidencia el nivel de orientación hacia las personas del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019. Se observa que el 27,3% de los usuarios indican que la orientación hacia las personas es desfavorable y el 57,3% que es regular. Solo el 15,4% de los usuarios indicaron que la orientación hacia las personas es favorable.

Tabla 11. *Gestión de procesos en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra*

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	47	32,9
Regular	94	65,7
Favorable	2	1,4
Total	143	100,0

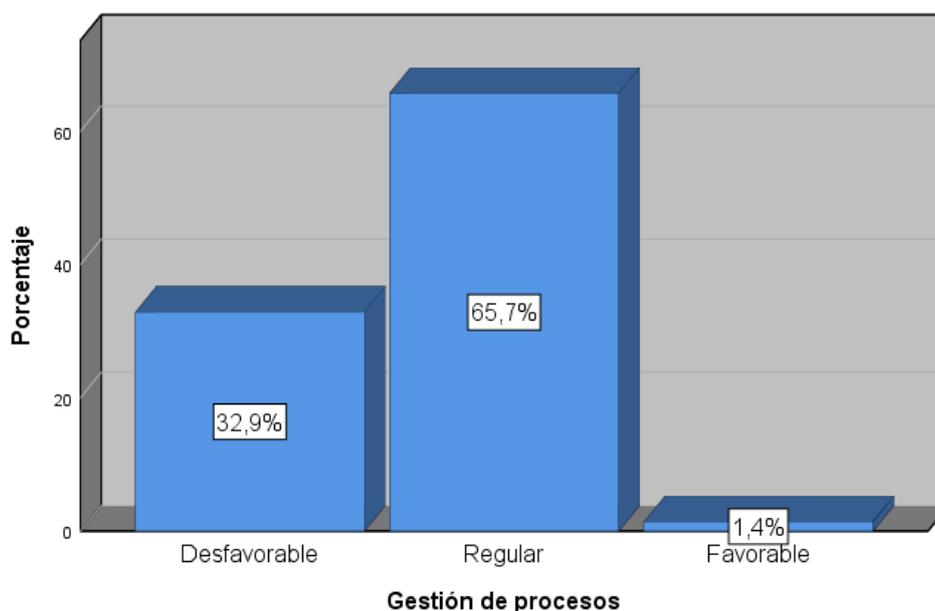


Figura 7. Nivel de gestión de procesos en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra.

En la tabla 13 y figura 7 se presenta el nivel de gestión de procesos según la percepción de los usuarios evaluados. Se evidencia que el 32,9% de los usuarios indican que la gestión es desfavorable y el 65,7% que es regular. Solo el 1,4% de los usuarios indicaron que la gestión es favorable.

Tabla 12. Resultados en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	47	32,9
Regular	90	62,9
Favorable	6	4,2
Total	143	100,0

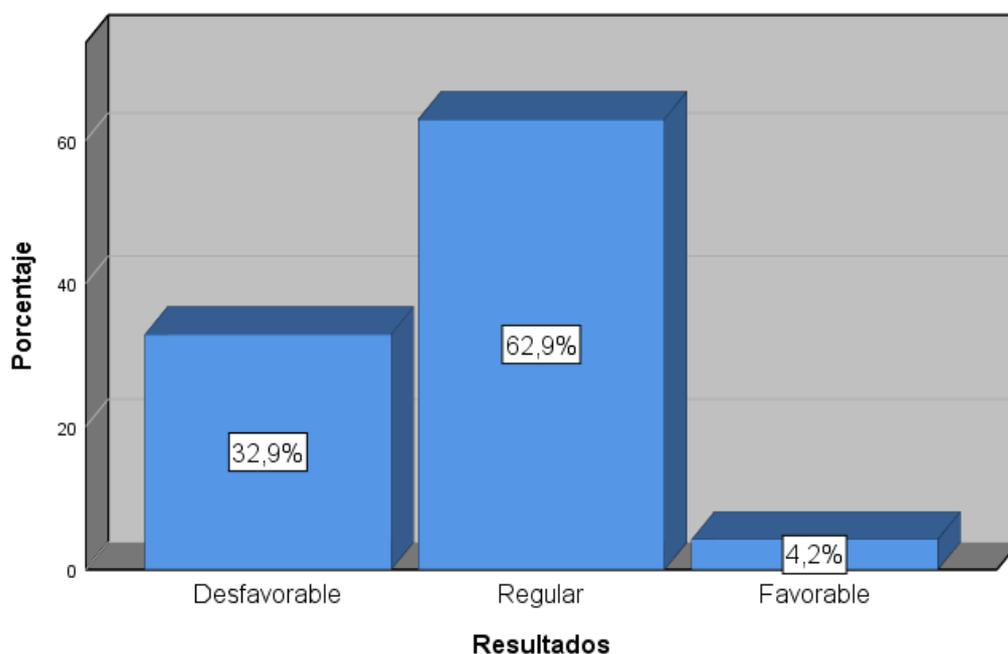


Figura 8. Nivel de resultados en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra

En la tabla 14 y figura 8 se presenta el nivel de resultados del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019. Se observa que el 32,9% de los usuarios indican que el resultado del centro es desfavorable y el 62,9% que es regular. Solo el 4,2% de los usuarios indicaron que los resultados del centro son favorables.

Tabla 13. *Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	69	48,3
Indiferente	64	44,8
Satisfecho	10	7,0
Total	143	100,0

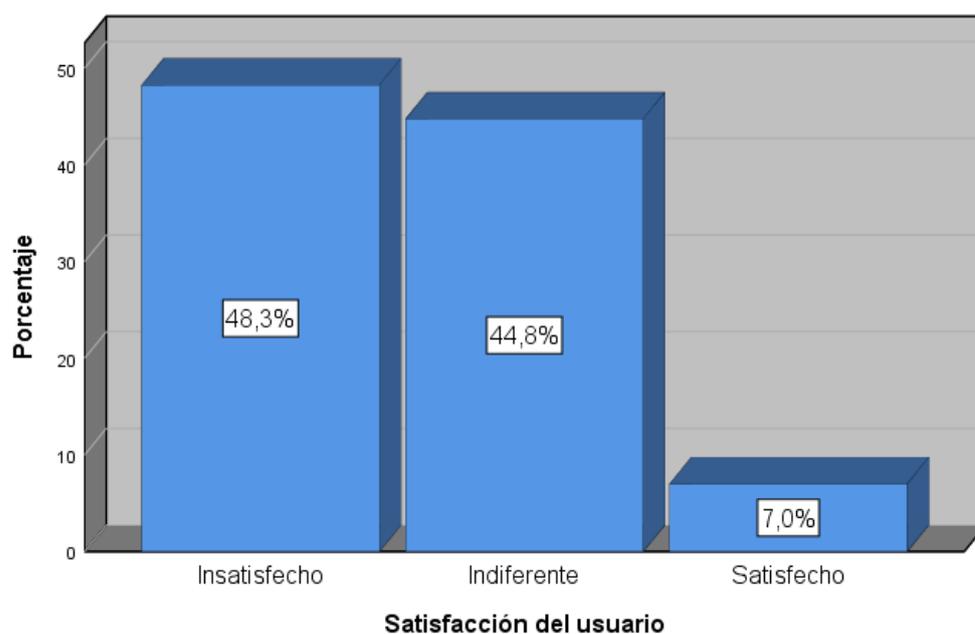


Figura 9. Nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra

En la tabla 15 y figura 9 se presenta el nivel de satisfacción del usuario del Centro de Salud evaluado. Se observa que un 48,3% de los usuarios indican hallarse insatisfechos y el 44,8% que se hallan indiferentes. Solo el 7% de los usuarios indican hallarse satisfechos con el Centro de Salud.

Tabla 14. *Satisfacción desde la dimensión humana en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	80	55,9
Indiferente	48	33,6
Satisfecho	15	10,5
Total	143	100,0

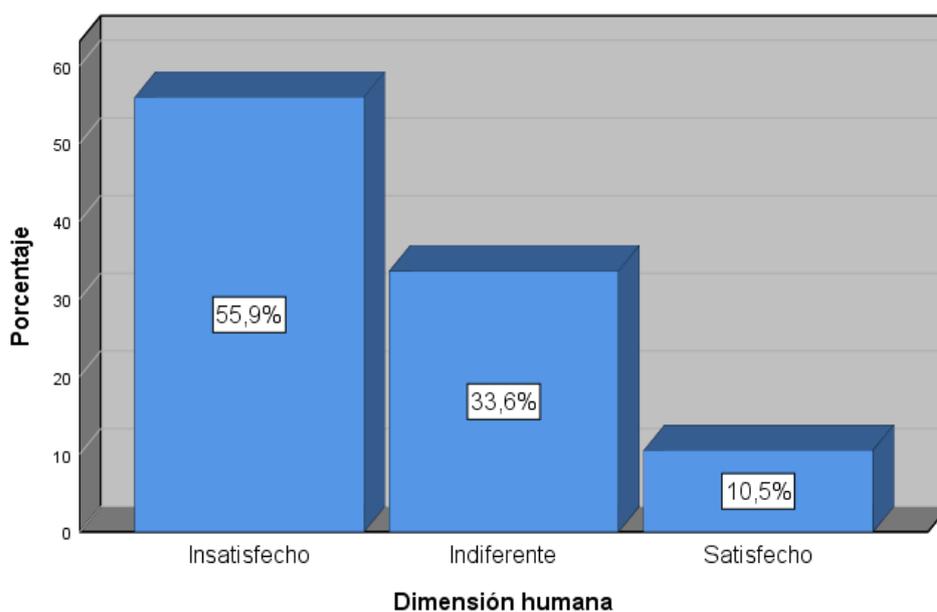


Figura 10. Nivel de satisfacción desde la dimensión humana

La tabla 16 y figura 10 presenta el nivel de satisfacción del usuario desde la dimensión humana con respecto al Centro de Salud evaluado. Se observa que el 55,9% de los usuarios indican hallarse insatisfechos y el 33,6% que se hallan indiferentes. Solo el 10,5% de los usuarios indican hallarse satisfechos con el Centro de Salud.

Tabla 15. Satisfacción desde la dimensión técnico científico en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	59	41,3
Indiferente	70	49,0
Satisfecho	14	9,8
Total	143	100,0

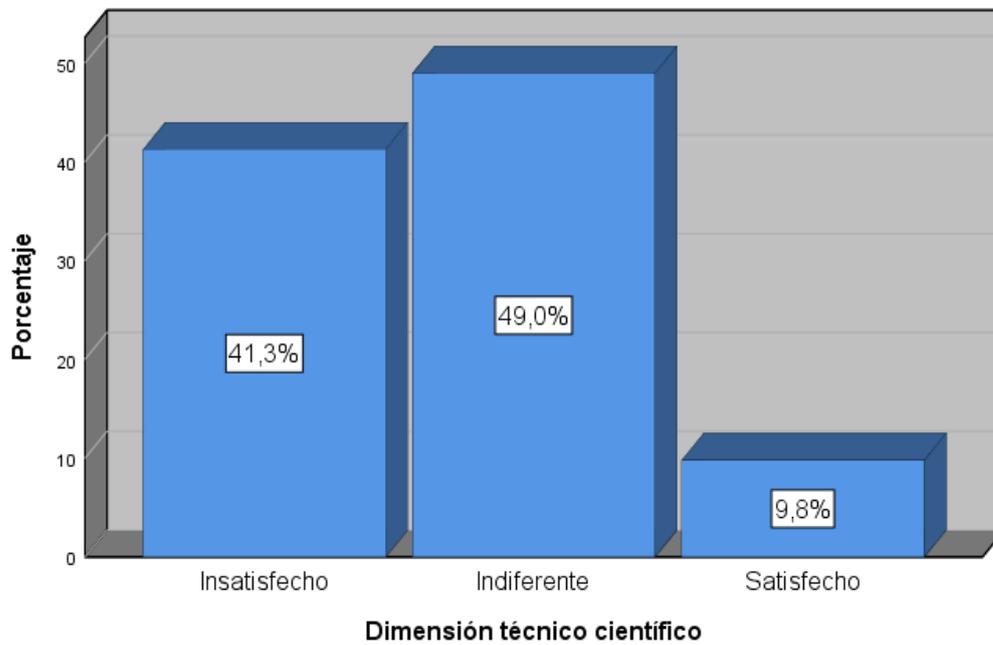


Figura 11. Nivel de satisfacción desde la dimensión técnico científico

En la tabla 17 y figura 11 se presenta el nivel de satisfacción del usuario desde la dimensión técnico científico con respecto al Centro de Salud evaluado. Se observa que el 41,3% de los usuarios indican hallarse insatisfechos y el 49% que se hallan indiferentes. Solo el 9,8% de los usuarios indican hallarse satisfechos con el Centro de Salud.

Tabla 16. Satisfacción desde la dimensión del entorno en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	68	47,6
Indiferente	63	44,1
Satisfecho	12	8,4
Total	143	100,0

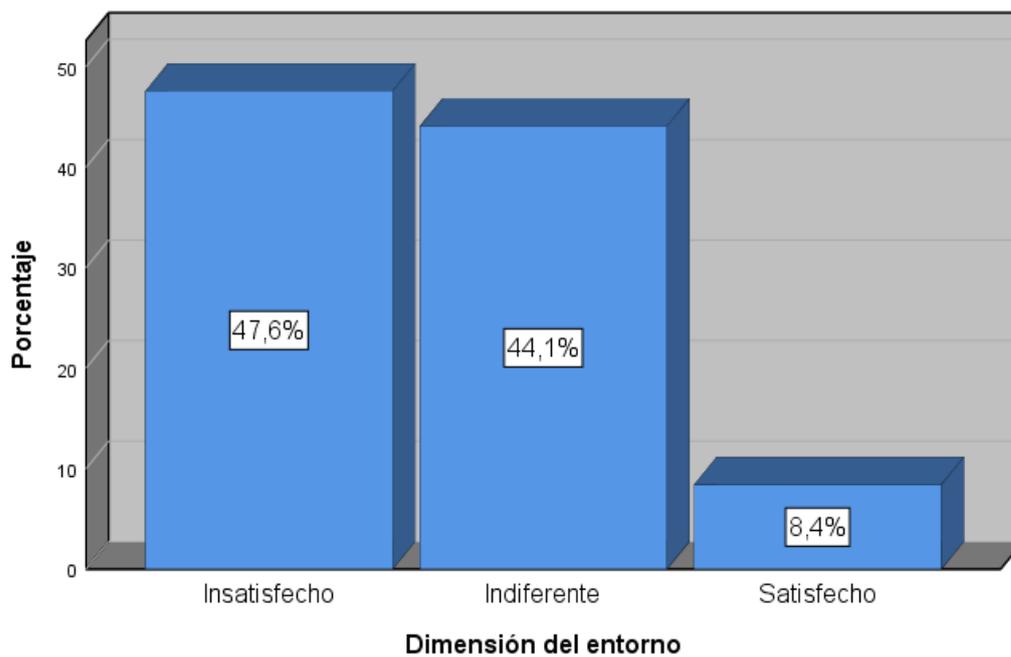


Figura 12. Nivel de satisfacción desde la dimensión del entorno

En la tabla 18 y figura 12 se presenta el nivel de satisfacción del usuario desde la dimensión del entorno con respecto al Centro de Salud evaluado. Se observa que un 47,6% de los usuarios indican hallarse insatisfechos y el 44,1% que se hallan indiferentes. Solo el 8,4% de los usuarios indican hallarse satisfechos con el Centro de Salud.

Comprobación de la hipótesis específica 1

Tabla 19. *Correlación entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión humana*

		Gestión de los servicios de salud			Dimensión humana	
Rho de	Gestión de los servicios de salud	Coefficiente de correlación	1,000		,462**	
Spearman		Sig. (bilateral)	.		,000	
		N	143		143	
	Dimensión humana	Coefficiente de correlación	,462**		1,000	
		Sig. (bilateral)	,000		.	
		N	143		143	

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

En la tabla 21 se visualiza que existe correlación positiva ($\rho=0,462$) y significativa ($p=0,000<0,05$) entre las variables gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión humana. Debido a ello se optó por rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe relación entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión humana.

Comprobación de la hipótesis específica 2

Tabla 20

Correlación entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión técnico científico

		Gestión de los servicios de salud		Dimensión técnico científico	
Rho de	Gestión de los servicios de salud	Coefficiente de correlación	1,000		,503**
Spearman		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	143		143
	Dimensión técnico científico	Coefficiente de correlación	,503**		1,000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	143		143

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

En la tabla 22 se visualiza que existe correlación positiva ($\rho=0,503$) y significativa ($p=0,000<0,05$) entre las variables gestión de los servicios de salud y satisfacción con la

dimensión técnico científico. Debido a ello se optó por rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe relación entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión técnico científico.

Comprobación de la hipótesis específica 3

Tabla 21. *Correlación entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión del entorno*

			Gestión de los servicios de salud	Dimensión del entorno
Rho de Spearman	Gestión de los servicios de salud	Coefficiente de correlación	1,000	,490**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	143	143
	Dimensión del entorno	Coefficiente de correlación	,490**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	143	143

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

En la tabla 23 se visualiza que hay correlación positiva ($\rho=0,490$) y significativa ($p=0,000<0,05$) entre las variables gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión del entorno. Debido a ello se optó por rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe relación entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión del entorno.

IV. Discusión

Los resultados encontrados han evidenciado relación positiva y significativa ($\rho=0,520$; $p=0,000<0,05$) entre gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra. Esto significa que las decisiones y acciones que toma la institución para alcanzar los objetivos bajo una orientación de procesos y resultados (Camisón, Cruz y González, 2006), está asociada a las respuestas actitudinales y juicios valorativos que los usuarios construyen como consecuencia de su experiencia al consumir un servicio del ámbito de la salud (Huiza, 2006). Resultados contrarios se halló en la investigación realizada por Fernández (2017), quien fundamentó que no es significativa entre gestión institucional y satisfacción del usuario; o incluso, Arbalaez y Mendoza (2017) en su investigación define que hay relación inversa entre gestión del director y la satisfacción del usuario externo, quiere decir mayor gestión menor satisfacción. Entre las razones de esta discrepancia puede deberse al enfoque por el cual se llevó a cabo la medición de la variable gestión. En el primer caso se optó por enfatizar la gestión estratégica y en el segundo caso, el liderazgo del directivo para gestionar la salud, ambas orientadas sobre los procesos para alcanzar los objetivos estratégicos, sin tomar en cuenta los resultados propiamente dichos, que es el componente que asegura que la gestión sea siendo pertinente y efectiva, pues la gestión puede ser muy eficiente pero no eficaz, que es lo que realmente lo que los usuarios valoran al optar por un servicio de salud. Como indica Delaó (2019), para que exista una idónea gestión de servicios de salud es necesario instalar una fuerte cultura organizacional, la cual debe ser sobre la base de procesos y resultados.

Del mismo modo, se ha demostrado que hay relación positiva y significativa ($\rho=0,462$; $p=0,000<0,05$) entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión humana en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra. De acuerdo a esto, se puede decir que la gestión orientada sobre procesos y resultados se relaciona con la satisfacción del usuario en los aspectos de índole interpersonal de la atención; como interés manifiesto, trato amable, cálido y empático; así como, la actuación ética al brindar el servicio de salud (Huiza, 2006). Si se toma en cuenta que la gestión de los servicios de la salud debe enfocarse sobre resultados de índole interpersonal percibidos por los usuarios, lo reportado concuerda con lo informado por Gómez, Dávila, Campins y Colmenares (2017) que señalan que los aspectos más valorados por los pacientes al evaluar la calidad

de atención, es el trato del médico y enfermera. En esa línea, se ha evidenciado que aquello que genera más satisfacción en los pacientes es la confianza (Blázquez y Quezada, 2014), la explicación brindada sobre la enfermedad (Flaviano, et al., 2014), la calidad del cuidado (Sifuentes, 2014) y la empatía (Roque, et al., 2019).

Así mismo, se comprobó que hay relación positiva y significativa ($\rho=0,503$; $p=0,000<0,05$) entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión técnico científico en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra. Por ello es posible señalar que la gestión orientada sobre procesos y resultados se relaciona con la satisfacción del usuario con respecto a los estándares técnicos científicos, que es explicitada a través de indicadores como la efectividad en la ejecución de los procesos; así como, aspectos con respecto a la seguridad e integridad al momento de brindar el servicio (Huiza, 2006). En esa línea, Flaviano, et al. (2014) encontraron que aquello que produce mayor satisfacción del usuario son tiempos dedicados a la atención médica, facilidades para gestionar su atención, disponibilidad horaria acorde a la necesidad y la atención del médico; a lo que Roque, et al. (2019) y Gómez, Dávila, Campins y Colmenares (2017), añadieron la seguridad. Por otro lado, también se ha demostrado que aquello que genera mayor insatisfacción es el tiempo que tienen que esperar el paciente para que lo atiendan (La Torre, Oyola y Quispe, 2018), la capacidad de respuesta (Roque, et al., 2019), costos elevados de operación y proporción de médicos vs habitantes (Pérez, Gascón, Salmerón, Hidalgo y Monteagudo (2017); todas ellas relacionadas con la gestión del servicio de salud.

También se halló que hay relación positiva y significativa ($\rho=0,490$; $p=0,000<0,05$) entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión del entorno en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra. Es decir, la gestión orientada sobre procesos y resultados se relaciona con la satisfacción del usuario con respecto a la capacidad de la institución para mejorar las prestaciones brindadas y es observada en aspectos como comodidad, decoración, pulcritud, reserva y confianza percibida (Huiza, 2006). Es por ello que Gómez, Dávila, Campins y Colmenares (2017) reportaron que las percepciones de calidad del servicio y consiguiente satisfacción del usuario estaba relacionada la limpieza y orden observados en las instalaciones, así como equipos médicos quirúrgicos disponibles para dicha atención, hecho que da cuenta del nivel de satisfacción por la organización del

hospital (Flaviano, et al., 2014) y por los aspectos tangibles que evidencian calidad de la gestión (Roque, et al., 2019).

V. Conclusiones

Primera: Existe relación positiva y favorable ($\rho=0,520$; $p=0,000<0,05$) entre gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019. Esto significa que a mejor gestión de los servicios de salud mayor satisfacción del usuario.

Segunda: Existe relación positiva y significativa ($\rho=0,462$; $p=0,000<0,05$) entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con dimensión humana en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019. Esto significa que a mejor gestión de los servicios de salud mayor satisfacción del usuario con respecto a la dimensión humana o interpersonal.

Tercera: Existe relación positiva y significativa ($\rho=0,503$; $p=0,000<0,05$) entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión técnica científica en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019. Esto significa que a mejor gestión de los servicios de salud mayor satisfacción del usuario con respecto a la dimensión técnica científica observada en indicadores como efectividad la eficacia y la eficiencia.

Cuarta: Existe relación positiva y significativa ($\rho=0,490$; $p=0,000<0,05$) entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con dimensión y entorno en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019. Esto significa que a mejor gestión de los servicios de salud mayor satisfacción del usuario con respecto al entorno facilidades ambientales para prestar el servicio.

VI. Recomendaciones

Primera: Al director del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, se sugiere fortalecer o implementar una gestión de los servicios de salud orientado en procesos y resultados en vista que se ha comprobado que ello asegura satisfacción del usuario con respecto al servicio recibido.

Segunda: Al área de recursos humanos, se sugiere gestionar talleres para fortalecer habilidades blandas con miras a mejorar las capacidades de relación interpersonal en médicos, enfermeras y administrativos, pues ello agrega valor humano cuando se brinda el servicio de salud.

Tercera: Al área de planificación, se sugiere generar indicadores de efectividad, eficacia y la eficiencia frente al servicio brindado a los usuarios, ya que ello asegura que se cumplan los estándares mínimos de calidad durante la ejecución de los procesos. La gestión deberá orientarse a hacer seguimiento sistemático de estos indicadores, pues asegura mayor satisfacción del usuario.

Cuarta: Al área administrativa se sugiere, fortalecer la gestión de los procesos que impliquen un idóneo mantenimiento de la infraestructura, los equipos y recursos necesarios para brindar el servicio; puesto que la comodidad, ambientación, limpieza y privacidad observada por el usuario incrementa sus niveles de satisfacción.

Referencias

- Andía, C., Pineda, A., Sottec, V., Santos, J., Molina, M. y Romero, Z. (2002). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital I Espinar. *SITUA*, 10(20), 3-11.
- Arbeláez, G. y Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(2), 154-160.
- Aubert, N. y Gaulejac, V. (2007). *El coste de la excelencia*. Barcelona: Paidós.
- Blázquez, M. y Quezada, A. (2014). Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. *Revista Médica*, 14(1), 14-19.
- Camison, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8ª edición). México: Editorial Mcgraw-Hill.
- Cordero, et. al. (2016). Estudio cuali-cuantitativo sobre la atención de salud de niños menores de tres años en establecimientos de salud de nueve regiones pobres del Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 33 (1). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2016.331.1922>
- Delaó, K. (2019). *Influencia De La Cultura Organizacional En La Gestión De Servicios Según Percepción Del Personal De Salud De Un Centro De Salud Nivel I-4* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

- Díaz, S., Buelvas, L., De la Valle, M. y Bustillo, J. (2016). Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. *Archivos de Medicina*, 16(2), 290-303.
- Donabedian A. (1995). Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. En *Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud*, 2(3), 8-9.
- Fernández, R. (2017). *Calidad de la gestión institucional y su relación con la satisfacción del usuario, área de terapia física y rehabilitación en el Centro de Salud San Francisco, Tacna, 2016* (Tesis de Maestría). Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua, Perú.
- Flaviano, J., et al. (2014). Nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa en un hospital público. *Psicología y Salud*, 24(1), 97-107.
- Giese, J. y Cote, J. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 1(1), 1-22.
- Gómez, W., Dávila, F., Campins, R. y Colmenares, S. (2017). Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. *Revista de Salud Pública*, 21(2), 88-98. DOI: <https://doi.org/10.31052/1853.1180.v21.n2.15151>
- Gonzales M., Bermeo A., Morales S., Ruilova D. (2001). *Gestión en los Servicios de Salud*. Ecuador: OPS/OMS.
- Hernández, M. (2001). *El control de Gestión Empresarial. Criterios para la evaluación del desempeño*. La Habana: Ed. Del ISPJAE.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª Edición). México Editorial Mc Graw-Hill.
- Huiza, G. (2006). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de Base Naval. Callao. Octubre-Diciembre 2003. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

- Hunt, H. (1991). Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior. *Journal of Social Issues*. 47(I), 107-117
- Izaguirre, M., Reátegui, L. y Mori, H. (2014). *Percepciones del cliente a cerca del servicio de salud*. En Izaguirre, M., Reátegui, L. y Mori, H. *Calidad y marketing de los servicios de salud* (119-126). Lima: Asociación Gráfica Educativa.
- Jara, J. (2016). *Estudio de satisfacción del usuario externo en los servicios de salud del Hospital Provincial General de Latacunga* (Tesis de maestría). Universidad de las Américas, Quito, Ecuador.
- La Torre, A., Oyola, A. y Quispe, M. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34), 1-10.
- Martin, D., O'neill, M., Hubbard, S., y Palmer, A. (2008). The role of emotion in explaining consumer satisfaction and future behavioural intention. *Journal of Services Marketing*, 22(3), 224-236
- Martínez-Tur, V., Peiró, J. y Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Madrid: Síntesis.
- Mendoza, R. (2015). Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público. *Revista médica de Chile*, 143(8), 1028-1033.
- Bartikowski, B. & Llosa, S. (2004). Customer satisfaction measurement: comparing four methods of attribute categorisations. *The service industries journal*, 24(4), 67-82.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Cali: Editorial Shalom.
- Navarrete, C. (2015). Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México. *CES Salud Pública*, 6, 138-145.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (2000). *Introducción a los métodos cualitativos*. Buenos Aires: Editorial Paidós.

- Ortiz, P. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014* (Tesis de grado). Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú.
- Oliver, R. (1996). *Satisfaction: A behavioral perspective on consumer*. New York: Prince Hill.
- Pérez, S., Gascón, J., Salmerón, D., Hidalgo, P. y Monteagudo, O. (2017). Relevancia del contexto socioeconómico y sanitario en la satisfacción del paciente. *Gaceta Sanitaria*, 31(5), 416-422.
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 1-26.
- Roque, J., Hinojosa, L., Huaman. N., Huaraca, C., Huamanquispe, J., y Velazco, J. (2019). Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención - Red asistencial EsSalud Cusco 2014. *Revista del Cuerpo Médico del HNAAA*, 8(2), 85 - 89.
- Ruiz, M. (2011). *Aproximación cognitiva al estudio de la satisfacción en el ámbito de consumo: propuesta de un modelo integrador* (Tesis Doctoral). Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid, España.
- Salgueiro, A. (2001). *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Seclén, J. y Darras, C. (2005). Peruvian health services users' satisfaction: Socio-demographic factors and accessibility: Peru 2000. *Anales de la Facultad de Medicina*, 66(2), 127-141.
- Sifuentes, O. (2014). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.

- Terán, G., Mora, E., Gutiérrez, M., Maldonado, S., Delgado, W. y Fernández, A. (2017). Gestión de la innovación en los servicios de salud pública. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3), 1-10.
- Tobar F. (2002). *Modelos de Gestión en Salud*. Argentina: Red pública de atención primaria de salud en Argentina.
- Vanhamme, J., & Snelders, D. (2001). The role of surprise in satisfaction judgments. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 14, 27-45.
- Vavra, T. (1997) *Improving Your Measurement of Customer Satisfaction: A Guide to Creating, Analyzing and Reporting Customer Satisfaction Programs*. Wisconsin, Milwaukee: ASQ Quality Press.
- Yi, Y. (1990). *A Critical Review of Consumer Satisfaction*. *Review of Marketing*. Chicago: American Marketing Association, 68-123.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019						
AUTOR: Br. Angélica Sinche Arrieta						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión humana en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión técnica científica en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión humana en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión técnica científica en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019.</p> <p>Determinar la relación que</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión humana en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019.</p> <p>Existe relación entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión técnica científica en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019.</p> <p>Existe relación entre</p>	Variable 1: Gestión de los servicios de salud			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Liderazgo	- Liderazgo de la alta dirección - Buen gobierno y responsabilidad social	1 – 4	Bajo: [28 – 64] Medio: [65 – 103] Alto: [104 – 140]
			Planificación estratégica	- Desarrollo de estrategias - Despliegue de estrategias	5 – 8	
			Orientación hacia el usuario	- Conocimiento del cliente - Relaciones con el cliente	9 – 12	
			Gestión del conocimiento	- Evaluación del desempeño organizacional - Gestión de la información y del conocimiento	13 – 16	
			Orientación hacia las personas	- Sistemas de trabajo - Aprendizaje y motivación de las personas - Bienestar de las personas	17 – 20	
			Gestión de procesos	- Procesos de creación de valor - Procesos de soporte y planificación operativa	21 – 24	
			Resultados	- Resultado de productos y servicios - Resultados orientados al usuario	25 – 28	
			Variable 2: Satisfacción del usuario			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos			
Dimensión humana	- Trato cordial amable. - Personal correctamente uniformado. - Respeto al orden de llegada. - Interés manifestó en la persona y su problema.	1 – 9	Insatisfecho: 22 – 50 Indiferente: 51 – 81 Satisfecho: 82			

gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión del entorno en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019?	existe entre gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión del entorno en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019.	gestión de los servicios de salud y satisfacción con la dimensión del entorno en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, 2019.		<ul style="list-style-type: none"> - Respeto a su privacidad. - Información completa, oportuna y entendida por el usuario - Provisión de descanso médico. - Confidencialidad de los diagnósticos. - Charla educativa de interés para el usuario. 		- 110
			Dimensión técnico científico	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación recibida durante el examen clínico. - Ejecución del examen clínico del área afectada. - Solución del problema de salud del paciente. - Provisión de medicamentos. - Orientación sobre la continuidad de los cuidados post hospitalarios. - Duración de la consulta médica. - Tiempo de espera de aproximadamente 20 minutos. 	10 – 17	
			Dimensión del entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza y orden de los ambientes y baños - Iluminación de los ambientes. - Ventilación de la sala de espera. 	18 – 22	

Anexo 2. Instrumentos

Cuestionario de valoración de la gestión de los servicios de salud

A continuación, encontrará algunas ideas acerca de Gestión de los servicios en el centro de salud. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Siempre

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

	Dimensión 1: Liderazgo	1	2	3	4	5
1	Los directivos del centro de salud crean un ambiente que promueve una conducta ética y legal en el personal de salud					
2	Observo a los directivos del centro de salud se comunica y motivando al personal					
3	Los directivos del centro de salud me preguntan si nos atienden bien					
4	Los directivos del centro de salud hace que el personal actúe correctamente con nosotros.					
	Dimensión 2: Planificación estratégica					
5	Observo que los procesos en el centro de salud están planificados y funcionan ordenadamente					
6	Observo que el centro de salud tienen objetivos claros a alcanzar					
7	Todas las acciones que realiza el centro de salud está planificado					
8	La institución comunica a donde quieren llegar en cuanto a calidad					
	Dimensión 3: Orientación hacia el usuario					
9	El centro de salud trabaja de acuerdo a mis requerimientos, necesidades y expectativas					
10	En el centro de salud hay donde comunicar sugerencias pedidos o quejas.					
11	El centro de salud se preocupa en mantener mi lealtad y superar mis expectativas					
12	En el centro de salud me preocupan periódicamente como me están atendiendo.					
	Dimensión 4: Gestión del conocimiento					
13	El centro de salud monitorea sus operaciones diarias y su desempeño					
14	En el centro de salud, cuando algo no funciona bien, lo arreglan inmediatamente					
15	El centro de salud siempre tiene la información que necesito.					

16	En el centro de salud todos saben quiénes son los mejores profesionales.					
	Dimensión 5: Orientación hacia las personas					
17	En el centro de salud se promueve la cooperación, iniciativa y clima organizacional					
18	El centro de salud tiene identificado las características y habilidades necesarias del personal para que nos atiendan mejor					
19	El centro de salud capacita a su personal					
20	EL centro de salud realiza capacitaciones para contribuir al alto desempeño de la institución					
	Dimensión 6: Gestión de procesos					
21	El centro de salud tiene cada vez mejores servicios					
22	El centro de salud mejora los procesos según nuestras necesidades					
23	El centro de salud tienen instalaciones y equipos que facilitan el servicio que buscamos					
24	EL centro de salud tiene recursos financieros adecuados para apoyar sus operaciones					
	Dimensión 7: Resultados					
25	El centro de salud cuenta con resultados eficaces con respecto a los servicios que ofrece					
26	El centro de salud tiene buenos resultados en comparación de otras instituciones que proveen servicios similares					
27	Los resultados del centro de salud están orientados hacia nosotros					
28	Los resultados que obtiene el centro de salud aseguran lealtad, retención y las referencias positivas de parte de nosotros.					

Cuestionario de satisfacción del usuario

A continuación, encontrará algunas ideas sobre aspectos relacionados a su nivel de satisfacción con respecto a los servicios que presta el centro de salud. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Siempre

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

	Dimensión 1 : Dimensión humana	1	2	3	4	5
1	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio					
2	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención					
3	El personal de salud mantiene confidencialidad del diagnóstico					
4	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso.					
5	El personal le brindó un trato cordial y amable					
6	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes					
7	El personal muestra interés cuando Ud, le consulta sobre su problema de salud					
8	El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera					
9	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido					
	Dimensión 2 : Dimensión técnico científica					
10	El médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada					
11	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar.					
12	Durante la atención médica le solucionan su problema de salud					
13	Usted es transferido inmediatamente a un hospital más					

	especializado si el médico lo considera conveniente					
14	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar					
15	El tiempo que dura su consulta es suficiente					
16	En Farmacia hay todos los medicamentos recetados por el médico					
17	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente 20 minutos					
	Dimensión 3 : Dimensión del entorno					
18	El consultorio está limpio y ordenado					
19	La sala de espera está limpia.					
20	El consultorio está bien iluminado					
21	Los baños están limpios permanentemente					
22	La sala de espera tiene buena ventilación					

Anexo 3. Certificados de validación

Dimensión 6: Gestión de procesos		Si	No	Si	No	Si	No
21	El centro de salud tiene cada vez mejores servicios	✓		✓		✓	
22	El centro de salud mejora los procesos según nuestras necesidades	✓		✓		✓	
23	El centro de salud tienen instalaciones y equipos que facilitan el servicio que buscamos	✓		✓		✓	
24	El centro de salud tiene recursos financieros adecuados para apoyar sus operaciones	✓		✓		✓	
Dimensión 7: Resultados		Si	No	Si	No	Si	No
25	El centro de salud cuenta con resultados eficaces con respecto a los servicios que ofrece	✓		✓		✓	
26	El centro de salud tiene buenos resultados en comparación de otras instituciones que proveen servicios similares	✓		✓		✓	
27	Los resultados del centro de salud están orientados hacia nosotros.	✓		✓		✓	
28	Los resultados que obtiene el centro de salud aseguran lealtad, retención y las referencias positivas de parte de nosotros.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: ALCAR ZAPATA NORIEGA DNI: 06167282

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....de.....del 20..19


Firma del Experto Informante.

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

Apellidos y nombres del juez validador/Dr Mg: ALCAI ZAPATA NOEL DNI: 06167282

Especialidad del validador: METODÓLOGO

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

..... 11 de 11 del 2020



Firma del Experto Informante.

19	El centro de salud capacita a su personal						
20	El centro de salud realiza capacitaciones para contribuir al alto desempeño de la institución	✓		✓		✓	
Dimensión 6: Gestión de procesos		Si	No	Si	No	Si	No
21	El centro de salud tiene cada vez mejores servicios	✓		✓		✓	
22	El centro de salud mejora los procesos según nuestras necesidades	✓		✓		✓	
23	El centro de salud tienen instalaciones y equipos que facilitan el servicio que buscamos	✓		✓		✓	
24	El centro de salud tiene recursos financieros adecuados para apoyar sus operaciones	✓		✓		✓	
Dimensión 7: Resultados		Si	No	Si	No	Si	No
25	El centro de salud cuenta con resultados eficaces con respecto a los servicios que ofrece	✓		✓		✓	
26	El centro de salud tiene buenos resultados en comparación de otras instituciones que proveen servicios similares	✓		✓		✓	
27	Los resultados del centro de salud están orientados hacia nosotros.	✓		✓		✓	
28	Los resultados que obtiene el centro de salud aseguran lealtad, retención y las referencias positivas de parte de nosotros.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): May suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Guzardo Osorio Felipe DNI: 37169557

Especialidad del validador: Psicólogo clínico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

...de... del 20...


 Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: González Osorio Felipe DNI: 31469557

Especialidad del validador: Docente metodólogo

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

09 de 11 del 2019



Firma del Experto Informante.

19	El centro de salud capacita a su personal						
20	El centro de salud realiza capacitaciones para contribuir al alto desempeño de la institución						
Dimensión 6: Gestión de procesos		Si	No	Si	No	Si	No
21	El centro de salud tiene cada vez mejores servicios						
22	El centro de salud mejora los procesos según nuestras necesidades						
23	El centro de salud tienen instalaciones y equipos que facilitan el servicio que buscamos						
24	El centro de salud tiene recursos financieros adecuados para apoyar sus operaciones						
Dimensión 7: Resultados		Si	No	Si	No	Si	No
25	El centro de salud cuenta con resultados eficaces con respecto a los servicios que ofrece						
26	El centro de salud tiene buenos resultados en comparación de otras instituciones que proveen servicios similares						
27	Los resultados del centro de salud están orientados hacia nosotros.						
28	Los resultados que obtiene el centro de salud aseguran lealtad, retención y las referencias positivas de parte de nosotros.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg:

FARFEL RUIZ GUSTAVO FINESTO

DNI:

09870134

Especialidad del validador:

TERAPIA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

28 de 11 del 2019

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: ZAROTE LUIZ GUSTAVO FINESKO DNI: 09870134

Especialidad del validador: TECNICO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y órfido.

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

28 de 11 del 2019



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Base de datos

	Liderazgo	Planificación estratégica	Orientación hacia el usuario	Gestión del conocimiento	Orientación hacia las personas	Gestión de procesos	Resultados	Gestión de los servicios de salud	Dimensión humana	Dimensión técnico científico	Dimensión del entorno	Satisfacción del usuario
1	4	12	15	6	9	10	9	65	21	17	11	49
2	6	8	11	11	13	12	5	66	13	13	10	36
3	7	6	5	10	9	9	12	58	16	17	12	45
4	7	13	15	14	13	12	10	84	19	22	12	53
5	11	13	10	12	13	13	11	83	34	26	16	76
6	4	7	7	4	18	8	6	54	17	14	8	39
7	11	7	6	4	7	7	11	53	23	18	12	53
8	19	8	10	5	20	6	6	74	16	17	7	40
9	5	7	7	9	10	10	8	56	17	20	12	49
10	9	12	9	12	12	11	11	76	22	19	12	53
11	7	11	9	7	6	10	14	64	22	20	11	53
12	11	10	8	12	15	11	9	76	18	18	13	49
13	12	14	14	14	11	7	14	86	34	31	21	86
14	11	11	13	14	11	8	10	78	31	26	15	72
15	9	17	18	15	14	11	13	97	29	24	14	67
16	9	12	9	12	12	11	11	76	34	27	16	77
17	8	8	6	9	7	10	6	54	23	23	9	55
18	7	8	9	12	14	11	7	68	23	23	13	59
19	10	10	16	14	13	16	13	92	33	30	15	78
20	19	10	12	7	18	6	7	79	17	29	7	53
21	11	14	12	11	12	12	12	84	33	30	23	86
22	9	7	7	8	9	12	11	63	11	29	8	48
23	4	10	15	5	8	9	12	63	24	23	12	59

24	17	6	7	10	9	10	7	66	17	17	10	44
25	5	4	9	7	19	7	8	59	12	21	11	44
26	13	14	14	15	13	14	12	95	31	28	16	75
27	9	11	10	12	11	10	12	75	21	24	14	59
28	11	11	10	15	13	12	12	84	34	26	17	77
29	8	6	6	9	10	12	12	63	20	25	10	55
30	7	6	8	8	6	7	7	49	20	23	11	54
31	13	16	16	12	7	9	8	81	14	20	13	47
32	12	6	10	13	14	13	13	81	35	26	14	75
33	10	12	13	13	13	12	11	84	31	31	18	80
34	13	7	10	12	13	13	8	76	33	31	21	85
35	6	5	14	9	8	10	9	61	18	21	10	49
36	12	5	11	4	10	10	12	64	16	24	11	51
37	6	7	14	6	18	6	8	65	15	40	6	61
38	19	8	11	6	17	6	7	74	10	25	5	40
39	10	6	16	11	13	11	9	76	32	24	18	74
40	12	10	11	14	10	12	16	85	18	24	14	56
41	13	18	16	12	12	5	8	84	33	31	21	85
42	5	10	16	14	13	10	14	82	21	20	13	54
43	6	8	11	11	13	12	5	66	11	23	10	44
44	12	12	9	12	8	6	7	66	14	36	17	67
45	7	11	16	9	15	10	15	83	21	19	11	51
46	10	11	19	9	17	9	9	84	20	15	8	43
47	13	15	17	15	14	14	16	104	35	31	19	85
48	4	12	10	8	14	10	11	69	21	17	12	50
49	10	9	20	7	19	10	7	82	18	19	8	45
50	5	9	17	6	19	11	7	74	17	15	8	40
51	4	11	13	6	14	9	13	70	17	19	13	49
52	10	4	19	7	19	4	11	74	20	24	11	55

53	7	5	16	11	10	11	12	72	19	24	10	53
54	7	6	14	9	17	6	10	69	11	15	13	39
55	20	7	11	5	20	6	12	81	18	19	14	51
56	14	13	14	15	14	14	15	99	28	29	17	74
57	7	4	11	8	11	8	5	54	12	15	9	36
58	10	12	13	13	13	12	11	84	20	16	14	50
59	11	11	11	9	12	12	8	74	18	19	11	48
60	12	14	14	14	13	12	16	95	34	31	21	86
61	14	15	12	10	13	6	8	78	37	23	19	79
62	8	8	12	11	11	12	10	72	38	31	22	91
63	18	7	10	7	18	8	9	77	15	16	7	38
64	20	6	9	4	14	6	11	70	15	19	9	43
65	11	9	11	9	14	10	8	72	22	23	12	57
66	12	10	9	10	12	5	6	64	20	20	9	49
67	4	8	17	10	17	9	7	72	15	18	10	43
68	10	6	8	8	15	6	7	60	15	18	11	44
69	8	6	8	6	11	9	7	55	16	17	9	42
70	11	8	14	13	19	16	15	96	20	20	14	54
71	11	11	8	10	15	10	10	75	16	19	10	45
72	7	13	7	8	9	10	7	61	20	17	11	48
73	7	8	11	10	9	12	5	62	16	19	13	48
74	10	12	13	13	13	12	11	84	27	29	18	74
75	12	10	14	13	13	7	12	81	35	26	14	75
76	12	8	9	12	14	14	12	81	35	31	21	87
77	10	10	9	14	13	11	7	74	21	18	12	51
78	8	6	6	9	10	13	12	64	14	15	8	37
79	13	12	10	12	7	10	9	73	12	16	14	42
80	5	7	10	12	13	11	7	65	13	15	13	41
81	17	6	8	6	6	7	9	59	15	14	9	38

82	14	13	8	6	6	6	8	61	25	19	12	56
83	13	9	12	8	8	12	12	74	19	19	10	48
84	5	7	11	11	10	11	12	67	19	20	14	53
85	11	13	10	12	13	13	11	83	34	26	16	76
86	9	6	7	10	7	9	12	60	16	16	6	38
87	20	6	9	6	6	7	10	64	9	17	14	40
88	14	8	7	10	10	8	8	65	37	23	19	79
89	4	8	14	10	15	14	15	80	22	19	10	51
90	10	8	16	8	12	11	6	71	22	18	15	55
91	6	11	5	5	19	10	6	62	14	17	7	38
92	7	9	11	6	6	10	12	61	25	20	14	59
93	18	8	8	6	19	8	5	72	11	12	5	28
94	11	5	7	10	7	7	11	58	21	18	10	49
95	5	6	6	9	6	12	12	56	17	17	9	43
96	7	5	8	7	7	12	10	56	17	15	9	41
97	5	7	12	12	10	13	6	65	14	15	9	38
98	12	11	9	12	14	14	12	84	35	31	21	87
99	13	15	7	11	10	10	12	78	25	22	14	61
100	12	11	11	11	6	6	4	61	20	14	9	43
101	13	10	13	14	15	13	6	84	19	23	10	52
102	8	10	16	16	13	10	15	88	26	22	14	62
103	11	11	9	12	5	8	6	62	15	16	8	39
104	5	7	6	9	11	12	12	62	23	12	12	47
105	4	6	7	6	18	10	8	59	19	13	8	40
106	19	6	8	6	19	6	6	70	19	18	8	45
107	11	11	10	9	13	12	6	72	19	17	8	44
108	5	8	5	10	7	12	11	58	19	23	8	50
109	11	13	13	15	12	12	16	92	31	26	17	74
110	11	9	9	11	12	9	6	67	16	15	8	39

111	5	7	11	9	12	12	8	64	15	16	11	42
112	11	6	10	14	13	13	11	78	31	26	16	73
113	10	7	7	8	7	6	12	57	12	15	12	39
114	8	12	11	11	10	6	12	70	38	31	22	91
115	4	8	6	6	19	10	8	61	16	18	14	48
116	8	4	5	5	5	4	13	44	22	19	12	53
117	13	9	14	10	11	12	15	84	24	15	12	51
118	4	6	5	12	12	11	12	62	27	18	13	58
119	8	6	6	10	6	12	9	57	21	18	8	47
120	18	6	8	6	7	4	10	59	12	13	7	32
121	12	10	11	12	12	11	15	83	14	22	7	43
122	12	6	10	7	10	7	13	65	25	22	17	64
123	6	10	6	5	18	9	14	68	13	18	8	39
124	17	5	8	6	5	8	10	59	10	12	10	32
125	12	10	10	10	7	4	16	69	21	19	11	51
126	19	7	9	6	7	6	10	64	13	15	10	38
127	12	14	13	12	12	11	12	86	27	25	15	67
128	12	10	9	10	10	10	11	72	14	17	6	37
129	8	4	8	8	6	11	12	57	12	14	8	34
130	8	5	4	11	5	8	13	54	24	19	11	54
131	9	9	16	7	9	13	15	78	21	23	13	57
132	19	6	8	7	5	4	9	58	16	19	13	48
133	19	7	9	4	5	8	10	62	14	15	8	37
134	20	7	11	6	6	6	11	67	23	17	14	54
135	9	9	16	5	7	12	17	75	20	18	14	52
136	10	11	15	11	11	6	9	73	32	24	18	74
137	7	5	6	7	18	5	13	61	15	14	6	35
138	13	11	11	11	8	9	14	77	15	11	9	35
139	10	8	10	10	5	8	11	62	23	18	13	54

140	9	7	5	9	6	9	12	57	9	18	8	35
141	11	16	13	14	15	12	11	92	29	27	16	72
142	9	7	8	8	5	8	7	52	19	23	10	52
143	4	10	13	12	8	10	11	68	21	20	12	53

Anexo 5. Carta de autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTITUTO DE SALUD
REGIONAL
LIMBA
CANTÓN EQUATORIAL
CO. 200
18-11-19
Escuela de Posgrado

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Lima, 8 de noviembre de 2019

Carta P. 439-2019-EPG-UCV-LN

DR. MARIO ALBERTO EGUISQUIZA CRIADO
Jefe del centro de salud "Laderas de Chillón"
JEFE DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD
CENTRO DE SALUD LADERAS DE CHILLÓN

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ANGELICA SINOHE ARRIETA** identificado con DNI N.º **06151714** y código de matrícula N.º **7001243891**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD LADERAS DE CHILLÓN, PUENTE PIEDRA, 2019"

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,

Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

AC04

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad de Tesis



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Felipe Guizado Oscoco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada "Gestión de los servicios de Salud y satisfacción del usuario en el centro de salud Laderas de Chillón. Puente piedra, 2019" de la estudiante **ANGELICA SINCHE ARRIETA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 30 de enero del 2020



Felipe Guizado Oscoco
DNI:31169557

Anexo 7: Pantallazo del software Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following text:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN
GESTION PÚBLICA

Gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario en el centro de salud
Ludera de CMBG, Puente Piedra, 2019

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:
Dr. Argiliza Sandoz Arce ORCID: 0000-0002-4006657

ASESOR:
Dr. Felipe Guizado Orco ORCID:0000-0003-0765-7341

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión de políticas públicas

FEED - 1674

On the right side, a sidebar displays the similarity report:

Resumen de similitudes

25 %

Constituye:

1	Encuesta y entrevista	16 %
2	Encuesta y entrevista	3 %
3	Encuesta y entrevista	3 %
4	Encuesta y entrevista	1 %
5	Encuesta y entrevista	-1 %
6	publicación científica	-1 %
7	tesis de grado	-1 %
8	tesis de grado	-1 %
9	Encuesta y entrevista	-1 %
10	Encuesta y entrevista	-1 %
11	Encuesta y entrevista	-1 %
12	Encuesta y entrevista	-1 %

At the bottom of the interface, the status bar shows: Página 1 de 35, Número de oraciones: 1310, Turnitin Report, High Resolution, and a watermark for 'WPA'.

Anexo 8: Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SINCHE ARIETA ANGELICA

D.N.I. : 06151714

Domicilio : URBANIZACIÓN JARDINES DE SHANGRILO

Teléfono : Fijo : 963726166 Móvil :

E-mail : angelicasinche@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SINCHE ARIETA ANGELICA

Título de la tesis:

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD

LODOPES DE CHILÓN, FUENTE PIEDRA, 2019

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a
publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 06 FEBRERO 2020

Anexo 9: Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ANGELICA SINCHE ARRIETA

INFORME TITULADO:

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE
SALUD LADERAS DE CHILLON-PUNTE PIEDRA, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 25 DE ENERO DE 2020

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN