



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de calidad y satisfacción de los usuarios de la Institución
Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, Yurimaguas - 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Pinedo Lomas, Mirtha (orcid.org/0000-0002-9807-538X)

ASESOR:

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (orcid.org/0000-0001-9032-7821)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi gran ejemplo mi mamita Ángela que está en el cielo, a mi papá, a mis hermanos por su ejemplo, a mi compañero incondicional Laidier y a mi hijito Gabriel por comprender mis anhelos de superación y acompañarme en esta decisión.

Mirtha

Agradecimiento

A Dios, por guiarme día a día con su amor infinito en todas las decisiones que he tomado.

A mis docentes de la maestría por sus enseñanzas, consejos y aportes en nuestra enseñanza, especialmente al Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada por el desprendimiento al compartir sus grandes conocimientos, constancia, paciencia y orientación profesional para el logro de este proceso y a todos los que contribuyeron en esta investigación.

Mirtha

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación:	18
3.2 Variables y operacionalización:.....	19
3.3 Población, muestra y muestreo:.....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	21
3.5 Procedimientos:	23
3.6 Método de análisis de datos:.....	25
3.7 Aspectos éticos:	26
IV. RESULTADOS:	27
V. DISCUSIÓN:	31
VI. CONCLUSIONES:	37
VII. RECOMENDACIONES:	38
REFERENCIAS	39
ANEXO	49

Índice de tablas

Tabla 1 Políticas públicas y políticas de sector en el marco del desarrollo sostenible	11
Tabla 2 Fiabilidad del cuestionario de gestión de gestión de calidad	23
Tabla 3 Fiabilidad del cuestionario de satisfacción de los usuarios	23
Tabla 4 Escala de valoración Gestión de Calidad.....	24
Tabla 5 Escala de valoración satisfacción de los usuarios	24
Tabla 6 Escala de valoración en las dimensiones de la variable gestión de calidad	25
Tabla 7 Escala de valoración en Satisfacción de los usuarios.....	25
Tabla 8 Conocer el nivel de gestión de calidad.....	27
Tabla 9 Nivel de las dimensiones gestión de calidad.....	27
Tabla 10 Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.....	28
Tabla 11 Conocer los niveles de las dimensiones satisfacción de los usuarios...	29
Tabla 12 Contrastación de hipótesis – Prueba de normalidad.....	29
Tabla 13 Prueba de correlación Rho de Spearman	30

Índice de figuras

Figura 1 Dispersión entre variables	31
--	----

Resumen

La investigación denominada “Gestión de calidad y satisfacción de los usuarios en la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, Yurimaguas – 2022” tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios. El estudio fue tipo básico con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional. Se uso como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, la muestra fue de 45 trabajadores y 45 usuarios. Los **resultados** fueron: La gestión de calidad se encuentra en nivel medio con el 73.33%, nivel bajo 15.55% y nivel alto 11.11%, la satisfacción de los usuarios se encuentra en un nivel alto con el 62.22% de repuestas obtenidas, nivel medio 37.78% y nivel bajo 0.00%. **Conclusión:** El coeficiente de correlación fue 0.206, existe una correlación positiva baja entre ambas variables, el valor de significación fue 0.174 mayor a la sig. > 0.01, se acepta la hipótesis nula, no existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Gestión de calidad, satisfacción de los usuarios, servicios de salud.

Abstract

The objective of the research entitled "Quality management and user satisfaction at the Institution Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, Yurimaguas - 2022" was to determine the relationship between quality management and user satisfaction. The study was a basic study with a quantitative approach, non-experimental, descriptive correlational design. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument; the sample consisted of 45 workers and 45 users. The results were: Quality management is at a medium level with 73.33%, low level 15.55% and high level 11.11%, user satisfaction is at a high level with 62.22% of responses obtained, medium level 37.78% and low level 0.00%. Conclusion: The correlation coefficient was 0.206, there is a low positive correlation between both variables, the significance value was 0.174 greater than sig. > 0.01, the null hypothesis is accepted, there is no relationship between quality management and user satisfaction.

Keywords: Quality management, user satisfaction, health services.

I. INTRODUCCIÓN:

Actualmente la gestión de calidad de la salud se ha considerado como principal componente para garantizar una adecuada atención y satisfacción del usuario en los diferentes niveles, como lo menciona Jankelová (2021) la gestión de los servicios sanitarios se está desplazando cada vez más hacia la búsqueda de los factores que influyen en rendimiento organizativo, centrándose en la gestión organizativa y en las prácticas de gestión como importantes factores. Así mismo Mero (2021) describe teniendo en cuenta la valoración de las prestaciones de salud y las características de la asistencia sanitaria, la satisfacción del usuario tiene mayor relevancia en salud pública, considerándose uno de los fundamentos de la valoración de las prestaciones de salud desde hace poco más de una década. No obstante, ejecutar cambios sustanciales en la gestión de los establecimientos es una labor complicada y se necesita educar, transformar la cultura de la institución en el que se comprometan todos los actores de la organización con la finalidad de dar perfeccionamiento en la prestación a los usuarios. Así mismo Savage et al. (2020) añade que la mejora de sus conocimientos y habilidades de gestión repercutirán en la atención brindada, la tutela de los recursos financieros y operativos y el rendimiento social. Villar (2021) precisa los sistemas de salud tienen como prioridad en todos los países ser valorados por los pacientes y sentir su satisfacción. Al respecto Leslie (2021) refiere que el gobierno de Perú realizó encuestas sobre la experiencia del paciente y la valoración de satisfacción del paciente en la atención ambulatoria entre 2014 - 2016. Analizando estos datos han identificado una satisfacción generalmente alta, con una menor satisfacción en las personas que esperan más tiempo para recibir atención o experimentan consultas más cortas.

Del mismo modo Doubova (2016) refiere que dado el costo de dichas evaluaciones y las crecientes demandas de financiamiento del sistema de salud, es de alta prioridad identificar un conjunto mínimo de medidas de la evaluación del resultado en el plan de salud que respondan ante las preferencias de los pobladores y puedan dirigir e informar los esfuerzos de

mejora (Moscoso, 2019). Alarcón (2019) refiere que estos y otros análisis reconocieron las limitaciones de la satisfacción como medida de las características de atención en salud, particularmente el porcentaje alto de satisfacción documentados en presencia de una atención de mala calidad.

En el Perú según menciona **Pino** (2018) en el país las prestaciones sanitarias no están considerados de buena calidad, existen mínimos resultados de satisfacción de los pacientes, las prestaciones se consideran inadecuadas y si constatamos acatamiento de las estándares o normas la brecha es mayor, las autoevaluaciones no muestran que se cumple con ofertar servicios de salud de buena calidad, en ningún caso se ha acreditado una Institución de salud. Efectivamente no hay buena calidad en salud en ambos casos, no son apreciaciones teóricas o sugeridas, todo esto está evidenciado en los estudios de campo.

Loreto está ubicado en las profundidades del Amazonas, lo que lo convierte en una infraestructura y un estilo de vida únicos en comparación con el resto del Perú. Los estudios existentes sugieren servicios de salud subequipados y una menor efectividad de los servicios de salud debido al aislamiento geográfico y al acceso limitado por carretera a la región (Williamson & Wingfield 2015). En la región Loreto se han hecho varios estudios sobre la calidad y satisfacción del usuario en salud, como menciona Wynne et al. (2020) con respecto a las percepciones de las mujeres, los hallazgos en esta población encarnan el objetivo de 'embarazo positivo' de la OMS, las mujeres mostraron una alta tasa de satisfacción (> 80 %) que refleja los hallazgos de los países industrializados y los de primer mundo, así mismo Marsland & Jones (2019) indica que las impresiones de los encuestados también destacaron áreas de progreso.

Con respecto a la ciudad de Yurimaguas en la IPRESS La Loma I-3 la situación de gestionar la calidad y lograr la satisfacción en salud es similar al resto del país ya que durante esta pandemia del Covid 19 se vieron las grandes deficiencias definidas en personal insuficiente, infraestructura

inadecuada, falta de insumos que se traduce en una inadecuada atención de los pacientes lo que ha conllevado a pérdidas innumerables de vidas, siendo nuestra región y por ende nuestra provincia una de las más golpeadas, dado todos estos hechos es que se decide realizar la investigación con el propósito de recomendar el adecuado uso de los instrumentos de gestión en nuestra institución que contribuirán a mejorar las cualidades en la atención y conseguir un nivel adecuado de agrado de los pacientes.

Seguidamente se planteó el problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios en la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, Yurimaguas - 2022? Y como problemas específicos fueron: ¿Cuál es el nivel de gestión de la calidad en la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, Yurimaguas - 2022? ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la gestión de la calidad en la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, Yurimaguas - 2022? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, Yurimaguas - 2022? ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios en la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, Yurimaguas – 2022?

La investigación fue conveniente porque permitía los directivos, jefes y personal de la IPRESS La Loma I-3 contar con herramientas útiles para que puedan tomar medidas correctivas y lograr cambios adecuados tomando en cuenta los instrumentos que se vienen aplicando. Relevancia social, permitió realizar una adecuada gerencia de calidad y mejorar la categoría de agrado en los pacientes que asisten diariamente a recibir los servicios que brinda el establecimiento los cuales propiciarán acrecentar el estándar de vida de los pobladores. Valor teórico, permitió comprender y reconocer la importancia de la gerencia de calidad y su nexos con la satisfacción de los usuarios a través de las teorías y conceptos de cada variable del análisis, asimismo aportará a la sociedad de científicos para posteriores estudios que se pudiesen desarrollar a nivel regional y nacional. Tiene un significado práctico brindó soluciones adecuadas en base a las preguntas presentadas, mediante las

recomendaciones y así los directivos y trabajadores del establecimiento tengan una herramienta para tomar decisiones estratégicas para acrecentar la satisfacción de los usuarios y apoyar incrementando el estándar de vida de los ciudadanos. La utilidad metodológica se elaboró dos instrumentos que sirvió para valorar variables como la gestión de la calidad y satisfacción de los pacientes, que nos permitió la recopilación de datos en forma adecuada y aportar para otros estudios.

Ante las dificultades presentadas se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, Yurimaguas – 2022 y como objetivos específicos se planteó: Conocer el nivel de gestión de calidad de la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, Yurimaguas - 2022. Conocer el nivel de las dimensiones de la gestión de calidad de la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, Yurimaguas - 2022. Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, Yurimaguas - 2022. Conocer el nivel de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, Yurimaguas - 2022.

La Hipótesis general fue: H_i : Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3. H_0 : No existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3. Como hipótesis específicas se plantearon: H_1 : El nivel de gestión de la calidad de la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, es alto. H_2 : El nivel de las dimensiones de la gestión de la calidad de la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, es alto. H_3 : El nivel de satisfacción de los usuarios de la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, Yurimaguas – 2022 es alto. H_4 : El nivel de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, Yurimaguas – 2022 es alto.

II. MARCO TEÓRICO:

Con el fin de validar este análisis mostraremos investigaciones concluidas donde se incluyen variables identificadas en el estudio tanto en el contexto Internacional, Nacional y regional. A nivel Internacional **García (2022)** refiere en su estudio que en la satisfacción de los pacientes los trabajadores juegan un papel muy importante con su participación y responsabilidad en la organización de las atenciones primarias. Su estudio de corte transversal, cuantitativo, de nivel observacional y retrospectivo, evaluó a cuarenta centros de salud en Gran Canaria en las atenciones primarias, que cuentan con 617 profesionales de salud (46% de ellos son médicos y 54% son enfermeros) y 1.537 pacientes de atenciones primarias (donde el 64.60% fueron mujeres y 35,39% fueron hombres). La muestra fue no probabilística por conveniencia. Se hizo encuestas por telefonía, para lograr medir la satisfacción de los pacientes y la variable control se hizo a través de fuentes secundarias. Uso un cuestionario para la evaluación del compromiso organizativo o los profesionales de salud. Para precisar más los resultados se realizó entrevistas semiestructuradas. Los datos se procesaron y analizaron usando la regresión lineal múltiple. Los resultados establecieron que la cultura organizacional de los trabajadores si repercute favorablemente en la complacencia de los pacientes en los centros de salud. El nivel socioeconómico no influye en la satisfacción de los pacientes de los centros médicos. El compromiso de los profesionales de salud a nivel organizativo es afectivo y permite lograr que los pacientes se encuentren satisfechos con la atención, por lo que se deberían implementar esas prácticas para el logro de fortalecer dichas actitudes. Las entrevistas sugirieron que deben dedicar más tiempo a los pacientes, para lograr su satisfacción de sus atenciones.

Así mismo **Njong (2021)** en su estudio que tuvo como objetivo valorar el agrado de los pacientes y su percepción sobre las cualidades de los servicios que se prestan en los centros de salud de Camerún. Para los análisis utilizan una encuesta cuantitativa de prestación de servicios (QSDS) de 2010, que realizaron en forma conjunta realizada conjuntamente el Instituto Nacional de Estadística de Camerún y el Banco Mundial. Para comprobar que los datos

sean fiables y validos se utilizó el análisis factorial confirmatorio en los instrumentos de investigación y se facilitó la clasificación de los indicadores de satisfacción. Utilizamos un modelo probit ordenado para identificar las covariables del agrado de los pacientes. Los resultados muestran que los pacientes se encuentran complacidos con la cualidad de los servicios médicos recibidos en el país en más del 85%. Hay cierta preocupación por unas tasas de respuesta a nivel individual tan dudosas, que no concuerdan con la mala reputación de las características de los servicios sanitarios en Camerún. Del estudio también se desprende que el nivel educativo, el tiempo de espera y la edad son covariables importantes de la satisfacción. La principal recomendación política para disminuir los sesgos de aceptación observados en los datos de la QSDS de 2010 es que se lleve a cabo una pesquisa de la satisfacción de los usuarios a la salida.

Se tiene a **Nguyen (2020)** el cual refiere que la satisfacción del paciente es una métrica útil para valorar las cualidades de la prestación en las organizaciones sanitarias. Este estudio examinó la gerencia de la calidad total como un facilitador que media el nexo entre las expectativas y el agrado del usuario. Se distribuyó un cuestionario autoadministrado a pacientes internados en tratamiento en un hospital en Vietnam durante abril de 2018. A través de un análisis confirmatorio factorial utilizando el software AMOS versión 25.0 para determinar las relaciones entre los variables latentes del modelo propuesto. Las expectativas del cliente tuvieron un efecto significativo en la gerencia de la calidad total y el agrado del cliente, mientras que la gerencia de la calidad total tuvo una influencia positiva en la satisfacción. Conclusión: La gestión de la calidad total si cumple como mediador en las expectativas y la satisfacción del cliente. Este estudio tiene implicaciones significativas para las organizaciones de servicios, lo que indica que las perspectivas del paciente y la calidad de la prestación se deben considerar cuando se busca acrecentar el agrado del usuario.

De igual modo **Rodríguez et al. (2019)** su estudio se orienta en los centros de salud de Ibagué, Colombia donde realiza un análisis a los pacientes sobre las

percepciones de los servicios médicos. La población fue de 384 afiliados a los sistemas de salud. El estudio fue descriptivo cuantitativo. Usaron una encuesta para obtener una información primaria por 5 variables de estudio: La eficiencia, La oportunidad, la comunicación, el profesionalismo y la infraestructura. Se uso como nivel de certeza del 5% para un margen de error para lograr una muestra del 95%. Los resultados mostraron solo el 44.5% de los pacientes están satisfechos y el 29% no lo están satisfechos. Llegándose a la conclusión que las principales fallas que perciben los pacientes están en la falta de comunicación, la infraestructura inadecuada, la falta de humanización y el tiempo de espera.

Y finalmente **Pei (2018)** manifiesta la satisfacción de la prestación de salud es importante en la competencia del mercado de servicios hospitalarios. Y es también la principal condición para que el hospital privado sobreviva en la feroz competencia del mercado, por el aumento de los estándares de calidad del bienestar social, han modificado actitudes y demandas por los servicios de salud, incluso en los hospitales públicos. Hoy en día las contradicciones existentes entre trabajadores de la salud y los pacientes es cada vez más grave en China, con desconfianza hacia el hospital y el personal médico, el trato no se entiende por parte de los pacientes, e incluso aparece una serie de incidentes violentos en el hospital, lo que lleva a un círculo vicioso entre pacientes y el hospital. Por ello, la investigación de la búsqueda de la raíz del conflicto y la satisfacción del usuario son el núcleo y protagonistas de los servicios sanitarios. Bajo el modelo centrado en el paciente, adoptamos el método de evaluación SERVQUAL para juzgar la calidad de la prestación y el agrado del usuario con la evaluación de las expectativas y la percepción del cliente. El resultado muestra que los pacientes están satisfechos con la tecnología y los equipos médicos. Pero en la atención de la salud, los usuarios tienen muchas quejas sobre los hospitales. Los pacientes esperan que el hospital pueda brindar tratamiento y servicios a tiempo, y esperan que el hospital sea más fácil de usar. Los pacientes se sienten disgustados con la autoridad absoluta de médicos y enfermeras, con la esperanza de obtener suficiente respeto y atención. Por lo tanto, las contradicciones entre los

usuarios y los trabajadores de salud, tratando de explorar las necesidades de los pacientes en cuanto a servicios médicos y proponer las soluciones médicas correspondientes.

Dentro del ámbito nacional mencionaremos estudios de Barrios (2021) el fin de su estudio era verificar la cualidad de las prestaciones de salud en dos hospitales PPP en Perú usando el modelo Kano. El estudio fue prospectivo, descriptivo, observacional, transversal a través de un sondeo de satisfacción del servicio de salud utilizando la metodología del modelo Kano, midiendo seis categorías de atributos. Se encuestó a un total de 250 pacientes en 02 hospitales del PPP, de Lima y Callao, utilizando por conveniencia muestreo no probabilístico. De los 31 atributos evaluados por los pacientes, 27 (81%) fueron clasificados con atributo de tipo unidimensional, 3 (10%) fueron reportados como obligatorios y 1 (3%) fue considerado como inverso. Los resultados mostraron que la evaluación de los pacientes fue multidimensional, es decir, su evaluación también abordó otros servicios de interacción y no solo se centró en el espacio de interacción entre el paciente y el personal médico.

Tenemos así mismo a **Mendoza y Crispín (2021)** hicieron un estudio en la región San Martín usando centro poblacional de la ciudad de Tarapoto, demostraron que las atenciones de salud deben ser de óptima calidad para la atención los requerimientos de salud en zonas más vulnerables, incluyéndose las prevenciones y el control sobre todo de las enfermedades tropicales desatendidas, que se transmiten por vectores en la población, el estudio se realizó considerando a los usuarios asegurados en la red Asistencial de Tarapoto - EsSalud, año 2019. La población considerada fue de 1.722 pacientes, que fueron atendidos y relacionados con los eventos de vigilancia epidemiológica, de acuerdo con los informes obtenidos de la Oficina de Inteligencia Sanitaria. Las encuestas se aplicaron a 318 personas voluntarias. Se tuvo en consideración 5 dimensiones de calidad donde se obtuvo la impresión de los usuarios que acuden a las consultas sobre servicio de la red: Los elementos tangibles - infraestructura fue la mejor calificada por los pacientes en un porcentaje de encuestas del 68.1%. la dimensión de seguridad

fue la segunda con el 67,6%, la empatía fue la tercera con un 65,1%, la cuarta fue la dimensión fiabilidad en un (57,3%) y por último fue la capacidad de respuesta (50,8%), en la red asistencial de Tarapoto.

Finalmente investigando la realidad local nos referiremos a **Barrera (2021)** su estudio se busca verificar la conexión existente entre el agrado de los usuarios y el desempeño laboral del personal administrativo en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Loreto, 2020. Utilizo un diseño cuantitativo de tipo básico, no experimental, descriptivo-correlacional. Dicha muestra se conformo por 115 trabajadores administrativos obtenidas probabilísticamente mediante el sistema aleatorio simple, para evaluar las variables satisfacción del usuario y desempeño laboral se empleó dos cuestionarios, los resultados muestran que el nivel de agrado de los usuarios es bajo en 56% y el desempeño laboral tiene un nivel bajo del 70% según los trabajadores. Además, se concluyo que, si existe relación significativa de las dimensiones atención al usuario con satisfacción del usuario, con relaciones interpersonales y actitud, el Rho de spearman fue 0.654 y el $p \geq 0,000$, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación, determinándose que existe una relación positiva moderada entre la satisfacción del usuario y el desempeño laboral.

Además, en el siguiente estudio **Ruiz et al. (2018)** realizaron su estudio en el Policlínico Alberto Leonardo Barton Thompson de EsSalud - IPRESS I-3 comparándolo con servicios médicos del mismo nivel de atención, su análisis considero un modelo de gestión, que se basa en las atenciones primarias de salud, el propósito era establecer si los cambios de gestión aumentan o no la satisfacción de los pacientes y se puedan tomar como modelo en los otros centros de salud - EsSalud. El estudio averigua la importancia de las Asociaciones Público-Privadas (APP), con la actual situación de EsSalud analizando el sistema peruano de salud, en donde se ha tenido resultados esperados en la gestión de salud considerando una guía para la Atención Primaria que desarrollan actualmente en el Policlínico Alberto L. Barton Thompson. Realizaron un estudio mixto cuantitativo y cualitativo comparando las satisfacciones de los usuarios del Policlínico con respecto a los otros

establecimientos que tienen su mismo nivel de atención. Los resultados muestran que se encontró mejoras en la accesibilidad de citas, en la entrega de los medicamentos, en la atención médica y la no médica. Los datos estudiados muestran que si existe una mejora en las percepciones de calidad en los servicios prestados en los establecimientos de salud bajo el modelo de gestión basados en Atención Primaria.

Mencionamos como estudio regional a **Yarlequé (2018)** este estudio se hizo en la Plataforma de Seguros de EsSalud Loreto: Iquitos 2017, tuvo como objetivo determinar la existencia de relación entre la satisfacción de los usuarios y la atención oportuna de. La investigación fue de tipo descriptivo-correlacional, no experimental, teniendo una población de 81,687 usuarios, de donde se tomó una muestra de 382 personas, se realizó una encuesta a través de un cuestionario evaluando cada una de las variables de la investigación. Se concluye estableciendo que existen unas series de falencias en la institución donde se destaca una inadecuada atención del personal, permanencia de malas condiciones en la infraestructura y en sus instalaciones y finalmente el servicio tiene un bajo nivel de aceptación y satisfacción de los pacientes. Estas deficiencias impiden que se brinden un mejor servicio, determinándose que la atención que se brinda es regularmente oportuna. Todos estos datos se ratifican con un coeficiente de correlación de Pearson del 0,846, define la satisfacción del usuario en la Plataforma de Seguros de EsSalud Loreto- 2017 se relaciona significativamente con la atención oportuna.

Cabe mencionar que nuestro proyecto de investigación tiene bases fundamentadas en Normas internacionales y nacionales las cuales validan este estudio, es importante incluirlas para que a través de ellas podemos reforzar nuestras variables de estudio.

Tabla 1 Políticas públicas y políticas de sector en el marco del desarrollo sostenible

Norma	Detalle	Descripción
Desarrollo sostenible	ODS :3	Para el desarrollo sostenible es esencial fomentar la buena salud en todas las etapas de vida y garantizar una vida sana.
Políticas del Estado	Objetivo 13 : Acceder universalmente a las prestaciones de Salud y a la Seguridad Social	Promoveremos el involucramiento de los ciudadanos en la gerencia y valoración de las prestaciones públicas de salud en lugares concentrados de necesidad y en los pueblos indefensos nos involucraremos a fin de fortalecer las formas de acceder universalmente a la salud de calidad, continua, gratuita y oportuna.
Políticas del sector	R. M. N° 596-2007/MINSA "Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud" RM N° 727-2009/MINSA Política Nacional de Calidad en Salud	El propósito del plan nacional es contribuir a la seguridad de las prestaciones de salud y a incrementar su calidad; aumentando las expectativas y aceptación de los pacientes y lograr su satisfacción de sus atenciones necesidades en todos los establecimientos de salud del MINSA-GR. La Autoridad Sanitaria Nacional a través de estas directivas contribuirá a que se aumente la calidad de todas las prestaciones en salud a nivel nacional.

Marco teórico Gestión de calidad. Con relación a la gestión de calidad Lagrosen y Lagrosen (2022) refiere que la gerencia de calidad se tiene que basar en las técnicas, valores como fundamentos adecuados para levantar una ideología de calidad. Así mismo Pincay (2020) menciona que desde hace un tiempo las investigaciones literarias ponen hincapié a la gerencia de calidad que está inmersa en "los procesos, el conjunto de normas y mecanismos correspondientes a una organización para administrar de manera organizada la calidad" (Pérez, 2017).

La OMS (2020) establece que lograr una calidad de atención es incrementar la probabilidad de alcanzar resultados de salud deseados en los servicios que

se brindan a las personas a través de los conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Los cuáles serán brindados a través de la prevención, promoción, el tratamiento, la paliación y la rehabilitación. Estos datos probatorios pueden ser medidos en las poblaciones y ser mejorados continuamente brindando atención de calidad teniendo en cuenta las preferencias y necesidades de los pacientes que acuden a los servicios: las comunidades, las familias y los usuarios.

Así como la mejora de la calidad (QI) es uno de esos enfoques y se define como “el uso de métodos deliberados y definidos en esfuerzos continuos para lograr mejoras medibles en la eficiencia, la eficacia, el desempeño, la responsabilidad, los resultados y otros indicadores de calidad en los servicios o procesos (Yin, 2020). Del mismo modo Pambreni (2019) menciona teorías procedentes de las opiniones de los expertos y de las teorías existentes que se relacionan con la gestión de la calidad total y sus cuatro elementos críticos, que son la orientación al usuario, el perfeccionamiento constante, el enfoque estratégico y la participación total de los empleados.

De igual forma el significado de Gestión de calidad total (TQM) se considera como uno de los conceptos populares utilizados para tramitar el servicio y la condición de los productos de manera integral (Permana 2021).Igualmente Pingo (2020) al tomar el tema de calidad se refiere a dos enfoques de análisis o a dos significados, un enfoque que resalta los postulados de la escuela norteamericana (tradición norteamericana) y a otra establecida por la escuela nórdica (tradición europea). Menciona a las dimensiones de la calidad como calidad técnica y consistencia funcional en términos globales, determina la imagen corporativa con calidad, existen dos elementos: la calidad funcional y la integración en términos palpables o técnicos, en resumen, como se entrega el producto, lo que nos permite valorar la calidad percibida (Palma2018).

Igualmente, Alzoubi (2019) indica que la calidad como significado se ha desfigurado con el paso del tiempo, a la calidad de servicios y bienes que se

otorgan para satisfacer las demandas que requieren los clientes tanto explícitas como implícitas, mas no así se trata de una calidad objetiva que bordea las características. Además, denota solo la capacidad de producir servicios y bienes de una manera, eficiente y eficaz que implica una la calidad subjetiva. Al mismo tiempo Stan (2018) refiere que la gestión de la calidad en la asistencia sanitaria internacional debe estar orientada al paciente: las necesidades, los requisitos y las expectativas de los pacientes deben reconocerse y cumplirse. Calidad en salud es hacer las cosas correctas en el momento exacto para los individuos precisos, y hacerlo bien la primera vez y cada vez.

Las dimensiones de la gestión de la calidad se han establecido en el marco teórico de Terán et al. (2017) el cual menciona que en las instituciones de salud se debe innovar la gerencia en cuanto a su organización, dirección, control y planificación.

Dimensión planificación: Establece la consecución de la visión y misión de las organizaciones que delimitan los elementos conceptuales y prácticos para una adecuada dirección y transformación, que permite que se fijen los objetivos y las metas a lograr en un horizonte de tiempo que constituye un elemento primordial para adoptar medidas, como la asignación correcta de los recursos para el logro de las metas y objetivos trazados (Hernández et al. 2018).

Dimensión Organización. González et al. (2018) la capacidad organizacional impresiona en forma positiva en el desempeño organizacional y consiguientemente en el bienestar del trabajador y en la salud. Investigaciones indican que cuando la cultura organizacional de las empresas vela por los trabajadores se evidencia un adecuado manejo laboral en los trabajadores. El reconocimiento de las competencias, habilidades y conocimientos hace que los trabajadores participen activamente y mejoren su noción sobre la empresa, además instaurar procedimientos, procesos, normas para el desempeño adecuado de sus responsabilidades generara rendimiento de la empresa.

Dimensión Dirección. La atención en salud es una industria compleja y necesita un liderazgo efectivo para brindar servicios de atención médica

exitosos. Un líder adquiere competencias para influenciar en las actitudes, creencias y habilidades de los empleados para lograr sus objetivos organizacionales. (Teame y Tullu 2022). Los líderes son esenciales en toda organización para lograr la seguridad del paciente y ambientes de trabajo saludables. El liderazgo auténtico es un estilo de liderazgo relacional que pretende promover entornos de trabajo saludables que influyan en el cumplimiento y los logros de los trabajadores hacia la empresa (Alilyyani & Cummings 2018).

La organización debe cultivar y promover el compromiso de los trabajadores para ello, lo que requiere un diálogo permanente entre el empleador y el empleado. La efectividad del equipo se ve más cuando los empleados están muy comprometidos (Koekemoer et al., 2021). Los empleados también esperan un entorno de trabajo positivo en el que se respete la meritocracia, se lleven a cabo actividades de participación de los empleados, se reconozca el buen talento y se brinden oportunidades de crecimiento (Sanwal, 2022).

Rojas y Niebles (2020) la administración general a lo largo del tiempo ha visionado y analizado a uno de sus componentes la administración de servicios de salud cuya finalidad principal es lograr que los recursos físicos, económicos y humanos se integren en forma efectiva y eficiente para obtener una adecuada atención de servicios de salud, teniendo un mínimo efecto en su ambiente o entorno.

Los directivos en su gestión administrativa trataran de que los trabajadores que realicen las actividades de promoción, protección y restauración a los usuarios de la salud, tengan capacitaciones adecuadas vigentes en temas de salud y enfermedad. Ramírez et al. (2017) menciona dentro del proceso administrativo la dirección de una institución es el pilar del proceso, ya que es el responsable de ordenar, motivar, dirigir, , impulsar y conducir a los trabajadores , que cumplan adecuadamente con las funciones encomendadas, con mucha colaboración y eficiencia.

Dimensión Control. Según Ramírez et al. (2017) El control es otro uno de los pilares fundamentales en la administración, ya que a través de ello se lograrán el cumplimiento de los objetivos trazados por la institución, por tanto, existen actividades específicas que cumplir como son: verificación del cumplimiento

de metas a través de las evaluaciones en rendimiento, en atenciones, el proceso de manejo de la institución, sirviendo para poder tomar acciones en la empresa. Se deberá tener en cuenta acciones necesarias como informar, verificar y evaluar al personal y en casos necesarios tomar o no medidas correctivas que contribuyan al mejoramiento de la institución.

El marco teórico de satisfacción del usuario. El término satisfacción (agrado) de los usuarios según Febres et al. (2020) manifiesta que satisfacción (agrado) constituye las operaciones mentales para procesar la información de lo que logramos alcanzar de acuerdo con lo esperado, que se encuentra entre las atenciones y servicios de salud que se brindan en los establecimientos y lo que espera el paciente, en resumen, las percepciones. Principalmente la satisfacción del paciente se cumple cuando logra o supera sus demandas al recibir las atenciones de salud.

Del mismo modo Costa (2019) indica que el conocimiento de la percepción del paciente sobre la atención recibida ha sido motivo de preocupación para investigadores y profesionales sanitarios y es utilizado tanto por los servicios públicos como privados.

Igualmente, Kashf (2019) hoy en día, menciona que la satisfacción del cliente es uno de los más utilizados en los entornos empresariales, pero sin duda, hacer que los clientes estén satisfechos e incluso más allá de sus en las competiciones globales, y las organizaciones tienen que proporcionar productos o servicios de alta calidad para competir victoriosamente en el mercado.

De igual forma Samad (2018) refiere que el agrado del usuario es esencial como dimensión de la calidad del servicio, nos brinda información acerca del logro que da el abastecedor a la hora de cumplir los principios así como lo que espera el usuario, que es la máxima prioridad (Aldosari 2017, Mthethwa, 2016).

Así mismo Correia (2018) señala que lograr la satisfacción de los usuarios es contribuir a evaluar las competencias de los servicios (en función de sus características) para satisfacer a los ciudadanos. Se cita a Comissão Europeia (2016) quienes consideran que la satisfacción de los usuarios es un parámetro cada vez más utilizado que se usa, para contribuir al reconocimiento de los diferentes factores que tienen influencia en las satisfacciones de los usuarios quienes permiten dirigir las adaptaciones en las diferentes prestaciones de los servicios sanitarios para alcanzar la calidad esperada de los mismos (Larivière, 2016).

En la investigación se resumieron las principales dimensiones tomando en cuenta el enfoque de Donabedian que es citado por Ferreira (2018) el cual refiere: la satisfacción de los pacientes es un resultado tanto del cuidado estructural como del proceso de atención; por lo que mencionaremos las siguientes dimensiones:

Capacidad Humana. Es adecuado mencionar que son las cualidades y actitudes que el trabajador de salud proporciona a los pacientes a través del trato igualitario con predisposición de servicio. Así como Bellier (2022) menciona que la comunicación eficaz médico-paciente es esencial para consultas médicas de alta calidad, La comunicación del médico y las habilidades interpersonales influyen en la satisfacción del paciente.

De igual manera Rani& Sumit (2019) nos dice que es la capacidad de negociar eficazmente relaciones sociales complejas entornos y la capacidad de dirigir y entender a niños, mujeres y hombres, a fin de proceder inteligentemente en las relaciones de las personas. Es una mezcla de los intereses de los demás con la sensibilidad a las necesidades, que en ocasiones se denominan “radar social”, un conjunto de habilidades prácticas y una actitud de consideración y generosidad para interactuar con el logro de las personas en cualquier lugar. También es una capacidad para comprender y gestionar el estilo de comportamiento, la mentalidad y la inteligencia social para optimizar las relaciones interpersonales.

Capacidad técnica – científico. Citamos a Ferreira (2018) el cual nos refiere que el desempeño del personal clínico puede evaluarse a través de dos

criterios principales: el desempeño técnico, que abarca las habilidades clínicas y los conocimientos primordiales hacia una adecuada estrategia de atención, y la relación interpersonal, esencial para implementar esa estrategia. Es decir, la satisfacción de los pacientes con el personal se evalúa en términos de competencia profesional (desempeño técnico), así como amabilidad, disponibilidad, privacidad, confidencialidad, tacto, sensibilidad y *estado* de salud, diagnóstico, prescripción y explicación de los cuidados adicionales (relación interpersonal). A través de la relación interpersonal, el personal clínico induce y motiva al paciente siguiendo el consejo médico y colaborando activamente en la atención. Por lo tanto, este criterio puede ser tan importante como las habilidades técnicas del personal. Manejo adecuado con conocimientos de acuerdo con cada una de las competencias de los profesionales, técnicos de enfermería y personal administrativo para la resolución de los servicios solicitados por áreas.

Infraestructura y confort. Se determinará a través de los usuarios quienes evalúan a las instalaciones de la IPRESS, si el establecimiento está limpio, cómodo, iluminado, si está adecuado a las tecnologías y le brinda bienestar requerido.

Así mismo Numpaque et al. (2019) expone que el restablecimiento de la calidad recibida en la prestación del servicio, se puede alcanzar a través del perfeccionamiento y logro en la eficiencia y la eficacia, en la prestación de los servicios como por ejemplo adecuando el área de farmacia y la falta de medicamentos, mejorar la atención de acuerdo a la gravedad del paciente priorizando dichas consultas, disminuir los tiempos de espera y optimizar la empatía a dar por el personal que se encarga del área de los pacientes y sus familiares, de esa manera se podrá transmitir empatía, responsabilidad y seguridad, mostrando preocupación real por la recuperación y el bienestar del usuario, ya sea privado o público un hospital.

III. METODOLOGÍA:

3.1 Tipo y diseño de investigación:

Tipo de estudio:

El estudio fue de tipo básico con enfoque cuantitativo, la investigación cuantitativa suele implicar el estudio empírico de fenómenos y sistemático mediante la estadística y las matemáticas y el tratamiento de referencias numéricas. El desarrollo de consideración de números en la investigación cuantitativa proporciona el vínculo fundamental entre la expresión matemática de las relaciones cuantitativas y la observación empírica. En el estudio cuantitativo, las referencias suelen analizarse y seleccionarse de forma numérica, así lo menciona (Basias & Pollalis, 2018).

En la investigación se utilizó el diseño no experimental que es una de las extensas categorías de diseños de estudios, donde no se introducen variables externas, el estudioso contempla los fenómenos tal y como se producen de forma natural. En este diseño de estudio no se controla el entorno y no se manipulan las variables deliberadamente, así lo refiere (Radhakrishnan 2013). Así mismo el estudio fue transversal según Reyes (2021) indica en la investigación transversal la información imprescindible para la investigación se recaudaron en un momento dado. Los estudios transversales son de naturaleza observacional y brindan una instantánea de la singularidad de los objetos de estudio en un solo momento (Munnangi, 2021). El estudio fue descriptiva porque se refiere a que explica una realidad existente con la mayor precisión posible. El investigador tiene la labor de consolidar la información disponible a través de herramientas de investigación como la entrevista, el cuestionario, la prueba o incluso la observación. La finalidad primordial del estudio descriptivo es explicar permanentemente los eventos existentes que se estudian (Atmowardoyo, 2018). Por último, fue correlacional según Atmowardoyo (2018) por que se va a explorar una relación entre dos o más variables. Lo que resalta primordialmente en una investigación correlacional es instaurar o revelar la existencia de una relación /asociación/interdependencia entre dos o más características de un hecho.

Estos estudios examinan si existe una relación entre dos o más aspectos de una situación o suceso.

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:

Dónde:

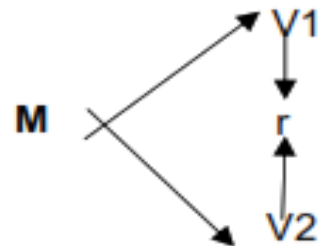
M = Trabajadores IPRESS La Loma

Población que acude a los servicios

V1: Gestión de la calidad de servicios

V2: Satisfacción del usuario

r = Relación



3.2 Variables y operacionalización:

Variable 1: Gestión de calidad de servicio

Variable 2: Satisfacción del usuario

Los conceptos y la operatividad de las variables están descritos en la matriz de consistencia.

3.3 Población, muestra y muestreo:

La **población** definida para nuestra investigación fueron los 52 trabajadores de la Institución prestadora de servicios de salud La Loma I- 3 Yurimaguas y la población demandante efectiva en los servicios preventivos y recuperativo es de 352 usuarios que asisten a recibir atención en los múltiples servicios que brinda el establecimiento de salud.

Del mismo modo Arispe (2020) define **población** a los que están dentro de un espacio determinado, así como el conjunto de casos que tienen una serie de especificaciones en común. Muchas veces es imposible estudiar al cien por ciento a la población por razones de falta de recursos humanos y tiempo disponible

Criterios de inclusión Fueron todos los trabajadores que laboran actualmente en la IPRESS La Loma.

La población de 18 a 60 años que se atienden en las diversas áreas del establecimiento durante el periodo de la investigación.

Criterios de exclusión. Fueron excluidos el personal en periodo vacacional, aquellos que están con permiso de salud y los que tengan menos de 6 meses laborando en el establecimiento.

La población excluida fueron los que tienen menos de 18 años y mayores de 65 años y los que acuden por primera vez al establecimiento.

Asimismo, Arispe (2020) refiere que la **Muestra** se define como las partes pequeñas de un grupo de casos de una población de los que se recolecta información. El trabajar con muestra permite: reducir costos, ahorrar tiempo y si está bien seleccionada puede apoyar en la exactitud y precisión de la información. La población y muestra deben estar en relación con la pregunta de investigación y objetivos, otro aspecto que es importante considerar, además que debe tener representatividad estadística.

En la investigación **la muestra** objetivo de la investigación fue constituida no probabilística por conveniencia 45 personas que laboran en el establecimiento profesionales y personal técnico de enfermería, asistenciales y administrativos que laboran en la IPRESS I-3 La Loma y por 45 usuarios que acudieron a atenderse en el mes de junio del 2022.

Muestreo. La investigación utilizó el muestreo por conveniencia que constituye un muestreo no probabilístico y no aleatorio.

Mencionamos a Otzen & Manterola (2017) **Por conveniencia:** Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. Por ejemplo, entre todos los sujetos con CA, solamente aquellos que se encuentren hospitalizados en el Hospital Regional de Temuco.

Unidad de **análisis**. 01 trabajador de las Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3y 01 usuario que acude a los servicios

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica de estudio fueron las **encuestas**, Kluge (2019) menciona que la encuesta son técnicas de investigación donde se eligen a un número de sujetos de una población y se recopilan algunos datos seleccionados; recopilar información sobre un tema específico en un grupo o entidad relevante, en su entorno natural; y una observación más pasiva de las relaciones entre las variables, por ejemplo, para comprender la relación entre el equipo y las variables de liderazgo y el apoyo del olvido percibido.(Huang et al. 2018).

Instrumentos. En la recopilación de datos se utilizó el **cuestionario** que por concepto refiere que es un grupo de interrogantes acerca de acontecimientos o aspectos de interés en un estudio y que son respondidos por los individuos. Fundamental para la obtención de datos, es un instrumento principal (Torres& Paz 2019).

Se utilizó 2 instrumentos que sirvieron para la recopilación de datos, un cuestionario para la variable **Gestión de la calidad** que fue aplicado al personal de salud de la IPRESS La Loma con 04 dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y Control que contiene 21 preguntas, se utilizó una escala de valores donde: 1 es igual a nunca, 2 igual a casi nunca, 3 es considerado a veces, 4 es igual a casi siempre y al final tenemos 5 que es considerado como siempre. De igual forma para, poder realizar el estudio de las variables, se realizó el proceso de baremación de la mencionada variable analizándolo con tres rangos: denominando Bajo con una puntuación de (21 – 31), regular (32-38) y alto (39-45) teniendo en cuenta los intervalos, con los valores minúsculos y extremos, dependiendo de los resultados de las variables.

En relación con la variable Satisfacción de los usuarios se utilizó un formulario que fue aplicado a los usuarios que asisten al establecimiento de salud La Loma, consta de 03 Dimensiones: Infraestructura y confort, Capacidad humana, Técnico científico que cuenta con 21 ítems, igualmente se utilizó una escala de valores donde: 1 es igual a nunca, 2 igual a casi nunca, 3 es considerado a veces, 4 es igual a casi siempre y al final tenemos 5 que es considerado como siempre. De igual forma para, poder realizar el estudio de las variables, se realizó el proceso de baremación de la mencionada variable analizándolo en tres rangos: denominando Bajo con una puntuación de (21 – 27), regular (28 - 36) y alto (37-45) teniendo en cuenta los intervalos, con los valores mínimos y máximos, dependiendo de los resultados de las variables.

Validez

Se sometió a los dos instrumentos a prueba de validación con el sistema de evaluación de expertos, teniendo como resultados puntaje viable y favorable, las fichas de validación están anexadas en el informe.

Variable	N°	Especialidad	Promedio de Validez	Opinión del experto
Gestión de la calidad	1	Metodólogo	4.8	Viable y aplicable
	2	Metodólogo	4.8	Viable y aplicable
	3	Especialista	4.5	Viable y Aplicable
	4	Especialista	4.8	Si aplicable
Satisfacción de los usuarios	1	Metodólogo	4.8	Viable y aplicable
	2	Metodólogo	4.8	Viable y aplicable
	3	Especialista	4.6	Viable y Aplicable
	4	Especialista	4.8	Si aplicable

Se sometió los dos cuestionarios a juicio por un metodólogo y dos especialistas, obteniendo como resultado un promedio de 4.7.

Confiabilidad

La confiabilidad, es medir con precisión las características de un atributo, o datos (Rodríguez y Reguant 2020). Nuestros datos obtenidos fueron medidos a través del coeficiente de alfa de Cronbach.

Tabla 2 Fiabilidad del cuestionario de gestión de gestión de calidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.9096399	21

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3 Fiabilidad del cuestionario de satisfacción de los usuarios

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.73915523	21

Fuente: Elaboración propia

3.5 Procedimientos:

Para iniciar con la investigación primero se identificó la problemática de los servicios de salud en la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3 Yurimaguas, se solicitó el permiso respectivo al representante legal de la institución que es la Red de Salud de Alto Amazonas y a la jefe del establecimiento de Salud, para poder aplicar los instrumentos a los trabajadores y a la población que acude a recibir los servicios. Se procedió a elaborar el proyecto de investigación donde se confeccionó el cuadro de operacionalización de variables, en el que está consignado el marco teórico teniendo en cuenta las variables del estudio así como las dimensiones de cada una de ellas. Una vez aprobado el proyecto seguidamente, se elaboraron los instrumentos uno para cada variable, que fueron validados por los expertos en el rubro, y fueron usados con la muestra definida del estudio. Pero con antelación se solicitó el permiso respectivo al Jefe de la Institución

Prestadora de Servicios de Salud La loma I-3 para poder aplicar estos instrumentos a los trabajadores y a la población que acude a recibir los servicios.

Además, los cuestionarios tuvieron que ser aplicados para ser probados, y mapeados en la prueba de Alfa de Cronbach. Aquí se observó el grado de confiabilidad de los ítems.

Para poder recopilar los datos se tuvo que aplicar las encuestas, ingresándose los datos obtenidos en el software SPSS V.25, se realizó el análisis descriptivo y la posible solución a los objetivos planteados en la tesis, se plasmo todos estos resultados en la investigación a través de tablas y figuras , dando por concluido con las conclusiones y recomendaciones.

Tabla 4 *Escala de valoración Gestión de Calidad*

Niveles	Intervalo
Bajo	21 – 29
medio	30 – 37
Alto	38 – 45

Fuente: Elaboración propia

Para las 21 preguntas del cuestionario de gestión de calidad se elaboró una escala de valoración en tres niveles, bajo, regular y alto, tomando en cuenta los puntajes mínimo y máximo posibles de obtener (21 y 45) por cada encuestado con la aplicación de la escala Likert.

Tabla 5 *Escala de valoración satisfacción de los usuarios*

Niveles	Intervalo
Bajo	21 – 29
medio	30 – 37
Alto	38 – 45

Fuente: Elaboración propia

Para el caso del cuestionario de desarrollo satisfacción de los usuarios, igualmente se tomó como base el puntaje mínimo posible de 21 puntos y

máximo de 45 puntos, para luego realizar la distribución equitativa en los tres niveles de intervalos

Tabla 6 *Escala de valoración en las dimensiones de la variable gestión de calidad*

Niveles	Puntajes por dimensiones			
	Planificación	Organización	Dirección	Control
	n	n		
Bajo	4 - 17	7 -19	6 - 19	4 - 17
medio	18 -31	20 -32	20 - 32	18 -31
Alto	32 - 45	33 - 45	33 - 45	32 - 45

Fuente: Elaboración propia

Para la determinación de niveles de las dimensiones se ha establecido la tabla de valoración en base a la cantidad de preguntas que contiene cada dimensión.

Tabla 7 *Escala de valoración en Satisfacción de los usuarios*

Niveles	Puntajes por dimensiones		
	Capacidad humana	Técnica científica	Infraestructura y confort
Bajo	7 -19	7 -19	7 -19
Medio	20 -32	20 -32	20 -32
Alto	33 - 45	33 - 45	33 - 45

Fuente: Elaboración propia

Para la determinación de niveles de las dimensiones se ha establecido la tabla de valoración en base a la cantidad de preguntas que contiene cada dimensión.

3.6 Método de análisis de datos:

Se empleo la estadística descriptiva la cual formula recomendaciones de cómo resumir, de forma clara y sencilla, los datos de una investigación en cuadros, tablas, figuras, y la estadística inferencial que nos permitió realizar inferencias con el uso de SPSS V25, seguidamente se hizo el análisis de los

datos en el que se utilizó las pruebas de normalidad o gráficos de datos de la prueba no paramétrica Shapiro -Wilk por tener una muestra menor a 50 participantes, seguidamente se realizó la prueba de correlación Rho de Spearman, para determinar si se acepta o se rechaza la hipótesis nula, se expresaron los resultados a través de gráficos y figuras estadísticas. Para determinar la dispersión entre las variables se utilizó el coeficiente de determinación R².

3.7 Aspectos éticos:

La investigación se ha establecido de acuerdo con el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo de respetar el uso adecuado de la información y citar debidamente a través de las normas APA las bibliografías encontradas, mencionamos como referencia a Ventura & Oliveira (2022) quien señala que la integridad en una investigación se orienta sobre las buenas prácticas científicas y los deberes profesionales que debemos tener en relación con la actividad científica. Cada participante colaboró con la investigación en forma voluntaria, respetando su opinión, tomando sus propias decisiones en sus respuestas, respetando su autonomía, facilitando la participación de cada uno de ellos para que manifiesten sus ideas. La identificación de cada uno será reservada puesto que las encuestas son anónimas.

IV.RESULTADOS:

4.1. Descripción de resultados

Los resultados de la investigación la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, Yurimaguas – 2022 fueron:

Tabla 8 Conocer el nivel de gestión de calidad

Escala de gestión de calidad		frecuencia	porcentaje
Bajo	21 – 52	7	15.55%
Medio	53 – 90	33	73.33%
Alto	91 – 120	5	11.11%
Total		45	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Según la Tabla 08, podemos manifestar que la gestión de calidad se encuentra en un nivel medio con el 73.33% y en nivel bajo 15.55% y nivel alto 11.11%. Estos resultados nos reflejan que la gestión de calidad de la institución según los trabajadores está en término medio.

Tabla 9 Nivel de las dimensiones gestión de calidad

DIMENSIÓN	CATEGORÍAS	Cantidad	% del Total	
Planificación	Bajo	4 - 17	11	24.44 %
	Medio	18 -31	31	68.89%
	Alto	32 - 45	3	6.67 %
Organización	Bajo	7 -19	4	8.89%
	Medio	20 -32	25	55.56%
	Alto	33 - 45	16	35.55%
Dirección	Bajo	6 - 19	12	26.67%
	Medio	20 - 32	30	66.67%

	Alto	33 - 45	3	6.66%
Control	Bajo	4 - 17	22	48.89%
	Medio	18 - 31	18	40.00%
	Alto	32 - 45	5	11.11%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 09 nos muestra que en la variable gestión de calidad sus dimensiones nos dicen que: Planificación está en un nivel medio 68.89%, dirección en un nivel medio 66.67%, organización en un nivel medio 55.56% y control está en un nivel bajo 48.89%. De acuerdo a los trabajadores el nivel de la gestión de calidad en la IPRESS La Loma se encuentra en un nivel medio por lo que se debe mejorar para dar mejores atenciones a los pacientes.

Tabla 10 Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios

Escala de satisfacción de los usuarios		frecuencia	porcentaje
Bajo	21 – 52	0	0.00%
Medio	53 – 90	17	37.78%
Alto	91 – 120	28	62.22%
Total		45	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Según la Tabla 10, podemos manifestar que la satisfacción de los usuarios se encuentra en un nivel alto con el 62.22% de repuestas obtenidas, nivel medio 37.78% y nivel bajo 0.00%. Los resultados reflejan que los usuarios tienen una satisfacción alta de la atención que brinda la Institución.

Tabla 11 Conocer los niveles de las dimensiones satisfacción de los usuarios

DIMENSIÓN		CATEGORÍAS	Cantidad	% del Total
Capacidad humana	Bajo	7 -19	1	2.22 %
	Medio	20 -32	19	42.22%
	Alto	33 - 45	25	55.56 %
Técnica científica	Bajo	7 -19	0	0%
	Medio	20 -32	12	26.67%
	Alto	33 - 45	33	73.33%
Infraestructura y confort	Bajo	7 -19	0	0%
	Medio	20 -32	23	51.11%
	Alto	33 - 45	22	48.89%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 11 nos muestra que en la variable satisfacción de los usuarios nos dicen que sus dimensiones: Técnica científica está en un nivel alto 73.33%, capacidad humana nivel alto 55.56% e Infraestructura está en un nivel medio 51.11%. De acuerdo a los usuarios los resultados muestran que el nivel de satisfacción se encuentra en nivel alto.

Tabla 12 Contrastación de hipótesis – Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión de la calidad	0.981	45	0.657
V2: Satisfacción de los usuarios	0.923	45	0.005

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la prueba no paramétrica Shapiro-Wilk de la variable gestión de calidad tiene una significación de 0.657 mayor a la sig. >0.05, la variable satisfacción del usuario tiene una significación de 0.005, menor a sig.< 0.05.

En este caso los datos NO provienen de una distribución normal, por lo que debe emplearse el estadístico no paramétrico **Rho de Spearman**.

Tabla 13 Prueba de correlación Rho de Spearman

		V1: Gestión de la calidad	V2: Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	V1: Gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.206
		N	0.174
	V2: Satisfacción de los usuarios		45
		Coeficiente de correlación	45
		Sig. (bilateral)	0.206
	N	0.174	
		45	45

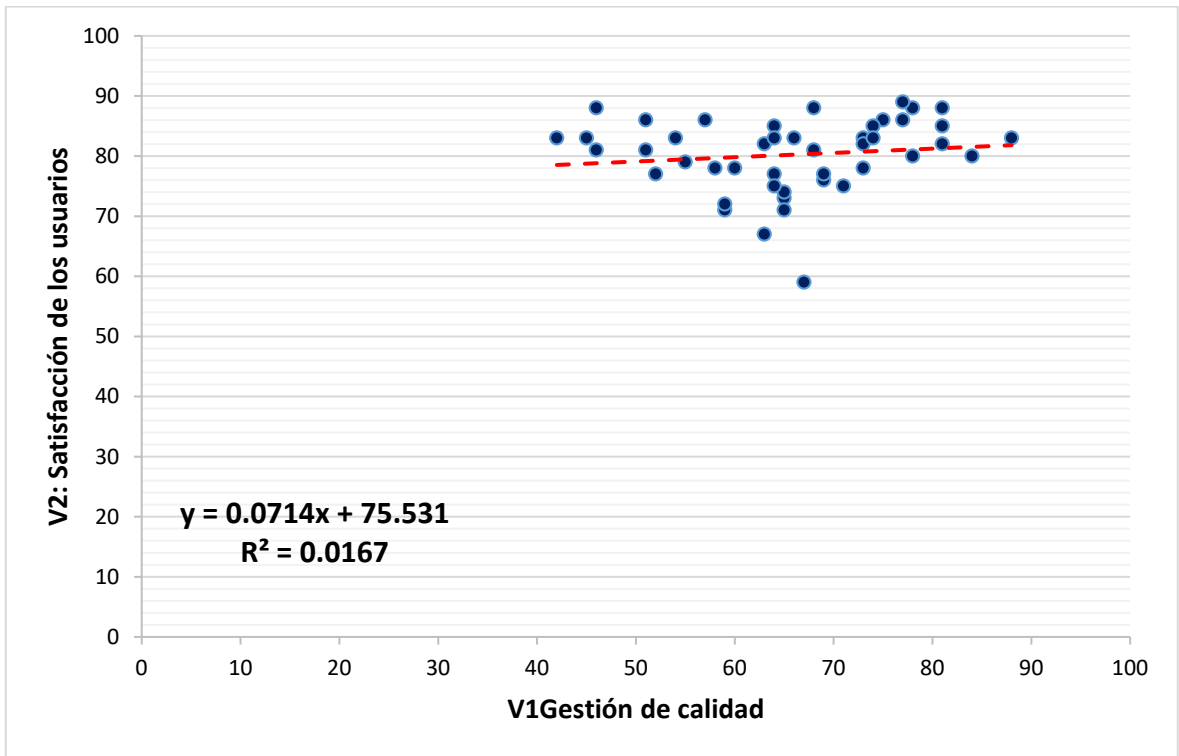
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo al estadístico inferencial el coeficiente de correlación fue 0.206 correlación positiva baja entre ambas variables, así mismo se muestra un valor de significación de $p = 0.174$ mayor al estadístico de referencia $p = 0.01$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, no existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, Yurimaguas – 2022

Figura 1 *Dispersión entre variables*



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La Figura 3 corrobora que existe correlación directa positiva muy baja entre las variables al observarse una tendencia de línea recta dispersa de izquierda a derecha en los puntos configurados, esto significa que la variable gestión de calidad tiene un dependencia del 1.67% de la variable satisfacción del usuario.

V.DISCUSIÓN:

Según nuestros resultados, podemos manifestar que la gestión de calidad se encuentra en un nivel medio con el 73.33% y en nivel bajo 15.55% y nivel alto 11.11%. Al respecto podemos mencionar a **Nguyen (2020)** el cual refiere que la satisfacción del paciente es una métrica útil para valorar las cualidades de la prestación en las organizaciones sanitarias. Este estudio examinó la gerencia de la calidad total como un facilitador que media el nexo entre las expectativas y el agrado del usuario. Se distribuyó un cuestionario auto administrado a pacientes internados en tratamiento en un hospital en Vietnam durante abril de 2018. A través de un análisis confirmatorio factorial utilizando el software AMOS versión 25.0 para determinar las relaciones entre los variables latentes del modelo propuesto. Las expectativas del cliente tuvieron un efecto significativo en la gerencia de la calidad total y el agrado del cliente, mientras que la gerencia de la calidad total tuvo una influencia positiva en la satisfacción. Conclusión: La gestión de la calidad total si cumple como mediador en las expectativas y la satisfacción del cliente. Este estudio tiene implicaciones significativas para las organizaciones de servicios, lo que indica que las perspectivas del paciente y la calidad de la prestación se deben considerar cuando se busca acrecentar el agrado del usuario.

En la variable gestión de calidad, nos dicen que sus dimensiones: Planificación está en un nivel medio 68.89%, dirección en un nivel medio 66.67% , organización en un nivel medio 55.56% y control está en un nivel bajo 48.89%. De acuerdo con lo descrito anteriormente podemos afirmar que la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, debe potenciar más la gestión de calidad de la atención sobre todo en su nivel de control, para elevar el nivel de satisfacción de los pacientes. Al mismo tiempo podemos reforzar nuestro pedido de acuerdo con La OMS (2020) quien establece que lograr una calidad de atención es incrementar la probabilidad de alcanzar resultados de salud deseados en los servicios que se brindan a las personas a través de los conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Los cuáles serán brindados a través de la prevención, promoción, el tratamiento, la paliación y la rehabilitación. Estos datos probatorios pueden

ser medidos en las poblaciones y ser mejorados continuamente brindando atención de calidad teniendo en cuenta las preferencias y necesidades de los pacientes que acuden a los servicios: las comunidades, las familias y los usuarios.

La satisfacción de los usuarios se encuentra en un nivel alto 62.22% de repuestas obtenidas y en un nivel medio 37.78%. Investigando la realidad local para medir estos resultados nos referiremos a **Barrera (2021)** quien en su estudio busca determinar la relación existente entre la satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal administrativo en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Loreto, 2020. Utilizó un diseño cuantitativo de tipo básico, no experimental, descriptivo-correlacional. La muestra estuvo conformada por 115 trabajadores administrativos obtenidas probabilísticamente mediante el sistema aleatorio simple, se empleó dos cuestionarios para evaluar las variables satisfacción del usuario y desempeño laboral, Los resultados muestran que el nivel de satisfacción de los usuarios es bajo en 56% y el desempeño laboral tiene un nivel bajo del 70% según los trabajadores. Además, se determinó que, si existe relación significativa de satisfacción del usuario con las dimensiones atención al usuario, con relaciones interpersonales y actitud el Rho de Spearman fue 0.654 y el $p >= 0,000$, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación, determinándose que existe una relación positiva moderada entre la satisfacción del usuario y el desempeño laboral.

En la variable satisfacción de los usuarios sus dimensiones nos dicen que: Técnico científica está en un nivel alto 73.33%, capacidad humana nivel alto 55.56% e Infraestructura está en un nivel medio 51.11%. Es importante que la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, considere estos resultados para que en trabajo en equipo se reflexione sobre las dimensiones que tiene esta variable donde la dimensión capacidad humana e infraestructura que están en niveles alto y medio se deben de potenciar para dar seguridad a los pacientes. Nuestra recomendación se centra en lo que afirma Correia (2018) quien señala que lograr la satisfacción de los usuarios

es contribuir a evaluar las competencias de los servicios (en función de sus características) para satisfacer a los ciudadanos. Se cita a Comissão Europeia (2016) quienes consideran que la satisfacción de los usuarios es un parámetro cada vez más utilizado que se usa, para contribuir al reconocimiento de los diferentes factores que tienen influencia en las satisfacciones de los usuarios quienes permiten dirigir las adaptaciones en las diferentes prestaciones de los servicios sanitarios para alcanzar la calidad esperada de los mismos (Larivière, 2016).

La relación existente entre las dimensiones de la gestión de calidad y satisfacción de los usuarios, a nivel de las dimensiones los resultados fueron: En Planificación se tiene un nivel medio 68.9%, con organización un nivel medio de 55.6%, con dirección nivel medio 66.7% y con control un nivel bajo del 48.9%, es importante señalar que estas dimensiones de la gestión de la calidad se han establecido en el marco teórico de acuerdo a Terán et al. (2017) el cual menciona que en las instituciones de salud se debe innovar la gerencia en cuanto a su organización, dirección, control y planificación. Porque la **Dimensión planificación**: Establece la consecución de la visión y misión de las organizaciones que delimitan los elementos conceptuales y prácticos para una adecuada dirección y transformación, que permite que se fijen los objetivos y las metas a lograr en un horizonte de tiempo que constituye un elemento primordial para adoptar medidas, como la asignación correcta de los recursos para el logro de las metas y objetivos trazados (Hernández et al. 2018). Así mismo la **Dimensión Organización**. González et al. (2018) la capacidad organizacional impresiona en forma positiva en el desempeño organizacional y consiguiente mente en el bienestar del trabajador y en la salud. Investigaciones indican que cuando la cultura organizacional de las empresas vela por los trabajadores se evidencia un adecuado manejo laboral en los trabajadores. El reconocimiento de las competencias, habilidades y conocimientos hace que los trabajadores participen activamente y mejoren su noción sobre la empresa, además instaurar procedimientos, procesos, normas para el desempeño adecuado de sus responsabilidades generara rendimiento de la empresa. El rol que cumple la **Dimensión**

Dirección. Esta referida a la atención en salud es una industria compleja y necesita un liderazgo efectivo para brindar servicios de atención médica exitosos. Un líder adquiere competencias para influenciar en las actitudes, creencias y habilidades de los empleados para lograr sus objetivos organizacionales. (Teame y Tullu 2022). Los líderes son esenciales en toda organización para lograr la seguridad del paciente y ambientes de trabajo saludables. El liderazgo auténtico es un estilo de liderazgo relacional que pretende promover entornos de trabajo saludables que influyan en el cumplimiento y los logros de los trabajadores hacia la empresa (Alilyyani & Cummings 2018). Y por último la **Dimensión Control.** Según Ramírez et al. (2017) El control es otro uno de los pilares fundamentales en la administración, ya que a través de ello se lograrán el cumplimiento de los objetivos trazados por la institución, por tanto, existen actividades específicas que cumplir como son: verificación del cumplimiento de metas a través de las evaluaciones en rendimiento, en atenciones, el proceso de manejo de la institución, sirviendo para poder tomar acciones en la empresa. Se deberá tener en cuenta acciones necesarias como informar, verificar y evaluar al personal y en casos necesarios tomar o no medidas correctivas que contribuyan al mejoramiento de la institución.

El coeficiente de correlación es 0.206, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, ya que, si existe correlación positiva baja entre ambas variables, así mismo se muestra un valor de significación de $p= 0.174$ mayor al estadístico de referencia $p= 0.01$, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, porque si existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios no significativa en la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, Yurimaguas – 2022. Es importante referenciar, en el siguiente estudio **Ruiz et al. (2018)** quienes realizaron su estudio en el Policlínico Alberto Leonardo Barton Thompson de EsSalud - IPRESS I-3 comparándolo con otros establecimientos de salud del mismo nivel de atención, su análisis considero un modelo de gestión, que se basa en las atenciones primarias de salud, el propósito era establecer si los cambios de gestión aumentan o no la satisfacción de los pacientes y se puedan tomar como modelo en los otros

centros de salud - EsSalud. El estudio averigua la importancia de las Asociaciones Público-Privadas (APP) , con la actual situación de EsSalud analizando el sistema peruano de salud, en donde se ha tenido resultados esperados en la gestión de salud considerando una guía para la Atención Primaria que desarrollan actualmente en el Policlínico Alberto L. Barton Thompson. Realizaron un estudio mixto cuantitativo y cualitativo comparando las satisfacciones de los usuarios del Policlínico con respecto a los otros establecimientos que tienen su mismo nivel de atención. Los resultados muestran que se encontró mejoras en la accesibilidad de citas, en la entrega de los medicamentos, en la atención médica y la no médica .Los datos estudiados muestran que si existe una mejora en las percepciones de calidad en los servicios prestados en los establecimientos de salud bajo el modelo de gestión basados en Atención Primaria.

VI.CONCLUSIONES:

- 6.1 El coeficiente de correlación es 0.206, por lo que existe una correlación positiva baja entre ambas variables, así mismo se muestra un valor de significación de $p= 0.174$ mayor al estadístico de referencia $p= 0.01$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, no existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, Yurimaguas – 2022
- 6.2 La gestión de calidad se encuentra en un nivel medio con el 73.33% y en nivel bajo 15.55% y nivel alto 11.11%. Estos resultados nos reflejan que la gestión de calidad de la institución según los trabajadores está en término medio.
- 6.3 La variable gestión de calidad sus dimensiones nos dicen que: Planificación está en un nivel medio 68.89%, dirección en un nivel medio 66.67%, organización en un nivel medio 55.56% y control está en un nivel bajo 48.89%. De acuerdo a los trabajadores el nivel de la gestión de calidad en la IPRESS La Loma se encuentra en un nivel medio por lo que se debe mejorar para dar mejores atenciones a los pacientes.
- 6.4 La satisfacción de los usuarios se encuentra en un nivel alto con el 62.22% de repuestas obtenidas, nivel medio 37.78% y nivel bajo 0.00%. Los resultados reflejan que los usuarios tienen una satisfacción alta de la atención que brinda la Institución.
- 6.5 La variable satisfacción de los usuarios nos dicen que sus dimensiones: Técnica científica está en un nivel alto 73.33%, capacidad humana nivel alto 55.56% e Infraestructura está en un nivel medio 51.11%. De acuerdo a los usuarios los resultados muestran que el nivel de satisfacción se encuentra en nivel alto.

VII. RECOMENDACIONES:

- 7.1 El gerente de la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, debe potenciar más acciones en la gestión de calidad sobre todo en su nivel de organización y control para elevar el nivel de satisfacción de los pacientes.
- 7.2 La directora de la Red de Salud de Alto Amazonas como ente rector juntamente con el gerente de la Institución prestadora de servicios de salud I-3 La Loma deben tener en cuenta los resultados de gestión de la calidad, mejorar la cultura de la organización velando por los intereses de los trabajadores el reconocimiento de las competencias, habilidades y conocimientos para que los trabajadores participen activamente y mejoren su noción sobre la institución.
- 7.3 Es importante que el Gerente de la Institución Prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, debe de considerar estos resultados para que en trabajo en equipo se reflexione sobre las dimensiones que tiene la variable satisfacción de los usuarios en cuanto a infraestructura y confort que están en nivel medio los cuales se deben fortalecer y mejorar para dar seguridad a los pacientes.
- 7.4 Los directivos de La institución prestadora de Servicios de Salud La Loma I-3, con su equipo de gestión deberá tomar medidas correctivas para mejorar el nivel de control en la institución para mejorar el cumplimiento de los objetivos trazados por la institución.

REFERENCIAS:

- Alarcón-Ruiz CA, Heredia P, Taype-Rondan A.(2019). Asociación del tiempo de espera y consulta con la satisfacción del paciente: análisis de datos secundarios de una encuesta nacional en establecimientos de atención ambulatoria del Perú. *Res. del servicio de salud de BMC*; 19 : 439. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4288-6>,
- Alilyyani, B., Wong, C. A., & Cummings, G. (2018). Antecedents, mediators, and outcomes of authentic leadership in healthcare: A systematic review. *International journal of nursing studies*, 83, 34-64. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2018.04.001>
- Alzoubi, M. M., Hayati, K. S., Rosliza, A. M., Ahmad, A. A., & Al-Hamdan, Z. M. (2019). Total quality management in the health-care context: integrating the literature and directing future research. *Risk management and healthcare policy*, 12, 167–177. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S197038>
- Andrea Carolina Betancourt Velásquez, & Ivonne Liliana Caviedes Niño. (2018). Metodología de correlación estadística de un sistema integrado de gestión de la calidad en el sector salud. *Signos*, 10(2), 119-139. <http://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.07>.
- Arispe Alburqueque, C. M., Yangali Vicente, J. S., Guerrero Bejarano, M. A., Lozada de Bonilla, O. R., Acuña Gamboa, L. A., & Arellano Sacramento, C. (2020). La investigación científica. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Atmowardoyo, H. (2018). Research methods in TEFL studies: Descriptive research, case study, error analysis, and R & D. *Journal of Language Teaching and Research*, 9(1), 197-204. <http://dx.doi.org/10.17507/jltr.0901.25>
- Barrera Córdova, G. (2021). *Desempeño laboral del personal administrativo y satisfacción de los usuarios en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Loreto, 2020*. Universidad de educación Enrique Guzmán y Valle. Tesis de posgrado de gestión administrativa. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/5744>

- Barrios-Ipenza, F., Calvo-Mora, A., Criado-García, F., & Curioso, W. H. (2021). Quality evaluation of health services using the kano model in two hospitals in Peru. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11), 6159. <https://doi.org/10.3390/ijerph18116159>.
- Basias, N., & Pollalis, Y. (2018). Quantitative and qualitative research in business & technology: Justifying a suitable research methodology. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 7, 91-105. https://sibresearch.org/uploads/3/4/0/9/34097180/riber_7-s1_sp_h17-083_91-105.pdf
- Bellier, A., Chaffanjon, P., Morand, P. et al. Student characteristics associated with interpersonal skills in medical consultations. *BMC Med Educ* 22, 338 (2022). <https://doi.org/10.1186/s12909-022-03412-9>
- Comissão Europeia (2015). Quality of Public Administration-a Toolbox for Practitioners. Comissão Europeia. Luxemburgo: *Publications Office of the European Union*. <http://ec.europa.eu/esf/toolbox>
- Cóndor Mateo, J. L. (2018). *Gestión De Calidad De Servicios Y Satisfacción De Los Usuarios En El Hospital De Apoyo-Junín, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Tesis de Maestría. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34806/condor_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Correia, P. M. A. R., Jeremías, A. T. N., & Camocho, V. M. S. (2018). Contribution to the validation of the conceptual model of the global satisfaction of the users in the Portuguese military health services. *MOJ Public Health*, 7(3), 160-167. <http://dx.doi.org/10.15406/mojph.2018.07.00222>
- Costa, M. A. D., Carvente, C. T., Santos, V. N. D., Ferraz, M. L. C. G., & Toledo, C. F. D. (2019). Socioeconomic profile and degree of satisfaction of patients attending Gastroenterology Outpatient Clinics of a University Institution. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 53. <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2018006303436>
- Doubova SV, Guanais FC, Pérez-Cuevas R, et al. (2016) Atributos de la atención primaria centrada en el paciente asociados con la percepción

- pública de buena calidad de la atención en Brasil, Colombia, México y El Salvador. *Plan de Política de Salud*; 31: 834 - 43. <https://doi.org/10.1093/heapol/czv139>
- Febres-Ramos, Richard j. y 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*, vol.20, n.3 pp.397-403. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
- Ferreira, D. C., Marques, R. C., Nunes, A. M., & Figueira, J. R. (2018). Patients' satisfaction: The medical appointments valence in Portuguese public hospitals. *Omega*, 80, 58-76. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2017.08.009>
- García, M. C. D. E., & González, S. M. (2022). Importancia del compromiso del personal sanitario para la satisfacción de los pacientes en Atención Primaria. *Atención Primaria*, 54(4), 102281. <http://dx.doi.org/10.1016/j.aprim.2022.102281>
- Giuliana Paola, L. S. (2019). *Gestión y calidad de los servicios de salud del Centro de Salud Posope Alto*. Universidad Cesar Vallejo. Tesis de Maestría. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38783/L%c3%b3pez_SGP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzáles-Limas, W. R., Bastidas-Jurado, C. F., Figueroa-Chaves, H. A., Zambrano-Guerrero, C. A., & Mataban choy-Tulcán, S. M. (2018). Revisión sistemática de las concepciones de cultura organizacional. *Universidad y Salud*, 20(2), 200-214 <https://doi.org/10.22267/rus.182002.123>.
- Hernández, L. A. Á., Quintero, D. N., Montoya, A. V., & Berrio, A. G. (2018). Modelos de gestión organizacional y planeación estratégica de las clínicas odontológicas especializadas ODONTOSTUDIO limitada. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 5(2), 38-49. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00283521>
- Huang, D., Chen, S., Zhang, G. and Ye, J. (2018), "Organizational forgetting, absorptive capacity, and innovation performance: A moderated mediation analysis", *Management Decision*, Vol. 56 No. 1, pp. 87-104. <https://doi.org/10.1108/MD-03-2017-0200>

- Jankelová, N., Joniaková, Z., & Puhovichová, D. (2021). Innovative approaches in management: A key factor for the quality of health services. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 9(1), 268-286. [https://doi.org/10.9770/jesi.2021.9.1\(16\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2021.9.1(16)).
- Kashf, S. M., Rakhshani, T., & Hashemi, H. (2019). Evaluation the quality of health services based on SERVQUAL model in Ahwaz health care centers, Iran. *Caspian Journal of Health Research*, 4(1), 1-5. <http://cjhr.gums.ac.ir/article-1-106-en.html>
- Kluge, A., Schüffler, A. S., Thim, C., Haase, J., & Gronau, N. (2019). Investigating unlearning and forgetting in organizations: *Research methods, designs and implications. The Learning Organization*, 26(5), 518-533. <https://doi.org/10.1108/TLO-09-2018-0146>
- Koekemoer, L., Beer, LTD, Govender, K. y Brouwers, M. (2021). Comportamiento de liderazgo, efectividad del equipo, flexibilidad tecnológica, compromiso laboral y rendimiento durante el bloqueo de COVID-19: un estudio exploratorio. *Revista SA de Psicología Industrial*, 47 (1), 1–8. <https://doi.org/10.4102/sajip.v47i0.1829>
- Larivière B, Keiningham T, Aksoy L, et al. (2016) Modeling Heterogeneity in the Satisfaction, Loyalty Intention, and Shareholder Value Linkage: A Cross-Industry Analysis at the Customer and Firm Levels. *Journal of Marketing Research*; LIII: 91–109. <https://www.jstor.org/stable/43832447>
- Leslie H.H. _Laos D, Cárcamo C, et al. (2021). Tiempo del proveedor de salud en establecimientos públicos de atención primaria en Lima, Perú: un estudio transversal de movimiento en el tiempo. *Res. del servicio de salud de BMC* ; 21 : 123, <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06117-9>, <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/33549079>.
- Marsland, H., Meza, G., De Wildt, G., & Jones, L. (2019). A qualitative exploration of women's experiences of antenatal and intrapartum care: The need for a woman-centred approach in the Peruvian Amazon. *PLoS one*, 14(1), e0209736. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0209736>
- Mendoza, JRR, & Crispín, FVS (2021). Quality of the Health Services Management System in the Tarapoto Amazonian Health Care Network.

- Malariaology and Environmental Health Bulletin*, 61 (4), 761-768.
<https://doi.org/10.52808/bmsa.7e5.614.025>
- Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. A. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Espacios*, 42(02), 117-124. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n02p10>
- Moscoso MG, _Villarreal-Zegarra D, Castillo R, et al. (2019). Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción para usuarios de atención ambulatoria en el Perú. *Rev. Perú Med Exp Salud Pública*; 36 : 167 - 77 . <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4621>
- Mthethwa, SR and Chabikuli, NJ. (2016) Comparing repeat and first visit patients' satisfaction with service quality at Medunsa Oral Health Centre. S. *Afr. dent. j.* , vol.71,n.pp.454-459.<https://hdl.handle.net/10520/EJC-7c163d62f>
- Munnangi S, Boktor SW. (2021). Epidemiology Of Study Design. In: Stat Pearls. *Stat Pearls Publishing, Treasure Island (FL)*. PMID: 29262004.<https://europepmc.org/article/NBK/nbk470342>
- Nguyen, The Le Ha and Nagase, Keisuke (2020). Total Quality Management: A Mediating Factor in the Relationship between Customer Expectations and Satisfaction. *International Journal of Management and Marketing Research*, Vol. 13, No. 1, 2020, pp. 1-13, SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3736225>
- Njong, A. M., & Tchouapi, R. P. M. (2021). Assessing user satisfaction with the quality of healthcare Services in Cameroon. *AERC*.<http://publication.aercafricalibrary.org/handle/123456789/1976>
- Numpaqué-Pacabaque, A., Buitrago-Orjuela, L. Á., & Pardo-Santamaría, D. F. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la Facultad de Medicina*, 67(2), 235-239.<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>.
- Organización Mundial de la Salud (2020). Servicios sanitarios de calidad. *Boletín informativo*.<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Palma, H. G. H., Parejo, I. B., & Sierra, D. M. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Criterio libre, 16(28), 169-185. *Revista Criterio Libre*, 15(28). <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Pambreni, Y., Khatibi, A., Azam, S., & Tham, J. J. M. S. L. (2019). The influence of total quality management toward organization performance. *Management Science Letters*, 9(9), 1397-1406. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.5.011>
- Pei, X. (2018). *Patient satisfaction survey based on SERVQUAL scale in China (Doctoral dissertation)*. <http://hdl.handle.net/10071/16921>
- Pérez. (2017). Gestión de calidad en el servicio al cliente de las micro y pequeñas empresas, rubro cafeterías del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco. *Universidad Católica los Ángeles de Chimbote*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3180>
- Permana, A., Purba, H. H., & Rizkiyah, N. D. (2021). A systematic literature review of Total Quality Management (TQM) implementation in the organization. *International Journal of Production Management and Engineering*, 9(1), 25-36. <https://doi.org/10.4995/ijpme.2021.13765>
- Pincay-Morales, Y. M., & Parra-Ferié, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 1118-1142. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Pingo, P. M. A., Poicon, E. C. L. F., Vargas, S. R., & Tito, L. P. D. (2020). Gestión de la calidad: un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 632-647. : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063559014>

- Pino-Chávez, W. O. (2018). Situación de la calidad de la salud en el Perú. Atención de Salud Con Calidad [Internet]. Lima: *Colegio Médico del Perú*, 123-142. <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf#page=124>
- Política nacional de calidad en salud: Documento técnico (R.M. N°727-2009/Minsa) / Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud -- Lima: Ministerio de Salud. 34 p. <http://minsa.gob.pe.webmaster@minsa.gob.pe>
- Radhakrishnan, G. (2013). Non-Experimental Research Designs: Amenable to Nursing Contexts. *Asian Journal of Nursing Education and Research*, 3(1), 25-28. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/non-experimental-research-designs-amenable/docview/1774513159/se-2?accountid=37408>
- Ramírez, Casco Andrea Del Pilar, Ramírez Garrido, Raúl Germán y Edison Vinicio Calderón Moran (2017): “La gestión administrativa en el desarrollo empresarial”, *Revista Contribuciones a la Economía* (enero-marzo 2017). <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>.
- Rani, M., Sangwan, S., & Sumit, D. (2019). The relationship between dimensions of social intelligence and academic class among adolescents. *International Journal of Home Science*. <https://www.homesciencejournal.com/archives/2019/vol5issue3/PartC/5-3-44-462.pdf>
- Reyes, J. , Cabrera, G. A. & Ocampo, N. D. (2021). Curricular Perspectives of Selected Mathematics Teachers: A Descriptive Cross-Sectional Non-Experimental Research. *Eurasian Journal of Teacher Education*, 2 (3) , 159-175 . <https://dergipark.org.tr/en/pub/ejte/issue/66119/982757>
- Rodríguez Barrero, M. S., Buitrago Mejía, A., Varón Triana, N., & Quintero García, R. (2019). La satisfacción de los usuarios afiliados al sistema de salud en la ciudad de Ibagué, Colombia. *Revista Le Bret*, 11, 123–147. <https://doi.org/10.15332/rl.v0i11.2415>

- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista de Innovación E Investigación En Educación*, 13 (2), 1–13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rojas, C. P., Hernández, H. G., & Niebles, W. A. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(01).<http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
- Ruiz, J. M., Huasasquiche Montoya, T. N., Salazar Gálvez, M. R. D. J., & Taber Tito, S. E. (2018). *La Gestión eficiente de la Atención Primaria de Salud en el primer nivel de atención y su impacto en el nivel de satisfacción de los usuarios: Caso EsSalud*. Tesis posgrado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624104>.
- Samad, R., Akbar, F. H., Pasiga, B. D., Pratiwi, R., Anwar, A. I., Djamaluddin, N., & Afyah, N. (2018). Evaluation of patient satisfaction on quality of public dental health service from different dimensions in Indonesia. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*, 18(1), 4033.<http://dx.doi.org/10.4034/PBOCI.2018.181.49>
- Sanwal, T., Sareen, P. Higher Employee Engagement through Social Intelligence: A Perspective of Indian Scenario. *Employ Respons Rights J* (2022). <https://doi.org/10.1007/s10672-022-09404-7>
- Savage, M., Savage, C., Brommels, M., & Mazzocato, P. (2020). Medical leadership: Boon or barrier to organisational performance? A thematic synthesis of the literature. *BMJ Open*, 10(7), e035542. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-035542>.
- Stan, L. (2018). Quality Management In Healthcare. *Performance Improvement. Manager*, (27), 85-92.<https://www.proquest.com/docview/2213787306?pqorigsite=gscholar>
- &
- Stefan Lagrosen & Yvonne Lagrosen (2022) Workplace stress and health – the connection to quality management, *Total Quality Management*

&Business Excellence, 33:1-2, 113-126,
<https://doi.org/10.1080/14783363.2020.1807317>

- Teame, K., Debie, A. & Tullu, M.(2022). Healthcare leadership effectiveness among managers in Public Health institutions of Addis Ababa, Central Ethiopia: a mixed methods study. *BMC Health Serv Res* **22**, 540. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07879-6>.
- Terán Rosero, G. J., Mora Chuquer, E. J., Gutiérrez Villarreal, M. D. R., Maldonado Tapia, S. C., Delgado Campaña, W. A., & Fernández Lorenzo, A. (2017). Gestión de la innovación en los servicios de salud pública. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3), 0-0.http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000300016.
- Torres, M., Salazar, F. G., & Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. Universidad Rafael Landívar Boletín Electrónico No. 03 <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2817>
- Ventura, M., & Oliveira, S. C. D. (2022). *Integridad y ética en la investigación y en la publicación científica. Cadernos de Saúde Pública*, 38.<https://doi.org/10.1590/0102-311X00283521>.
- Villar Uribe, M., Escobar, ML., Ruano, A.L. *et al.* Realizing the right to health in Latin America, equitably. *Int J Equity Health* 20, 34 (2021). <https://doi.org/10.1186/s12939-020-01332-y>
- Williamson, J., Ramirez, R., & Wingfield, T. (2015). Health, healthcare access, and use of traditional versus modern medicine in remote Peruvian Amazon communities: a descriptive study of knowledge, attitudes, and practices. *The American journal of tropical medicine and hygiene*, 92(4), 857.<https://doi.org/10.4269/ajtmh.14-0536>
- Wynne SJ, Duarte R, de Wildt G, Meza G, Merriel A (2020) El momento y la calidad de la atención prenatal que reciben las mujeres que asisten a un centro de atención primaria en Iquitos, Perú: una encuesta de salida del establecimiento. *PLoS ONE* 15(3): e0229852. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0229852>
- Yarlequé Mendoza, R., & Castro Mendoza, D. J. (2018). *Atención oportuna y satisfacción de los usuarios de la plataforma de seguros de*

EsSaludLoreto: Iquitos 2017. Universidad Nacional de la Amazonia
Peruana

<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6014>

Yin, X. C., Pang, M., Law, M. P., Guerra, F., O'Sullivan, T., Laxer, R. E., ... &
Khan, Y. (2022). Rising through the pandemic: a scoping review of
quality improvement in public health during the COVID-19
pandemic. *BMC public health*, 22(1), 1-13.
<https://doi.org/10.1186/s12889-022-12631-0>

ANEXO

Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión de calidad	El concepto de Gestión de calidad se define como “el uso de métodos deliberados y definidos en esfuerzos continuos para lograr mejoras medibles en la eficiencia, la eficacia, el desempeño, la responsabilidad, los resultados y otros indicadores de calidad en los servicios o procesos (Yin 2020).	La gestión de la calidad es significativa para alcanzar los objetivos organizacionales de la IPRESS La Loma que están inmersos en los documentos de gestión y plan operativo anual.	Planificación	Planificación adecuada Documentos de gestión Plan de trabajo anual Planes estratégicos y operativos Misión, visión, valores institucionales Formulación de actividades	Ordinal
			Organización	Organización adecuada del establecimiento Estructura de la Organización Designación de cargos según perfil Distribución adecuada de recursos Reuniones de trabajo con el equipo	Ordinal
			Dirección	Gestión aceptable Liderazgo Motivación Trabajo en equipo Socialización Comunicación oportuna	Ordinal
			Control	Control adecuado Evaluación de indicadores y metas Evaluación del desempeño laboral Monitoreo de la prestación de servicios y la gestión	Ordinal
Satisfacción de los usuarios	Según Febres et al. (2020) se considera a la satisfacción como el resultado de un proceso cognitivo de la información, que media entre las expectativas del usuario y lo brindado por los servicios de salud (percepciones)	La satisfacción del usuario se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado por los servicios de salud.	Capacidad humana	Establecer relación cordial Respeto y confianza Trato del personal Información adecuada Comunicación asertiva	Ordinal
			Técnica científica	Competencia laboral Orientación y consejería Verificar el entendimiento del paciente Tiempo adecuado en la consulta	Ordinal
			Infraestructura y confort	Consultorio accesible Horarios adecuados de atención Orden, limpieza y ambientación Mobiliarios suficientes Personales correctamente uniformados	Ordinal

Matriz de consistencia

Título: “Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios de la IPRESS I-3, La Loma 2022”.								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Gestión de la calidad					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
¿Cuál es la relación entre los niveles de las dimensiones de la gestión de la calidad y la variable satisfacción de usuarios en la IPRESS La Loma 2022?	Determinar la relación entre los niveles de las dimensiones de la gestión de la calidad y la variable satisfacción de los usuarios en la IPRES La Loma 2022.	Existe relación significativa entre los niveles de las dimensiones de la gestión de la calidad y la variable satisfacción de usuarios en la IPRESS La Loma 2022	Planificación	Planificación adecuada Documentos de gestión Plan de trabajo anual Planes estratégicos y operativos Misión, visión, valores institucionales Formulación de actividades	01 al 07	Nunca Casi A veces Casi siempre Siempre	Bajo Regular Alto	21 – 52 53 – 90 91 – 120
¿Cuáles el nivel de gestión de la calidad en la IPRESS La Loma 2022?	Conocer el nivel de gestión de calidad de la IPRESS La Loma 2022	El nivel de gestión de calidad de la IPRESS La Loma 2022 es alta	Organización	Organización adecuada del establecimiento Estructura del establecimiento Designación de cargos se Reuniones de trabajo con el equipo según perfil Distribución adecuada de recursos	08 al 11			
¿Cuáles el nivel de las dimensiones de la gestión de la calidad en la IPRESS La Loma 2022?	Conocer el nivel de las dimensiones de la gestión de calidad de la IPRESS La Loma 2022	El nivel de las dimensiones de la gestión de calidad de la IPRESS La Loma 2022 es alta	Dirección	Gestión aceptable Liderazgo Motivación Trabajo en equipo Socialización Comunicación oportuna	12 al 17			
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la IPRESS La loma 2022?	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la IPRESS La Loma 2022	El nivel de satisfacción de los usuarios en la IPRESS La Loma 2022 es alta	Variable 2/Dependiente Satisfacción de los usuarios					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios en la IPRESS La	Determinar el nivel de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios en la IPRESS La Loma 2022	El nivel de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios en la IPRESS La	Capacidad humana	Establecer relación cordial Respeto y confianza	01 al 07	Nunca Casi Nunca	Bajo Regular Alto	21 – 52 53 – 90 91 – 120

loma 2022?		Loma 2022 es alta		Trato del personal Información adecuada Comunicación asertiva		A veces Casi siempre Siempre		
			Técnico científico	Competencia laboral Orientación y consejería Verificar el entendimiento del paciente Tiempo adecuado en la consulta	08 al 14			
			Infraestructura y confort	Consultorio accesible Horarios adecuados de atención Iluminación y ventilación adecuada Orden, limpieza y ambientación Mobiliarios suficientes Personal correctamente uniformado	15 al 21			
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:			
Enfoque: Tipo: Básico Método: Cuantitativo Diseño: Descriptivo, correlacional, transversal, no experimental		Población: 52 trabajadores y 352 usuarios que acuden al establecimiento 1 y 2 semana de junio Muestra: Estuvo conformada por conveniencia 45trabajadores y 45 usuarios	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: en forma tabulada usando la hoja Excel versión 10 del Windows, ordenados por sus variables y preguntas, para la estimación de los resultados de acuerdo con los objetivos, uso del SPSS v. 24 Inferencial: Se usa la estadística diferencial para determinación de la significación de las variables			

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: GESTIÓN DE CALIDAD

Estimado, trabajador:

La presente es un cuestionario que nos permitirá evaluar la Gestión de la calidad en la IPRESS La Loma, le pedimos leer atentamente las preguntas, deberá escoger una de las repuestas que Ud. considere conveniente, marcando del 1 al 5, la que Ud. decida de acuerdo a su opinión, con honestidad y sinceridad. Su apoyo es de suma importancia para este estudio, se le agradece por su colaboración. Su opinión es anónima y reservada.

TABLA DE VALORACIÓN				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ITEM	GESTIÓN DE LA CALIDAD	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN						
01	Considera Ud. que el responsable del establecimiento está realizando una planificación oportuna.					
02	Tienes conocimiento del MOF y el ROF del establecimiento y se aplica en la institución.					
03	Participa en la elaboración de los planes estratégicos de la institución.					
04	Los directivos al elaborar los planes estratégicos y operacionales tienen en cuenta la opinión del personal.					
DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN						
05	La organización de la institución realizada por el gerente es adecuada.					
06	Se tiene en cuenta el perfil del cargo para la designación de las jefaturas y/o áreas de la institución.					
07	En el área que te desempeñas tienes responsabilidades encomendadas, consideras que las cumples.					
08	Conoces el organigrama del establecimiento y piensas que					

	esta adecuadamente distribuido.					
09	De acuerdo a tu evaluación el personal respeta a sus jefes inmediatos.					
10	Los recursos humanos están distribuidos adecuadamente en cada área.					
11	EL establecimiento cuenta con personal suficiente en cada área.					
DIMENSIÓN DIRECCIÓN						
12	De acuerdo con su apreciación el gerente realiza una adecuada Dirección.					
13	Observas un adecuado liderazgo del gerente en el establecimiento.					
14	La motivación del personal es en forma permanente que te ayuda a estar continuamente motivado.					
15	Los directivos y /o jefes de áreas sientes que valoran tu trabajo.					
16	El trabajo en equipo es continuamente promovido por los directivos.					
17	Recibes capacitaciones en forma continua de acuerdo al puesto que desempeñas.					
DIMENSIÓN CONTROL						
18	Los directivos realizan un adecuado control en el establecimiento					
19	Cada trimestre se realizan reuniones para evaluar el cumplimiento de metas					
20	Recibes retroalimentación permanente de tus actividades					
21	Constantemente se realiza evaluación de los indicadores y/o metas que se establecen en los planes realizados.					

Muchas gracias por su participación.

Instrumentos de recolección de datos

Questionario: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Estimado, Sr (a):

La presente es para solicitarle su colaboración voluntaria para un estudio de investigación, le pedimos leer atentamente las preguntas, deberá escoger una de las repuestas que Ud. considere conveniente, marcando del 1 al 5, la que Ud. decida de acuerdo a su opinión, con honestidad y sinceridad. Su apoyo es de suma importancia, se le agradece por su colaboración. Su opinión es anónima y reservada.

TABLA DE VALORACIÓN				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ITEM	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN HUMANA						
01	El personal del área donde te atendieron te brindó un trato cordial y amable.					
02	El personal de salud respeto el orden de llegada para la atención					
03	Le parece adecuado el tiempo que espero desde que llego hasta que fue atendido.					
04	Siente que mostraron interés cuando realizo la consulta.					
05	Se respeto su privacidad durante la atención					
06	El personal de salud lo atiende con amabilidad					
07	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN TECNICO CIENTIFICA						
08	Durante la consulta Ud. recibe indicaciones precisas sobre los cuidados y medicamento a utilizar.					
09	Ud. comprende las indicaciones de los profesionales que le realizan las consultas.					
10	En cada consulta le dan orientación de los cuidados que debe seguir en su domicilio.					

11	Todos los medicamentos recetados son entregados en Farmacia.					
12	El profesional que le brinda atención entiende su problema de salud.					
13	Ud. se siente contento por el tiempo que recibe en cada atención.					
14	Retornaría nuevamente a recibir atención					
SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA Y CONFORT						
15	La sala de espera del establecimiento siempre está limpia.					
16	La sala de espera del establecimiento tiene ventilación y está iluminada.					
17	El personal se encuentra correctamente uniformados					
18	Los consultorios brindan tranquilidad y son agradables					
19	Los baños siempre están limpios					
20	La infraestructura del hospital le da seguridad					
21	Este contento con el horario de atención del establecimiento.					

Muchas gracias por su participación.

Anexo C. Validación de instrumento mediante criterio de expertos.



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Roger Burgos Bardales
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : En Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Para evaluar gestión de la calidad
 Autor (s) del instrumento (s): Obstetra Mirtha Pinedo Lomas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de la calidad.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de la calidad.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de la calidad.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento **Gestión de la calidad** cumple con el objetivo de la investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 01 de junio de 2022



Dr. Roger Burgos Bardales
 CLAD: 9284

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Roger Burgos Bardales
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la satisfacción de los usuarios
 Autor (s) del instrumento (s): Obstetra Mirtha Pinedo Lomas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los usuarios.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción de los usuarios.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los usuarios.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento satisfacción de los usuarios cumple con el objetivo de la investigación. _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 01 de junio de 2022



Dr. Roger Burgos Bardales
 CLAD: 9264

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Marina Cajan Villanueva
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : En Administración de los servicios de enfermería
 Instrumento de evaluación : Para evaluar gestión de la calidad
 Autor (s) del instrumento (s): Obstetra Mirtha Pinedo Lomas

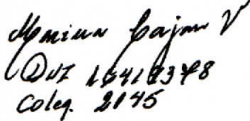
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de la calidad.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de la calidad.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de la calidad.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 14 de junio de 2022



Dra. Marina Cajan V
 DNI 6418348
 Coleg. 3145

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Marina Cajan Villanueva
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : En administración de los servicios de enfermería.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la satisfacción de los usuarios
 Autor (s) del instrumento (s): Obstetra Mirtha Pinedo Lomas

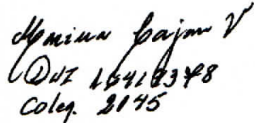
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los usuarios.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción de los usuarios.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los usuarios.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 14 de junio de 2022



Opinión Cajan V
 DNI 16418348
 Coleg. 3145

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Jorge Fernando Gómez Reátegui
 Institución donde labora : Ministerio de desarrollo Agrario y riego del Perú.
 Especialidad : En Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar gestión de la calidad
 Autor (s) del instrumento (s): Obstetra Mirtha Pinedo Lomas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de la calidad.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de la calidad.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de la calidad.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

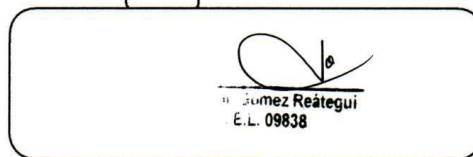
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 03 de junio de 2022



Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr.: Dr. Jorge Fernando Gómez Reátegui
 Institución donde labora : Ministerio de desarrollo Agrario y riego del Perú.
 Especialidad : Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la satisfacción de los usuarios
 Autor (s) del instrumento (s): Obstetra Mirtha Pinedo Lomas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los usuarios.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción de los usuarios.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los usuarios.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 03 de junio de 2022



Dr. Jorge Gomez Reátegui
C.E.L. 09838

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Luis Esteban Barrutia Araujo.
 Institución donde labora : Dirección de Red de Salud de Alto Amazonas
 Especialidad : Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Para evaluar gestión de la calidad
 Autor (s) del instrumento (s): Obstetra Mirtha Pinedo Lomas

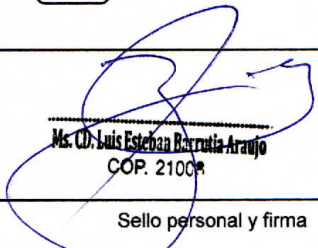
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de la calidad.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de la calidad.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de la calidad.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 17 de junio de 2022



Ms. CD. Luis Esteban Barrutia Araujo
COP. 2100*

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Luis Esteban Barrutia Araujo
 Institución donde labora : Dirección de Red de Salud Alto Amazonas.
 Especialidad : Gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la satisfacción de los usuarios
 Autor (s) del instrumento (s): Obstetra Mirtha Pinedo Lomas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)


CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los usuarios.					x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción de los usuarios.				x		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los usuarios.					x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x	
PUNTAJE TOTAL							48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 17 de junio de 2022



Ms. CD. Luis Esteban Barrutia Araujo
COP. 21008

Sello personal y firma

BASE DE DATOS

V1: Gestión de la calidad																															
D1: Planificación						D2: Organización						D3: Dirección						D4: Control													
Items	1	2	3	4	D1	Nivel	5	6	7	8	9	10	11	D2	Nivel	12	13	14	15	16	17	D3	Nivel	18	19	20	21	D4	Nivel	V1	Nivel V1
1	2	3	3	2	10	Bajo	2	3	3	2	2	2	3	17	Bajo	3	2	3	2	3	2	15	Bajo	3	2	2	2	9	Bajo	51	Bajo
2	4	2	3	4	13	Medio	4	4	4	4	4	4	5	29	Alto	5	5	5	4	4	3	26	Alto	4	4	4	4	16	Alto	84	Alto
3	4	3	2	4	13	Medio	3	4	3	3	5	4	4	26	Medio	4	4	4	4	4	3	23	Medio	3	2	3	3	11	Medio	73	Medio
4	3	1	4	5	13	Medio	4	4	5	4	3	4	4	28	Alto	4	3	3	4	5	2	21	Medio	4	4	2	3	13	Medio	75	Medio
5	3	2	4	4	13	Medio	3	3	4	4	3	5	3	25	Medio	1	3	2	3	2	2	13	Bajo	4	4	2	2	12	Medio	63	Medio
6	3	1	4	4	12	Medio	2	4	5	5	5	4	5	30	Alto	3	2	2	5	4	5	21	Medio	2	3	3	3	11	Medio	74	Medio
7	3	2	3	3	11	Medio	3	2	4	4	3	4	2	22	Medio	3	3	3	4	3	3	19	Medio	3	3	4	4	14	Medio	66	Medio
8	5	4	2	2	13	Medio	4	4	5	4	5	4	5	31	Alto	4	5	5	4	5	1	24	Alto	1	3	2	4	10	Bajo	78	Medio
9	5	4	3	5	17	Alto	5	4	5	5	5	4	3	31	Alto	5	5	4	4	4	2	24	Alto	4	5	2	5	16	Alto	88	Alto
10	3	3	4	3	13	Medio	5	3	5	5	4	4	4	30	Alto	3	5	4	5	4	1	22	Medio	4	4	4	4	16	Alto	81	Alto
11	3	3	3	3	12	Medio	3	4	5	4	3	3	4	26	Medio	3	3	3	3	2	1	15	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	57	Medio
12	3	3	4	3	13	Medio	5	3	5	5	4	4	1	27	Alto	3	5	4	5	4	1	22	Medio	4	4	4	4	16	Alto	78	Medio
13	3	1	1	1	6	Bajo	3	1	4	2	5	4	2	21	Medio	3	3	1	2	3	1	13	Bajo	3	1	1	1	6	Bajo	46	Bajo
14	5	5	4	5	19	Alto	4	3	4	4	4	4	4	27	Alto	4	4	4	3	3	3	21	Medio	3	3	4	4	14	Medio	81	Alto
15	4	3	4	4	15	Medio	5	4	4	4	4	4	3	28	Alto	4	4	4	3	3	3	21	Medio	3	4	3	3	13	Medio	77	Medio
16	3	2	4	4	13	Medio	3	4	4	4	4	4	4	27	Alto	4	4	3	1	3	1	16	Medio	3	3	1	1	8	Bajo	64	Medio
17	2	2	2	3	9	Bajo	2	3	4	3	4	4	5	25	Medio	3	3	3	3	3	1	16	Medio	2	1	1	1	5	Bajo	55	Medio
18	3	2	2	2	9	Bajo	3	1	4	3	3	3	3	20	Medio	3	3	2	1	2	2	13	Bajo	2	2	2	3	9	Bajo	51	Bajo
19	2	2	3	1	8	Bajo	2	3	4	4	3	3	3	22	Medio	2	1	3	3	3	4	16	Medio	3	1	2	2	8	Bajo	54	Medio
20	4	3	4	3	14	Medio	4	4	4	4	5	4	4	29	Alto	4	4	4	3	4	4	23	Medio	2	1	2	2	7	Bajo	73	Medio
21	4	2	3	3	12	Medio	3	4	4	5	4	3	3	26	Medio	3	3	4	4	4	2	20	Medio	4	2	1	3	10	Bajo	68	Medio
22	3	3	4	4	14	Medio	3	2	5	5	4	3	2	24	Medio	3	5	2	1	5	2	18	Medio	2	1	2	3	8	Bajo	64	Medio
23	3	2	3	2	10	Bajo	3	2	3	2	3	2	3	18	Bajo	2	2	3	2	1	2	12	Bajo	1	2	1	2	6	Bajo	46	Bajo
24	3	2	3	3	11	Medio	4	3	4	5	5	3	3	27	Alto	4	4	5	4	3	2	22	Medio	4	2	2	5	13	Medio	73	Medio
25	2	2	2	2	8	Bajo	3	2	4	2	2	2	2	17	Bajo	2	2	1	1	2	1	9	Bajo	2	2	2	2	8	Bajo	42	Bajo
26	4	2	3	3	12	Medio	3	4	4	5	5	5	4	30	Alto	4	4	4	4	4	3	23	Medio	4	4	4	4	16	Alto	81	Alto
27	3	4	4	5	16	Alto	4	4	5	4	4	4	3	28	Alto	3	3	4	4	4	2	20	Medio	3	3	3	4	13	Medio	77	Medio
28	3	3	1	3	10	Bajo	4	4	4	4	4	3	3	26	Medio	4	4	4	4	4	3	23	Medio	3	4	4	4	15	Medio	74	Medio

29	3	3	3	4	13	Medio	3	4	5	3	4	4	5	28	Alto	3	3	4	3	3	3	19	Medio	2	2	2	3	9	Bajo	69	Medio
30	2	3	3	2	10	Bajo	1	2	2	2	4	3	2	16	Bajo	3	1	2	2	2	1	11	Bajo	2	2	2	2	8	Bajo	45	Bajo
31	4	3	3	3	13	Medio	2	3	3	3	4	4	4	23	Medio	3	4	4	4	4	3	22	Medio	3	2	3	3	11	Medio	69	Medio
32	3	3	3	3	12	Medio	4	4	4	4	3	3	3	25	Medio	3	2	4	4	3	2	18	Medio	2	2	2	2	8	Bajo	63	Medio
33	3	2	3	3	11	Medio	4	4	3	3	3	4	4	25	Medio	4	3	3	3	3	2	18	Medio	3	3	2	3	11	Medio	65	Medio
34	3	2	3	3	11	Medio	2	3	4	4	2	4	3	22	Medio	2	2	2	3	3	3	15	Bajo	2	3	3	3	11	Medio	59	Medio
35	3	2	3	3	11	Medio	2	4	4	4	4	4	4	26	Medio	3	2	2	3	3	4	17	Medio	2	3	3	3	11	Medio	65	Medio
36	3	3	3	3	12	Medio	3	2	3	4	5	3	2	22	Medio	3	3	3	4	3	2	18	Medio	3	3	3	3	12	Medio	64	Medio
37	4	3	2	2	11	Medio	3	3	4	3	4	3	4	24	Medio	3	2	3	3	4	1	16	Medio	1	3	2	3	9	Bajo	60	Medio
38	4	3	2	4	13	Medio	4	3	4	4	4	3	2	24	Medio	4	4	3	4	4	2	21	Medio	4	4	2	3	13	Medio	71	Medio
39	3	3	2	3	11	Medio	4	3	4	4	3	3	3	24	Medio	3	4	3	3	3	1	17	Medio	3	3	3	3	12	Medio	64	Medio
40	3	3	3	3	12	Medio	3	4	4	4	3	3	3	24	Medio	3	3	3	3	2	1	15	Bajo	2	2	2	2	8	Bajo	59	Medio
41	3	3	4	3	13	Medio	4	3	4	4	3	3	1	22	Medio	3	4	4	4	4	1	20	Medio	3	3	3	3	12	Medio	67	Medio
42	3	2	2	2	9	Bajo	3	2	4	2	5	4	2	22	Medio	3	2	1	2	3	1	12	Bajo	3	2	2	2	9	Bajo	52	Bajo
43	4	3	4	4	15	Medio	4	3	4	4	4	3	3	25	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	2	3	2	10	Bajo	68	Medio
44	3	2	4	4	13	Medio	3	4	4	4	4	4	4	27	Alto	3	3	3	2	3	1	15	Bajo	3	3	2	2	10	Bajo	65	Medio
45	3	2	2	2	9	Bajo	3	2	4	3	5	3	3	23	Medio	3	3	3	2	3	4	18	Medio	1	2	3	2	8	Bajo	58	Medio

BAJO		11
MEDIO		31
ALTO		3

BAJO		4
MEDIO		25
ALTO		16

BAJO		12
MEDIO		30
ALTO		3

BAJO		22	BAJO	7
MEDIO		18	MEDIO	33
ALTO		5	ALTO	5

V2: Satisfacción de los usuarios

D1: Capacidad humana							D2: Técnica científico																					
1	2	3	4	5	6	7	D1	Nivel	8	9	10	11	12	13	14	D2	Nivel	15	16	17	18	19	20	21	D3	Nivel	V2	Nivel V2
4	4	2	4	4	4	5	27	Alto	5	4	4	5	3	3	4	28	Alto	4	3	5	3	4	2	5	26	Medio	81	Alto
2	4	3	2	4	3	5	23	Medio	5	4	4	4	4	4	5	30	Alto	4	2	5	5	4	3	4	27	Alto	80	Alto
3	4	3	3	4	4	5	26	Medio	4	4	4	4	4	3	4	27	Alto	4	3	5	3	3	2	5	25	Medio	78	Medio
3	4	3	4	5	4	5	28	Alto	4	4	4	5	4	4	5	30	Alto	4	4	5	4	3	3	5	28	Alto	86	Alto
4	5	2	4	5	4	5	29	Alto	3	4	5	4	3	4	5	28	Alto	3	3	5	4	5	2	3	25	Medio	82	Alto
4	2	2	4	4	3	5	24	Medio	4	5	4	4	3	4	5	29	Alto	5	5	5	5	3	4	5	32	Alto	85	Alto
4	5	3	4	5	3	4	28	Alto	5	4	3	4	3	4	5	28	Alto	4	4	4	4	4	2	5	27	Alto	83	Alto
3	3	3	4	5	3	5	26	Medio	4	4	4	5	4	4	4	29	Alto	4	3	5	3	4	2	4	25	Medio	80	Alto
4	4	3	4	5	4	4	28	Alto	5	5	4	4	4	4	5	31	Alto	3	3	4	3	3	3	5	24	Medio	83	Alto
4	4	3	4	5	3	4	27	Alto	4	4	5	5	3	4	4	29	Alto	4	5	5	5	5	4	4	32	Alto	88	Alto
3	5	3	4	5	4	5	29	Alto	5	4	4	4	4	4	5	30	Alto	3	4	5	3	4	3	5	27	Alto	86	Alto
5	4	2	4	5	3	5	28	Alto	5	5	4	5	5	4	5	33	Alto	4	5	5	3	3	3	4	27	Alto	88	Alto
3	2	2	4	5	3	4	23	Medio	4	4	4	5	4	4	5	30	Alto	5	4	4	4	4	2	5	28	Alto	81	Alto
3	3	3	4	4	4	4	25	Medio	5	5	4	4	4	5	5	32	Alto	4	5	3	4	3	4	5	28	Alto	85	Alto
3	3	3	4	5	5	5	28	Alto	5	5	3	5	5	3	5	31	Alto	5	5	5	3	4	3	5	30	Alto	89	Alto
4	5	3	3	5	4	5	29	Alto	4	4	4	4	4	3	5	28	Alto	4	3	5	4	4	3	5	28	Alto	85	Alto
1	3	2	3	4	4	5	22	Medio	5	3	3	5	5	3	5	29	Alto	5	4	5	4	3	3	4	28	Alto	79	Medio
4	4	3	4	4	4	5	28	Alto	5	4	4	5	4	4	4	30	Alto	4	4	5	3	4	3	5	28	Alto	86	Alto
3	5	3	4	4	5	5	29	Alto	4	3	4	5	3	4	4	27	Alto	4	3	5	4	3	3	5	27	Alto	83	Alto
3	5	4	4	4	4	5	29	Alto	4	4	3	4	4	4	3	26	Medio	3	4	5	4	4	3	5	28	Alto	83	Alto
3	4	3	3	4	3	5	25	Medio	5	3	4	5	5	5	5	32	Alto	5	5	4	5	5	2	5	31	Alto	88	Alto
3	4	3	4	4	3	4	25	Medio	5	3	5	5	5	4	5	32	Alto	3	4	4	4	4	2	5	26	Medio	83	Alto
4	5	3	4	5	4	4	29	Alto	4	5	4	4	5	3	4	29	Alto	3	5	5	5	5	2	5	30	Alto	88	Alto
3	5	4	3	5	4	5	29	Alto	5	4	4	5	4	4	3	29	Alto	5	3	4	3	3	2	4	24	Medio	82	Alto
3	4	4	4	4	3	4	26	Medio	5	5	3	4	1	5	5	28	Alto	4	1	5	5	5	4	5	29	Alto	83	Alto
4	5	2	3	3	4	4	25	Medio	5	3	4	5	5	4	4	30	Alto	5	3	3	4	4	3	5	27	Alto	82	Alto
4	4	3	4	5	4	5	29	Alto	5	2	3	4	3	4	5	26	Medio	5	5	5	5	5	2	4	31	Alto	86	Alto
3	3	3	4	5	3	5	26	Medio	5	4	3	5	5	5	3	30	Alto	5	3	3	5	3	3	5	27	Alto	83	Alto

3	5	4	4	4	4	4	28	Alto	4	3	3	3	3	4	5	25	Medio	3	3	5	3	3	3	3	23	Medio	76	Medio
4	4	3	4	4	4	4	27	Alto	4	4	4	4	4	3	5	28	Alto	4	4	4	4	4	3	5	28	Alto	83	Alto
4	4	3	4	4	4	3	26	Medio	3	4	4	4	4	5	4	28	Alto	3	5	3	3	3	2	4	23	Medio	77	Medio
3	5	3	3	1	3	4	22	Medio	4	1	3	4	3	4	4	23	Medio	3	3	3	3	4	2	4	22	Medio	67	Medio
4	4	4	3	3	3	5	26	Medio	3	4	3	3	3	3	3	22	Medio	3	5	4	4	3	3	3	25	Medio	73	Medio
4	4	3	4	4	4	4	27	Alto	4	3	3	3	3	3	4	23	Medio	3	3	3	3	3	3	3	21	Medio	71	Medio
3	4	4	4	4	4	4	27	Alto	3	3	3	4	3	3	5	24	Medio	3	3	3	3	3	4	4	23	Medio	74	Medio
4	4	4	4	4	3	4	27	Alto	4	4	3	4	4	4	4	27	Alto	5	5	3	3	3	1	3	23	Medio	77	Medio
4	4	3	4	4	4	4	27	Alto	4	4	4	4	4	4	3	27	Alto	4	4	3	4	3	3	3	24	Medio	78	Medio
3	4	3	4	4	3	4	25	Medio	5	3	3	3	4	4	4	26	Medio	3	2	3	4	4	4	4	24	Medio	75	Medio
4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	3	27	Alto	3	3	4	3	2	1	4	20	Medio	75	Medio
4	4	3	4	2	4	4	25	Medio	4	3	4	4	3	3	4	25	Medio	3	3	3	4	4	1	4	22	Medio	72	Medio
1	1	1	3	3	3	3	15	Bajo	3	3	3	3	3	3	3	21	Medio	3	3	5	3	3	3	3	23	Medio	59	Medio
3	3	3	4	4	4	4	25	Medio	5	5	4	4	3	4	4	29	Alto	3	4	4	4	3	1	4	23	Medio	77	Medio
4	4	3	4	5	3	4	27	Alto	5	5	5	5	5	5	3	33	Alto	3	3	3	3	4	1	4	21	Medio	81	Alto
3	4	3	3	4	4	3	24	Medio	3	3	3	3	3	5	5	25	Medio	4	4	3	3	3	1	4	22	Medio	71	Medio
3	4	4	4	4	4	4	27	Alto	4	4	4	3	3	4	4	26	Medio	4	4	4	4	4	1	4	25	Medio	78	Medio

BAJO		1
MEDIO		19
ALTO		25

BAJO		0
MEDIO		12
ALTO		33

BAJO		0	BAJO	0
MEDIO		23	MEDIO	17
ALTO		22	ALTO	28