



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de denuncias y satisfacción del usuario en una
institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Bach. Peralta Cardenas, Miguel Angel (ORCID: 0000-0003-4587-4206)

ASESORA:

Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira (ORCID: 0000-0002-3919-0185)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas de los Servicios de Salud

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria:

A Dios, porque su gracia siempre está presente en mi vida; a mis hijos, Miguel Adrián y Renato Daniel, quienes dan aún más sentido a mi existencia; y, a mis padres Adrián y Ana María, quienes, por su esfuerzo y dedicación en mis primeras etapas de vida, permitieron que pueda recibir la formación necesaria y útil para mi desarrollo personal.

Agradecimiento:

A esta casa de estudios por la oportunidad brindada para realizar los estudios de posgrado necesarios en mi desarrollo profesional; y, a mi asesora de tesis, por su guía, empeño, y confianza depositada en el autor, para lograr el cumplimiento del objetivo trazado.

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. MARCO TEÓRICO	04
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	17
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	21
4.1. Análisis descriptivos.....	21
4.1.1. Análisis descriptivo de variables.....	21
4.1.2. Análisis descriptivo de dimensiones.....	23
4.2. Análisis Inferencial.....	34
4.2.1. Relación gestión de denuncias y satisfacción del usuario....	34
4.2.2. Relación gestión de denuncias y expectativa.....	36
4.2.3. Relación gestión de denuncias y capacidad de respuesta....	37
4.2.4. Relación gestión de denuncias y capacidad comunicativa...	39
4.2.5. Relación gestión de denuncias y percepción del servicio....	40
V. DISCUSIÓN.....	42
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS.....	50

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Anexo 3: Validación de instrumentos

Anexo 4: Resultado de confiabilidad

Anexo 5: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 6: Carta de presentación a la institución pública

Anexo 7: Carta de autorización de aplicación de los instrumentos

Anexo 8: Base de datos

Índice de tablas

Tabla 1. Descripción de la variable gestión de denuncias.....	21
Tabla 2. Descripción de la variable satisfacción del usuario.....	22
Tabla 3. Descripción de la dimensión acceso a la denuncia.....	23
Tabla 4. Descripción de la dimensión diligencias de intervención.....	24
Tabla 5. Descripción de la dimensión control del plazo.....	26
Tabla 6. Descripción de la dimensión comunicación.....	27
Tabla 7. Descripción de la dimensión expectativa.....	28
Tabla 8. Descripción de la dimensión capacidad de respuesta.....	30
Tabla 9. Descripción de la dimensión capacidad comunicativa.....	31
Tabla 10. Descripción de la dimensión percepción del servicio.....	32
Tabla 11. Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov.....	34
Tabla 12. Prueba de correlación entre variables.....	35
Tabla 13. Rho de Spearman entre gestión de denuncias y expectativa.....	36
Tabla 14. Rho de Spearman entre gestión de denuncias y respuesta.....	37
Tabla 15. Rho de Spearman entre gestión de denuncias y comunicación....	39
Tabla 16. Rho de Spearman entre gestión de denuncias y percepción.....	40

Índice de figuras

Figura 1. Descripción de la variable gestión de denuncias.....	21
Figura 2. Descripción de la variable satisfacción del usuario.....	22
Figura 3. Descripción de la dimensión acceso a la denuncia.....	24
Figura 4. Descripción de la dimensión diligencias de intervención.....	25
Figura 5. Descripción de la dimensión control del plazo.....	26
Figura 6. Descripción de la dimensión comunicación.....	27
Figura 7. Descripción de la dimensión expectativa.....	29
Figura 8. Descripción de la dimensión capacidad de respuesta.....	30
Figura 9. Descripción de la dimensión capacidad comunicativa.....	31
Figura 10. Descripción de la dimensión percepción del servicio.....	33

Resumen

El presente estudio tuvo el propósito de determinar la relación entre la gestión de denuncias y la satisfacción del usuario en una institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021. Estuvo regida bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal y nivel correlacional, con una muestra de 169 usuarios de los servicios de salud de las IPRESS e IAFAS que presentaron su denuncia por presunta vulneración a sus derechos ciudadanos en salud, ante la institución materia de estudio. Se aplicó como instrumento el cuestionario, validado por expertos y una excelente fiabilidad. Los resultados de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman evidenciaron una relación significativa entre las variables gestión de denuncias y satisfacción del usuario, con un p-valor (Sig.) de 0,000; y, un coeficiente Rho de 0,648. Por lo tanto, se concluye que, existe una correlación positiva considerable entre la gestión de denuncias y la satisfacción del usuario en la institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021.

Palabras clave: Gestión, atención, denuncia, satisfacción, usuario.

Abstract

The present study had the purpose of determining the relationship between complaint management and user satisfaction in a public administrative institution of the health sector, Lima, 2021. It was governed by the quantitative approach, non-experimental cross-sectional design and correlation level, with sample of 169 users of the health services of the IPRESS and IAFAS who presented their complaint for alleged violation of their rights in health, before the institution under study. The questionnaire was applied as an instrument, validated by experts and with excellent reliability. The results of the non-parametric statistical test Rho of Spearman showed a significant relationship between the variables management of complaints and user satisfaction, with a p-value (Sig.) Of 0.000; and, a Rho coefficient of 0.648. Therefore, it is concluded that there is a considerable positive correlation between the management of complaints and user satisfaction in the public administrative institution of the health sector, Lima, 2021.

Keywords: Management, attention, complaint, satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

El acceso a los servicios de salud es una necesidad permanente de las poblaciones a nivel internacional, por lo que, los gobiernos buscan establecer políticas públicas para proteger y promover los derechos de sus ciudadanos que buscan acceder a los servicios del sistema sanitario, con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad; en ese sentido, mediante estas políticas se pretende abordar la necesidad de un mecanismo de protección social, respecto al acceso a los servicios sanitarios, reconocido internacional por la Asamblea General de las Naciones Unidas (Bitácora internacional, s.f.).

En el Perú, se han implementado diferentes políticas públicas en beneficio de las personas usuarias de los servicios de salud, tanto del sector público como privado, sin embargo, pese a los esfuerzos desplegados por el Estado peruano, los servicios de salud ofrecidos a través de las instituciones prestadoras de servicios de salud - IPRESS, siguen presentando deficiencias en recursos de infraestructura, equipamiento, gestión administrativa y labor asistencial; asimismo, las instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en salud - IAFAS, responsables de administrar los fondos financieros para la cobertura de las prestaciones médicas requeridas por sus asegurados, por razones de diferente índole, pueden no cumplir con dicho fin; consecuentemente, existe un riesgo potencial de no garantizarse el acceso a los servicios, medicamentos y productos sanitarios de manera oportuna y equitativa a los usuarios.

Ante dicha problemática se creó la Superintendencia Nacional de Salud (MINSA, 2015) que, como institución administrativa pública del sector salud, es el responsable de disponer, implementar, y conducir las actividades dirigidas a proteger los derechos en salud de los ciudadanos que hacen uso de los servicios y/o productos sanitarios brindados por las IPRESS e IAFAS, teniendo entre sus funciones además, regular y ejecutar los procedimientos relacionados a la gestión de denuncias (INDECOPI, 2019), a través del cual los usuarios buscan una solución a su necesidad en salud o problemática presentada en las IPRESS y/o IAFAS, por lo que, resulta necesario conocer si la gestión de denuncias satisface sus exigencias y expectativas.

A nivel local, dicha problemática no es ajena, por lo que, una adecuada gestión de denuncias resulta relevante a fin de garantizar la protección de los

derechos en salud de los usuarios de estos servicios y solucionar sus necesidades en salud en un tiempo razonable; debiéndose valorar el sentido de justicia, hoy en día considerado un tema fundamental, pues adquiere una real importancia en la relación de consumo, por cuanto una de las partes merece un trato específico, diferenciado y protegido por las normas que regulen dicha relación; en ese contexto, en los últimos años se han establecido procedimientos para la protección de los consumidores, derivados de los productos o servicios en los que pudieran verse comprometidos sus intereses, por parte de las instituciones que proveen los mismos (Aguirrezabal, 2018); en ese sentido, se deben buscar estrategias que permitan estimar una adecuada gestión de denuncias, pudiéndose valorar dicha estimación mediante la satisfacción de los usuarios que formulan las mismas, en busca de una solución a su problema presentado en la IPRESS o IAFAS, dicha satisfacción representará una medida centrada en el usuario, la cual será útil para evaluar el servicio brindado (Amorim et al., 2019).

En ese sentido, resulta válido formular como problema general, cual es la relación entre la gestión de denuncias y la satisfacción del usuario en una institución administrativa pública del sector salud, Lima 2021. Asimismo, como problemas específicos, resulta pertinente formular, (i) cual es la relación entre el acceso a la denuncia para la gestión de la misma y la satisfacción del usuario, (ii) cual es la relación entre las diligencias de intervención en la gestión de denuncias y la satisfacción del usuario, (iii) cual es la relación entre el control de plazos en la gestión de denuncias y la satisfacción del usuario; y, (iv) cual es la relación entre la comunicación en la gestión de denuncias y la satisfacción del usuario.

Como justificación conceptual en la presente investigación, podemos señalar que, la normativa vigente en materia de derechos en salud, establece que, toda persona residente en el Perú tiene derecho a acceder a servicios de salud de calidad y en forma oportuna (Congreso de la República del Perú, 2009), para ello, la institución materia de estudio, es la encargada de velar por el cumplimiento de dicha premisa, habiéndose establecido el mecanismo de gestión de denuncias, en busca de una solución a la necesidad de protección de derechos en salud de los usuarios, existiendo además un plazo legal para la gestión de las mismas.

Como justificación práctica se puede señalar que, en la actualidad muchas personas usuarias de los servicios y productos sanitarios ofrecidos por las IPRESS

e IAFAS, perciben vulnerados sus derechos respecto al acceso, calidad, y oportunidad de los mismos; por lo tanto, resulta pertinente evaluar las denuncias existentes y su asociación con el sistema de salud (Choi, H., Choi, W., y Han, 2021); siendo que, no en todos los casos la gestión de la denuncia podría ser percibida de manera satisfactoria por el usuario, por lo que, es necesario identificar los factores que podrían influir en dicha percepción.

Como justificación social podemos señalar que, actualmente existe una cantidad significativa de la población, sobre todo, de las poblaciones vulnerables, quienes tienen la necesidad de acceder a los servicios de salud, sin embargo, se les presentan muchas barreras generadas en las propias IPRESS e IAFAS, por lo que, la institución materia de estudio, como organismo del Estado, tiene la obligación de intermediar por estas personas, en busca de una solución a su necesidad de protección de derechos en salud. Asimismo, se debe señalar que, la existencia de una base de datos con el histórico de denuncias, tal como ocurre en la institución pública estudiada, resulta útil para desarrollar estadísticas que permitan la toma de decisiones con impacto social, basadas en el procesamiento de estos datos (Davidian, M., y Louis, T. 2012).

En consecuencia, el objetivo general de la presente investigación es determinar la relación entre la gestión de denuncias y la satisfacción del usuario en una institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021. Asimismo, los objetivos específicos son, (i) determinar la relación entre el acceso a la denuncia para la gestión de la misma y la satisfacción del usuario, (ii) determinar la relación entre las diligencias de intervención en la gestión de denuncias y la satisfacción del usuario, (iii) determinar la relación entre el control de plazos en la gestión de denuncias y la satisfacción del usuario; y, (iv) definir la relación entre la comunicación en la gestión de denuncias y la satisfacción del usuario.

Finalmente, como hipótesis en la presente investigación tenemos que, la gestión de denuncias está relacionada significativamente con la satisfacción del usuario en una institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021; y, como hipótesis nula que, la gestión de denuncias no está relacionada significativamente con la satisfacción del usuario en una institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Antes de mencionar los antecedentes tomados como referencia en el presente trabajo, resulta necesario contextualizar las variables en estudio, siendo pertinente mencionar que, como parte de las políticas públicas implementadas por el gobierno, se efectúan cambios complementarios en el sistema de salud a efectos de lograr la cobertura sanitaria universal, ello repercute en la organización, financiación, gestión de recursos y prestación de servicios (Stokes et al., 2015); en el caso de nuestro país, parte de estas políticas públicas, incluyen la fiscalización o supervisión de la provisión de los servicios de salud.

Es necesario precisar que, la gestión de denuncias es un procedimiento establecido en el reglamento para la gestión de reclamos y denuncias de los usuarios de las IPRESS e IAFAS, aprobado mediante Decreto Supremo N°002-2019-SA (MINSa, 2019), el cual, está a cargo de la institución estudiada, cuyo fin es defender los derechos de los ciudadanos al acceso a los servicios de salud con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad. Según Sánchez (2020) esta actividad puede ser considerada como un acto de fiscalización administrativa, en tanto, su finalidad se enmarca en verificar el cumplimiento de las obligaciones normativas por parte de los administrados. En atinencia al mencionado reglamento de gestión de denuncias, resulta pertinente reseñar los orígenes de la palabra gestión, a fin de adicionar un contexto histórico en el presente estudio, en ese sentido, Huergo (2003) sostuvo que la misma proviene del latín *gestos* que significa gesto o actitud; asimismo, deriva del latín *gerere* que significa conducir, ejecutar, o llevar a cabo. Corominas y Pascual (1984) consideraron a la gestión como sinónimo de administración.

Adicionalmente, Manrique (2016) sostuvo que, la gestión como nueva ciencia orientada a objetivos pragmáticos, fue presentada de forma general durante las últimas décadas del siglo XIX, convirtiéndose rápidamente en una disciplina a partir de las décadas de 1920 y 1930, transformando los procesos de las empresas, orientando sus esfuerzos en generar valor a las organizaciones que actuaban solo por instinto. A principios de los años veinte del siglo XX, Follett (1924) estableció su enfoque respecto a la administración, considerando los aspectos humanos en las organizaciones, postulando que, el éxito o fracaso de la gestión de una organización, depende en gran medida del compromiso de sus servidores.

A finales del primer cuarto del siglo XX, Fayol (1987) planteó su enfoque en mejorar la eficiencia en una organización lineal mediante la asignación de tareas administrativas. Taylor (1994) catalogado como el padre de la administración, señaló que, la gestión es el arte de demostrar el conocimiento del hacer y la manera más eficiente de hacerlo, promoviendo así un funcionamiento de la organización orientada a la eficiencia industrial en busca de mejorar la producción. La administración moderna orienta su gestión hacia las personas responsables de la operatividad de la organización, logrando de esta forma su colaboración eficaz a fin de alcanzar los objetivos institucionales, así como, el de los propios servidores, esto mediante la utilización de herramientas en el proceso administrativo, tales como la organización, dirección, planeación y control. Asimismo, contempla a la Gestión como un conjunto de acciones y decisiones, que pretenden influenciar positivamente, para efectos de producir una integración de los objetivos, misión y visión de la organización (Restrepo, Mejía y López, 2009).

Por otro lado, como variable de estudio tenemos a la Satisfacción del Usuario, cuya búsqueda de su origen en el tiempo nos remite ineludiblemente al tema de evaluación. Hernández (2011) refirió que, esta frase apareció en la década de 1970 y en el tiempo ha ido consolidándose hasta ser concebida como una de las mejores formas básicas para realizar una evaluación general de un determinado proceso. En ese sentido, mediante la satisfacción del usuario se busca determinar, o por lo menos, tener una referencia de la calidad de un servicio brindado, respecto a la diferencia entre la expectativa y la percepción del usuario (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988). Adicionalmente, podemos señalar que, la satisfacción del usuario puede ser vista como un factor subjetivo de importancia en la atención centrada hacia este (Berning et al., 2018); por lo que, el proveedor de servicios debe mantenerse informado sobre las expectativas del usuario, teniendo en cuenta sus necesidades, a efectos de mejorar los procesos de gestión; y, por lo tanto, la satisfacción general de sus usuarios (Slater et al., 2018); consecuentemente, la satisfacción es un indicador de calidad crucial en la prestación de los servicios administrativos relacionados a la salud (Gentil et al., 2019), demostrando que, si estos servicios funcionan adecuadamente, ayuda a comprender la confianza generada en el usuario, y, su decisión de retornar y/o recomendar los mismos (Gebreyesus, 2019).

Como teoría relacionada al presente estudio, podemos mencionar la teoría general de sistemas, la cual es definida en 1986 por Von Bertalanffy, considerado el padre de dicha teoría, como un complejo de elementos que interactúan entre sí; asimismo, uno de los pioneros de esta teoría, Ramírez Cardona, precisó en 1989 que, los sistemas son conjuntos de elementos constituidos que cumplen un determinado rol, siempre que no falte ninguno de estos elementos, de lo contrario, no pueden funcionar. Otro de los autores que ha aportado a esta teoría es Ian Sommerville, quien en 2011 señaló que la teoría de sistemas se sustenta en la interrelación de componentes reunidos intencionadamente, de diferente naturaleza, cuyo fin es el logro de algún objetivo (Domínguez y López, 2016). En la actualidad, el sistema de gestión, es un esquema general de procesos y procedimientos, empleado para garantizar que las tareas realizadas en las organizaciones, sirvan y cumplan con alcanzar sus objetivos. En ese sentido, las organizaciones necesitan gestionar sus recursos, con el fin de orientar sus actividades hacia el logro de resultados positivos, por lo que, resulta necesario implementar metodologías y herramientas que permitan conformar su sistema de gestión (Beltrán et al., s.f.).

Ahora bien, entre los antecedentes nacionales tomados como referencia en el presente estudio, se consideraron diferentes investigaciones respecto a la relación entre la gestión o procedimientos administrativos y la satisfacción de los usuarios, teniendo así los siguientes:

Febres y Mercado (2020), en su estudio sobre la *satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión* de la ciudad de Huancayo en Perú, de enfoque cuantitativo, descriptivo y corte transversal, con una muestra de 292 pacientes, se obtuvo como resultado una satisfacción global del 60,3%, dependiendo dichos valores básicamente de las dimensiones de seguridad y empatía con un 86,8% y 80,3% de satisfacción respectivamente, el mayor nivel de insatisfacción lo obtuvo la dimensión de objetos tangibles con 57,1% y la capacidad de respuesta con el 55,5%, concluyéndose que, el sistema de salud debería aplicar estrategias de mejora con el fin de proporcionar un servicio de calidad y oportuno a los usuarios.

Campoverde (2020), en su trabajo de investigación sobre la *gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario* en un municipio provincial durante el periodo 2020; de enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo

correlacional, diseño no experimental y corte transversal, con una muestra de 180 usuarios a quienes aplicó instrumentos previamente validados mediante el juicio de expertos, por las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario; tras cuyo procesamiento de datos mediante el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, se obtuvo como resultado un coeficiente Rho de 0,981 y un p-valor de 0,000 (Sig. < 0,05), rechazándose de este modo la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna; en consecuencia, ambas variables tuvieron una relación significativa y una correlación positiva perfecta, infiriéndose que, en cuanto a mejor gestión administrativa, será mayor el nivel de satisfacción del usuario.

Vásquez (2018) efectuó un trabajo de investigación sobre *gestión administrativa y la satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa* de una institución prestadora de servicios de salud en la provincia de San Martín durante el periodo 2018; esta fue de tipo descriptiva correlacional, diseño no experimental y transversal, tomando 348 usuarios como muestra mediante el cuestionario como instrumento, presentó la validez del contenido y análisis de confiabilidad. Como resultado se evidenció una relación positiva directa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, presentándose un coeficiente de correlación de 0.617, indicando además una relación significativa y positiva entre las variables, siendo que, el nivel de la gestión administrativa fue percibida en un nivel medio de 55.6%, y un nivel de satisfacción medio por parte de los usuarios en un 47.0%.

La Torre, Oyola y Quispe, (2018), en su trabajo de investigación respecto a *los factores asociados a la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú*, señalaron que, esta se puede medir entre la expectativa del usuario y su percepción, la misma que estará influenciada por circunstancias familiares, individuales, sociales, y las relacionadas con el servicio recibido por el mismo proveedor; el estudio fue observacional, descriptivo y transversal, a fin de identificar los factores asociados a la satisfacción, incluyó una muestra de 221 usuarios, como resultado se obtuvo que, un 21.3% estaban satisfechos con el servicio, el 26.7% respecto a la fiabilidad, el 31.2% respecto a la responsabilidad, el 48% respecto a la seguridad, el 38.9% respecto a la empatía y el 32.6% respecto a lo tangible. Ahora bien, se observó que el 70.8% de la población masculina y el 86.1% de la femenina se encontraba insatisfecha con el servicio ($p=0.005$); por último, se identificó que conforme se dilataba el tiempo para

la atención, disminuía la satisfacción del usuario ($r=0,316$; $p=0.000$).

Flores (2016) en su estudio sobre la gestión administrativa y satisfacción del paciente en un Hospital Nacional, de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental y nivel correlacional, se determinó una muestra aleatoria de 124 usuarios, recolectando datos con dos instrumentos de confiabilidad en alfa de Cronbach de (0.820) en la gestión administrativa y de (0.898) en la satisfacción del paciente. Como resultado se obtuvo que la satisfacción del paciente fue regular con el 71.8%. En la prueba de hipótesis se empleó la correlación Rho de Spearman, resultando una relación altamente significativa entre las variables, lo que permitió definir que, existe una directa relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del paciente con un Rho de 0.634.

Entre los antecedentes internacionales tomados como referencia en el presente estudio, también se consideraron investigaciones que abordaron la relación entre la gestión o procedimientos administrativos y la satisfacción de los usuarios, teniendo así los siguientes:

Loor (2020), realizó un estudio que buscó determinar la relación entre la *gestión administrativa y satisfacción del usuario externo* en un Hospital General de la provincia de Guayaquil en Ecuador, fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de tipo trasversal correlacional. La muestra empleada fue de 116 usuarios, aplicando cuestionarios previa validación y comprobación de fiabilidad. Los resultados demostraron una correlación alta positiva entre ambas variables con un Rho de 0,591 ($p < 0,05$), asimismo, señaló que, la relación de las variables en todas sus dimensiones resulto ser alta, concluyendo que la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del Hospital General estudiado, fue altamente significativa.

Rodríguez et al. (2019), en su artículo de investigación *la satisfacción de los usuarios afiliados al sistema de salud en la ciudad de Ibagué, Colombia*, cuyo marco teórico estuvo basado en teorías de los sistemas y postulados respecto a la calidad y el servicio, con un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, señalaron que, de los usuarios a quienes se les aplicó una encuesta que consideraba las dimensiones de oportunidad, comunicación, infraestructura, profesionalismo y eficiencia, se obtuvo como resultado que el 44.5% estuvieron satisfechos con los servicio de salud; y, el 29% no estuvieron satisfechos; concluyéndose que, los principales problemas

percibidos por los usuarios fue la comunicación, infraestructura, humanización y tiempo de espera.

Fariño et al., (2018), realizaron un estudio de la *satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención en unidades primarias* del sistema de salud en Ecuador; cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas variables; con enfoque cuantitativo, tipo no experimental transversal y nivel descriptivo, siendo la unidad de análisis los usuarios de los servicios de salud, realizando un cálculo de muestra a través de la fórmula para población finita con resultado de 384 usuarios, el tipo de esta muestra fue probabilística dentro del proceso aleatorio simple, permitiendo recolectar datos para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, el instrumento empleado fue el cuestionario, obteniendo como resultado un 77%, 81% y 80% de satisfacción por parte de los usuarios, en cada una de las dimensiones consideradas relevantes en la investigación; concluyéndose que, desde la perspectiva del usuario, la relación entre las variables calidad de la atención y satisfacción del usuario, es media.

Arbeláez y Mendoza (2017) desarrollaron una investigación que buscó determinar la *relación existente entre la gestión y la satisfacción del usuario* en un centro de salud de un distrito en Ecuador, siendo de enfoque cuantitativo, diseño transversal y correlacional, tomando una muestra de 652 usuarios con un muestreo aleatorio simple; los instrumentos fueron la escala SERVQUAL modificado para satisfacción y EVAL 01-MRL para gestión. Como principal medida de resultado, se obtuvo que, la gestión fue de nivel regular para el 56% y satisfactoria media para el 44%; por otro lado, el nivel de insatisfacción del usuario externo fue de un nivel moderado en un 89% y leve en un 11%. La gestión y la insatisfacción tuvieron un nivel de correlación negativa débil (-0,28 y -016), positiva débil (0,31) y negativa fuerte (-0,52 y 070). La conclusión fue que, existió correlación directa significativa entre una inadecuada gestión y la insatisfacción del usuario.

Barahona (2017), realizó un estudio para *evaluar la calidad de atención y la relación con la satisfacción del usuario externo final* en una red de salud pública de la provincia de Tungurahua en Ecuador; de enfoque cuantitativo, observacional y corte transversal, con una muestra de 345 usuarios, a quienes se les aplicó como herramienta la encuesta. Los resultados descriptivos evidenciaron que, el 87,5% de los usuarios calificaron el trato en el servicio como bueno, el 88,99% señalaron que

se les comunicaron sus derechos y deberes como usuarios de los servicios, mientras que, el 91,88% señalaron que recomendarían la institución. Concluyéndose que, la calidad de los servicios de salud del proveedor, se relaciona con la satisfacción del usuario externo final.

Ahora bien, en el presente trabajo se ha tomado como referencia diferentes teorías y conceptos relacionados a las dos variables del tema en estudio, gestión de denuncias y satisfacción del usuario, así como, de las dimensiones de cada una de ellas, tal como se describen a continuación:

Para la variable 1: Gestión de denuncias, se puede señalar que, la Real Academia Española (2021) define la palabra gestión, como la *acción o efecto de gestionar o administrar*, y, a la denuncia como la *acción y efecto de denunciar*, precisando, además, que esta es la *notificación o comunicación de una comisión de un delito o falta, a la autoridad competente*. El reglamento para la gestión de denuncias de los usuarios de los servicios de salud, vigente a la fecha, define a la denuncia como la manifestación expresa presentada ante la institución administrativa pública del sector salud, respecto a acciones u omisiones que pudieran constituirse en vulneración a los derechos en salud (MINSA, 2019). El buen funcionamiento del procedimiento de gestión de las denuncias presentadas por los usuarios de los servicios de salud, dependerá en gran medida de su estructura, proceso, y resultado, ello implica todos los factores que pueden afectar las condiciones de la gestión (Kajonius, 2016).

Entre las dimensiones a considerar en esta variable, tendremos como referencia los criterios establecidos en el reglamento que regula la gestión de denuncias en el sistema de salud peruano, teniendo así, el acceso a la denuncia, las diligencias de intervención, el control de plazos, y la comunicación.

Respecto al acceso a la denuncia (D_1), la Real Academia Española (2021) define al acceso como la *acción de llegar o acercarse*; y como, *entrada al trato o comunicación con alguien*. La institución estudiada, estableció canales de atención para el acceso de los ciudadanos que desean interponer una denuncia en relación a los servicios de salud recibidos en las IPRESS e IAFAS; entre estos canales tenemos el canal presencial, telefónico, virtual y escrito (SUSALUD, 2018). El acceso al servicio, tanto, como la efectividad del mismo, es una dimensión importante a considerar en la evaluación de la calidad del servicio (Campbell,

Roland y Buetow, 2000), en este caso, el de la gestión de denuncias.

Respecto a las diligencias de intervención (D₂), la Real Academia Española (2021) define a la diligencia como el *trámite de un asunto administrativo y constancia escrita de haberlo efectuado*; y, a la intervención como la *acción y efecto de intervenir*. El reglamento para la gestión de denuncias, define a la intervención como la actuación realizada para recabar información con el objeto de identificar y esclarecer los hechos materia de denuncia y alcanzar una solución al problema o necesidad en salud presentado (MINSA, 2019). Es importante mencionar que, las diligencias de intervención son realizadas en función a los recursos proporcionados por la administración, siendo estos, recursos humanos, tecnológicos y financieros; por lo que, es pertinente determinar la eficiencia en las diligencias de intervención con el uso de estos recursos; asimismo, resulta necesario conocer la efectividad de las diligencias de intervención realizadas, esto es, si se logra o no atender la necesidad de protección del derecho a la salud; y, por último, conocer si se realizan actividades adicionales al margen de las diligencias de intervención normadas, de modo que, los usuarios puedan recibir una ayuda adicional a su necesidad en salud; pues de ser así, la institución estaría brindando un valor agregado a la gestión de denuncias.

En cuanto al control de plazos (D₃), podemos señalar que la Real Academia Española (2021) define al control como la *regulación manual o automática sobre un sistema*; y, al plazo como el *término o tiempo señalado para algo*. El reglamento para la gestión de denuncias establece que, una vez recibida la denuncia, la Intendencia a cargo de brindar atención a la misma, corre traslado y solicita información a la IPRESS o IAFAS involucrada, otorgándole un plazo improrrogable de hasta 10 días; asimismo, el reglamento en comento establece que, el plazo máximo para emitir el informe de la intervención es de 25 días hábiles; y, por último se dispone que como máximo en un plazo de 05 días hábiles de emitido el informe de intervención, se comuniquen tanto al usuario denunciante como a la IPRESS o IAFAS denunciada, el resultado de la misma. Bahillo y Pérez (2012) señalaron que, el procedimiento administrativo debe desarrollarse cumpliendo los plazos legalmente establecidos, siendo esto de gran importancia, en tanto su incumplimiento acarrea consecuencias, como, por ejemplo, la pérdida de derechos de los administrados, esto significaría en potencia un aspecto a considerar, puesto

que las denuncias administrativas tienen un plazo legal para su gestión, y su incumplimiento no solo se verá reflejado en la pérdida de ciertos derechos, sino también, en la insatisfacción del usuario respecto al servicio recibido.

Como última dimensión de la primera variable tenemos a la comunicación (D4), la cual es definida por la Real Academia Española (2021) como la *acción o efecto de comunicar o comunicarse*, asimismo, se puede definir como la trasmisión de señales a través de códigos en común entre el emisor y receptor. El reglamento para la gestión de denuncias, contiene en esencia, la comunicación como pilar fundamental en el proceso de gestión de las mismas, en tanto, está presente desde un inicio cuando es puesto en conocimiento un hecho que podría constituir la vulneración del derecho a la salud; asimismo, como acto previo a las diligencias de intervención, el funcionario o servidor de institución estudiada, debe establecer comunicación con quien formula la denuncia, ya sea para requerir la subsanación de requisitos para el trámite administrativo y/o aclarar los hechos que se denuncian. La comunicación en el marco de la gestión de denuncias persiste durante todo el proceso, hasta la información del resultado de la intervención efectuada por la institución, independientemente si es o no atendida la necesidad de acceso a los servicios de salud; en ese contexto, la asertividad para dar a conocer las funciones y competencias de la institución, así como, los alcances de la denuncia, a los usuarios, del mismo modo, la empatía para proyectar una percepción de real interés por solucionar el problema presentado, son claves en la comunicación durante la gestión de denuncias, lo que permitiría además, comprender y mejorar la relación en pro de una buena comunicación (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993).

Ahora bien, respecto a la variable 2: satisfacción del usuario, la Real Academia Española (2021) define a la satisfacción como la *razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria*; y, a usuario como la *persona que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación*. El reglamento para la gestión de denuncias define al usuario como la persona natural que hace uso de servicios, prestaciones o coberturas por parte de las IPRESS e IAFAS. La Torre Mantilla, Oyola García, y Quispe Ilanzo, (2018), mencionaron que, el grado de satisfacción se puede medir entre la expectativa del usuario y su percepción, la misma que estará influenciada por circunstancias, individuales, sociales, y las relacionadas con el propio servicio.

Entre las dimensiones a considerar en esta variable satisfacción del usuario, tendremos la expectativa, la capacidad de respuesta, la capacidad comunicativa y la percepción del servicio.

La Real Academia Española (2021), define a la expectativa (D₅) como la *Esperanza de realizar o conseguir algo*. Ahora bien, en el contexto de la presente investigación, respecto a la gestión de denuncias, se entiende que, los usuarios esperan un buen funcionamiento de dicho servicio en un tiempo conveniente, lo que en materia estaría relacionado con la fiabilidad, asimismo, esperan un resultado favorable, es decir, esperan que este servicio sea eficaz; es así que, la satisfacción puede estar fuertemente influenciada por las expectativas, de modo que, si un paciente espera un resultado determinado y lo logra, estará satisfecho con el servicio (Royse y Clarke, 2017).

Ahora bien, en la dimensión la capacidad de respuesta (D₆) tenemos que, la Real Academia Española (2021) define a la capacidad como *oportunidad, lugar o medio para ejecutar algo*; y, a la respuesta como *acción con que alguien corresponde a la otra persona*. En ese sentido, la capacidad de responder está condicionada con la oportunidad con que se da, así como el medio mediante esta de ejecuta, por lo que, los indicadores pertinentes para la presente dimensión, y teniendo en cuenta el contexto de la investigación, tenemos a la oportunidad y el canal de respuesta. Adicionalmente, en ciertos casos podría esperarse de los usuarios, que entiendan a la eficacia en el servicio como “algo más” que la Institución pudiera hacer por ellos, y que no esté contemplado necesariamente en los procedimientos, por lo que, resultaría pertinente determinar y medir el valor agregado en la capacidad de respuesta.

Respecto a la capacidad comunicativa (D₇), la Real Academia Española (2021) la define como la *acción o efecto de comunicar o comunicarse*. En el contexto de la gestión de denuncias, resulta primordial entablar una comunicación oportuna y asertiva con el usuario, a fin de comunicar de forma prudente y con claridad las funciones, competencias de la Institución, y los alcances de la gestión de denuncias, de modo que, el usuario no se genere expectativas que no se puedan cubrir o atender; asimismo, en mérito a la transparencia y acceso a la información que rige en toda institución pública, la comunicación debe ser sostenible durante la gestión de denuncias.

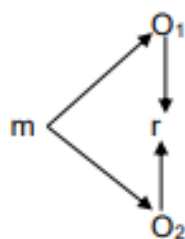
Como última dimensión de la variable satisfacción del usuario, tenemos la percepción del servicio (D₈), siendo la percepción la facultad de poder captar a través de los sentidos, las imágenes, sensaciones externas o impresiones, según lo define la Real Academia Española (2021); siendo que, dicha percepción del servicio en la presente investigación, estará regida por el sentido de justicia, escucha activa y la empatía; teniendo en cuenta que, uno de los determinantes del nivel de satisfacción de los usuarios, es la percepción de la atención recibida directamente de los propios servidores de la organización (Zahlimar, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Fue de tipo aplicada, toda vez que, se sustentó en la necesidad de actualizar conocimientos acordes al tema de investigación, siendo imprescindible su aplicación, al generar nuevos conocimientos que realimentaron el ejercicio de la práctica del tema en estudio (Vargas, 2009).

Diseño de investigación: Fue de diseño no experimental, en tanto, no se aplicó ningún experimento ni se manipuló deliberadamente las variables, por lo tanto, no se influyó en los resultados; asimismo, fue transversal de nivel descriptivo correlacional, toda vez que, la información de campo se recabó en un único momento y tiempo determinado, buscando determinar la relación entre las dos variables (Vásquez y Rey, 2014).



Dónde:

m: muestra de la investigación.

O₁: gestión de denuncias

O₂: satisfacción del usuario

r: relación entre ambas variables.

3.2. Variables y operacionalización: En el proyecto de investigación de enfoque cuantitativo, la primera variable estudiada fue gestión de denuncias; y, la segunda variable fue satisfacción del usuario.

Variable 1: Gestión de Denuncias

Definición conceptual: La Real Academia Española (2021) define a la gestión como la *acción o efecto de administrar*, y a la denuncia como la *notificación o comunicación de una comisión de un delito o falta, a la autoridad competente*. El reglamento para la gestión de denuncias de los usuarios de las IPRESS e IAFAS, define a la denuncia como la manifestación expresa presentada ante la institución administrativa pública del sector salud

materia de estudio, respecto a acciones u omisiones que pudieran constituirse en vulneración a los derechos ciudadanos en salud (MINSA, 2019).

Definición operacional: Tuvo como referencia los criterios establecidos en el reglamento para la gestión de denuncias de los usuarios de los servicios de salud de las IPRESS e IAFAS públicas, privadas y mixtas, de tal forma que, esta variable se midió por cuatro dimensiones, D₁: acceso a la denuncia, D₂: diligencias de intervención, D₃: control de plazos y D₄: comunicación, cuyos conceptos han sido definidos en el marco teórico; asimismo, se aplicó el cuestionario confeccionado por el investigador, en base a las actividades definidas en el reglamento para la gestión de denuncias, estando conformado por diez (10) ítems.

Indicadores: Se tuvieron en consideración los siguientes indicadores:

De la dimensión D₁ acceso a la denuncia: Indicador canales de atención; siendo estos los medios puestos a disposición al público, para la presentación de solicitudes y establecer comunicación (Da Silva, 2021).

En la segunda dimensión D₂ diligencias de intervención: Indicador efectividad; definido como la capacidad de lograr el efecto que se desea o espera (Real Academia Española, 2021). Indicador eficiencia; definido como la capacidad el objetivo deseado con el mínimo de recursos posible o en el menor tiempo posible (“Eficiencia”, 2021). Indicador valor agregado; el cual es la característica extra del servicio ofrecido, cuyo propósito es generar mayor valor al mismo (Ayala, 2020).

En la tercera dimensión D₃ control de plazos: Indicador oportunidad en recabar información, el mismo que puede ser definido como el momento o circunstancia conveniente para lograr o conseguir algo. Indicador monitoreo, definido como la acción de supervisar o controlar algo. Indicador oportunidad en emitir el informe de intervención, el cual es el tiempo conveniente en que se resuelve o atiende la solicitud presentada. Siendo estas definiciones basadas a lo señalado por la Real Academia Española (2021).

En la cuarta dimensión D₄ comunicación: Indicador oportunidad, que como

ya lo señalamos, es el tiempo conveniente en conseguir algo. Indicador asertividad, definido como la expresión emitida de manera firme, clara y entendible. Indicador empatía, que es la capacidad de identificación con alguien y de compartir sus sentimientos. Definiciones basadas a lo señalado por la Real Academia Española (2021).

Escala de medición: La escala fue ordinal, y la técnica empleada fue la de Likert.

Variable 2: Satisfacción del Usuario

Definición conceptual: La Real Academia Española (2021) define a satisfacción como la *razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria*; asimismo, define a usuario como la *persona que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación*. El reglamento para la gestión de denuncias (MINSAs, 2019) define a usuario como la persona natural que hace uso de servicios, prestaciones o coberturas por parte de las IPRESS e IAFAS. La Torre Mantilla, Oyola García, y Quispe Ilanzo, (2018), mencionaron que, el grado de satisfacción se puede medir entre la expectativa del usuario y su percepción, la misma que estuvo influenciada por circunstancias relacionadas con el propio servicio.

Definición operacional: La medición se realizó a través de las siguientes dimensiones, D₅: expectativa, D₆: capacidad de respuesta, D₇: capacidad comunicativa y D₈: percepción del servicio; cuyos conceptos fueron definidos en el marco teórico; se aplicó el cuestionario confeccionado por el investigador en función a la expectativa y percepción del usuario, estando conformado por diez (10) ítems.

Indicadores: Se tuvo como indicadores de la quinta dimensión D₅ expectativa: eficacia y fiabilidad; de la sexta dimensión D₆ capacidad de respuesta: canal de respuesta, oportunidad, beneficio adicional; de la séptima dimensión D₇ capacidad comunicativa: sostenibilidad y asertividad; y, de la octava dimensión D₈ percepción del servicio: sentido de justicia, escucha activa y empatía.

Escala de medición: La escala fue ordinal con la técnica de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población estuvo constituida por los usuarios de los servicios de salud de las IPRESS e IAFAS que acudieron a la institución administrativa del sector salud, a presentar su denuncia por presunta vulneración a sus derechos en salud. Esta población contuvo los elementos que intervinieron en el fenómeno definido y delimitado en el problema de investigación; además, tuvo la característica de poder ser medida, estudiada y cuantificada (Toledo Diaz de León, s.f.).

Criterios de inclusión: Como criterio de inclusión se consideró a los usuarios de los servicios de salud de las IPRESS e IAFAS, que acudieron a la sede de cercado de Lima de la institución estudiada, a presentar sus denuncias por presunta vulneración a sus derechos en salud por acciones u omisiones relacionados con los servicios brindados por las IPRESS e IAFAS

Criterios de exclusión: Se excluyó a los usuarios de los servicios de salud de las IPRESS e IAFAS que presentaron su denuncia ante las otras sedes macrorregionales de la institución, por cuanto la presente investigación se enfocó en la gestión de denuncias realizadas en la sede cercado de Lima de la institución estudiada.

Muestra: Se abordó a un grupo representativo de la población, que reprodujo sus características básicas en concordancia con la investigación. Se aplicó un procedimiento estandarizado para obtener una selección apropiada y útil en la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Para la estimación de la muestra, se aplicó la fórmula que corresponde cuando la población es finita y conocida, siendo un promedio de 300 usuarios que presentan su denuncia por mes, así se tuvo:

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

Dónde: n = muestra, Z = 1.96, P = 0.5, Q = 0.5, d = 0.05, N = 300. Entonces:

n =	$\frac{(300) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (299) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$	= 169
-----	--	-------

Por lo tanto, la muestra de la población para la presente investigación fue de 169 usuarios de los servicios de la salud que presentaron su denuncia ante la institución estudiada por presunta vulneración a sus derechos en salud en las IPRESS e IAFAS.

Muestreo: Se aplicó el muestreo aleatorio simple del método probabilístico, en tanto, se conocían a los sujetos que conforman la población, y tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados para representarla y ser parte de la muestra. Los sujetos de la población fueron registrados en una hoja de cálculo, y se le asignó un número correlativo a fin de aplicar una selección al azar hasta completar la muestra requerida (Hernández y Carpio, 2019).

Unidad de análisis: En la presente investigación se consideró al usuario como unidad de análisis, por cuanto fue el sujeto delimitado por el investigador para ser estudiado (Azcona, Manzini y Dorati, 2013).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: En el presente estudio la técnica empleada fue la encuesta tanto para la variable gestión de denuncias, como para la variable satisfacción del usuario; siendo que, la encuesta es definida como un método de recopilación de datos para ser procesados y obtener una determinada información, siendo basada en teorías y conceptos relacionados a la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014); el instrumento empleado fue el cuestionario, el cual fue confeccionado por el investigador para luego ser validado mediante el juicio de expertos, quienes emitieron su aplicabilidad; este buscó medir la calificación de la gestión de denuncias en relación a la satisfacción del usuario, evaluada en una escala tipo Likert de cinco niveles (Macarevich et al., 2018). En este sentido, según la escala del Alfa de Cronbach, la confiabilidad del instrumento cuestionario de gestión de denuncias fue de 0.988; y, del instrumento cuestionario satisfacción del usuario fue de 0.989, es decir, para ambos casos la fiabilidad fue excelente (Anexo 04).

3.5. Procedimientos: La información respecto a los usuarios de los servicios de salud que presentaron su denuncia ante la institución administrativa pública del sector salud, fue recolectada de la base de datos (Business Process Management - BPM), y, se procedió a aplicar el cuestionario vía canal telefónico, según correspondía debido al contexto de pandemia actual, y dado que, en su totalidad, es el dato registrado por los usuarios al presentar sus denuncias; por lo que, se solicitó autorización previa mediante documento a la institución, a fin de proceder con dicha actividad.

3.6. Método de análisis de datos: Se realizó una estadística descriptiva e inferencial para contrastación de las hipótesis, analizando los datos recogidos en el instrumento, cuya información se procesó en el programa SPSS 25. La estadística descriptiva buscó resumir la información recogida, en forma sencilla, obteniéndose parámetros que definieron las características de la población en estudio; por otro lado, mediante la estadística inferencial se extrajeron conclusiones sobre la población estudiada a partir de los datos recogidos de la muestra (Santillán, 2016).

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

rs: coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d: diferencia entre rangos

n: número de datos

3.7. Aspectos éticos: Se respetó irrestrictamente los principios éticos y morales dispuestos por la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, el cual versa sobre el respeto a las personas en cuanto a autonomía e integridad, búsqueda de bienestar, honestidad, justicia, rigor científico, competencia científica y profesional. Asimismo, se respetó el derecho a la confidencialidad de los participantes en el presente proyecto, previa aprobación de la solicitud de autorización cursada a la institución objeto de la presente investigación académica.

IV. RESULTADOS:

4.1. Análisis descriptivos

4.1.1. Análisis descriptivos de las variables

Tabla 1

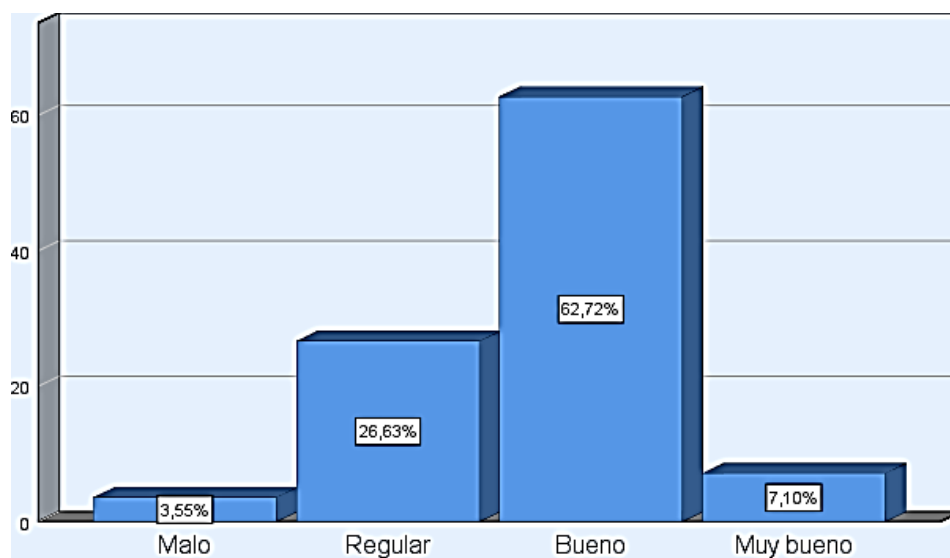
Variable 1: Gestión de denuncias

		Frec.	Porc. (%)	Porc. válido	Porc. Acum.
Válido	Malo	6	3,6	3,6	3,6
	Regular	45	26,6	26,6	30,2
	Bueno	106	62,7	62,7	92,9
	Muy bueno	12	7,1	7,1	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la calificación de los usuarios a la gestión de denuncias en la institución administrativa pública del sector salud.

Figura 1

Variable 1: Gestión de denuncias



Nota. La figura representa el porcentaje de calificación de los usuarios, a la gestión de denuncias en la institución administrativa pública estudiada.

Respecto a la variable gestión de denuncias, con los datos vistos en la Tabla 1 y Figura 1 se puede describir que, del 100% de usuarios a quienes se les aplicó la encuesta, el 3,6% (06) calificaron a la gestión de denuncias como malo; el 26,6% (45) lo calificaron como regular; el 62,7% (106) lo calificaron como bueno; mientras que, solo el 7,1% (12) de los usuarios lo calificaron como muy bueno.

Tabla 2

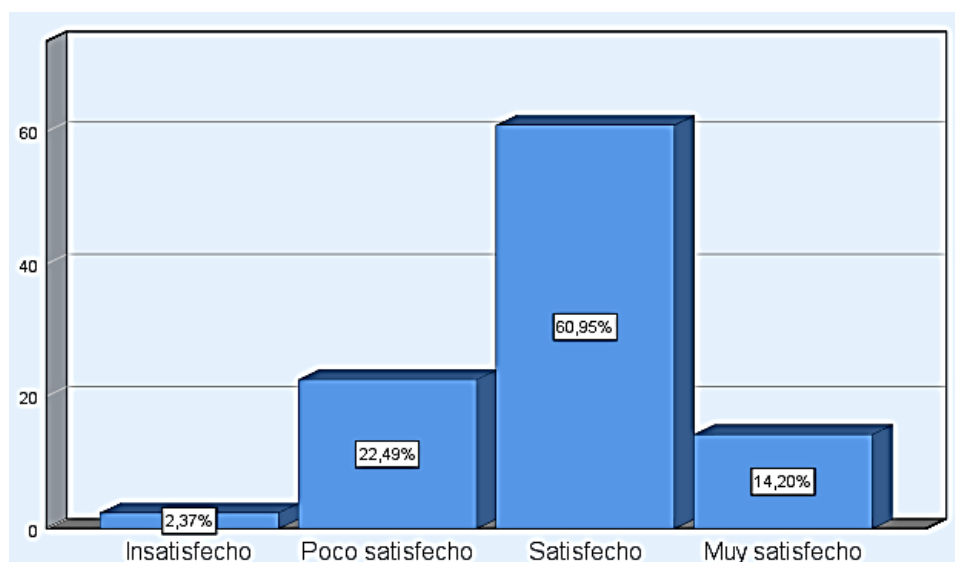
Variable 2: Satisfacción del usuario

		Frec.	Porc. (%)	Porc. válido	Porc. Acum.
Válido	Insatisfecho	4	2,4	2,4	2,4
	Poco satisfecho	38	22,5	22,5	24,9
	Satisfecho	103	60,9	60,9	85,8
	Muy satisfecho	24	14,2	14,2	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la satisfacción de los usuarios respecto a la gestión de denuncias en la institución administrativa pública del sector salud.

Figura 2

Variable 2: Satisfacción del usuario



Nota. La figura representa el porcentaje de satisfacción de los usuarios respecto a la gestión de denuncias en la institución administrativa pública del sector salud.

Respecto a la variable satisfacción del usuario, con los datos vistos en la Tabla 2 y Figura 2 se puede describir que, del 100% de usuarios a quienes se les aplicó la encuesta, los resultados mostraron que, el 2,4% (04) estuvieron insatisfechos con la gestión de denuncias; el 22,5% (38) estuvieron poco satisfechos; por otro lado, la mayoría representada en un 60,9% (103) estuvieron satisfechos con la gestión; mientras que, solo el 14,2% (24) de los usuarios, estuvieron muy satisfechos con la gestión de denuncias.

4.1.2. Análisis descriptivos de las dimensiones

- Dimensiones de la variable gestión de denuncias:

Tabla 3

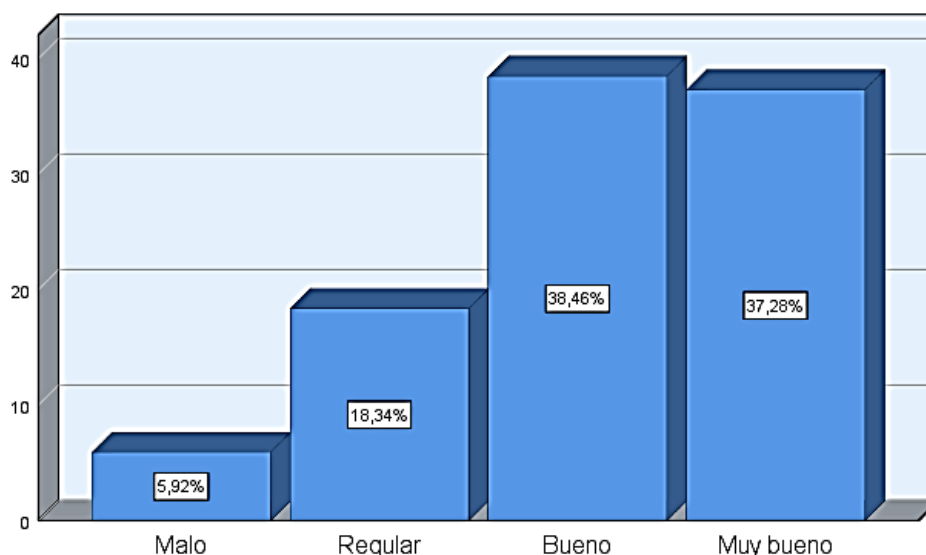
Dimensión acceso a la denuncia

		Frec.	Porc. (%)	Porc. válido	Porc. Acum.
Válido	Malo	10	5,9	5,9	5,9
	Regular	31	18,3	18,3	24,3
	Bueno	65	38,5	38,5	62,7
	Muy bueno	63	37,3	37,3	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la calificación de los usuarios, al acceso para la presentación de denuncias en la institución administrativa pública del sector salud.

Figura 3

Dimensión acceso a la denuncia



Nota. La figura representa el porcentaje de calificación de los usuarios, al acceso para la presentación de denuncias en la institución administrativa pública del sector salud.

De la Tabla 3 y Figura 3 se puede describir que, respecto a la dimensión acceso a la denuncia, del 100% de usuarios a quienes se les aplicó el cuestionario, el 5,9% (10) calificaron al acceso para la presentación de denuncias como malo; el 18,3% (31) calificaron este acceso como regular; el 38,5% (65) lo calificaron como bueno; y, el 37,3% (63) de los usuarios calificaron el acceso a la denuncia como muy bueno.

Tabla 4

Dimensión diligencias de intervención

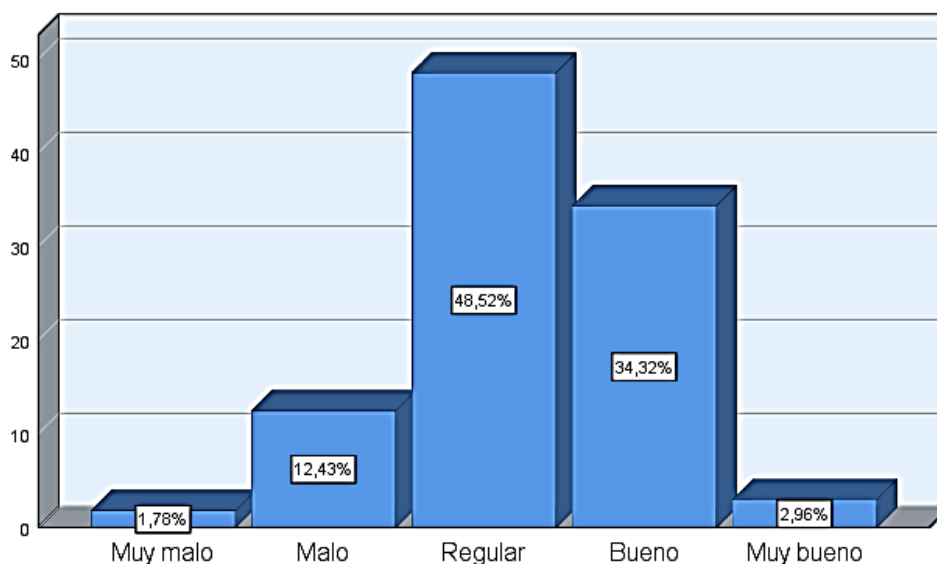
		Frec.	Porc. (%)	Porc. válido	Porc. Acum.
Válido	Muy malo	3	1,8	1,8	1,8
	Malo	21	12,4	12,4	14,2
	Regular	82	48,5	48,5	62,7
	Bueno	58	34,3	34,3	97,0
	Muy bueno	5	3,0	3,0	100,0

Total	169	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Nota. La tabla muestra la calificación de los usuarios, a las diligencias de intervención realizadas en la gestión de denuncias, en la institución administrativa pública del sector salud.

Figura 4

Dimensión diligencias de intervención



Nota. La figura representa el porcentaje de calificación de los usuarios, a las diligencias de intervención realizadas en la gestión de denuncias, en la institución administrativa pública del sector salud.

De la Tabla 4 y Figura 4 se describe que, respecto a la dimensión diligencias de intervención, del 100% de usuarios a quienes se les aplicó el cuestionario, el 1,8% (03) calificaron a estas diligencias como muy malas; el 12,4% (21) las calificaron como malas; el 48,5% (82) las calificaron como regulares; el 34,3% (58) las calificaron como buenas; mientras que, solo el 3,0% (05) de los usuarios las calificaron como muy buenas.

Tabla 5

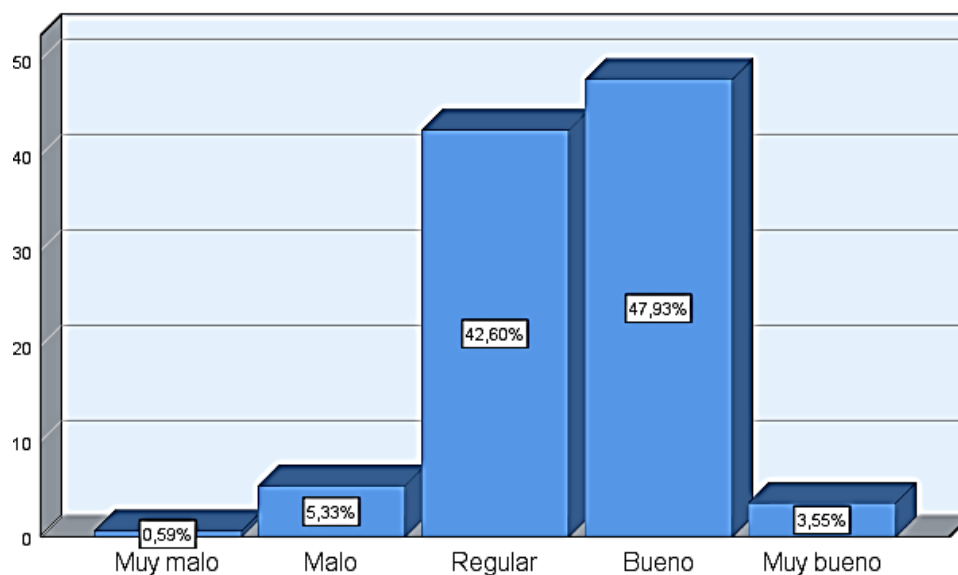
Dimensión control de plazos

		Frec.	Porc. (%)	Porc. válido	Porc. Acum.
Válido	Muy malo	1	0,6	0,6	0,6
	Malo	9	5,3	5,3	5,9
	Regular	72	42,6	42,6	48,5
	Bueno	81	47,9	47,9	96,4
	Muy bueno	6	3,6	3,6	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la calificación de los usuarios, al control del plazo para la gestión de denuncias, en la institución administrativa pública del sector salud.

Figura 5

Dimensión control de plazos



Nota. La figura representa el porcentaje de calificación de los usuarios, al control del plazo para la gestión de denuncias, en la institución administrativa pública del sector salud.

De los datos vistos en la Tabla 5 y Figura 5 se puede describir que, respecto a la dimensión control de plazos, del 100% de usuarios a quienes

se les aplicó el cuestionario, el 0,6% (01) calificó al control de plazos para la gestión de denuncias como muy malo; el 5,3% (09) lo calificaron como malo; el 42,6% (72) lo calificaron como regular; el 47,9% (81) lo calificaron como bueno; mientras que, solo el 3,6% (06) de los usuarios calificaron al control del plazo para la gestión de denuncias, como muy bueno.

Tabla 6

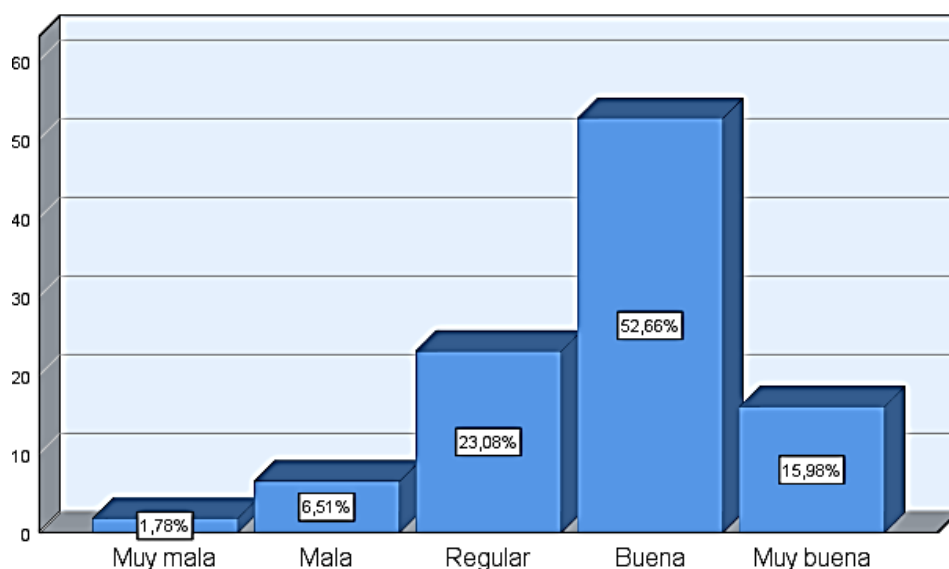
Dimensión comunicación

		Frec.	Porc. (%)	Porc. válido	Porc. Acum.
Válido	Muy malo	3	1,8	1,8	1,8
	Malo	11	6,5	6,5	8,3
	Regular	39	23,1	23,1	31,4
	Bueno	89	52,7	52,7	84,0
	Muy bueno	27	16,0	16,0	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la calificación de los usuarios, a la comunicación durante la gestión de la denuncia, en la institución administrativa pública del sector salud.

Figura 6

Dimensión comunicación



Nota. La figura representa el porcentaje de calificación de los usuarios, a la

comunicación durante la gestión de la denuncia, en la institución administrativa pública del sector salud.

De la Tabla 6 y Figura 6 se puede describir que, respecto a la dimensión comunicación, del 100% de usuarios a quienes se les aplicó el cuestionario, el 1,8% (03) calificaron a la comunicación en la gestión de denuncias como muy mala; el 6,5% (11) la calificaron como mala; el 23,1% (39) la calificaron como regular; el 52,7% (89) la consideraron como buena; mientras tanto, el 16,0% (27) de los usuarios calificaron a la comunicación en la gestión de denuncias como muy buena.

- **Dimensiones de la variable satisfacción del usuario:**

Tabla 7

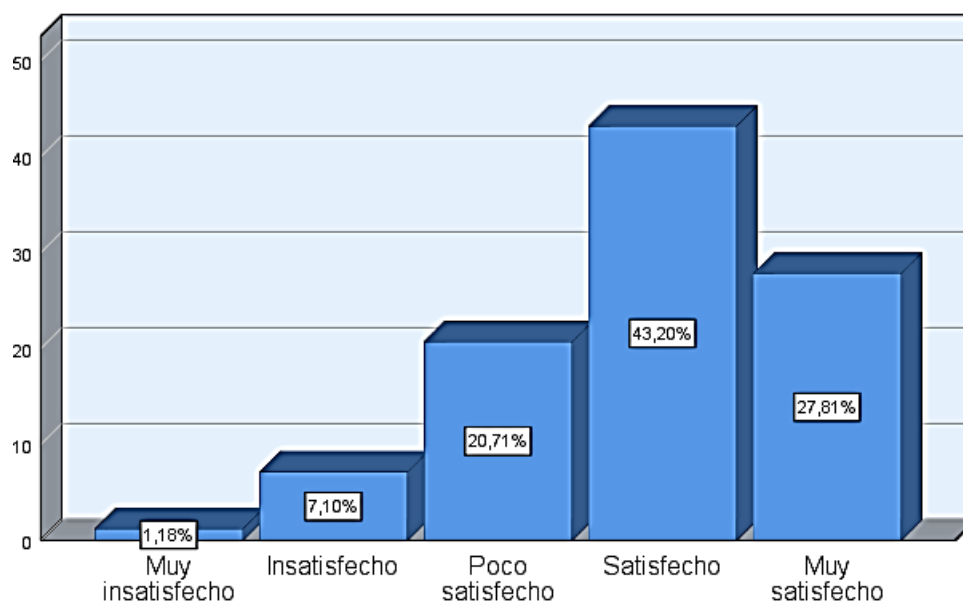
Dimensión expectativa

		Frec.	Porc. (%)	Porc. válido	Porc. Acum.
Válido	Muy insatisfecho	2	1,2	1,2	1,2
	Insatisfecho	12	7,1	7,1	8,3
	Poco satisfecho	35	20,7	20,7	29,0
	Satisfecho	73	43,2	43,2	72,2
	Muy satisfecho	47	27,8	27,8	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el porcentaje de satisfacción de los usuarios, en función a sus expectativas en la gestión de denuncias, en la institución administrativa pública del sector salud.

Figura 7

Dimensión expectativa



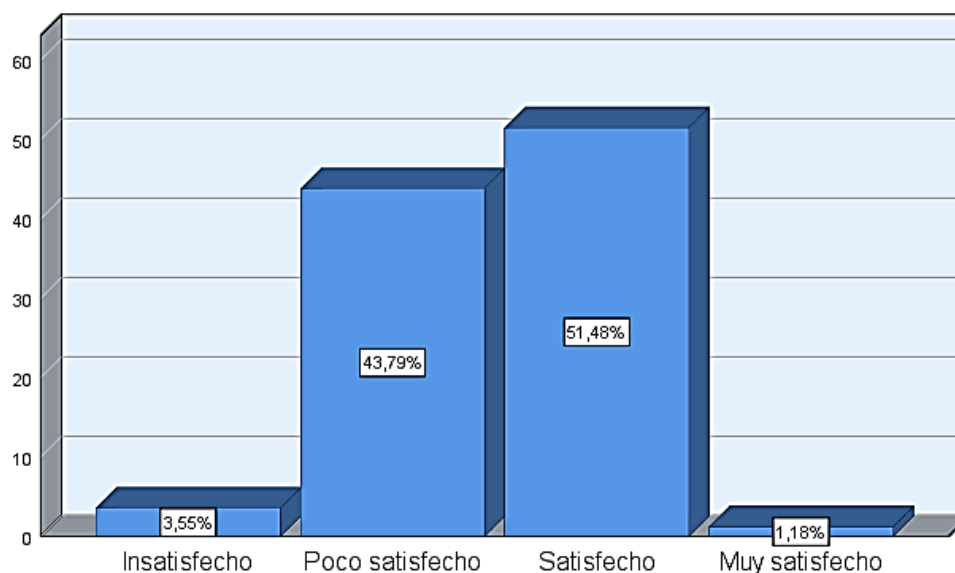
Nota. La figura representa el porcentaje de satisfacción de los usuarios, en función a sus expectativas en la gestión de denuncias, en la institución administrativa pública del sector salud.

De la Tabla 7 y Figura 7 se puede describir que, respecto a la dimensión expectativa en el servicio, del 100% de usuarios a quienes se les aplicó el cuestionario, los resultados mostraron que, el 1,2% (02) de los usuarios estuvieron muy insatisfechos con la gestión de la denuncia en función a sus expectativas en el servicio; el 7,1% (12) estuvieron insatisfechos; el 20,7% (35) estuvieron poco satisfechos; el 43,2% (73) estuvieron satisfechos; mientras que, el 27,8% (47) de los usuarios se mostraron muy satisfechos con la gestión de la denuncia en función a las expectativas que tenían sobre dicho servicio.

Tabla 8*Dimensión capacidad de respuesta*

		Frec.	Porc. (%)	Porc. válido	Porc. Acum.
Válido	Insatisfecho	6	3,6	3,6	3,6
	Poco satisfecho	74	43,8	43,8	47,3
	Satisfecho	87	51,5	51,5	98,8
	Muy satisfecho	2	1,2	1,2	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el porcentaje de satisfacción de los usuarios, con la capacidad de respuesta en la gestión de denuncias, en la institución administrativa pública del sector salud.

Figura 8*Dimensión capacidad de respuesta*

Nota. La figura representa el porcentaje de satisfacción de los usuarios, con la capacidad de respuesta en la gestión de denuncias, en la institución administrativa pública del sector salud.

De la Tabla 8 y Figura 8 se puede describir que, en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, del 100% de usuarios a quienes se les

aplicó el cuestionario, los resultados mostraron que, el 3,6% (06) de los usuarios estuvieron insatisfechos con la capacidad de respuesta en la gestión de su denuncia; el 43,8% (74) estuvieron poco satisfechos; el 51,5% (87) estuvieron satisfechos; mientras que, solo el 1,2% (02) de los usuarios estuvieron muy satisfechos con la capacidad de respuesta en la gestión de denuncias.

Tabla 9

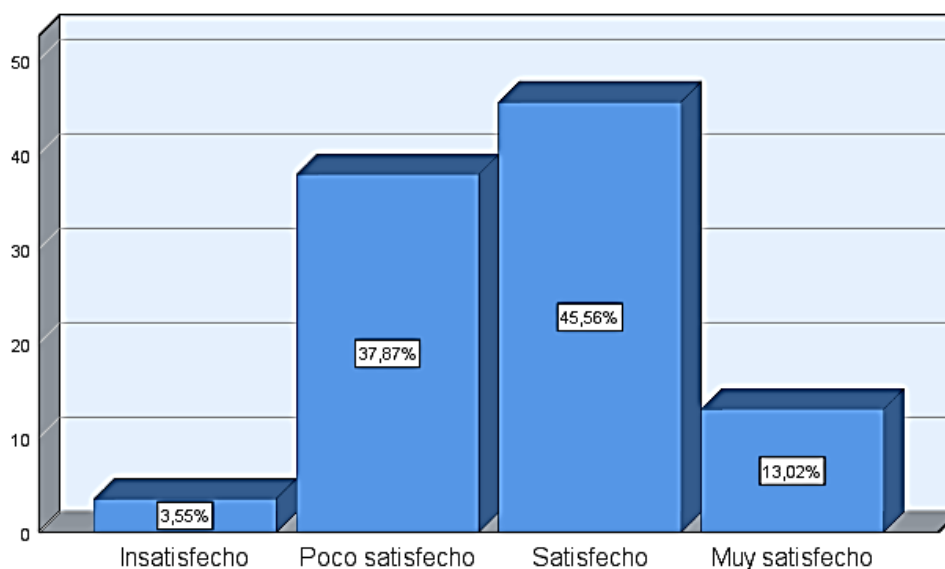
Dimensión capacidad comunicativa

		Frec.	Porc. (%)	Porc. válido	Porc. Acum.
Válido	Insatisfecho	6	3,6	3,6	3,6
	Poco satisfecho	64	37,9	37,9	41,4
	Satisfecho	77	45,6	45,6	87,0
	Muy satisfecho	22	13,0	13,0	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el porcentaje de satisfacción de los usuarios, con la capacidad comunicativa en la gestión de denuncias, en la institución administrativa pública del sector salud.

Figura 9

Dimensión capacidad comunicativa



Nota. La figura representa el porcentaje de satisfacción de los usuarios, con la capacidad comunicativa en la gestión de denuncias, en la institución administrativa pública del sector salud.

De la Tabla 9 y Figura 9 se puede describir que, respecto a la dimensión capacidad comunicativa, del 100% de usuarios a quienes se les aplicó el cuestionario, los resultados mostraron que, el 3,6% (06) de los usuarios estuvieron insatisfechos con la capacidad comunicativa en la gestión de su denuncia; el 37,9% (64) estuvieron poco satisfechos; el 45,6% (77) estuvieron satisfechos; mientras tanto, solo el 13,0% (22) de los usuarios estuvieron muy satisfechos con la capacidad comunicativa en la gestión de denuncias.

Tabla 10

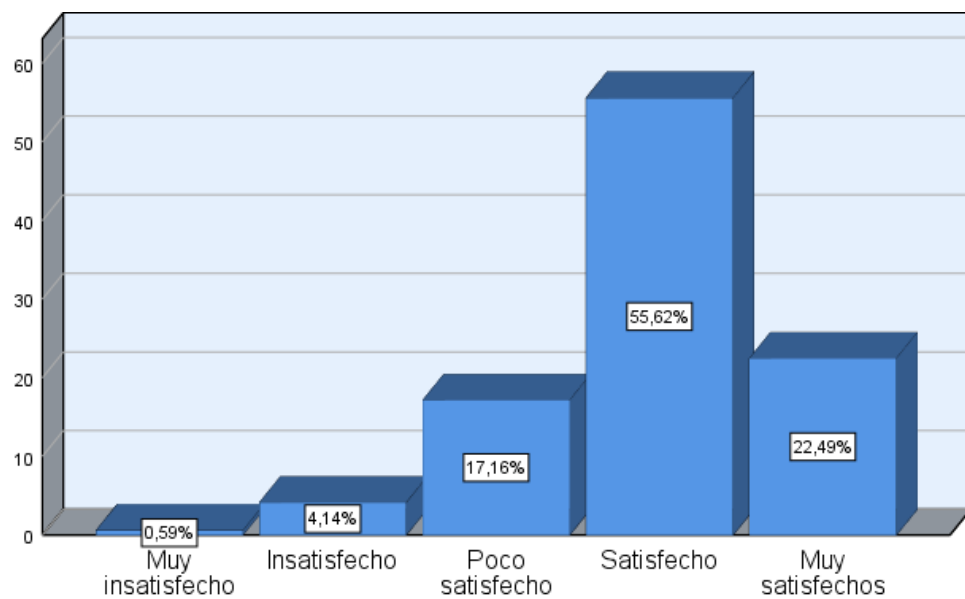
Dimensión percepción del servicio

		Frec.	Porc. (%)	Porc. válido	Porc. Acum.
Válido	Muy insatisfecho	1	0,6	0,6	0,6
	Insatisfecho	7	4,1	4,1	4,7
	Poco satisfecho	29	17,2	17,2	21,9
	Satisfecho	94	55,6	55,6	77,5
	Muy satisfecho	38	22,5	22,5	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el porcentaje de satisfacción de los usuarios, en función a la percepción de la gestión de denuncias, en la institución administrativa pública del sector salud.

Figura 10

Dimensión percepción del servicio



Nota. La figura representa el porcentaje de satisfacción de los usuarios, en función a la percepción de la gestión de denuncias, en la institución administrativa pública del sector salud.

De la Tabla 10 y Figura 10 se puede describir que, respecto a la dimensión percepción del servicio, del 100% de usuarios a quienes se les aplicó el cuestionario, los resultados mostraron que, el 0,6% (01) de los usuarios estuvieron muy insatisfechos con la gestión de la denuncia en función a su percepción de la misma; el 4,1% (07) estuvieron insatisfechos; el 17,2% (29) estuvieron poco satisfechos; el 55,6% (94) estuvieron satisfechos; mientras que, el 22,5% (38) de los usuarios se mostraron muy satisfechos con la gestión de la denuncia, en función a su percepción del servicio recibido.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Relación entre la gestión de denuncias y satisfacción del usuario.

Tabla 11

Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov

Variable	Estadístic.	gl	p-valor (Sig.)
Gestión de denuncias	0,091	169	0,002
Satisfacción del usuario	0,139	169	0,000

Nota. La tabla muestra el resultado de la prueba de normalidad en ambas variables de estudio.

En el presente análisis se emplea la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, toda vez que, se trata de un estudio de enfoque cuantitativo con una muestra mayor a 50 unidades; mientras que, cuando las muestras son menores a dicha cifra se emplea la prueba de Shapiro-Wilk (Pedraza et al., 2015).

La prueba de hipótesis será las siguiente:

- Hipótesis nula (H_0): Los datos muestran una distribución normal.
- Hipótesis alternativa (H_a): Los datos no muestran una distribución normal.

En ese sentido, la regla de decisión será la siguiente:

- Si p-valor (Sig.) < 0,05 rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_a).
- Si p-valor (Sig.) > 0,05 aceptamos la hipótesis nula (H_0) y rechazamos la hipótesis alternativa (H_a).

Ahora bien, conforme a los datos vistos en la Tabla 11 de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, p-valor es < 0,05 para la variable gestión de denuncias (0,002) y para satisfacción del usuario (0,000); por lo

que, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_a), es decir, los datos no muestran una distribución normal.

En consecuencia, emplearemos el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, indicado cuando la distribución de los datos no muestran normalidad (Martínez et al., 2009), a fin de determinar la relación entre ambas variables; la cual, según dicho estadístico, el grado de relación según coeficiente puede ser de, correlación positiva débil (0,01 a 0,10), correlación positiva media (0,11 a 0,50), correlación positiva considerable (0,51 a 0,75), correlación positiva muy fuerte (0,76 a 0,90); y, correlación positiva perfecta (0,91 a 1,00) (Mondragón, 2014).

Tabla 12

Prueba de correlación entre gestión de denuncias y satisfacción del usuario

			Gestión de denuncias	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión de denuncias	Coeficient. de correlac. Sig. (bilateral)	1,000 .	0,648 0,000
		N	169	169
	Satisfacción del usuario	Coeficient de correlac. Sig. (bilateral)	0,648 0,000	1,000 .
		N	169	169

Nota. La tabla muestra la correlación entre ambas variables de estudio según el estadístico Rho de Spearman.

La prueba de hipótesis será la siguiente:

- Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre la gestión de denuncias y la satisfacción del usuario en la institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021.
- Hipótesis alternativa (H_1): Existe relación significativa entre la gestión de denuncias y la satisfacción del usuario en la institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021.

En ese sentido, la regla de decisión será la siguiente:

- Si p-valor (Sig.) < 0,05 rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_1).
- Si p-valor (Sig.) > 0,05 aceptamos la hipótesis nula (H_0) y rechazamos la hipótesis alternativa (H_1).

En consecuencia, con los datos obtenidos en la Tabla 12 se advierte que existe relación significativa entre la gestión de denuncias y la satisfacción del usuario; toda vez que, mediante la prueba estadística de correlación no paramétrica Rho de Spearman, se advirtió que p-valor es igual a 0,000 (Sig. < 0,05); por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna (H_1) y rechazamos la hipótesis nula (H_0); asimismo, se obtuvo un coeficiente de 0,648; concluyéndose que, existe una correlación positiva considerable entre la gestión de denuncias y la satisfacción del usuario en la institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021.

4.2.2. Relación entre la gestión de denuncias y la expectativa del usuario.

Tabla 13

Prueba de correlación entre gestión de denuncias y expectativa del usuario

			Gestión de denuncias	Expectativa del usuario
Rho de Spearman	Gestión de denuncias	Coeficient de correlac.	1,000	0,403
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	169	169
	Expectativa del usuario	Coeficient de correlac.	0,403	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	169	169

Nota. La tabla muestra la correlación entre la variable gestión de denuncias y la dimensión expectativa del usuario, según el estadístico Rho de Spearman.

La prueba de hipótesis será la siguiente:

- Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre la gestión de denuncias y la expectativa del usuario en la institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021.

- Hipótesis alternativa (H_1): Existe relación significativa entre la gestión de denuncias y la expectativa del usuario en la institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021.

En ese sentido, la regla de decisión será la misma empleada en la correlación de variables respecto a los valores de p-valor (sig.), es decir, cuando p-valor (Sig.) es $< 0,05$ rechazamos H_0 y aceptamos H_1 ; por el contrario, si p-valor (Sig.) es $> 0,05$ aceptamos H_0 y rechazamos H_1 .

En consecuencia, con los datos obtenidos en la Tabla 13 se advierte una relación significativa entre la gestión de denuncias y la expectativa del usuario; toda vez que, mediante la prueba estadística de correlación no paramétrica Rho de Spearman, se advirtió que p-valor es igual a 0,000 (Sig. $< 0,05$); por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa (H_1) y rechazamos la hipótesis nula (H_0); asimismo, se obtuvo un coeficiente de 0,403; concluyéndose que, existe una correlación positiva media entre la gestión de denuncias y la expectativa del usuario en la institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021.

4.2.3. Relación entre la gestión de denuncias y la capacidad de respuesta.

Tabla 14

Prueba de correlación entre gestión de denuncias y capacidad de respuesta

			Gestión de denuncias	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión de denuncias	Coeficient de correlac.	1,000	0,548
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	169	169
	Capacidad de respuesta	Coeficient de correlac.	0,548	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	169	169

Nota. La tabla muestra la correlación entre la variable gestión de denuncias y la dimensión capacidad de respuesta, según el estadístico Rho de Spearman.

La prueba de hipótesis será la siguiente:

- Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre la gestión de denuncias y la capacidad de respuesta percibida por el usuario en la institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021.
- Hipótesis alternativa (H_1): Existe relación significativa entre la gestión de denuncias y la capacidad de respuesta percibida por el usuario en la institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021.

En ese sentido, la regla de decisión será la misma empleada en la correlación de variables respecto a los valores de p-valor (sig.), es decir, cuando p-valor (Sig.) es $< 0,05$ rechazamos H_0 y aceptamos H_1 ; por el contrario, si p-valor (Sig.) es $> 0,05$ aceptamos H_0 y rechazamos H_1 .

En consecuencia, con los datos obtenidos en la Tabla 14 se advierte una relación significativa entre la gestión de denuncias y la capacidad de respuesta percibida por el usuario; toda vez que, mediante la prueba estadística de correlación no paramétrica Rho de Spearman, se advirtió que p-valor es igual a 0,000 (Sig. $< 0,05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); asimismo, se obtuvo un coeficiente de 0,548; concluyéndose que, existe una correlación positiva considerable entre la gestión de denuncias y la capacidad de respuesta percibida por el usuario en la institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021.

4.2.4. Relación de la gestión de denuncias y la capacidad comunicativa.

Tabla 15

Prueba de correlación entre gestión de denuncias y capacidad comunicativa

			Gestión de denuncias	Capacidad comunicativa
Rho de Spearman	Gestión de denuncias	Coeficient de correlac. Sig. (bilateral)	1,000 .	0,413 0,000
		N	169	169
	Capacidad comunicativa	Coeficient de correlac. Sig. (bilateral)	0,413 0,000	1,000 .
		N	169	169

Nota. La tabla muestra la correlación entre la variable gestión de denuncias y la dimensión capacidad de respuesta, según el estadístico Rho de Spearman.

La prueba de hipótesis será la siguiente:

- Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre la gestión de denuncias y la capacidad comunicativa percibida por el usuario en la institución administrativa pública del sector salud, 2021.
- Hipótesis alternativa (H_1): Existe relación significativa entre la gestión de denuncias y la capacidad comunicativa percibida por el usuario en la institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021.

En ese sentido, la regla de decisión será la misma empleada en la correlación de variables respecto a los valores de p-valor (sig.), es decir, cuando p-valor (Sig.) es $< 0,05$ rechazamos H_0 y aceptamos H_1 ; por el contrario, si p-valor (Sig.) es $> 0,05$ aceptamos H_0 y rechazamos H_1 .

En consecuencia, con los datos obtenidos en la Tabla 15 se advierte una relación significativa entre la gestión de denuncias y la capacidad comunicativa percibida por el usuario; toda vez que, mediante la prueba estadística de correlación no paramétrica Rho de Spearman, se advirtió que p-valor es igual a 0,000 (Sig. $< 0,05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); asimismo, se obtuvo un

coeficiente de 0,413; concluyéndose que, existe una correlación positiva media entre la gestión de denuncias y la capacidad comunicativa percibida por el usuario, en la institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021.

4.2.5. Relación entre la gestión de denuncias y la percepción del servicio.

Tabla 16

Prueba de correlación entre gestión de denuncias y percepción del servicio

			Gestión de denuncias	Percepción del servicio
Rho de Spearman	Gestión de denuncias	Coeficient de correlac. Sig. (bilateral)	1,000	0,437
		N	169	169
	Percepción del servicio	Coeficient de correlac. Sig. (bilateral)	0,437	1,000
		N	169	169

Nota. La tabla muestra la correlación entre la variable gestión de denuncias y la dimensión percepción del servicio, según el estadístico Rho de Spearman.

La prueba de hipótesis será la siguiente:

- Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre la gestión de denuncias y la percepción del servicio por parte del usuario en la institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021.
- Hipótesis (H_1): Existe relación significativa entre la gestión de denuncias y la percepción del servicio por parte del usuario en la institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021.

En ese sentido, la regla de decisión será la misma empleada en la correlación de variables respecto a los valores de p-valor (sig.), es decir, cuando p-valor (Sig.) es $< 0,05$ rechazamos H_0 y aceptamos H_1 ; por el contrario, si p-valor (Sig.) es $> 0,05$ aceptamos H_0 y rechazamos H_1 .

En consecuencia, con los datos obtenidos en la Tabla 16 se advierte una relación significativa entre la gestión de denuncias y la percepción del

servicio por parte del usuario; toda vez que, mediante la prueba estadística de correlación no paramétrica Rho de Spearman, se advirtió que p-valor es igual a 0,000 (Sig. < 0,05); por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); asimismo, se obtuvo un coeficiente de 0,437; concluyéndose que, existe una correlación positiva media entre la gestión de denuncias y la percepción del servicio por parte del usuario, en la institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021.

V. DISCUSIÓN:

El objetivo principal del presente estudio, fue determinar la relación entre la gestión de denuncias y la satisfacción del usuario en una institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021; en tanto, como hipótesis general se planteó que, existe una relación significativa entre la gestión de denuncias y la satisfacción del usuario en la institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021.

Los resultados descriptivos, tras haber aplicado las encuestas y haber procesado los datos, indicaron que, en una escala ordinal de muy buena, buena, regular, mala y muy mala; la gestión de denuncias en la institución administrativa pública del sector salud, es muy buena para el 7,1% de los usuarios y buena para la gran mayoría representada en un 62,7%, mientras que, el 26,6% de los usuarios la califican como regular y solo el 3,6% lo califica como malo, no habiendo usuarios que hayan calificado a este procedimiento como muy malo; por lo que, de forma global se puede señalar que, la gestión de denuncias en la institución administrativa pública del sector salud, obtuvo una calificación aprobatoria (buena y muy buena) por el 69.8% de sus usuarios.

Ahora bien, respecto al análisis de las dimensiones de la variable gestión de denuncias, podemos señalar los siguientes resultados descriptivos, como en el caso del acceso a la denuncia, la cual fue la dimensión mejor calificada por los usuarios, cuyo indicador fueron los canales de atención, toda vez que, un 38,5% lo calificaron como bueno, y el 37,3% lo calificaron como muy bueno; porcentajes que representan a la mayor parte de los usuarios encuestados. La segunda dimensión con mejor calificación fue la comunicación, con sus indicadores oportunidad, asertividad y empatía, en tanto, el 52,7% de los encuestados calificaron a esta dimensión como buena, y, el 16,0% la calificaron como muy buena.

La dimensión control de plazos, fue calificada como buena por el 47,9% de los encuestados, y muy buena por el 3,6%, siendo la suma de estas cantidades, poco más de la mitad del total de encuestados; y, por último, las diligencias de intervención, con sus indicadores, efectividad, eficiencia y valor agregado, fue la dimensión menos favorecida en la calificación por parte de los usuarios, en tanto, la mayoría de ellos las calificaron como malas y regulares con un 12,4% y 48,5% respectivamente, mientras que, apenas el 34,3% y el 3,0% las calificaron como buenas y muy buenas respectivamente. En ese sentido, las principales

observaciones a considerar en un proceso de mejora, sería el control de plazos y las diligencias de intervención en la gestión de denuncias.

Por otro lado, los resultados descriptivos indicaron que, en una escala ordinal desde muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho, insatisfecho a muy insatisfecho; el 14,2% de los usuarios encuestados estuvieron muy satisfechos con la gestión de su denuncia, y la gran mayoría representada en un 60,9% estuvieron satisfechos, mientras que, el 22,5% estuvieron poco satisfechos, y solo el 2,4% de los usuarios encuestados estuvieron insatisfechos con la gestión de denuncias, no habiendo usuarios que estuvieran muy insatisfechos con este procedimiento; por lo que, de forma global se puede señalar que, el 75,1% de los usuarios que presentaron su denuncia ante la institución estudiada, estuvieron satisfechos o muy satisfechos con la gestión de la misma.

En ese sentido, evidenciamos que, tanto para la variable gestión de denuncias, como para la variable satisfacción del usuario, de forma global se obtuvieron resultados muy favorables para la institución administrativa pública del sector salud materia de estudio; similares a los encontrados en el estudio realizado por Febres y Mercado (2020), quienes tras evaluar la calidad de la gestión administrativa en una institución prestadora de servicios de salud, obtuvieron un resultado global del 60,3% de satisfacción en los usuarios.

Sin embargo, los resultados vistos en el párrafo precedente, son distintos a los resultados identificados por Flores (2016), quien en su estudio sobre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en una institución prestadora de servicios de salud, evidenció que, la gran mayoría representada en un 71,8% de usuarios estuvieron satisfechos solo a nivel regular, lo que podría traducirse, para efectos comparativos con el presente estudio, como poco satisfechos.

Por otro lado, respecto al análisis descriptivo de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario, los resultados demostraron que, la dimensión percepción del servicio, con sus indicadores, sentido de justicia, escucha activa y empatía, fue la dimensión con mejores resultados, en tanto, el 55,6% de los encuestados estuvieron satisfechos con la gestión de su denuncia, en función a su percepción del servicio recibido, y el 22,5% se mostraron muy satisfechos. La segunda dimensión con mejores resultados fue la expectativa en el servicio, con sus indicadores eficacia y fiabilidad, toda vez que, el 43,2% y 27,8% estuvieron

satisfechos y muy satisfechos respectivamente, con la gestión de la denuncia en función a las expectativas que tenían sobre dicho servicio.

Respecto a la dimensión capacidad comunicativa, con sus indicadores sostenibilidad y asertividad, se obtuvo un 45,6% de satisfacción y un 13,0% de usuarios muy satisfechos. Asimismo, en la dimensión capacidad de respuesta, con sus indicadores canal de respuesta, oportunidad y beneficio adicional, el 51,5% de los encuestados estuvieron satisfechos; mientras que, el 1,2% estuvieron muy satisfechos. En ese sentido, se ha identificado que, las dimensiones de la variable satisfacción del usuario han obtenido resultados favorables, representados en más de la mitad o mayoría de los encuestados.

Resultados similares fueron descritos por Barahona (2017), quien realizó un estudio para evaluar la calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario externo final en una institución prestadora de servicios de salud pública; cuyos resultados evidenciaron que, el 87,5% de los usuarios calificaron el trato en el servicio como bueno, el 88,99% de los usuarios calificaron la capacidad comunicativa como buena, mientras que, el 91,88% de los usuarios recomendarían el servicio de la institución; de ese modo se concluyó que, la calidad de los servicios de salud del proveedor, se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo final.

Sin embargo, pese a obtenerse resultados favorables respecto a la satisfacción de los usuarios con la gestión de denuncias en la institución administrativa pública del sector salud; podemos señalar, proyectándonos a la idoneidad del servicio, que, como principales observaciones en un eventual proceso de mejora, se deberá considerar la capacidad comunicativa y la capacidad de respuesta, por ser las dimensiones que obtuvieron resultados con valores ligeramente inferiores a los de las dimensiones percepción del servicio y expectativa del usuario.

Similar apreciación tuvieron Rodríguez et al. (2019) en su investigación sobre la satisfacción de los usuarios en la afiliación a un sistema de salud respecto a la calidad del servicio recibido, donde se obtuvo un resultado del 44.5% de usuarios satisfechos con el servicio, mientras que, el 29% no lo estuvieron; concluyéndose que, entre los principales problemas percibidos por los usuarios fueron la capacidad de comunicación y el tiempo de espera o de respuesta.

En cuanto al resultado correlacional, tras aplicar la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman entre las variables, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, toda vez que, p-valor fue igual a 0,000 (Sig. < 0,05), concluyéndose que, existe relación significativa entre ellas; asimismo, el coeficiente Rho fue de 0,648; es decir, existe una correlación positiva considerable entre ambas variables, esto nos permite inferir que, la satisfacción del usuario está condicionada por una buena o mala gestión de denuncias en la institución administrativa pública del sector salud.

Resultados similares fueron descritos por Campoverde (2020), en su trabajo de investigación sobre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en una institución pública, donde tras aplicar el estadístico Rho de Spearman, obtuvo como resultado un coeficiente Rho de 0,981 y un p-valor de 0,000 (Sig. < 0,05), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna; determinando que, existe una relación significativa entre las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario, e identificando una correlación positiva perfecta entre ambas, infiriendo que, en cuanto exista una mejor gestión administrativa, mayor será el nivel de satisfacción en el usuario.

Adicionalmente, Vásquez (2018) en su estudio sobre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en una institución prestadora de servicios de salud, obtuvo como resultados, tras la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, una correlación positiva considerable entre ambas variables, toda vez que, el coeficiente Rho fue de 0.617, asimismo, al tener un p-valor < 0,05 se determinó que, la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la institución prestadora de servicios de salud, fue significativa.

Ahora bien, respecto al análisis inferencial de las correlaciones, se advirtió una relación significativa entre la variable gestión de denuncias y las cuatro dimensiones de la variable satisfacción del usuario, las cuales son, expectativa del usuario, capacidad de respuesta, capacidad comunicativa, y percepción del servicio; toda vez que, en cada una de estas correlaciones el p-valor fue de 0,000 (Sig. < 0,05).

Asimismo, se identificó una correlación positiva media entre la gestión de denuncias y la expectativa del usuario, en tanto, el coeficiente Rho fue de 0,403.

Del mismo modo, se identificó una correlación positiva considerable entre la gestión de denuncias y la capacidad de respuesta percibida por el usuario, en tanto, el coeficiente Rho fue de 0,548. Adicionalmente, se advirtió una correlación positiva media entre la gestión de denuncias y la capacidad comunicativa percibida por el usuario, toda vez que, el coeficiente Rho fue de 0,413. Por último, se advirtió una correlación positiva media entre la gestión de denuncias y la percepción del servicio por parte del usuario, en tanto, el coeficiente Rho fue de 0,437.

Consecuentemente, podemos señalar que, en el presente estudio existe una correlación que va desde, positiva media hasta positiva considerable, entre la variable gestión de denuncias y las dimensiones, expectativa del usuario, capacidad de respuesta, capacidad comunicativa, y percepción del servicio, en la institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021.

Es de mencionar que, el estudio realizado por La Torre, Oyola y Quispe (2018), respecto a los factores asociados a la satisfacción de los usuarios en una institución prestadora de servicios de salud, precisaron que, esta se puede medir entre la expectativa del usuario y su percepción, la cual está influenciada por diferentes circunstancias, entre las cuales están las relacionadas con el propio servicio brindado por el proveedor; en ese sentido, podemos mencionar que, entre la variable gestión de denuncias y la dimensión expectativa del usuario (considerando sus indicadores eficacia y fiabilidad) existe una correlación positiva media con un coeficiente Rho de 0,403; asimismo, entre la variable gestión de denuncias y la dimensión percepción del servicio (considerando sus indicadores sentido de justicia, escucha activa y empatía) existe una correlación positiva media con un coeficiente Rho de 0,437; advirtiéndose así una similar correlación de ambas dimensiones con la variable gestión de denuncias, infiriéndose que, la satisfacción en ambas dimensiones están condicionadas medianamente a una buena o mala gestión de denuncias.

Del mismo modo, en el estudio realizado por La Torre, Oyola y Quispe (2018), se obtuvo como resultado que, solo el 21.3% de los usuarios estaban satisfechos con el servicio, de los cuales el 31.2% lo estaban respecto a la responsabilidad en la gestión, identificándose que, conforme se dilataba el tiempo para la atención o respuesta, disminuía la satisfacción del usuario.

Podemos mencionar adicionalmente que, en los estudios centrados en

determinar la relación entre la calidad en los procedimientos o servicios y la satisfacción de las personas que hace uso de los mismos, Loor (2020) demostró la existencia de una correlación alta positiva entre ambas variables con un Rho de 0,591 ($p < 0,05$); mientras que Fariño et al. (2018) concluyeron que, la relación entre ambas variables es medianamente significativa; y, Arbeláez y Mendoza (2017) demostraron la existencia de una correlación directa significativa entre una inadecuada gestión y la insatisfacción del usuario.

En ese sentido, de manera global, los antecedentes tomados como referencia para el presente estudio cuantitativo correlacional, descriptivo e inferencial, demostraron la existencia de algún nivel de correlación entre la variable atención o gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en las instituciones públicas prestadoras de servicios de salud, infiriéndose así que, la satisfacción de los usuarios está condicionada en una forma medianamente significativa con la atención en los procedimientos administrativos de dichas instituciones, lo que no es ajeno al presente estudio, donde finalmente, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, concluyéndose que, existe una correlación significativa entre la gestión de denuncias y la satisfacción del usuario en la institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Los resultados muestran una relación significativa y una correlación positiva considerable entre las variables gestión de denuncias y satisfacción del usuario en una institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021; en tanto, en la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0,648 y p-valor (Sig.) de 0,000.
- 6.2 Los resultados muestran una relación significativa y correlación positiva media entre la gestión de denuncias y la expectativa del usuario en una institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021, Lima, 2021; en tanto, en la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0,464 y p-valor (Sig.) de 0,000.
- 6.3 Los resultados muestran una relación significativa y correlación positiva considerable, entre la gestión de denuncias y la capacidad de respuesta percibida por el usuario en una institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021, Lima, 2021; en tanto, en la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0,548 y p-valor (Sig.) de 0,000.
- 6.4 Los resultados muestran una relación significativa y una correlación positiva media, entre la gestión de denuncias y la capacidad comunicativa percibida por el usuario en una institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021, Lima, 2021; en tanto, en la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0,413 y p-valor (Sig.) de 0,000.
- 6.5 Los resultados muestran una relación significativa y una correlación positiva media, entre la gestión de denuncias y la percepción del servicio por parte del usuario en una institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021, Lima, 2021; en tanto, en la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0,437 y p-valor (Sig.) de 0,000.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 La institución administrativa pública del sector salud, a efectos de alcanzar la idoneidad de la gestión de denuncias, deberá tener en consideración la dimensión control de plazos, calificada como muy buena, solo por el 3,6% de los encuestados; a fin de incluirla en los procesos de mejora, programando tareas o actividades que ayuden mejorar la oportunidad en recabar la información solicitada a las administradas, mejorar el monitoreo de la gestión de denuncias al interior de la institución, y, optimizar el tiempo para emitir oportunamente el informe, o dar atención a la denuncia, en el plazo legalmente establecido.
- 7.2 La institución deberá observar las diligencias de intervención e incluirlas en los procesos de mejora, programando tareas o actividades relacionadas a la efectividad, eficiencia y valor agregado, toda vez que, esta dimensión fue la menos favorecida con los resultados, en tanto, fue calificada por los encuestados como mala y regular por un 12,4% y 48,5% respectivamente.
- 7.3 La institución deberá considerar la dimensión capacidad comunicativa, con sus indicadores sostenibilidad y asertividad, e incluirlas en los procesos de mejora institucional, programando actividades que involucren al servidor, a fin de mantener o potenciar el buen trato o atención directa al usuario, toda vez que, esta dimensión obtuvo un resultado de 45,6% de satisfacción, y un 13,0% de usuarios muy satisfechos.
- 7.4 La institución deberá considerar la dimensión capacidad de respuesta, con sus indicadores canal de respuesta, oportunidad y beneficio adicional, en la gestión de denuncias, y así buscar la idoneidad de dicha gestión, toda vez que, el 51,5% de los encuestados estuvieron satisfechos; y, el 1,2% estuvieron muy satisfechos con la capacidad de respuesta percibida en la gestión.
- 7.5 Pese a que se obtuvieron resultados favorables, tanto para la variable gestión de denuncias, la cual fue calificada por el 62,7% de los encuestados como buena; y, para la variable satisfacción del usuario, con el 60,9% de usuarios satisfechos; se debe considerar que, como institución pública del

sector salud, se debe buscar un constante aporte a la resolución de problemas relacionados al acceso a los servicios de salud, debiéndose optimizar la gestión de denuncias y buscar su idoneidad, en tanto, existe un porcentaje acumulado del 30,2% de usuarios que califican a la gestión de denuncias como mala o regular; y, otro porcentaje del 24,9% de usuarios insatisfechos o poco satisfechos con dicha gestión.

REFERENCIAS

- Aguirrezabal Grünstein, M. (2018). Análisis crítico del procedimiento voluntario introducido en la ley chilena de protección de consumidores y usuarios como mecanismo alternativo de solución de conflictos colectivos. *Revista de Derecho. Publicación Arbitrada de La Universidad Católica Del Uruguay*, 14(18), 45–71. <https://doi.org/10.22235/rd.v18i2.1613>.
- Amorim, L. P., Senna, M., Alencar, G. P., Rodrigues, L. G., de Paula, J. S., & Ferreira, R. C. (2019). User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. *BMC oral health*, 19(1), 126. <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0803-8>.
- Arbeláez-Rodríguez, Gloria, & Mendoza, Pedro. (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. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>.
- Ayala, M. (2020). Valor agregado en las empresas. Bet365. <https://www.america-retail.com/mexico/que-es-el-valor-agregado-en-las-empresas-ejemplos/>.
- Azcona, M., Manzini, F. Dorati, J. (2013). *Precisiones Metodológicas sobre la Unidad de Análisis y la Unidad de Observación. Aplicación a la Investigación en Psicología*. Instituto de Investigaciones en Psicología (IniPsi), Facultad de Psicología, Universidad Nacional de la Plata. pp. 68. http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:KNfnla_Cy4gJ:se dici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45512/Documento_completo.pdf%3Fsequence%3D1+&cd=9&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe.
- Bahillo, E., & Pérez, C. "El procedimiento administrativo." *Gestión de la documentación jurídica y empresarial*, Paraninfo, 2012, pp. [253]-290. *Administración y Gestión. Gale eBooks*, <https://link.gale.com/apps/doc/CX7062300015/GVRL?u=univcv&sid=GVRL&xid=e43bc86d>.
- Barahona Alvear, S. E. (2017). Evaluar la calidad de atención y la relación con la satisfacción del usuario externo final de la red pública integral de salud, en

SOLCA Tungurahua en el servicio de hospitalización (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gerencia de Institución de Salud). Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26416>.

Beltrán Sanz, J., Carmona Calvo, Miguel., Carrasco Pérez, R., Rivas Zapata, M., Tejedor Panchón, F. (s.f.). Guía para una gestión basada en procesos. Serie Procesos y Métodos. Instituto Andaluz de Tecnología. ISBN 84-923463-7-7. Recuperado de: https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf.

Berning, V., Heidegger, T., Laupheimer, M., & Nübling, M. (2018). Patient satisfaction and quality of recovery. *Anaesthesia*, 73(4), 521–522. <https://doi.org/10.1111/anae.14258>.

Bitácora Internacional. (s.f.). Día de la Cobertura Sanitaria Universal: Desafíos que trascienden la ley en el Perú. Consultado el 10 de mayo de 2021. <https://www.bitacorainternacional.com/single-post/d%C3%ADa-de-la-cobertura-sanitaria-universal-desaf%C3%ADos-que-trascienden-la-ley-en-el-per%C3%BA?cv=1>.

Campbell, S. M., Roland, M. O., & Buetow, S. A. (2000). Defining quality of care. *Social science & medicine* (1982), 51(11), 1611–1625. [https://doi.org/10.1016/s0277-9536\(00\)00057-5](https://doi.org/10.1016/s0277-9536(00)00057-5).

Campoverde Guerra, Lucia L. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2020*. Repositorio Institucional UCV. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58376>.

Congreso de la República del Perú. (2009, 02 de octubre). Ley N°29414 Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud. <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29414.pdf>.

Corominas, J. y Pascual J. A. (1984). Diccionario crítico etimológico. Madrid: Gredos. (p. 297)

- Choi, H., Choi, W. S., & Han, E. (2021). Suggestion of a simpler and faster influenza-like illness surveillance system using 2014-2018 claims data in Korea. *Scientific reports*, 11(1), 11243. <https://doi.org/10.1038/s41598-021-90511-0>
- Da Silva, Douglas. (2021). ¿Que son los canales de atención y que tipos existen?. Zendesk. Recuperado el 01 de julio de 2021 de: <https://www.zendesk.com.mx/blog/canales-atencion-que-es/>.
- Davidian, M., & Louis, T. A. (2012). Why statistics? *Science* (New York, N.Y.), 336(6077), 12. <https://doi.org/10.1126/science.1218685>.
- Domínguez-Ríos, V.A. y López Santillán, M.A. (2016). Teoría General de Sistemas, un enfoque práctico. *Tecnociencia Chihuahua* 10(3): 125-132. Recuperado de: http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v10n3/Data/Teoria_General_de_Sistemas_un_enfoque_practico.pdf
- Eficiencia. (22 de julio de 2021). En *Wikipedia*. <https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Eficiencia&oldid=134031459>.
- Fariño Cortes, J., Vera Lorenti, F., Cercado Mancero, A., Velasco Donoso, A., Millaico Noriega, M., Saldarriaga Jiménez, D. (2018). Satisfaction of the users and quality of attention In Primary Health Care Units-Milagro. *Revista científica INSPILIP* V. (2), Número 2, Guayaquil, Ecuador. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-986627?lang=en>.
- Fayol, H., & Taylor, F. (1987). *Administración industrial y general. Principios de la administración científica*. Décimo cuarta Edición. Buenos Aires: El Ateneo. https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf.
- Febres Ramos, Richard J. & Mercado-Rey, Miguel R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* Julio 2020; 20(3):397-403. DOI 10.25176/RFMH.v20i3.3123. Recuperado de: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1128350?lang=en>.

- Flores Bolívar, Luis A. (2016). *Gestión administrativa y satisfacción del paciente en el Hospital Nacional dos de mayo de Lima 2016* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6136/FLORES_BL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Gebreyesus A. (2019). Determinants of client satisfaction with family planning services in public health facilities of Jigjiga town, Eastern Ethiopia. *BMC health services research*, 19(1), 618. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4475-5>.
- Gentil, L., Grenier, G., Bamvita, J. M., & Fleury, M. J. (2020). Satisfaction with health and community services among homeless and formerly homeless individuals in Quebec, Canada. *Health & social care in the community*, 28(1), 22–33. <https://doi.org/10.1111/hsc.12834>.
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. McGraw Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.
- Hernández Salazar, P. (2011). The relevance of user satisfaction. *Documentación De Las Ciencias De La Información*, 34, 349-368. https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463.
- Huergo, Jorge. (2003). *Los Procesos de Gestión*. Material de lectura para los cursos de “Comunicación en las organizaciones públicas”. Provincia de Bs. As.: IPAP Volumen 2004. Recuperado de: <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual INDECOPI. (2019, Setiembre). Lineamientos sobre Protección al

Consumidor. Recuperado de: https://static.legis.pe/wp-content/uploads/2019/10/Lineamientos-Protecci%C3%B3n-Consumidor-2019-Legis.pe_-1.pdf?cv=1&fbclid=IwAR3-BMq3qo55TgKrYvW0sFinavjvrB7IUUfmqMe8g9KYY_nM87cAtj5T8iQ.

Kajonius, P. J., & Kazemi, A. (2016). Structure and process quality as predictors of satisfaction with elderly care. *Health & social care in the community*, 24(6), 699–707. <https://doi.org/10.1111/hsc.12230>.

La Torre Mantilla, A. R., Oyola García, A. E., & Quispe Ilanzo, M. P. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34), 1–10. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.fasu>.

Loor Chichande, Yedaryl A. (2020). *Gestión Administrativa y satisfaccion del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61000>.

Macarevich, A., Pilotto, L. M., Hilgert, J. B., & Celeste, R. K. (2018). User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. *Cadernos de saude publica*, 34(2), e00110716. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00110716>.

Manrique López, A. (2016). Management and design: Convergence disciplinar. *Revista científica Pensamiento Y Gestión*, (40). Retrieved from <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/8808>.

Martínez Ortega, Rosa María, Tuya Pendás, Leonel C, Martínez Ortega, Mercedes, Pérez Abreu, Alberto, & Cánovas, Ana María. (2009). El Coeficiente de Correlación de los Rangos de Spearman Caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2) Recuperado en 04 de julio de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es.

- Ministerio de Salud del Perú. (2015, 13 de agosto). Decreto Supremo N°027-2015-SA Aprueban Reglamento de la Ley 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1129495/Decreto_Supremo_027-_2015_-_SA.pdf?cv=1.
- Ministerio de Salud del Perú. (2019, 31 de enero). Decreto Supremo N°002-2019-SA Aprueban Reglamento para la Gestión de reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-reglamento-para-la-gestion-de-reclamos-y-denuncias-decreto-supremo-n-002-2019-sa-1736853-1>.
- Mondragón Barrera, Mónica Alejandra. (2014). Uso de la Correlación de Spearman en un Estudio de Intervención de Fisioterapia. *Movimiento científico* Vol.8 (1): 98-104. ISSN: 2011-7191. Recuperado de: <file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-UsoDeLaCorrelacionDeSpearmanEnUnEstudioDeIntervenc-5156978.pdf>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). Research note: More on improving quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140-147.
- Real Academia Española. (s.f.). *Diccionario de la lengua española*. 23.^a ed., [versión 23.4 en línea]. <https://dle.rae.es>. Recuperado el 20 de junio de 2021.
- Restrepo de O., L., Mejía, S., & López Duque, M. (2009). Administración moderna para organizaciones orientadas a resultados. *Scientia Et Technica*, 1(41). <https://doi.org/10.22517/23447214.2891>

- Rodríguez, M. S., Buitrago, A., Varón, N., y Quintero, R. (2019). The satisfaction of users affiliated with the health system in the Ibagué city, Colombia. *Revista Le Bret* 11, 123 – 147. <https://doi.org/10.15332/rl.v0i11.2415>.
- Royse, C. F., & Clarke, S. (2017). Satisfaction is not substantially affected by quality of recovery: different constructs or are we lost in statistics?. *Anaesthesia*, 72(9), 1064–1068. <https://doi.org/10.1111/anae.13931>.
- Sánchez Povich, L. A. (2020). La fiscalización administrativa en el ordenamiento peruano: de la heterogeneidad a la regulación común. *IUS ET VERITAS*, (60), 38-64. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202001.002>.
- Santillán, A. (2016). *Estadística descriptiva e inferencial: conceptos generales*. Recuperado de: <https://ebevidencia.com/archivos/3568>.
- Slater, A. M., Estrada, F., Suarez-Lopez, L., de la Vara-Salazar, E., & Campero, L. (2018). Overall user satisfaction with family planning services and associated quality care factors: a cross-sectional analysis. *Reproductive health*, 15(1), 172. <https://doi.org/10.1186/s12978-018-0615-3>.
- Stokes, J., Gurol-Urganci, I., Hone, T., & Atun, R. (2015). Effect of health system reforms in Turkey on user satisfaction. *Journal of global health*, 5(2), 020403. <https://doi.org/10.7189/jogh.05.020403>. Recovered from: <http://europepmc.org/article/PMC/4622488#abstract>.
- Superintendencia Nacional de SUSALUD Salud. (2018, 06 de abril). *Atención en Canales en IPROT M2.P02 V.1*. Resolución de Superintendencia N°057-2018-SUSALUD/S. Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1021829/S057.pdf>.
- Taylor, F. (1994). *Principios de la administración científica*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Topalian, A. (1980). *The management of design projects*. Londres: Associated Business Press.
- Toledo Diaz de León, Neftalí. (s.f.). *Población y Muestra: Técnicas de Investigación cualitativas y cuantitativas*. Universidad Autónoma del Estado de México. [Fecha de consulta 8 de junio de 2021]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>.

- Vásquez, A y Rey, N. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Segunda impresión, ed. San Marcos, Lima-Perú.
- Vásquez Alva, Nerith. (2018). *Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa - San Martín - 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30683>.
- Vargas Cordero, Zoila Rosa (2009). La Investigación Aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33 (1), 155-165. [Fecha de Consulta 8 de junio de 2021]. ISSN: 0379-7082. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>.
- Zahlimar, Zuriati, Z., & Chiew, L. (2020). Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019. *Enfermería clínica*, 30 Suppl 5, 168–170. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.11.047>.

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión de denuncias y satisfacción del usuario en la institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Gestión de Denuncias				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
¿Cuál es la relación entre la gestión de denuncias y la satisfacción del usuario, en la institución administrativa pública del sector salud, Lima 2021?	Determinar la relación entre la gestión de denuncias y la satisfacción del usuario, en la institución administrativa pública del sector salud, Lima 2021	h1. Existe relación significativa entre la gestión de denuncias y la satisfacción del usuario, en la institución administrativa pública del sector salud, Lima, 2021.	D1: Acceso a la Denuncia	- Canales de atención	1	<i>Ordinal</i>	Muy Bueno [42 - 50]
			D2: Diligencias de intervención	- Efectividad. - Eficiencia. - Valor agregado.	2,3,4	Nunca (1) Casi nunca (2)	Bueno [34 - 41] Regular [26 - 33]
			D3: Control del Plazos	- Oportunidad en recabar información. - Monitoreo. - Oportunidad en emitir informe.	5,6,7	A veces (3) Casi siempre (4)	Malo [18 - 25] Muy malo [10 - 17]
			D4: Comunicación	- Oportunidad. - Asertividad. - Empatía.	8,9,10	Siempre (5)	

Problemas específicos	Objetivos específicos:	hipótesis específicas	Variable 2: Satisfacción del usuario				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
a. ¿Cuál es la relación entre la gestión de denuncias y la expectativa del usuario?	a. Determinar la relación entre la gestión de denuncias y la expectativa del usuario.	a. Existe relación significativa entre la gestión de denuncias y la expectativa del usuario.	D5: Expectativa	- Eficacia - Fiabilidad.	11,12	<i>Ordinal</i>	
b. ¿Cuál es la relación entre la gestión de denuncias y la capacidad de respuesta percibida por el usuario?	b. Determinar la relación entre la gestión de denuncias y la capacidad de respuesta percibida por el usuario.	b. Existe relación significativa entre la gestión de denuncias y la capacidad de respuesta percibida por el usuario.	D6: Capacidad respuesta	- Canal de respuesta. - Oportunidad. - Beneficio adicional.	13,14,15	Nunca (1)	Muy satisfecho [42 - 50] Satisfecho [34 - 41]
c. ¿Cuál es la relación entre la gestión de denuncias y la capacidad comunicativa percibida por el usuario?	c. Determinar la relación entre la gestión de denuncias y la capacidad comunicativa percibida por el usuario.	c. Existe relación significativa entre la gestión de denuncias y la capacidad comunicativa percibida por el usuario.	D7: Capacidad comunicativa	- Sostenibilidad. - Asertividad.	16,17	Casi nunca (2) A veces (3)	Poco satisfecho [26 - 33]
d. ¿Cuál es la relación entre la gestión de denuncias y la percepción del servicio por parte del usuario?	d. Determinar la relación entre la gestión de denuncias y la percepción del servicio por parte del usuario.	d. Existe relación significativa entre la gestión de denuncias y la percepción del servicio por parte del usuario.	D8: Percepción del servicio	- Sentido de justicia. - Escucha activa. - Empatía.	18,19,20	Casi siempre (4) Siempre (5)	Insatisfecho [18 - 25] Muy insatisfecho [10 - 17]

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ANÁLISIS DE DATOS
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>TIPO: Aplicada</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p> <p>DISEÑO: No Experimental transversal</p> <p>NIVEL: Descriptivo - Correlacional</p>	<p>Población censal:</p> <p>Estará conformada por 169 usuarios de los servicios de salud de las IPRESS e IAFAS que presentaron sus denuncias ante la institución administrativa pública del sector salud con sede en Cercado de Lima.</p>	<p>Técnicas e instrumentos de recojo de datos</p> <p>La técnica empleada es la encuesta y el instrumento será el cuestionario tanto para la variable gestión de denuncias y para la variable satisfacción del usuario.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tablas de frecuencia - Figuras de barra <p>INFERENCIAL:</p> <p>Se aplicarán cálculos estadísticos mediante la fórmula de correlación de Spearman.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable 1: Gestión de denuncias

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<p>La Real Academia Española (2021) define a la gestión como la <i>acción o efecto de administrar</i>, y, a la Denuncia como la <i>notificación o comunicación de una comisión de un delito o falta, a la autoridad competente</i>. El Reglamento vigente para la Gestión de Denuncias de los Usuarios de los Servicios de Salud de las IPRESS e IAFAS, establece un procedimiento a cargo de la Institución administrativa pública del sector salud y define a la denuncia como la manifestación expresa presentada ante la misma, respecto a acciones u omisiones que pudieran constituirse en vulneración a los derechos ciudadanos en salud. (MINSA, 2019)</p>	<p>Tendremos como referencia los criterios establecidos en el Reglamento vigente para la Gestión de Denuncias de los Usuarios de los Servicios de Salud de las IPRESS e IAFAS, de tal forma que, esta variable se medirá por cuatro dimensiones, D₁: Acceso a la Denuncia, D₂: Diligencias de Intervención, D₃: Control de Plazos y D₄: Comunicación, cuyos conceptos han sido definidos en el marco teórico; asimismo, se aplicará el cuestionario confeccionado por el investigador, en base a las actividades definidas para la gestión de denuncias, según el mencionado reglamento, estando conformado por diez (10) ítems.</p>	Acceso a la Denuncia	Canales de atención	1. Los canales de atención puestos a disposición, permiten al fácil acceso para la presentación de su denuncia.	<p>Ordinal:</p> <p>1) Nunca</p> <p>2) Casi nunca</p> <p>3) A veces</p> <p>4) Casi siempre</p> <p>5) Siempre</p>
		Diligencias de intervención	Efectividad	2. Las diligencias de intervención fueron efectivas en tanto se logró atender su necesidad en salud.	
			Eficiencia	3. Las diligencias de intervención fueron eficientes en tanto se empleó la menor cantidad de recursos.	
			Valor agregado	4. Las diligencias de intervención lograron atender la necesidad en salud, y además obtuvo un beneficio adicional.	
			Oportunidad en recabar información	5. La información solicitada para la gestión de la denuncia, se obtuvo en forma oportuna según el plazo legal.	
		Control de plazos	Monitoreo	6. El monitoreo en la Gestión de la denuncia, es constante y permite conocer el estado actual de la misma.	
			Oportunidad en emitir informe	7. El informe de resultado de la gestión de la denuncia se emitió en forma oportuna según el plazo legal.	
		Comunicación	Oportunidad	8. El informe y/o resultado de la gestión de la denuncia le fue comunicado en forma oportuna.	

Asertividad	9. Se informó asertivamente, las funciones y competencias de la Institución administrativa pública del sector salud.
Empatía	10. La comunicación establecida fue empática, demostrando interés en conocer su real necesidad en salud.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<p>La Real Academia Española (2021) define a la Satisfacción como la <i>razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria</i>. El Reglamento para la Gestión de Denuncias define al Usuario como la persona natural que hace uso de servicios, prestaciones o coberturas por parte de las IPRESS e IAFAS. La Torre Mantilla et al. (2018), mencionaron que, el grado de satisfacción se puede medir entre la expectativa del usuario y su percepción, la misma que estará influenciada por circunstancias relacionadas con el propio servicio.</p>	<p>Se busca conocer si la gestión de denuncias en la Institución administrativa pública del sector salud, está directamente relacionada con la satisfacción del usuario que presenta su denuncia en busca de una solución a su necesidad en salud. La medición se realizará a través de las siguientes dimensiones, D₅: Expectativa, D₆: Capacidad de respuesta, D₇ Capacidad comunicativa y D₈: percepción del servicio; cuyos conceptos han sido definidos en el marco teórico; se aplicará el cuestionario en función a lo señalado por La Torre Mantilla et al. (2018) y confeccionado por el investigador y conformado por diez (10) ítems.</p>	Expectativa	Eficacia	11. El servicio de gestión de denuncias es eficaz, en tanto se resolvió su necesidad en salud.	<p>Ordinal</p> <p>1) Nunca</p> <p>2) Casi nunca</p> <p>3) A veces</p> <p>4) Casi siempre</p> <p>5) Siempre</p>
			Fiabilidad	12. El servicio de gestión de denuncias es fiable en tanto funciona adecuadamente, al margen de que se resolviera o no su necesidad en salud.	
		Capacidad de respuesta	Canal de respuesta	13. El canal empleado para brindar respuesta a su Denuncia es el adecuado.	
			Oportunidad	14. La gestión de denuncias es oportuna, en tanto, el tiempo de atención es conveniente.	
			Beneficio adicional	15. Se obtuvo un beneficio adicional a su necesidad en salud en el servicio de gestión de denuncias.	
		Capacidad comunicativa	Sostenibilidad	16. La comunicación durante la Gestión de su Denuncia ha sido sostenida o frecuente.	
			Asertividad	17. La comunicación ha sido asertiva, en tanto se le informó de forma clara el alcance de la gestión de denuncias.	
		Percepción del servicio	Sentido de justicia	18. En el servicio de gestión de denuncias percibe un real sentido de justicia y defensa de sus derechos en salud.	

Escucha activa	19. En el servicio de gestión de denuncias percibe un real interés por conocer su necesidad en salud.
Empatía	20. En el servicio de gestión de denuncias percibe una real preocupación e interés por resolver su necesidad en salud.

Anexo 3: Certificado de validez de instrumentos

Validez del contenido del instrumento que mide la gestión de denuncias

N°	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Acceso a la Denuncia	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los canales de atención puestos a disposición, permiten el fácil acceso para la presentación de su denuncia.	✓		✓		✓		
	Diligencias de intervención	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Las diligencias de intervención o gestiones realizadas para atender su denuncia fueron efectivas en tanto se logró atender su necesidad en salud.	✓		✓		✓		
3	Las diligencias de intervención o gestiones realizadas para atender su denuncia fueron eficientes en tanto se empleó la menor cantidad de recursos.	✓		✓		✓		
4	Mediante las diligencias de intervención o gestiones realizadas para atender su denuncia, obtuvo un beneficio adicional a su necesidad en salud.	✓		✓		✓		
	Control de plazos	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La información solicitada al Establecimiento de Salud o Aseguradora, para la gestión de su denuncia, se obtuvo en forma oportuna.	✓		✓		✓		
6	El monitoreo o seguimiento de su denuncia, es constante por parte de la institución y le permite conocer el estado actual de la misma.	✓		✓		✓		

7	El informe de resultado de la gestión de su denuncia se emitió en forma oportuna.	✓		✓		✓		
	Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El informe y/o resultado de la gestión de su denuncia le fue comunicado en forma oportuna.	✓		✓		✓		
9	Se le informó asertivamente, las funciones y competencias de la Institución administrativa pública del sector salud.	✓		✓		✓		
10	La comunicación establecida por el personal de la institución, fue empática y demostró interés en conocer su real necesidad en salud.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

10 de junio de 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Oscar Luis Vergara Zapater

DNI: 10799753

Especialidad de quien evalúa: C.D. Oscar Luis Vergara Zapater – Maestro en Gestión Pública.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **Claridad:** 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.



C.D. Mg. Oscar Vergara Zapater
Magister en Gestión Pública
Firma de Experto Informante

Validez del contenido del instrumento que mide la satisfacción del usuario

N°	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Expectativa	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El servicio de gestión de denuncias es eficaz, en tanto se resolvió su necesidad en salud.	✓		✓		✓		
12	El servicio de gestión de denuncias es fiable, o le inspira seguridad, en tanto funciona adecuadamente, al margen de que se resolviera o no su necesidad en salud.	✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El canal empleado para brindar respuesta a su denuncia es el adecuado.	✓		✓		✓		
14	La gestión de denuncias es oportuna, en tanto, el tiempo de atención es conveniente.	✓		✓		✓		
15	Se obtuvo un beneficio adicional (por ejemplo, una cita médica adicional, o albergue) a su necesidad en salud en el servicio de gestión de denuncias.	✓		✓		✓		
	Capacidad comunicativa	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La comunicación por parte del personal de la institución durante la gestión de su denuncia ha sido sostenida o frecuente.	✓		✓		✓		
17	La comunicación por parte del personal de la institución ha sido asertiva, en tanto se le informó de forma clara el alcance de la gestión de denuncias.	✓		✓		✓		

	Percepción del servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
18	En el servicio de gestión de denuncias percibe un real sentido de justicia y defensa de sus derechos en salud.	✓		✓		✓		
19	En el servicio de gestión de denuncias percibe un real interés por conocer su necesidad en salud.	✓		✓		✓		
20	En el servicio de gestión de denuncias percibe una real preocupación e interés por resolver su necesidad en salud.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

10 de junio de 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Oscar Luis Vergara Zapater

DNI: 10799753

Especialidad de quien evalúa: C.D. Oscar Luis Vergara Zapater – Maestro en Gestión Pública

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **Claridad:** 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.



.....
C.D. Mg. Oscar Vergara Zapater
 Magister en Gestión Pública
 Firma de Experto Informante

Validez del contenido del instrumento que mide la gestión de denuncias

N°	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Acceso a la Denuncia	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los canales de atención puestos a disposición, permiten el fácil acceso para la presentación de su denuncia.	✓		✓		✓		
	Diligencias de intervención	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Las diligencias de intervención o gestiones realizadas para atender su denuncia fueron efectivas en tanto se logró atender su necesidad en salud.	✓		✓		✓		
3	Las diligencias de intervención o gestiones realizadas para atender su denuncia fueron eficientes en tanto se empleó la menor cantidad de recursos.	✓		✓		✓		
4	Mediante las diligencias de intervención o gestiones realizadas para atender su denuncia, obtuvo un beneficio adicional a su necesidad en salud.	✓		✓		✓		
	Control de plazos	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La información solicitada al Establecimiento de Salud o Aseguradora, para la gestión de su denuncia, se obtuvo en forma oportuna.	✓		✓		✓		
6	El monitoreo o seguimiento de su denuncia, es constante por parte de la institución y le permite conocer el estado actual de la misma.	✓		✓		✓		
7	El informe de resultado de la gestión de su denuncia se emitió en forma oportuna.	✓		✓		✓		

	Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El informe y/o resultado de la gestión de su denuncia le fue comunicado en forma oportuna.	✓		✓		✓		
9	Se le informó asertivamente, las funciones y competencias de la Institución administrativa pública del sector salud.	✓		✓		✓		
10	La comunicación establecida por el personal de la institución, fue empática y demostró interés en conocer su real necesidad en salud.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

10 de junio de 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Silvia Milagros Causto García

DNI: 40554692

Especialidad de quien evalúa: Obsta. Silvia Milagros Causto García – Maestra en Salud Pública.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **Claridad:** 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.



Silvia Milagros Causto Garcia
Maestro en Salud Pública
COP 17646

Validez del contenido del instrumento que mide la Satisfacción del Usuario

N°	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Expectativa	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El servicio de gestión de denuncias es eficaz, en tanto se resolvió su necesidad en salud.	✓		✓		✓		
12	El servicio de gestión de denuncias es fiable, o le inspira seguridad, en tanto funciona adecuadamente, al margen de que se resolviera o no su necesidad en salud.	✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El canal empleado para brindar respuesta a su denuncia es el adecuado.	✓		✓		✓		
14	La gestión de denuncias es oportuna, en tanto, el tiempo de atención es conveniente.	✓		✓		✓		
15	Se obtuvo un beneficio adicional (por ejemplo, una cita médica adicional, o albergue) a su necesidad en salud en el servicio de gestión de denuncias.	✓		✓		✓		
	Capacidad comunicativa	Si	No	Si	No	Si	No	
16	la comunicación por parte del personal de la institución durante la gestión de su denuncia ha sido sostenida o frecuente.	✓		✓		✓		
17	la comunicación por parte del personal de la institución ha sido asertiva, en tanto se le informó de forma clara el alcance de la gestión de denuncias.	✓		✓		✓		

	Percepción del servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
18	En el servicio de gestión de denuncias percibe un real sentido de justicia y defensa de sus derechos en salud.	✓		✓		✓		
19	En el servicio de gestión de denuncias percibe un real interés por conocer su necesidad en salud.	✓		✓		✓		
20	En el servicio de gestión de denuncias percibe una real preocupación e interés por resolver su necesidad en salud.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

10 de junio de 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Silvia Milagros Causto García

DNI: 40554692

Especialidad de quien evalúa: Obsta. Silvia Milagros Causto García – Maestra en Salud Pública.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **Claridad:** 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.



Silvia Milagros Causto García
Maestro en Salud Pública
COP 17646

Validez del contenido del instrumento que mide la gestión de denuncias

N°	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Acceso a la Denuncia	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los canales de atención puestos a disposición, permiten el fácil acceso para la presentación de su denuncia.	✓		✓		✓		
	Diligencias de intervención	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Las diligencias de intervención o gestiones realizadas para atender su denuncia fueron efectivas en tanto se logró atender su necesidad en salud.	✓		✓		✓		
3	Las diligencias de intervención o gestiones realizadas para atender su denuncia fueron eficientes en tanto se empleó la menor cantidad de recursos.	✓		✓		✓		
4	Mediante las diligencias de intervención o gestiones realizadas para atender su denuncia, obtuvo un beneficio adicional a su necesidad en salud.	✓		✓		✓		
	Control de plazos	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La información solicitada al Establecimiento de Salud o Aseguradora, para la gestión de su denuncia, se obtuvo en forma oportuna.	✓		✓		✓		
6	El monitoreo o seguimiento de su denuncia, es constante por parte de la institución y le permite conocer el estado actual de la misma.	✓		✓		✓		
7	El informe de resultado de la gestión de su denuncia se emitió en forma oportuna.	✓		✓		✓		

	Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El informe y/o resultado de la gestión de su denuncia le fue comunicado en forma oportuna.	✓		✓		✓		
9	Se le informó asertivamente, las funciones y competencias de la Institución administrativa pública del sector salud.	✓		✓		✓		
10	La comunicación establecida por el personal de la institución, fue empática y demostró interés en conocer su real necesidad en salud.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

11 de junio de 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Miguel Aníbal Rivera Maguiña

DNI: 15738811

Especialidad de quien evalúa: M.C. Miguel Aníbal Rivera Maguiña – Maestro en Alta Gerencia de Servicios de Salud.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **Claridad:** 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.

Sr. Miguel Aníbal Rivera Maguiña
 Médico Auditor
 C.M.B. 48063 RNA 401854

Validez del contenido del instrumento que mide la Satisfacción del Usuario

N°	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Expectativa	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El servicio de gestión de denuncias es eficaz, en tanto se resolvió su necesidad en salud.	✓		✓		✓		
12	El servicio de gestión de denuncias es fiable, o le inspira seguridad, en tanto funciona adecuadamente, al margen de que se resolviera o no su necesidad en salud.	✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El canal empleado para brindar respuesta a su denuncia es el adecuado.	✓		✓		✓		
14	La gestión de denuncias es oportuna, en tanto, el tiempo de atención es conveniente.	✓		✓		✓		
15	Se obtuvo un beneficio adicional (por ejemplo, una cita médica adicional, o albergue) a su necesidad en salud en el servicio de gestión de denuncias.	✓		✓		✓		
	Capacidad comunicativa	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La comunicación por parte del personal de la institución durante la gestión de su denuncia ha sido sostenida o frecuente.	✓		✓		✓		
17	La comunicación por parte del personal de la institución ha sido asertiva, en tanto se le informó de forma clara el alcance de la gestión de denuncias.	✓		✓		✓		

	Percepción del servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
18	En el servicio de gestión de denuncias percibe un real sentido de justicia y defensa de sus derechos en salud.	✓		✓		✓		
19	En el servicio de gestión de denuncias percibe un real interés por conocer su necesidad en salud.	✓		✓		✓		
20	En el servicio de gestión de denuncias percibe una real preocupación e interés por resolver su necesidad en salud.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

10 de junio de 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Miguel Aníbal Rivera Maguiña

DNI: 15738811

Especialidad de quien evalúa: M.C. Miguel Aníbal Rivera Maguiña – Maestro en Alta Gerencia de Servicios de Salud

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **Claridad:** 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.

Sr. Miguel Aníbal Rivera Maguiña
 Médico Auditor
 C.M.E. 48063 RNA A01854

Anexo 4: Resultado de confiabilidad de variables

Escala de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0; 0.5[Inaceptable
[0.5; 0.6[Pobre
[0.6; 0.7[Débil
[0.7; 0.8[Aceptable
[0.8; 0.9[Bueno
[0.9; 1]	Excelente

Estadística de fiabilidad de instrumentos por cada variable

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Cuestionario gestión de denuncias	,988	10
Cuestionario satisfacción del usuario	,989	10

Fuente: Prueba piloto.

Anexo 5: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de gestión de denuncias

Estimado señor(a), el presente cuestionario se realiza como parte de una investigación académica respecto a la gestión de denuncias en la institución administrativa pública del sector salud. Agradecemos su valioso aporte al resolver las presentes preguntas.

Instrucciones: Marque con una "X" la alternativa que considere la correcta:

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

Dimensiones / ítems		1	2	3	4	5
Acceso a la Denuncia						
1	Los canales de atención puestos a disposición, permiten al fácil acceso para la presentación de su denuncia.					
Diligencias de intervención						
2	Las diligencias de intervención o gestiones realizadas para atender su denuncia fueron efectivas en tanto se logró atender su necesidad en salud.					
3	Las diligencias de intervención o gestiones realizadas para atender su denuncia fueron eficientes en tanto se empleó la menor cantidad de recursos.					
4	Mediante las diligencias de intervención o gestiones realizadas para atender su denuncia, obtuvo un beneficio adicional a su necesidad en salud.					
Control de plazos						
5	La información solicitada al Establecimiento de Salud o Aseguradora, para la gestión de su denuncia, se obtuvo en forma oportuna.					

6	El monitoreo o seguimiento de su denuncia, es constante por parte de la institución y le permite conocer el estado actual de la misma.					
7	El informe de resultado de la gestión de su denuncia se emitió en forma oportuna.					
Comunicación						
8	El informe y/o resultado de la gestión de su denuncia le fue comunicado en forma oportuna.					
9	Se le informó asertivamente, las funciones y competencias de la Institución administrativa pública del sector salud.					
10	La comunicación establecida por el personal de la institución, fue empática y demostró interés en conocer su real necesidad en salud.					

Cuestionario de satisfacción del usuario

Estimado usuario(a), el presente cuestionario se realiza como parte de una investigación académica respecto a la gestión de denuncias en la institución administrativa pública del sector salud. Agradecemos su valioso aporte al resolver las presentes preguntas.

Instrucciones: Marque con una "X" la alternativa que considere la correcta:

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

Dimensiones / ítems		1	2	3	4	5
Expectativa						
11	El servicio de gestión de denuncias es eficaz, en tanto se resolvió su necesidad en salud.					
12	El servicio de gestión de denuncias es fiable, o le inspira seguridad, en tanto funciona adecuadamente,					

	al margen de que se resolviera o no su necesidad en salud.					
Capacidad de respuesta						
13	El canal empleado para brindar respuesta a su denuncia es el adecuado.					
14	La gestión de denuncias es oportuna, en tanto, el tiempo de atención es conveniente.					
15	Se obtuvo un beneficio adicional (por ejemplo, una cita médica adicional, o albergue) a su necesidad en salud en el servicio de gestión de denuncias.					
Capacidad comunicativa						
16	La comunicación por parte del personal de la institución durante la gestión de su denuncia ha sido sostenida o frecuente.					
17	La comunicación por parte del personal de la institución ha sido asertiva, en tanto se le informó de forma clara el alcance de la gestión de denuncias.					
Percepción del servicio						
18	En el servicio de gestión de denuncias percibe un real sentido de justicia y defensa de sus derechos en salud.					
19	En el servicio de gestión de denuncias percibe un real interés por conocer su necesidad en salud.					
20	En el servicio de gestión de denuncias percibe una real preocupación e interés por resolver su necesidad en salud.					

Ficha técnica

Ficha técnica 1

Denominación : Cuestionario de gestión de denuncias

Confeccionado por : Peralta (2021)

Ámbito de aplicación : Institución administrativa pública del sector salud,
ciudad de Lima

Tiempo : 05 minutos

Forma de Administración : Individual

Ficha técnica 2

Denominación : Cuestionario de satisfacción del usuario

Confeccionado por : Peralta (2021)

Ámbito de aplicación : Institución administrativa pública del sector salud,
ciudad de Lima

Tiempo : 05 minutos

Forma de Administración : individual

ANEXO 6: Carta de presentación a la institución pública



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 03 de Junio de 2021

Carta P. 133-2021-UCV-EPG-SP

Dr.

CARLOS MANUEL ACOSTA SAAL
SUPERINTENDENTE
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PERALTA CARDENAS, MIGUEL ANGEL**; identificado(a) con DNI/CE N° 42071634 y código de matrícula N° 7002519761; estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de **MAESTRO(A)**, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

GESTIÓN DE DENUNCIAS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA INTENDENCIA DE PROTECCIÓN DE DERECHOS EN SALUD DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, LIMA 2021

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 7: Carta de autorización para aplicación de instrumento



PERÚ

Ministerio
de Salud

Superintendencia
Nacional de Salud

"Año Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

1026939-1

Santiago de Surco, 7 de Julio del 2021

EXPEDIENTE N°06749-2021
CARTA N°00051-2021-SUSALUD/OGPER

Miguel Ángel Peralta Cárdenas
mperaltaca83@ucvvirtual.edu.pe
Lima

Presente

Asunto : Sobre solicitud de autorización para realizar trabajo de investigación

Referencia : Carta S/N de Miguel Ángel Peralta Cárdenas

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente, y a la vez comunicarle que, la Intendencia de Protección de Derechos en Salud - IPROT, mediante Memorandum N°02901-2021-SUSALUD/IPROT, autoriza la aplicación de (01) cuestionario anónimo respecto a las denuncias atendidas por el área de acciones inmediatas AMS (acciones inmediatas en salud) y área de intervenciones de la IPROT, según detalle siguiente:

- Cuestionario para medir las dimensiones: acceso a la denuncia, las diligencias de intervención, el monitoreo de las denuncias al interior de IPROT y comunicación. Cuenta con un total 20 preguntas.

Finalmente, solicitamos que se comparta los resultados obtenidos y los insumos que devengan de dicha evaluación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



Firmado digitalmente por SAN
MARTIN BARRIENTOS Edmundo
Luis FAU 20377805843 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.07.2021 15:55:38 -05:00

Edmundo Luis San Martín Barrientos
Director General de la Oficina General de Gestión de las Personas

ELSB/FMLC



Firmado digitalmente por LINARES
COLLAOOS Fanny Melissa FAU
2037780041 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.07.2021 11:42:05 -05:00

Anexo 8: Base de datos de la muestra de estudio

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	3	3	2	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	2	3	4	4	4	5
2	4	4	3	3	4	5	4	3	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5
3	5	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	5	5	4
4	5	5	5	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	2	4	3	4	3	4
5	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3
6	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
7	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5
8	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
9	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	2	4	4	4	4	4
10	4	4	4	3	1	1	1	1	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3
11	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3
12	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	5	5	3	3	3	3	4	5	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4
14	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
15	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3
16	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3
17	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	5	3	5	5	4
18	3	3	3	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	5	4	5
19	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4
20	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
21	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4
23	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4
24	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3
25	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5
26	3	2	4	4	4	5	5	5	4	4	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4
27	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5
28	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
29	5	3	5	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5
30	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
31	3	2	5	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	5	4	4
32	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	2	3	3	5	4	3
33	5	3	3	2	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	2	2	4	5	4	4
34	4	5	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	4	4	5
35	3	4	3	2	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4	2	2	3	4	4	4
36	4	5	3	3	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5
37	2	3	3	3	3	3	5	5	4	5	3	4	4	5	3	2	4	4	4	5
38	5	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5
39	5	5	4	3	4	3	5	4	3	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5
40	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
41	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
42	4	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4
43	4	5	3	3	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	5
44	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4
45	4	3	3	3	3	3	3	2	4	5	3	5	5	2	3	3	4	3	3	5
46	5	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4
47	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	2	4	3	4	3
48	5	1	4	4	4	5	4	4	4	4	1	2	5	4	4	3	4	3	4	4
49	3	4	4	4	4	5	4	4	2	1	4	3	5	4	4	4	2	2	2	1
50	4	3	5	3	4	5	3	2	2	2	3	4	5	2	3	4	2	2	2	2
51	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4
52	5	2	4	3	3	5	4	3	4	4	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4
53	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
54	5	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	5	4	2	2	4	4	4	3
55	2	1	3	2	2	3	4	3	4	3	1	1	4	3	2	4	4	4	4	3
56	3	5	5	2	2	2	4	4	4	3	5	4	4	4	2	5	4	5	4	3
57	4	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	2	5	3	4	4	3
58	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	2	4	3	4	5	4
59	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	2	5	3	4	5	4
60	5	4	1	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	4	4	4

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
61	5	4	2	3	3	2	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	3	4	5
62	2	5	4	3	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5
63	2	5	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
64	5	2	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	5	5	3	4	4	5	5	4
65	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5
66	5	5	2	4	3	4	3	3	3	2	5	5	5	3	4	4	3	4	4	2
67	5	5	4	3	3	4	2	2	3	3	5	5	4	2	3	3	3	4	3	3
68	4	4	4	4	4	5	2	2	3	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4
69	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5
70	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5
71	4	2	5	3	4	5	3	3	2	1	2	3	4	3	3	3	2	2	3	1
72	3	5	4	3	4	5	3	3	3	4	5	4	3	3	3	2	3	2	3	4
73	4	1	5	3	4	5	4	5	4	5	1	3	3	5	3	2	4	3	3	5
74	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	5	4	2	5	4	4	5
75	4	3	3	2	2	4	4	5	4	3	3	4	2	5	2	2	4	4	4	3
76	5	3	4	2	2	3	5	5	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	4
77	5	4	2	1	2	3	4	4	5	5	4	4	5	4	1	4	5	3	4	5
78	5	5	4	1	2	3	3	3	2	1	5	5	5	3	1	1	2	2	2	1
79	5	2	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4	5	3	3	3	4	4	4	4
80	4	5	4	2	2	3	3	4	5	4	5	4	4	4	2	2	5	5	4	4
81	4	5	3	2	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3	2	4	4	5	4	5
82	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	3	5	4	3
83	3	4	3	1	2	3	3	3	4	5	4	3	3	3	1	4	4	5	5	5
84	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4	4	5	4	2	3	2	3	3	4	4
85	3	2	2	3	5	5	3	3	4	5	2	2	4	3	3	2	4	5	4	5
86	3	3	4	2	4	5	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	2	3	2
87	5	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	3	4	2	2	4	3	3	3	4
88	5	2	4	1	4	4	3	3	4	4	2	1	5	3	1	2	4	4	4	4
89	5	5	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	2	2	5	4	4	5
90	4	1	3	3	4	5	4	5	5	5	1	2	4	5	3	2	5	5	5	5
91	4	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	2	4	3	3	3
92	5	3	3	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5
93	5	3	4	1	2	3	1	1	2	1	3	5	5	1	1	4	2	1	1	1
94	5	5	3	2	2	3	2	2	3	4	5	4	5	2	2	1	3	4	4	4
95	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	1	4	4	5	4
96	5	4	4	1	3	3	4	4	3	5	4	4	5	4	1	1	3	5	5	5
97	5	2	3	1	3	3	4	4	4	3	2	4	5	4	1	3	4	4	4	3
98	5	4	4	3	3	5	4	3	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	5	5
99	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	5	5	4	5	5
100	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5
101	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	3	4	3	4	3	2	3	3
102	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	2	3	3	4	4
103	5	3	3	2	3	4	4	3	4	5	3	4	5	3	2	2	4	4	4	5
104	5	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	5	4	2	4	2	3	3	3	3
105	5	4	3	2	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4
106	4	2	2	1	3	5	2	3	3	2	2	5	4	3	1	3	3	1	2	2
107	5	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	2	2	3	3	3	3
108	3	2	2	1	4	4	5	5	4	4	2	3	4	5	1	3	4	4	4	4
109	4	3	2	1	3	4	2	1	2	1	3	3	5	1	1	4	2	2	3	1
110	4	3	2	1	4	4	2	3	4	5	3	4	4	3	1	4	4	3	3	5
111	4	3	3	3	2	3	3	4	5	5	3	2	4	4	3	4	5	4	3	5
112	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	3	2	4	4	4	5	5	4	3	5
113	3	2	3	4	3	4	3	4	5	4	2	2	3	4	4	2	5	5	4	4
114	5	3	3	3	2	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	3	5	4	3	5
115	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	1	4	3	3
116	2	1	2	2	1	1	4	5	4	4	1	3	3	5	2	4	4	3	3	4
117	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	2	4	4	3	1	4	4	4	3
118	3	2	2	2	1	1	3	4	4	5	2	3	3	4	2	2	4	4	3	5
119	5	4	3	3	2	1	4	5	5	5	4	3	4	5	3	2	5	5	3	5
120	5	3	3	3	3	2	4	5	4	4	3	4	5	5	3	2	4	4	3	4

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
121	5	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	2	4	5	4	5
122	5	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	5	3	2	4	5	4	4
123	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	5
124	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4
125	2	1	2	2	3	4	3	3	4	5	1	2	3	3	2	2	4	4	5	5
126	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
127	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4
128	2	2	2	3	3	4	1	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3
129	4	5	4	5	5	5	1	1	2	3	5	5	4	1	5	5	2	4	3	3
130	3	3	2	3	4	5	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4
131	4	3	3	3	4	5	3	2	3	4	3	5	3	2	3	3	3	5	4	4
132	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	4	5
133	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
134	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	4	5	4
135	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
136	4	3	4	4	4	5	3	2	3	3	3	5	5	2	4	4	3	4	4	3
137	4	4	4	5	3	5	3	3	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	5	5
138	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	5	4
139	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	5	4	2	5	4	4	5	4
140	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
141	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5
142	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3
143	2	1	2	1	3	4	4	4	4	4	1	1	3	4	1	4	4	4	4	4
144	5	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3
145	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4
146	5	4	4	4	2	3	3	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5
147	5	4	5	5	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4
148	4	4	4	3	2	3	4	3	4	5	4	3	5	3	3	5	4	5	5	5
149	4	4	4	3	3	4	2	1	1	2	4	4	5	1	3	3	1	3	3	2
150	4	3	4	2	3	4	1	1	2	3	3	3	5	1	2	4	2	3	3	3
151	3	2	1	1	4	5	3	3	3	4	2	3	5	3	1	3	3	4	4	4
152	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4
153	5	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3
154	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4
155	5	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	3	4	5
156	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4	5	2	3	3	2	3	3	3
157	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4
158	5	3	3	2	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	2	2	3	5	4	5
159	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5
160	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4
161	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5
162	4	3	3	4	3	4	1	1	2	3	3	4	3	1	4	3	2	4	4	3
163	4	4	5	5	5	5	2	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4
164	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4
165	4	2	2	2	4	4	3	3	3	4	2	4	5	3	2	5	3	5	5	4
166	5	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	5	3	1	2	3	3	3	3
167	4	1	1	1	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	1	1	3	3	3	3
168	5	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4
169	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4