



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de reclamos y calidad de atención al usuario en el Hospital
Regional del Cusco, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Marmanillo Valenza, Gabriela (orcid.org/0000-0002-7195-8828)

ASESOR:

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (orcid.org/0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA: Desarrollo económico,
empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo en primer lugar a Dios por ser mi guía constante en mi camino, a mis padres y hermanos que me han brindado día a día todo su cariño, comprensión, confianza y me dan la fortaleza necesaria para salir adelante

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad “Cesar Vallejo” y a las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	46

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de la muestra	19
Tabla 2 Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable gestión de reclamos	23
Tabla 3 Distribución de frecuencia y porcentajes de las dimensiones de gestión de reclamos	23
Tabla 4 Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable calidad de atención	24
Tabla 5 Distribución de frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la calidad de atención	24
Tabla 6 Significancia y correlación entre las variables gestión de reclamo y calidad de atención	25
Tabla 7 Correlación entre la gestión de reclamos y la dimensión efectividad	26
Tabla 8 Correlación entre la gestión de reclamo y la dimensión capacidad de respuesta	27
Tabla 9 Correlación entre la gestión de reclamo y la dimensión seguridad	28
Tabla 10 Correlación entre la gestión de reclamo y la dimensión empatía	29
Tabla 11 Correlación entre la gestión de reclamo y la dimensión empatía	30

Resumen

La presente tesis se enmarcó en la línea de investigación Reforma y modernización del Estado. El objetivo de la investigación fue Determinar la relación entre la gestión de reclamo y la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022. La investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo conformada por los usuarios de la entidad. La muestra estuvo conformada por los 120 usuarios. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable gestión de reclamo estuvo compuesta por 25 ítems y el cuestionario para medir la variable calidad de atención se utilizó un cuestionario con 24 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la relación existente entre las variables gestión de reclamo y calidad de atención es baja determinada por rho de Spearman = 0. 362 y es significativa dado que el valor p calculado es 0.000

Palabras clave: gestión de reclamo, calidad de atención, usuarios, salud.

Abstract

This thesis was framed in the line of research Reform and modernization of the State. The objective of the research was to determine the relationship between claim management and the quality of user care at the Regional Hospital of Cusco, 2022. The research was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population was made up of the users of the entity. The sample consisted of 120 users. The technique used to collect information was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the claim management variable was made up of 25 items and the questionnaire to measure the quality of care variable used a questionnaire with 24 items. SPSS version 25 statistical software was used to process the data. The results of the investigation determined that the relationship between the variables claim management and quality of care is low determined by Spearman's rho = 0.362 and is significant given that the p value calculated is 0.000

Keywords: claim management, quality of care, users, health

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, diferentes indagaciones sobre la eficacia de los servicios que brindan las entidades, se reportaron problemas de usuarios insatisfechos, usuarios que se quejaron o reclamaron que el servicio brindado no cumplió con sus expectativas y no atendió sus necesidades o requerimientos de diferente naturaleza (Palacios, 2017). Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2020) la desconfianza de la comunidad internacional sobre la eficacia de la gestión pública, desde el punto de vista ciudadano, ha alcanzado un nivel superior al 60% en cuanto a la insatisfacción de los ciudadanos con la eficacia y calidad de la gestión gubernamental en varios países, sistemas de gestión tradicionales y crisis políticas en todos los niveles de gobierno.

Asimismo, se han reportado agravios sin respuesta en la gestión de los gobiernos de América Latina, reflejando baja calidad y problemas relacionados con la mala gestión pública (Muñoz, 2020). En Colombia, donde la administración pública municipal ha implementado un sistema virtual de atención de quejas y reclamos, el número de reclamos o denuncias registradas en el primer semestre de 2021 fue de 17.993, de las cuales el 52,26% se recibieron por medios físicos y el 47,74% se recibieron a través del sitio web, muestra que estas ciudades han avanzado en la gestión de reclamos, aunque una gran proporción de personas sienten que sus reclamos no se procesan de manera oportuna y eficiente (Alcaldía de Caldas, 2021).

En Perú, los reclamos contra las entidades públicas continúan siendo evaluados negativamente, especialmente en los municipios, ya que los funcionarios los ven como una amenaza para el desarrollo de las actividades de gestión municipal más que como una oportunidad. Implementar mejoras para optimizar los servicios que brindan los diferentes gobiernos y organismos de apoyo a la gestión municipal (Presidente del Consejo de Ministros [PCM], 2021). En este contexto, es necesario analizar la gestión eficaz y eficiente de los reclamos por parte de los municipios peruanos como uno de los aspectos principales de la modernización y transformación de la administración pública, ya que facilita la identificación de deficiencias en los servicios y la implementación de herramientas dirigidas en mejorar permanentemente estos dirigidos a las acciones administrativas de las entidades públicas para mejorar la satisfacción Ciudadana (Fariño et al., 2018)

A nivel local, en instalaciones médicas, ha brindado servicios ambulatorios, hospitalarios, de laboratorio, de imágenes y de farmacia durante muchos años. El servicio ambulatorio brinda servicios médicos ininterrumpidos de 7.30 am a 5.30 pm, con más de 10 especialidades, el objetivo principal es brindar a los usuarios servicios de salud física, mental e incluso espiritual. Sin embargo, a pesar de la alta reputación de la agencia, los usuarios no estaban satisfechos, con buzones de quejas y reclamos que sufrían largos tiempos de espera para la atención, incumplimiento de los horarios de la agencia, distribución física insuficiente, espacio insuficiente y señalización insuficiente. factor.

Debido a todo lo señalado anteriormente se enuncia la siguiente pregunta de investigación. ¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamos y la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022? y los problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamos y la efectividad de la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022? b) ¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamo y la capacidad de respuesta de la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022? c) ¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamo y la seguridad de la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022? d) ¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamo y la empatía en la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022? y d) ¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamo y los elementos tangibles en la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022?

La presente investigación es importante toda vez que se posee valor teórico fundamentado en el uso de teorías que sustentan a cada una de las variables y sus dimensiones y permiten conocer sus características y realizar las mediciones correspondientes, constituyendo un aporte sustancial para los servidores públicos y para investigadores, dada la ausencia de un trabajo que preste suficiente atención al propio sistema de quejas y reclamos, a pesar de que el objetivo principal de su implementación es precisamente identificar procesos que pueden mejorar los beneficios para la salud. Asimismo, ofrece un aporte metodológico, promoviendo una investigación bien diseñada que se ciña al rigor del método científico, la validación y aplicación de instrumentos que, además de obtener información diagnóstica de primera fuente, contribuye con los directivos en la toma de decisiones para atender las necesidades detectadas (Hernández et al, 2017). Así

también es importante destacar la relevancia social al fomentar una mejor atención a pacientes y familiares, si se mejora progresivamente la calidad de la atención brindada en base a los reclamos y quejas sinceras y genuinas del paciente, se incrementará el nivel de satisfacción, redundando en beneficio directo del usuario y su familia (Hernández et al, 2017). De igual modo, posee un valor práctico, pues se basa en que los conocimientos adquiridos en base a los resultados de la relación de las variables; se operativizan en la formulación de alternativas de solución y estrategias de mejora continua, asimismo, la evaluación de la efectividad de un sistema que consume importantes recursos públicos para gestionar quejas y reclamos lo cual beneficia al personal directivo y administrativo, y por ende al usuario de la entidad (Hernández et al, 2017).

El objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de reclamo y la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022. Los objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la gestión de reclamo y la efectividad de la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022; b) Determinar la relación entre la gestión de reclamo y la capacidad de respuesta de la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022; c) Determinar la relación entre la gestión de reclamo y la seguridad de la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022; y, d) Determinar la relación entre la gestión de reclamo y la empatía en la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022; y, e) Determinar la relación entre la gestión de reclamo y los elementos tangibles en la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022.

Las hipótesis general es: Existe relación entre la gestión de reclamo y la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022, las hipótesis específicas: a) Existe relación entre la gestión de reclamo y la efectividad de la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022; b) Existe relación entre la gestión de reclamo y la capacidad de respuesta de la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022; c) Existe relación entre la gestión de reclamo y la seguridad de la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022; y, d) Existe relación entre la gestión de reclamo y la empatía en la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022; y, e) Existe relación entre la gestión de reclamo y los elementos tangibles en la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se tiene como antecedentes: Muñoz (2018) en su estudio pudo para observar si las reclamaciones y quejas podían utilizarse como oportunidades de mejora en la documentación. En sus resultados se encontró que las mujeres realizaron más reclamos que los hombres, los motivos de reclamo más comunes fueron eventos de seguridad del paciente, diferencias en el diagnóstico o tratamiento según demora en la consulta, familiaridad recibida, consistencia en la distribución y listas de espera. Estas razones representan el 90% de todas las reclamaciones.

Boada-Niño et al. (2019) en su estudio busco determinar qué percibían los usuarios sobre la calidad de los servicios de salud prestados durante las visitas ambulatorias con profesionales de la salud. Los resultados mostraron que los usuarios el 89,4% del rango de satisfacción en base a sus expectativas, y estaban satisfechos con 4,4714 de las 5 categorías de calidad. Los usuarios también se mostraron satisfechos con sus percepciones de las 5 categorías, otorgándoles un rango de satisfacción del 82,6%.

En su trabajo, Nonhlanhla (2017) tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Los resultados mostraron que el servicio había cumplido con las expectativas de más de la mitad de los encuestados. Este estudio se centró en analizar los factores internos que podrían generar reclamos, con el fin de mejorar la calidad del servicio y lograr que los usuarios estén más satisfechos.

Respecto a los antecedentes nacionales se tiene los trabajos realizados por: Jácome (2022). Su objetivo general es identificar las diferencias en la calidad de atención en función de cómo se atenderá en el Hospital de Huaycán en 2021, todo en el contexto de cambios en la forma de atención por la pandemia del COVID-19. Como resultado, el rango medio para la atención presencial fue mayor con 168,29, el rango medio para la atención virtual fue menor con 139,19, y solo la atención mixta estuvo dentro del margen de error medio de 148,52; y la prueba de Kruskal Wallis con sig. 0.046. La conclusión es que existen diferencias en la calidad de los servicios de salud entre los diferentes métodos de enfermería.

Por otro lado, esta indagación de Paredes (2020) tiene como objetivo comparar los reclamos por servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización en hospitales. En sus resultados se encontró que hubo una

diferencia significativa ($p=0,000$) entre los motivos de la solicitud del servicio UPSS ($p=0,000$) y el servicio de origen de la solicitud, es decir, la especialidad médica con consulta externa (43,9%) y el proveedor original de la visita $p = 0,024$); la calidad de atención en los servicios de emergencia fue difícil (51,6%). La conclusión fue que hubo diferencias significativas en el servicio de reclamos para los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización.

En cuanto a, Álamo et al. (2020) realizaron una encuesta para analizar los reclamos de los pacientes y sus familiares en los servicios de emergencia de adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Se encontró que el 47,7% fueron reclamos realizados por familiares directos y el 43% correspondió al campo de la medicina interna. Además, el 13,9 % de los pacientes no estuvo de acuerdo con el trato irrespetuoso; mientras que el 12,8 % dijo estar insatisfecho con la falta de atención oportuna.

En tanto, Alva (2019) analizó si el sistema de reclamos y quejas en los hospitales afectaba la calidad de la atención que recibían los pacientes en las consultas externas. Concluyó que la calidad de atención en los sistemas de quejas y reclamos fue la más alta de todos los sistemas, con un 72%. Los sistemas con mayor normalidad fueron el 85%. El coeficiente de contingencia estadístico es 0.712, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Los recursos deben cambiarse y las intervenciones deben evaluarse para mejorar la satisfacción del usuario con el proceso de corrección.

Finalmente, Casanova (2018) en su trabajo sobre gestión de reclamos, presenta el objetivo de proponer el diseño de una aplicación informática centralizada que funcione con la normativa y principios vigentes para la recaudación, gestión y seguimiento de reclamos. Los resultados mostraron que los encuestados tenían percepciones similares de incomodidad o insatisfacción con el servicio brindado, además de ver en los reclamos un método de detección de fallas y fallas para mejorar el servicio brindado. Como conclusión, una evaluación del diseño propuesto permite identificar deficiencias y desarrollar mejoras, incluyendo el lenguaje utilizado, la ubicación de los elementos y la ausencia de algunas variables importantes.

Luego de revisar aportes anteriores a la indagación, se procedió a establecer conceptualmente las mismas variables de investigación, en el sentido de que, entre

las teorías existentes, se puede señalar la teoría de colas, la cual establece que un sistema de colas puede ser descrito como un sistema cuando llega un usuario, esperan atención, si no de inmediato, tienen que esperar a ser notados. Servicios después de que su atención sale del sistema. Tener que hacer cola es una experiencia cotidiana y generalmente se considera desagradable. Esperar en el ascensor, esperar para pedir comida en el restaurante, hacer cola en el banco, está en contra de perder el tiempo. Esperar pacientemente en la fila del supermercado no es fácil. Porque, si la espera es lo suficientemente larga, los sujetos pueden volverse irritables o irritables, lo que a menudo hace que su temperamento se desdibuje (López y Joa, 2018).

Respecto a la conceptualización de la variable gestión de reclamo se consideró con autor principal a García (2014) quien define la gestión de reclamos y quejas, afirma que debe enfocarse directamente en el usuario y resolver cualquier problema entre éste y la entidad en conflicto, creando una gestión eficaz, con el objetivo de potenciar la presentación de los productos: entonces, se debe considerar la satisfacción del usuario. Las entidades deben priorizar la perspectiva de cada usuario en función de su interpretación específica del servicio al usuario, ya que esto depende de la realidad diferente de cada usuario. Según ellos, en este tipo de satisfacción del usuario se entiende la programación conveniente, los canales de escucha y el trato favorable.

Asimismo, Ruiz (2020), señala que la gestión de reclamo se define como los procedimientos administrativos mediante los cuales las empresas privadas o las entidades públicas reciben, analizan y tramitan los reclamos que surgen de la necesidad. Información, orientación o falta de orientación, denuncias, etc. .de otros, presentados por una sola persona (usuario o usuario).

Según Jug et al. (2019) el propósito de la gestión de reclamos no debe ser generar una opinión o evaluación negativa del comportamiento del usuario o usuario, sino analizar la causa del reclamo o la insatisfacción resultante con el fin de fortalecer la conexión o relación con el usuario o usuario, y el aseguramiento de la Calidad se logra en la gestión de los servicios prestados por la empresa.

Asimismo, Fredriksson e Isaksson (2018) señalan que la gestión de reclamos consiste en atender de manera sistemática a fin de facilitar su recepción, trámite, análisis, resolución y comunicación con las partes interesadas. En cuanto a Becerril

y Villa (2018) argumentan que frente a los reclamos se deben considerar ciertas prácticas actitudinales, tales como: saber escuchar los reclamos, si se reciben directamente, o saber recibirlos a través de medios virtuales; analizar dónde fallan los servicios que brinda la organización, qué aspectos del servicio o de las personas debe mejorar la organización, comprender en qué áreas delegar los reclamos para una solución efectiva y oportuna, y comprender qué retroalimentación y respuesta debe brindar el usuario o usuario para que sienta o perciba que su reclamo tiene sido resuelto. Así, la retroalimentación segura y efectiva sobre las inquietudes recibidas o involucradas en reclamos puede tener aspectos positivos en términos de satisfacción del usuario (Fonseca et al., 2017).

Es necesario mencionar las dimensiones relacionadas con la gestión de reclamos, que según García (2014) quien señalo los siguiente: primera dimensión procesos, que se refiere a una secuencia sistemática que incluye procesos de gestión que se interrelacionan en la atención o prestación de servicios a los usuarios, creando valor intrínseco para los usuarios, ya sea de fuera o de dentro de una entidad.

De Bartolo et al. (2020) Cuando una organización está en conflicto entre los usuarios y otras entidades, las leyes y los procesos intervienen para ayudar a que la organización esté más formalizada y burocratizada. Las organizaciones necesitan saber manejar y comprender toda la información que producen sus interacciones, ya que esta información constituye una base de datos de información que la organización puede utilizar a partir de experiencias pasadas. (Akinradewo, 2019).

Para la segunda dimensión enfoque al usuario, García (2014) describe valores centrados en el usuario que son necesarios, incluyendo un análisis de necesidades y preferencias, mejores productos, un servicio amable y opciones de pago accesibles. Para Ahmadzadeh y Soluki (2019) se refiere a un enfoque centrado en el usuario tiene como objetivo crear un valor superior al detectar y comprender las necesidades del usuario. Por lo tanto, su intención real es ponerse en el lugar del usuario y brindar soluciones que tengan en cuenta sus propias perspectivas (Andrade et al., 2021).

Em relación a la tercera dimensión calidad del recurso según García (2014) señala La calidad de un producto o servicio es cómo los usuarios lo perciben. Es

una fijación psicológica de un consumidor a un determinado producto o servicio que permanece solo hasta el punto en que se requiere una nueva especificación. Asimismo, Narayan et al. (2021) la calidad de los servicios de una empresa está determinada por qué tan bien el establecimiento y la administración de la entidad tratan a sus usuarios. El departamento de calidad es el lugar donde los usuarios tienen la mayor interacción y retroalimentación con otros usuarios, y donde se optimiza la experiencia del usuario. La calidad es lo que hace que un usuario o usuaria esté contento con los servicios de la empresa, y la eficacia es aquello a lo que se acostumbra el usuario o usuaria.

Como cuarta dimensión buena gestión del talento, según García (2014) refiere que en cualquier ubicación mejorará la calidad de vida laboral, motivará a los empleados y reducirá los costos de ausentismo, el desempeño de las funciones y la volatilidad de la fuerza laboral. Por lo tanto, una tarea importante en el campo del talento es empoderar a los empleados porque al mejorar sus habilidades, los estados financieros de la empresa mejorarán (Teresa et al., 2020).

Se ha demostrado que esto se debe a que las metas y objetivos individuales y grupales no se pueden lograr si los empleados no realizan su trabajo de manera óptima. Un buen ambiente de trabajo es la clave para que el talento se destaque, por lo que el campo buscará el equilibrio entre los trabajadores y los objetivos organizacionales, y desarrollará las estrategias adecuadas para que los trabajadores ganen competitividad, eficiencia y eficacia en el proceso productivo (Sukier et al., 2020).

Finalmente, como quinta dimensión ayuda asistencial, según García (2014) se refiere a la prestación de servicios por parte de los organismos públicos a los usuarios para poder atender los requerimientos de los usuarios nacionales con alta calidad y eficiencia, respecto a una atención virtual, presencial, optimizando el tiempo, la confianza hacia el personal, tramites seguros y la comodidad del servicio.

Por su parte, Landa y Sánchez (2021) se refiere a los servicios y ayudas económicas destinados a hacer frente a determinadas situaciones de estado o de necesidad y no se incluyen en otras prestaciones si se carece de los recursos básicos para hacerles frente. Asimismo, Concha et al. (2020) refiere al apoyo que se brinda al usuario de bajos recursos tales como: alimentación, apoyo económico, medicinas, ropa, menaje, transporte, servicios funerarios y otros, para poblaciones

en condiciones de pobreza, desocupación, abandono en situación de emergencia o para el fortalecimiento de hogares sociales, violencia y/o abuso, invalidez, falta de seguridad social y/o circunstancias inesperadas.

En cuanto a las variables de calidad de atención, existen teorías básicas, Chacon y Rugel (2018) la mejora de la calidad es una perspectiva de que las empresas de calidad son elementos importantes de la calidad general de una empresa. La teoría de la calidad recalculada por Joseph M. Juran, quien formó una trilogía basada en la realidad empresarial, la planificación, el control y la mejora de la calidad.

Deming también teorizó y conceptualizó la calidad en términos de costo (producción) para las empresas manufactureras, sin dejar de estar abierto a la personalización. Es importante señalar que la calidad se puede presentar en términos de tiempo, tanto para las empresas proveedoras de un servicio, como para las empresas manufactureras. Independientemente del destino final del servicio que se preste, la empresa debe ser puntual, oportuna y personalizada.

Benzaquen (2018) enfatiza que la calidad es estandarizada, en base a un modelo propuesto por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), que es la diferencia entre una empresa peruana que coopera con ISO y una empresa peruana que no considera oportunidades y sigue el ritmo. Tiempos y tratamientos individualizados, así como otros importantes factores de calidad internos y externos.

Obviamente la estandarización puede mejorar la calidad de producción, servicio y percepción, pero en la realidad de los hospitales, en el sector público en el Perú, hay un exceso de demanda, y en base a esta realidad, los estándares de calidad son realistas. En este sentido, Jones et al. (2021) señalaron la necesidad de identificar los factores tangibles e intangibles que requieren la expansión de los servicios de salud.

Con respecto a la conceptualización, de la variable calidad de atención al usuario, según Liaw et al. (2018) calidad de la atención debe determinarse en un proceso de esfuerzo dirigido a mejorar la calidad de vida, y esto se puede lograr colocando al usuario en el centro del proceso, asimismo, establece que la calidad de la atención está relacionada con todas las partes del proceso y que la atención de alta calidad está diseñada para maximizar el bienestar del paciente.

Por su parte Suárez (2019) sostiene que la calidad de atención es satisfacer adecuadamente las expectativas del usuario, como resultado de utilizar manuales, planes para saber si es posible o alcanzable a un determinado estándar. Huaca-Frias et al. (2021) afirma que la calidad de la atención varía de acuerdo con la mejora y los requerimientos de los profesionales, y también se considera que es una atención individualizada, eficaz brindada por empleados, competentes y responsables de acuerdo con las metas de atención establecidas por cada empresa. para cumplir con las expectativas de los usuarios.

Bruno et al. (2017) señala que la calidad de atención se refiere al valor subjetivo que los usuarios realizan en los servicios de salud, en cuanto a la recopilación de las mismas características que pueden satisfacer sus necesidades básicas o expectativas prioritarias. Un valor que es extremadamente importante para la toma de decisiones ya través del cual se realiza un servicio, lo que resulta en la interacción de un administrador o proveedor de servicios.

También incluye el grado de percepción de las sensaciones corporales entendidas como interpretadas desde la propia experiencia, un conocimiento rápido, agudo e intuitivo. La satisfacción, a su vez, representa necesidades reales o positivas, así como necesidades percibidas por los usuarios, estén o no cubiertas o superadas. Por lo tanto, se asume que la satisfacción es una medida del valor de calidad atribuido a los productos de los servicios de salud.

La calidad de atención incluye los parámetros, cortesía, puntualidad, presentación del personal, respeto, amabilidad, tratamiento oportuno de la enfermedad, tratamiento oportuno, diligencia en el uso de herramientas de diagnóstico, calidez humana, habilidades de resolución de conflictos y comunicación entre el usuario. y la familia del paciente, el desarrollo profesional, la presencia física, la igualdad de valor, la eficiencia de los diferentes procesos y la preparación continua de los profesionales para brindar un servicio de alta calidad a los usuarios (Ibarra y Rúa, 2018).

De acuerdo al modelo propuesto por Parasuraman et al. (1985) es posible medir la calidad de la atención y así poder comprender el punto de vista del usuario. Este modelo SERVQUAL ayuda a comprender las opiniones de los usuarios y poder realizar mejoras en base a sus sugerencias Rondón (2010). En tanto, este modelo nos ayuda a mejorar y compararnos con otras instituciones. Se identificaron

cinco dimensiones para evaluar las diferentes opiniones de los usuarios y determinar la atención recibida:

Para la primera dimensión efectividad. Según Parasuraman et al. (1985) se refiere al sentimiento que genera una empresa que ha prestado sus servicios de forma segura, discreta y confiable desde el principio. La confiabilidad solo importa cuando el servicio se entrega correctamente desde el principio. Por su parte, Larios (2020) considerará la ejecución y la confiabilidad en el contexto de la insistencia de la empresa en la entrega oportuna del servicio. El énfasis en el profesionalismo y la puntualidad es importante para brindar un servicio de calidad.

Algunas de las características de los factores de confiabilidad son: cumplimiento de los plazos establecidos, buena ejecución del servicio desde la primera vez, ausencia de errores y buena gestión de los problemas de atención al usuario. Asimismo, Montalvo et al. (2020) esta parte se refiere a la actitud confiable y certera mostrada por la enfermera, pero también al cuidado adecuado y atento. Considere las siguientes características.

Como la segunda dimensión capacidad de respuestas. Según Parasuraman et al. (1985) Se define como la disponibilidad de los profesionales ante los problemas que se presentan antes o después del servicio. Esta capacidad está siempre ligada a la voluntad del profesional y por tanto constituye el soporte básico del usuario para poder entregar o prestar servicios de manera eficiente y rápida (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020). Está dispuesto a apoyar a los usuarios externos para acceder a servicios rápidos y responder a la demanda en tiempo récord.

De esta forma, la calidad ofrecida al usuario se convierte en un programa que integra la satisfacción de las necesidades de los consumidores globales, los cuales son considerados protagonistas con necesidad fundamental de una mejor calidad de atención. Al evaluar este factor, la voluntad de actuar y la comunicación de los servidores públicos jugarán un papel importante, por lo que la rapidez y el enfoque constante en la resolución de problemas serán primordiales en la respuesta (Rojas, 2018).

En relación a la tercera dimensión seguridad. Según Parasuraman et al. (1985) se refiere al conocimiento, la cortesía y la capacidad de tratar a las personas que adquiere un trabajador a través del trabajo, cuestión fundamental de la calidad

del cuidado ya que es el conocimiento propio del trabajador, manifestado en la cortesía, utilizando las habilidades sociales que adquiere para inspirar confianza y energía positiva, teniendo en cuenta la apertura de los trabajadores y las habilidades que imparten a los usuarios externos, así como su conocimiento de los servicios prestados con buena voluntad y cortesía.

Asimismo, Rivera et al. (2019) es importante porque se entiende como el sentimiento que deja el usuario para que la organización resuelva cualquier problema relacionado con el servicio prestado. Cualquier señal de seguridad conducirá directamente a un aumento en el tacto, que incluye niveles de confiabilidad, honestidad e integridad. Es relevante preocuparse por las necesidades del usuario, lo que le dará mayor satisfacción y demostrará que se preocupa. La seguridad depende de la ausencia de dudas o riesgos, que pueden ser monetarios, legales, físicos (Trejo et al., 2020).

Para la cuarta dimensión empatía. Según Parasuraman et al. (1985) se refiere a la tendencia inherente de un sujeto hacia los demás, ya sea desde una perspectiva social, para provocar una emoción menos dependiente de la persona, pero más bien para caracterizar una situación o contexto de manera holística y multidimensional. Asimismo, Cabrero-Olmos (2021) tiene como objetivo brindar a los usuarios una atención y cuidado personalizado.

Asimismo, la atención placentera no solo es parte importante de la empatía y la seguridad, sino que también requiere de un fuerte compromiso y compromiso con el usuario, con un conocimiento profundo de sus requerimientos y características específicas, ya que la empatía es una habilidad imprescindible. Los individuos representan a los demás y prestar atención a sus requerimientos, además de analizar a fondo los requerimientos de los demás (Fristino et al., 2021).

Por último, la dimensión elementos tangibles. Según Parasuraman et al. (1985) son los relacionados con instalaciones físicas, recursos humanos, equipos, materiales e insumos, herramientas, procesos, instructivos, materiales de información y productos intermedios, es decir, miden la calidad relacionada con infraestructura, equipos, recursos humanos y materiales. A partir de una apreciación visual de suficientes pasajes faciales, es necesario mantener las estructuras en su mejor estado para que puedan ser tocadas, vistas, palpadas y gustadas.

En este sentido, incluye todas las cosas que son productos accesibles, intangibles, aunque imperceptibles, pero tangibles y duraderos (Castillo, 2019). Estos componentes son considerados exteriores percibidos por los usuarios del establecimiento hospitalario, e interfieren en su cuidado efectivo. Las condiciones físicas del establecimiento deben estar en buenas condiciones para que los pacientes se sientan seguros en su entorno. Aseo de la instalación y elementos físicos, deben presentar limpieza y orden, ya que exhibe una buena apariencia, también se refiere a la presentación de salud personal, debe presentar la vestimenta requerida para su ubicación. La comodidad es un aspecto importante para los pacientes, ya que hace que su estancia sea más cómoda (Salazar et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Corresponde al tipo de investigación básica dado que el propósito es proporcionar el sustento epistemológico en el desarrollo de la investigación, sin aplicar las teorías en brindar soluciones prácticas a los problemas encontrados (Cabeza, 2018). En la presente investigación se determinaron las características y la relación entre el comportamiento de la gestión de reclamos y la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco.

El presente estudio se realizó en el marco del paradigma positivista, dado que su objetivo primordial es explicar, controlar y predecir los hechos, en este caso, la relación entre el comportamiento de la gestión de reclamos y la calidad de atención al usuario mediante la contrastación de hipótesis con el apoyo de la estadística (Maldonado Pinto, 2018). Asimismo, sigue en el enfoque cuantitativo que se caracteriza por las mediciones y estadísticas que se realizan en las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

En cuanto a la planificación del desarrollo del estudio, corresponde al diseño no experimental, transversal. Es no experimental porque no se interviene en la realidad, no se produce una manipulación de las variables, mediante la observación se describe el comportamiento de las variables y las relaciones entre ellas y sus dimensiones (Cabeza, 2018). Por otro lado, es un diseño transversal dado que el proceso de acopio de información se realiza en un momento único, se aplican los instrumentos una sola vez a los usuarios del centro de salud que conforman la muestra (Supo et al., 2021).

Asimismo, el alcance de la investigación es relacional, cuyo propósito es estudiar las asociaciones entre el comportamiento de la gestión de reclamos y la calidad de atención al usuario. Según Supo (2021) en este nivel no se presenta causalidad, la relación entre variables es lineal.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: gestión de reclamos

Definición conceptual.

El proceso por el cual un sistema de gestión de la calidad se convierte en una herramienta trascendente porque ordena a una organización tomar acción desde la planeación, ejecución y verificación de los productos administrados para que pueda controlar, corregir o mejorar sus resultados, servicios y procedimientos, enfocándose en satisfacer a los usuarios (Fredriksson e Isaksson, 2018).

Definición operacional.

La gestión de reclamo es todo lo que hace para que las reclamaciones no conduzcan a la pérdida del usuario. Esta variable fue medida conforme a sus dimensiones e indicadores, mediante un cuestionario dirigido a la muestra, para ello se establecieron 25 ítems.

Indicadores

En cuanto a las dimensiones de la variable se consideró 5 (Procesos, enfoque al usuario, Calidad de recurso, talento humano, ayuda asistencia) además estas dimensiones fueron divididas en 27 indicadores basados en García (2014) tal como se detalla:

- Información suficiente
- Proceso fácil
- Seguimiento rápido
- Prioridad de atención
- Solución de problemas de la información solicitada
- Costo por proceso
- Orientación eficaz
- Buena atención
- Gracias por la atención
- Identidad del Usuario de Ética Profesional
- Respuesta activa
- Proporcionar mejoras

- Confidencialidad de los procedimientos
- Atención oportuna
- Opciones de solución
- Atención educada
- Motivación funcional ▪
- Ambiente de trabajo
- Respuestas apropiadas
- Motivación para los empleados
- Condiciones de trabajo
- Atención amable
- Atención virtual
- Buen tiempo de optimización del servicio
- Confianza en los empleados
- Seguridad en el proceso
- Confort de servicio

Escala

La variable gestión reclamo se ubica entre las variables categóricas, cualitativas, cuya escala es ordinal con tres niveles: Buena, Regular, Mala. El cuestionario diseñado para recoger la información, posee alternativas de respuesta policotómicas. La variable se ha estructurado en cinco componentes para cuantificar los valores recogidos (García, 2014).

Variable 2: calidad de atención

Definición conceptual.

La calidad de atención es la capacidad que tiene un servicio o producto de adaptarse al usuario, se trata de aplicar la tecnología y la medicina para extender sus beneficios a la salud sin aumentar los riesgos. Por lo tanto, el nivel de calidad es el grado en que se espera que la atención brindada logre el equilibrio más factible de beneficios y riesgos. La razón básica para brindar calidad es garantizar el mejor interés de los usuarios y la maximización de los recursos, ya que estos son pocos y muy costosos de cuidar (Rondón, 2010).

Definición operacional.

Comprende el juicio del usuario sobre el servicio a constatar entre la expectativa y la percepción del servicio a la atención que brinda la entidad. Esta variable fue medida conforme a sus dimensiones e indicadores, mediante un cuestionario dirigido a la muestra, para ello se establecieron 25 ítems.

Indicadores

En cuanto a las dimensiones de la variable se consideró 5 (efectividad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) además estas dimensiones fueron divididas en 25 indicadores basados en García (2014) tal como se detalla

- Servicio adecuado
- Velocidad de resultados
- Mejor cuidado
- Eficacia clínica
- Problema resuelto
- Citas médicas oportunas
- Medicamentos disponibles
- Puede tomar exámenes
- Programas disponibles
- Tiempos de espera cortos
- Trabajo organizado
- Trabajo en equipo del personal
- Prevenir accidentes
- Médicos capacitados
- Guías de práctica clínica vigentes
- Diferenciar la atención por gravedad
- Recetas disponibles
- Sea amable con los empleados
- Confianza en la enfermería
- Tiempo adecuado
- Privacidad en la atención

- Consultoría ágil y estructurada
- Ambiente agradable
- Ambiente limpio
- Equipo moderno
- Señalización adecuada

Escala

La calidad de atención se clasifica como una variable cualitativa, con escala de medición ordinal, cuyo atributo es el orden, presentando tres niveles: Ineficiente, Regular y Eficiente, además se divide en 05 dimensiones según lo propuesto por Parasuraman et al. (1985), adaptado por Rondón (2010).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población se conceptualiza como un grupo de elementos que presentan características similares cuyo estudio proporciona la información relevante para el cumplimiento de los objetivos de investigación (Cabeza, 2018). La investigación se realizó con la participación de los usuarios atendidos en el Hospital Regional del Cusco que hacen un promedio de 411 pacientes por día.

Criterios de inclusión: La población estuvo conformada por aquellos usuarios atendidos en consulta externa durante el mes de junio y que desearon participar con la investigación. *Criterios de exclusión:* Considera los factores que limitan la participación de algún elemento tales como los usuarios que se atienden en otras áreas.

La muestra es un segmento de la población que posee cualidades semejantes a esta. El tamaño muestral fue determinado por muestreo no probabilístico por conveniencia alcanzando la cantidad de 120 usuarios que acudieron por atención en consulta externa (Cabeza, 2018).

Tabla 1

Distribución de la muestra

Consultorio	Usuarios
Anestesiología	2
Cardiología	3
Cirugía de cabeza y cuello	1
Oncología	5
Cirugía Oncológica	3
Cirugía General	2
Pediatría	4
Cirugía Pediátrica	1
Endocrinología	3
Gastroenterología	6
Dermatología	4
Ginecología	2
Hematología	2
Infectología	2
Neurología	3
Neumología	7
Oftalmología	6
Urología	9
Reumatología	4
Psicología	7
Psiquiatría	4
Otorrinolaringología	4
Neurocirugía	1
Odontología	9
Nefrología	3
Medicina Interna	10
Medicina Física Y Rehabilitación	7
Traumatología Y Ortopedia	6
TOTAL	120

Nota: Datos obtenidos de registro de atenciones del centro de salud

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue la técnica más adecuada en la presente investigación, ya que proporcionó información de un gran número de personas. La encuesta se utilizó junto con otras técnicas, con el fin de obtener la información necesaria para la encuesta, como cuestionarios (Hernández y Mendoza, 2018).

Sánchez, et al. (2018) señala que las herramientas utilizadas para recopilar información para una investigación se denominan instrumentos. Los cuestionarios utilizados en la investigación se desarrollaron en base a las variables de investigación, como la gestión de reclamos. Los cuestionarios fueron desarrollados considerando los aspectos de gestión de reclamo: D1. Procesos, D2. enfoque al usuario, D3. Calidad de recurso, D4. talento humano, D5. Ayuda asistencial, con una escala valorativa de tipo Likert. Para la variable calidad de atención al usuario el instrumento fue elaborado tomando en cuenta al modelo Servqual de Parasuraman siendo sus dimensiones D1. Efectividad, D2. Capacidad de respuesta, D3. Seguridad, D4. Empatía y D5. Elementos tangibles. Ambos instrumentos se encuentran en el anexo 3.

Validez

Los instrumentos utilizados en una investigación tienen que cumplir con el criterio de validez, el cual está directamente relacionado con poder explicar por qué se diseñó el instrumento. El contenido del cuestionario tiene que verificar que se han considerado todos los ítems necesarios para la variable de estudio, y esto verifica que el instrumento cumpla con su propósito (Sánchez et al., 2018).

Los expertos evaluaron los instrumentos utilizados en esta investigación, luego de lo cual validaron los instrumentos, firmando su aprobación para ser utilizados en la muestra de la investigación. Los criterios que se consideraron los ítems de nuestros instrumentos son la claridad y que puedan recopilar la información necesaria para que la investigación continúe. Los peritos también firmaron y firmaron un certificado de vigencia indicando suficiencia (Hernández y Mendoza, 2018).

Confiabilidad

En este estudio, 20 usuarios probaron los instrumentos a través del método Alfa de Cronbach. Estos usuarios no formaban parte de la muestra (Hernández y Mendoza, 2018). En cuanto a los resultados de la confiabilidad, el coeficiente de evaluación de la gestión de reclamo por el cuestionario obtenido por el Alfa de Cronbach es $\alpha=0.938$, y el $\alpha=0.955$ de la calidad de atención al usuario, indicando que el grado de la herramienta es “bueno”, es decir confiable. El Anexo 5 proporciona información detallada sobre la confiabilidad de los ítems del cuestionario

3.5. Procedimientos

La investigación detalló los pasos que se tomaron para recopilar los datos utilizados en la investigación. Primero, la entidad que estaba siendo estudiada tenía que dar permiso para que se recolectaran sus datos. Luego, los investigadores debían hablar con la oficina de la administración de las entidades, determinando el día en que recolectarían los datos con sus instrumentos. Finalmente, los investigadores tuvieron que utilizar sus instrumentos en la muestra de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

En esta investigación se realizó el análisis de la información recopilada, extrayendo los datos necesarios y relevantes para cumplir con los objetivos de la investigación. Se realizó el análisis descriptivo, tal como lo plantean Sánchez et al. (2018), que proporciona cálculo de medidas simples de composición y distribución, y también recopila información importante que se muestra ordenadamente en tablas de distribución de frecuencia. También se utilizó el análisis inferencial, determinando el método de prueba basado en la normalidad para probar las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

La Ley de Derechos de Autor No. 822 establece que se debe mostrar respeto por los derechos de autor en todo momento. Esta es la razón por la que los participantes dieron su consentimiento para que se utilizara su información en esta encuesta de investigación (como es el caso de este estudio). El consentimiento es necesario para que la información recabada sea incorporada a las bases de datos y repositorios de la Universidad César Vallejo. La ley de derechos de autor prohíbe cualquier violación de los derechos de autor, más bien fomenta el respeto por los

mismos, razón por la cual se ha destacado esta sección en este informe de investigación.

En esta línea de pensamiento se tuvo en cuenta la séptima edición de los estándares de la American Psychological Association (APA). Estos estándares se aplican de acuerdo a las necesidades y exigencias de los productos de la Universidad César Vallejo. En esta investigación, los resultados no fueron manipulados ni amañados, y no se usó lenguaje ofensivo. Los participantes en la investigación siguieron voluntariamente estos estándares, y todas las citas, referencias, etc. se realizaron de acuerdo con estos criterios.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 2

Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable gestión de reclamos

Niveles	<i>f</i>	%
Deficiente	10	8.3
Regular	107	89.2
Eficiente	3	2.5
Total	120	100.0

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

En la Tabla 2, se presenta los resultados de la variable gestión de reclamo, donde el 89.2% de los usuarios, perciben que el nivel es regular, en tanto un 8.3% señaló que está en un nivel deficiente, y un 2.5% señaló el proceso de la gestión de reclamo está en un nivel eficiente

Tabla 3

Distribución de frecuencia y porcentajes de las dimensiones de gestión de reclamos

Niveles	Dimensión 1 procesos		Dimensión 2 enfoque al usuario		Dimensión 3. Calidad del servicio		Dimensión 4 talento humano		Dimensión 5. Ayuda asistencial	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Deficiente	19	15.8	23	19.2	11	9.2	19	15.8	19	15.8
Regular	99	82.5	96	80.0	108	90.0	100	83.3	100	83.3
Eficiente	2	1.7	1	.8	1	.8	1	.8	1	.8
Total	120	100.0	120	100.0	120	100.0	120	100.0	120	100.0

En cuanto a los resultados de los análisis descriptivos de las (5) dimensiones de la variable gestión de reclamos se tiene que los resultados de la dimensión procesos, donde el 82.5% de los usuarios, perciben que el nivel es regular, en tanto un 15.8% señaló que está en un nivel deficiente y solo un 1.7% en el nivel deficiente. En cuanto a la dimensión enfoque al usuario el 80% de los usuarios perciben un nivel

regular, solo un 19.2% señala que está en un nivel deficiente, y un 12% en el nivel eficiente. Respecto a la dimensión calidad del servicio el 90% de los usuarios percibieron como nivel regular, mientras que el 9.2% un nivel deficiente y el 08% está en un nivel deficiente. Respecto a la dimensión talento humano donde el 83.3% señaló el nivel regular, el solo 15.8% señaló el nivel eficiente y para finalizar la dimensión ayuda asistencial el 83.3% considera un nivel regular, el 15.8% percibe un nivel deficiente, y solo un 0.8% está en un nivel eficiente.

Tabla 4

Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable calidad de atención

Niveles	f	%
Baja	16	13.3
Media	100	83.3
Alta	4	3.3
Total	120	100.0

Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

En la Tabla 4 presenta los resultados de la variable calidad de atención, donde el 83.3% del personal, el servicio prestado por la entidad es de nivel media, un 13.3% señaló que es de nivel baja y otro 3.3% que es de nivel alta.

Tabla 5

Distribución de frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la calidad de atención

Niveles	Dimensión 1 efectividad		Dimensión 2 capacidad de respuestas		Dimensión 3. Seguridad		Dimensión 4 empatía		Dimensión elementos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	24	20.0	20	16.7	25	20.8	22	18.3	42	35.0
Media	95	79.2	97	80.8	94	78.3	97	80.8	77	64.2
Alta	1	.8	3	2.5	1	.8	1	.8	1	.8
Total	120	100.0	120	100.0	120	100.0	120	100.0	120	100.0

En cuanto a los resultados de los análisis descriptivos de las (5) dimensiones de la variable calidad de atención se tiene que los resultados de la dimensión efectividad, donde el 79.2% de los usuarios, perciben que es de nivel media, en tanto un 20% señaló que es de nivel baja y solo un 0.8% de nivel alta. En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta el 80.8% de los usuarios perciben que es de nivel media, solo un 16.7% señala que es de nivel baja, y un 2.5% es de nivel alta. Respecto a la dimensión seguridad el 78.30% de los usuarios percibieron que es de nivel media, mientras que el 20.8% en el nivel baja y el 0.8% en el nivel alta. Respecto a la dimensión empatía donde el 80.8% señaló el nivel medio, el solo 15.8% señaló el nivel baja y un 0.8% y para finalizar la dimensión aspectos tangibles el 64.2% considera el nivel medio, el 35% percibe que es de nivel baja, y solo un 0.8% es de nivel alta.

4.2. Resultados inferenciales

Contrastación de la hipótesis general

H0 No existe relación entre la gestión de reclamo y calidad de atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022.

Ha Existe relación entre la gestión de reclamo y la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022.

Tabla 6

Prueba de correlación entre las variables gestión de reclamo y calidad de atención

		Variable calidad de atención	
Rho de Spearman	Variable gestión de reclamos	Coefficiente de correlación	,362**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	120

Nota: * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

En la Tabla 6, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,362 con un valor de p= 0,000; por tanto, se concluye que existe relación positiva directa y significativa entre la gestión de reclamo y calidad de atención, asimismo es preciso indicar que el valor de correlación es positiva baja.

Contrastación de la primera hipótesis específica

H0 No existe relación entre la gestión de reclamo y la dimensión efectividad al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022.

Ha Existe relación entre la gestión de reclamo y la dimensión efectividad al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022

Tabla 7

Prueba de correlación entre la gestión de reclamos y la dimensión efectividad

			Dimensión efectividad
Rho de Spearman	Variable gestión de reclamos	Coefficiente de correlación	,340**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	120

Nota: * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

En la tabla 4, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,340 con un valor de p= 0,000; por tanto, se concluye que existe relación directa y significativa entre la gestión de reclamo y la dimensión efectividad, siendo el valor de la correlación positiva baja.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

H0 No existe relación entre la gestión de reclamo y la dimensión capacidad de respuesta al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022.

Ha Existe relación entre la gestión de reclamo y la dimensión capacidad de respuesta al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022

Tabla 8

Prueba de correlación entre la gestión de reclamo y la dimensión capacidad de respuesta

			Dimensión capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Variable gestión de reclamos	Coefficiente de correlación	,375**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	120

Nota: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

En la tabla 8, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,375 con un valor de $p=0,000$; por tanto, se concluye que existe relación directa y significativa entre la gestión de reclamo y la capacidad de respuesta, siendo el valor de la correlación positiva baja.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

H0 No existe relación entre la gestión de reclamo y la dimensión seguridad al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022.

Ha Existe relación entre la gestión de reclamo y la dimensión seguridad al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022

Tabla 9

Prueba de correlación entre la gestión de reclamo y la dimensión seguridad

			Dimensión seguridad
Rho de Spearman	Variable gestión de reclamos	Coefficiente de correlación	,253**
		Sig. (bilateral)	.005
		N	120

Nota: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

En la tabla 9, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,253 con un valor de $p=0,005$; por tanto, se concluye que existe relación directa y significativa entre la gestión de reclamo y la dimensión seguridad, siendo el valor de correlación positiva baja.

Contrastación de la cuarta hipótesis específica

H0 No existe relación entre la gestión de reclamo y la dimensión empatía al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022.

Ha Existe relación entre la gestión de reclamo y la dimensión empatía al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022

Tabla 10

Prueba de correlación entre la gestión de reclamo y la dimensión empatía

			Dimensión empatía
		Coeficiente de correlación	,290**
Rho de Spearman	Variable gestión de reclamos	Sig. (bilateral)	.001
		N	120

Nota: * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

En la tabla 10, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,290 con un valor de $p= 0,001$; por tanto, se concluye que existe relación directa y significativa entre la gestión de reclamo y la dimensión empatía, siendo el valor de correlación positiva baja.

Contrastación de la quinta hipótesis específica

H0 No existe relación entre la gestión de reclamo y la dimensión elementos tangibles en la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022.

Ha Existe relación entre la gestión de reclamo y la dimensión elementos tangibles en la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022

Tabla 11

Prueba de correlación entre la gestión de reclamo y la dimensión aspectos tangibles

			Dimensión aspectos tangibles
		Coeficiente de correlación	,215**
Rho de Spearman	Variable gestión de reclamos	Sig. (bilateral)	.018
		N	120

Nota: * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

En la tabla 11, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,215 con un valor de $p= 0,018$; por tanto, se concluye que existe relación directa y significativa entre la gestión de reclamo y la dimensión aspectos tangibles, siendo el valor de correlación positiva baja.

V. DISCUSIÓN

Respecto a los hallazgos encontrados en la investigación gestión de reclamos y calidad de atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022, según los hallazgos se valor de Rho de Spearman de 0,362 con un valor de $p= 0,000$; por tanto, se concluye que existe relación positiva directa y significativa entre la gestión de reclamo y calidad de atención, asimismo es preciso indicar que el valor de correlación es positiva baja.

Asimismo, en cuanto al resultado descriptivos de la variable gestión de reclamo, donde el 89.2% del personal, perciben que el nivel es regular, en tanto un 8.3% señaló que está en un nivel deficiente, y un 2.5% señaló el proceso de la gestión de reclamo está en un nivel eficiente, y respecto a la variable calidad de atención al usuario, donde el 83.3% del personal, el servicio prestado por la entidad es de nivel media, un 13.3% señaló que es de nivel baja y otro 3.3% que es de nivel alta.

En concordancia con los resultados obtenidos por Muñoz examinó las razones detrás de los reclamos en 2020 y encontró que las principales razones fueron las listas de espera, los problemas de seguridad, la organización y gestión, el tratamiento y diagnóstico de los pacientes y el tratamiento recibido. Estas razones representaron el 90% de todas las reclamaciones. La mayoría de las reclamaciones no van dirigidas a colectivos profesionales concretos, pero cuando se realizan, los 2 motivos principales son la disconformidad con el diagnóstico o tratamiento realizado por un médico, o viceversa. Los usuarios sentían que las reclamaciones y quejas que realizaban no se tramitaban con la suficiente rapidez, tanto en la web como físicamente. Porcentualmente, el 2,6% del total de quejas versaron sobre temas de seguridad del paciente en el marco temporal de los años estudiados. El sector de profesionales que más quejas recibió fue el de los médicos.

Lo mismo ocurre con lo hallado por Alva (2019) sobre la relación entre reclamos y calidad de servicios, donde los pacientes de consulta externa del hospital que fueron evaluados, mostraron en los resultados el descontento y la falta de atención y proactividad en todas las áreas, llegando a la conclusión que los recursos deben de ser destinados con bastante eficiencia y evaluados cada cierto tiempo para aumentar la satisfacción del público.

En cuanto a los postulados teóricos Ruiz (2020) precisa que la teoría de las relaciones interpersonales, es cierto que, en la interacción entre personas y grupos, cada persona tiene su propia personalidad y comportamiento, lo que hará que tengan percepciones diferentes del comportamiento que realizan. Organizaciones de usuarios o miembros, como la resolución de reclamos y la resolución dentro de los mismos.

Además, Jug et al. (2019) señala que los reclamos permiten identificar problemas que pueden surgir e impedir el crecimiento de una organización, en especial el servicio al usuario tiene mucha responsabilidad en la navegación de quejas y reclamos de los usuarios y como retroalimentación se enfoca en la importancia de la competitividad y la mejora continua. Para Fredriksson e Isaksson (2018), las entidades públicas deben facilitar la participación de los usuarios en la mejora de los procesos organizacionales, y esta colaboración se logra a través de quejas y reclamos, la interactividad es una manifestación de las organizaciones modernas.

Siguiendo con la hipótesis específica 1 dimensión efectividad hay una correlación positiva baja entre la gestión de reclamos siendo esta de $r_{h0}=0.340$, esto hace referencia a que la mayoría de los pacientes insatisfechos mencionaron el hecho de que el médico era irresponsable de su trabajo, probablemente debido a la falta de personal y ya que esto acuden a las visitas en pisos, lo que hace que demore la atención externa para continuar con su trabajo, esto refleja percepciones negativas de los usuarios, por lo que la mayoría de las intervenciones deben abordar los factores físicos y la capacidad de respuesta de dicho establecimiento.

Si comparamos con lo encontrado por Boada-Niño et al. (2019) demostraron que las principales variables para la insatisfacción de la consulta externa fueron la poca disponibilidad y dificultad para obtener una cita, 80,6%, más las demoras en la atención en la farmacia, 78,6%, la atención en la caja 71,6%; de igual forma, 63,8% encontró que el personal tenía problemas con el tratamiento y 62% no tenía información suficiente sobre qué hacer.

Lo anterior demuestra que los temas relacionados con la calidad de los servicios de salud deben ser abordados adecuadamente para promover el bienestar de cada usuario, teniendo en cuenta la misión y metas del establecimiento de salud en el que se deben prestar los servicios además de las cinco dimensiones

propuestas por el modelo SERVQUAL de cumplimiento para alcanzar los mejores estándares de calidad, concluyendo que un gran porcentaje de satisfacción depende mucho de lo que perciben y las expectativas que generan y que satisfacen en los usuarios al momento de cada atención realizada por la entidad.

Según Casanova (2018), en su trabajo propuso la creación de una aplicación informática centralizada que funcione con la normativa y principios vigentes para la recaudación, gestión y seguimiento de reclamos, producto de lo investigado encontró que la aplicación permite identificar deficiencias y desarrollar mejoras, en todo el proceso de reclamos para una rápida resolución de problemas y pronta respuesta.

En la hipótesis específica de la dimensión capacidad de respuesta existe una correlación positiva baja de 0.375, por lo tanto, quiere decir que existe una relación entre la gestión de reclamos y la capacidad de respuesta; es así que los pacientes de dicho hospital requieren citas médicas oportunas además de exámenes y medicamentos disponibles en el momento de la solicitud como también el tiempo de espera entre cada cita sea más corto según sea el caso, además estos resultados señalan que la dimensión capacidad de respuesta, para este estudio, se enfocan en la sencillez del procedimiento, disposición a resolver dudas, agilidad de trabajo para la atención inmediata, tiempo de espera y disponibilidad de medicamentos en farmacia, además de considerar el alto porcentaje de la población de bajos recursos. Asimismo, en cuanto a los tiempos de espera, existe una gran preocupación ya que estos factores dificultan la buena calidad de atención en el servicio del hospital.

En concordancia con los resultados obtenidos por Nonhlanhla (2017) cuyo propósito fue evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Ante esto, el aporte de este estudio radica en la importancia de analizar los factores internos que desencadenan reclamos para optimizar la calidad del servicio recibido y aumentar la satisfacción del usuario. Además, Ruiz (2020), señalan que estos reclamos deben ser atendidos de manera sistemática a fin de facilitar su recepción, trámite, análisis, resolución y comunicación con las partes interesadas y para ello la entidad debe contar con el personal cualificado para obtener dichas métricas.

En la hipótesis específica de la dimensión seguridad existe una correlación positiva baja de 0.253, por lo tanto, quiere decir que existe una relación entre la

gestión de reclamos y la seguridad; es decir, La atención debe diferenciarse como urgente, ya que puede tener un impacto grave en los usuarios. La atención debe ser privada, para que los pacientes se sientan seguros con su información. Los pacientes confían en sus trabajadores durante la atención, y el personal debe estar bien calificado y cumplir con las medidas de bioseguridad. Los trabajadores también deben demostrar una buena calidad en términos de confianza y privacidad, así como informar que el médico no se lavó las manos ni usó gorros o máscaras para la observación del paciente.

Podemos evaluar lo investigado por Jácome (2022), donde encontró que existen diversos métodos y formas de atención en el área de enfermería, lo cual implica diferentes opiniones de los usuarios sobre la calidad de servicio del hospital que fue uso de investigación. Sin embargo, Jug et al. (2019) precisan dicen que el propósito de la gestión de reclamos no debe ser generar una opinión o evaluación negativa del comportamiento del usuario o usuario, sino analizar la causa del reclamo o la insatisfacción resultante con el fin de fortalecer la conexión o relación con el usuario o usuario, y el aseguramiento de la Calidad se logra en la gestión de los servicios prestados por la empresa.

Siguiendo con lo hallado en la dimensión empatía, existe una correlación positiva baja de 0.290, por lo tanto, quiere decir que existe una relación entre la gestión de reclamos y la empatía; entonces debemos de saber que la satisfacción de un usuario o usuario está relacionada con el trato que haya recibido y sentido después de haber adquirido un producto, un bien o un buen servicio, también va a depender de cómo se haya dado el servicio para poder determinar el nivel de satisfacción.

Para Paredes (2020) encontró que la percepción de empatía del paciente usuario es distinta en cada área de servicio como por ejemplo en consulta externa, emergencia y hospitalización debido al trato del personal y al nivel de emergencia del caso. Muy al contrario de Ahmadzadeh y Soluki (2019) ya que afirma que es necesario enfocarse directamente en el usuario y resolver cualquier problema entre él y la entidad en conflicto, creando una gestión eficaz, con el objetivo de mejorar la presentación del producto, entonces, se debe considerar la satisfacción del usuario. Las entidades deben priorizar la perspectiva de cada usuario en función de su interpretación específica del servicio al usuario, ya que esto depende de la

realidad diferente de cada usuario.

Como lo señala Narayan et al. (2021) La calidad es el establecimiento y la gestión de una entidad que proporciona cualquier servicio. La mayor interacción y retroalimentación entre los usuarios y la empresa estaría en esta área. La calidad se enfoca en brindarle al usuario una experiencia óptima con los servicios que brinda la empresa, y la efectividad se vería como aquello a lo que el usuario se ha acostumbrado.

Para finalizar este estudio, en la dimensión aspectos tangibles se encontró una correlación positiva baja de 0.215, por lo tanto, quiere decir que existe una relación entre la gestión de reclamos y los aspectos tangibles, ya que las personas también buscan sentirse cómodas y evalúan estos aspectos como ambientes limpios, que el hospital cuente con equipos modernos y actualizados, que las señales de seguridad sean las adecuadas y visibles.

Entonces, Álamo et al. (2020) realizaron una encuesta para analizar los reclamos de los pacientes y sus familiares en los servicios de emergencia de adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Se encontró que el 47,7% fueron reclamos realizados por familiares directos y el 43% correspondió al campo de la medicina interna. Además, el 13,9 % de los pacientes no estuvo de acuerdo con el trato irrespetuoso; mientras que el 12,8 % dijo estar insatisfecho con la falta de atención oportuna.

Sin embargo Becerril y Villa (2018) argumentan que frente a los reclamos se deben considerar ciertas prácticas actitudinales, tales como: saber escuchar los reclamos, si se reciben directamente, o saber recibirlos a través de medios virtuales; analizar dónde fallan los servicios que brinda la organización, qué aspectos del servicio o de las personas debe mejorar la organización, comprender en qué áreas delegar los reclamos para una solución efectiva y oportuna, y comprender qué retroalimentación y respuesta debe brindar el usuario o usuario para que sienta o perciba que su reclamo tiene sido resuelto. Así, la retroalimentación segura y efectiva sobre las inquietudes recibidas o involucradas en reclamos puede tener aspectos positivos en términos de satisfacción del usuario.

Finalmente, De lo descrito, se puede mencionar que la gestión de reclamos varía de una entidad a otra, ya que las instituciones de salud enfrentan diferentes entornos y requerimientos según sean privadas o públicas. Sin embargo, estos

principios y objetivos se aplican a cualquier entidad. Todos los establecimientos de salud deben contar con un proceso de gestión de quejas y reclamos que incluya los siguientes objetivos: proporcionar una herramienta justa, eficaz y asequible para gestionar las quejas y reclamos de los pacientes; promover, proteger y reconocer los derechos de los pacientes; recopilar información y controlar los reclamos y quejas para mejorar la calidad de los servicios médicos.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general, se determinó que hay una relación significativa positiva baja entre las variables gestión de reclamo y calidad de atención siendo el $Rho = 0,362$ y $p = 0,000$, además que un 89.2% de los encuestados muestran un nivel medio con respecto a la primera variable mientras que el 83.3% también percibe un nivel medio con respecto a la segunda variable, esto quiere decir que la gran mayoría de los usuarios no sienten que la entidad está brindando un servicio de calidad.
2. De acuerdo al objetivo específico 1, se determinó que hay una relación significativa positiva baja entre la gestión de reclamo y la efectividad en el Hospital Regional del Cusco; siendo el $Rho = 0,340$ y $p = 0,000$; es decir, en cada reclamo realizado no se logra cumplir con las expectativas del usuario con respecto a la resolución de su reclamo.
3. De acuerdo al objetivo específico 2, se determinó que hay una relación significativa positiva baja entre la gestión de reclamo y la capacidad de respuesta, siendo el $Rho = 0,375$ y $p = 0,000$; es decir, en cada reclamo realizado no se logra la respuesta rápida como debería darse.
4. De acuerdo al objetivo específico 3, se determinó que hay una relación significativa positiva baja entre la gestión de reclamo y la seguridad; siendo el $Rho = 0,253$ y $p = 0,005$; es decir, los usuarios perciben falta de seguridad en los ambientes de trabajo como en los conocimientos y trato del personal del hospital.
5. De acuerdo al objetivo específico 4, se determinó que hay una relación significativa positiva baja entre la gestión de reclamo y la empatía, siendo el $Rho = 0,290$ y $p = 0,001$; es decir; el trato del personal de salud no es el adecuado y que existe falencias que se deben mejorar.
6. De acuerdo al objetivo específico 5, se determinó que hay una relación significativa positiva baja entre la gestión de reclamo y aspectos tangibles, siendo el $Rho = 0,215$ y $p = 0,018$; es decir; el usuario no logra sentirse cómodos y seguros en los ambientes del hospital ya sea por señalización de su estructura y equipos no actualizados.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda mantener o mejorar la calidad de servicio en la satisfacción del usuario; en la infraestructura, instaurar un protocolo de atención al usuario, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria.
- 2.** Se recomienda contratar al personal idóneo para los diferentes puestos de trabajo además de una capacidad de diferentes temas de salud y atención al paciente.
- 3.** Se recomienda implementar la estrategia de la propuesta de calidad de servicio, permitiendo elevar los niveles de las variables expuestas, además de mantener un nivel de satisfacción por encima de un 97%.
- 4.** Se recomienda que el servidor desarrolle el trabajo en equipo, fortalezca la sinergia y elimine las barreras internas y externas a través de una buena comunicación vertical y horizontal
- 5.** Se recomienda que quienes tratan directamente con los usuarios tengan disposición para atenderlos y demuestren que tienen la capacidad de responder a todas las consultas de los usuarios.
- 6.** Se recomienda mejorar el ambiente de atención al usuario y adquirir equipos modernos para un servicio rápido.

REFERENCIAS

- Ahmadzadeh, A., & Soluki, S. (2019). Life Insurance Claim Management Process Vulnerability using FMEA: an Iranian Insurance Company Case study. *Iranian Journal of Insurance Research*, 34(2), 30-51.
- Akinradewo, F. O. (2019). Appraisal of construction claims management practices in Nigeria. *Covenant Journal of Research in the Built Environment*, 7(1).
- Álamo, I., Matzumura, J., Gutiérrez, H. Patient complaints in the adult emergency department of a tertiary referral hospital. *Rev. Fac. Med. Hum.* 20(2), 246-253
- Alcaldía de Caldas (2021). Informe semestral de quejas, sugerencias y reclamos administración municipal de Caldas. Oficina de Control Interno. <https://caldasantioquia.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/informepqrs-primer-semester-de-2021.pdf>
- Alva, K.. (2019). *Influencia Del Sistema De Quejas Y Reclamos En La Calidad De Atención Médica En Consulta Externa Del Hospital Víctor Lazarte Echegaray—2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38439#:~:text=Se%20obtuvo%20como%20resultado%20que,P%20%3C%200.01\)%3B%20por%20tanto](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38439#:~:text=Se%20obtuvo%20como%20resultado%20que,P%20%3C%200.01)%3B%20por%20tanto)
- Andrade, C. F. O., Espinal, E. A., & Orejuela, H. A. R. (2021). Publicidad política y su incidencia en la participación de usuarios en redes sociales: elecciones presidenciales de Colombia, 2018. *Opinião Pública*, 26, 475-493.
- Becerril, I., y Villa, G. (2018). Reestructuración del sistema de atención a quejas y reclamos. *Revista Ciencia Administrativa*, 2, 65-80. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=f34b7812-2201-4c02-a6c0-230d7773f940%40sdc-vsessmgr03&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=138598749&db=bth>
- Benzaquen, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Universidad & Empresa* (20), 281- 312

- Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55-71.
- Bombón Albán, P. E. (2017). *Sistema de evaluación y mejora de la calidad en atención en el servicio de emergencia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Latacunga 2016*. [tesis de maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/6419>
- Bruno, A., Dell'Aversana, G., & Zunino, A. (2017). Customer Orientation and Leadership in the Health Service Sector: The Role of Workplace Social Support. *Perspetive* (1), 1-6.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción de la Metodología de la Investigación Científica*. Pichincha: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Cabrero-Olmos, R. (2021). Cuaderno de empatía: una buena práctica para conocer al usuario desde el inicio del proyecto. *Jornadas sobre Innovación Docente en Arquitectura*, 1(9).
- Casanova, R. (2018). *Diseño de un aplicativo centrado en el usuario para un sistema de gestión de reclamos en el sistema de salud peruano*. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3844>
- Castillo, R. (2019). Rol de la disposición a la tecnología en la valoración de elementos tangibles y no tangibles de servicios posventa. *Tec Empresarial*, 13(2), 3-18.
- Castro, A. (2019). *Perspectiva para la mejora del servicio al cliente de las empresas públicas de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: [Tesis de maestría, Universidad politécnica Salesiana].
- Chacon, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Espacios* 39(50), 14-23.

- Concha-Torre, A., Alonso, Y. D., Blanco, S. Á., Allende, A. V., Mayordomo-Colunga, J., & Barrio, B. F. (2020, August). Las listas de verificación ¿una ayuda o una molestia? In *Anales de Pediatría* 93(2), pp. 135-e1.
- Fariño Cortez, J., Cercado Mancero, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores, J., & Ocaña Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*, 39(32), 12
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.
- Fonseca, I., & Domingues, P. (2017). ISO 9901:2015 edition - management, quality and value [Edición ISO 9001:2015- gestión, calidad y valor]. *International Journal for Quality Research*, 11(1), 149-158. doi: 10.18421/IJQR11.01-09
- Fredriksson, M., & Isaksson, R. (2018). Making sense of quality philosophies [Dar sentido a las filosofías de calidad]. *Total Quality Management & Business Excellence Journal*, 29, 1452-1465. doi.org/10.1080/14783363.2016.1266245
- García, E. (2014). *Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios Financieros*. Madrid, España: Paraninfo. <https://bit.ly/3DW09z7>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2017). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana, S. A. <https://bit.ly/3xWWAot>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Las tres rutas de la investigación científica: enfoque cuantitativo, cualitativo y mixto. R. Hernández-Sampieri, & C. Mendoza, *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Huanca-Frias, J. O., Morales-Zamalloa, C. A., Zela-Pacori, C. E., & Salas, I. X. T. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del conocimiento*, 6(1), 479-498.

- Ibarra Picón, A., & Rúa Ramirez, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Nova*, 16(29), 21-31.
- Jácome, N. (2022). *La Calidad de los Servicios de Salud según modalidad de Atención en el Hospital Huaycán, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://bit.ly/3S9zJy9>
- Jones, B., Kwong, E., & Warburton, W. (2021). *Quality improvement made simple What everyone should know about health care quality improvement*. London: The Health Foundation.
- Jug, R., Jiang, X., & Bean, S. (2019). Giving and receiving effective feedback: a review article and how-to guide [Dar y recibir comentarios efectivos: un artículo de revisión y una guía práctica]. *Archives of pathology & laboratory medicine*, 143(2), 244-250. doi.org/10.5858/arpa.2018-0058-RA
- Landa, M. J. F., & Sánchez, P. S. (2021). Impacto en la actividad asistencial y la salud de los profesionales de Atención Primaria durante el confinamiento. *Metas de enfermería*, 24(6), 17-23.
- Larios, C. D. P. P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Linea)*, 9(1).
- Liaw, W., Krist, A. H., Tong, S. T., Sabo, R., Hochheimer, C., Rankin, J., ... & Bazemore, A. W. (2018). Living in “cold spot” communities is associated with poor health and health quality. *The Journal of the American Board of Family Medicine*, 31(3), 342-350.
- López Hung, E., & Joa Triay, L. G. (2018). Teoría de colas aplicada al estudio del sistema de servicio de una farmacia. *Revista cubana de informática médica*, 10(1), 3-15.
- MINSA, M. d. (19 de 08 de 2015). Reglamento para la atención de quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios. Obtenido de Reglamento para la atención de quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios: <http://www.hospitalregionalayacucho.gob.pe/Documentos/Plan%20Anual%202015/REGLAMENTO.pdf>

- MINSA. Dirección de Calidad en Salud. (2016). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26.
- Muñoz M. (2018). *Las Quejas y Reclamaciones como Elemento de Participación del Paciente en su Propia Salud y Seguridad* [Tesis de doctorado, Murcia-España: Universidad de Murcia].
- Muñoz, P. (2020). *La gestión pública de los modelos al territorio*. In *Universidad Sergio Arboleda (Ed.), Manual de ciencia política y relaciones internacionales*. Bogotá. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/1457>
- Narayan, S., Tan, H. C., & Jack, L. B. (2021, December). Paradigm Shift of Claims Management to Digital Space. In *CIB International Conference on Smart Built Environment 2021*.
- Nemati, R., Bahreini, M., Pouladi, S. et al. Hospital service quality based on HEALTHQUAL model and trusting nurses at Iranian university and non-university hospitals: a comparative study. *BMC Nurs* 19, 118 (2020). <https://doi.org/10.1186/s12912-020-00513-y>.
- Nonhlanhla, N. (2017). *An assessment of service quality and customer satisfaction at e thekwini Municipality: Water and sanitation unit* [Una evaluación de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Municipio de EtheKwini: 58 Unidad de agua y saneamiento]. [Masters thesis. University of KwazuluNatal]. https://ukzndspace.ukzn.ac.za/bitstream/handle/10413/18032/Nxumalo_Nonhlanhla_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organization for Economic Co-operation and Development – OCDE (2020). Improving healthcare quality in Europe Characteristics, effectiveness and implementation of different strategies. <https://www.oecd.org/els/improving-healthcare-quality-in-europe-b11a6e8f-en.htm>

- Organización Mundial de la Salud (2016). 109° Reunión del Consejo Ejecutivo. Punto 3.4 del Orden del día provisional. Calidad de la atención: Seguridad del paciente. Informe de la Secretaría. Ginebra: OMS.
- Paiva Peñaloza, O. J. (2018). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión–2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28586>
- Palacios Zevallos, M. del R. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el instituto nacional de ciencias neurológicas 2016*. [tesis de maestría, Universidad de Huánuco]. <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/35>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. (1985) 'SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality', *Retailing: Crit Concepts Bk2*, vol. 64, no. 1, p. 140.
- Paredes, J. (2020). *Estudio comparativo sobre atención de reclamos de los servicios de Consultorios Externos, Emergencia y Hospitalización del Hospital María Auxiliadora en el periodo 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]
- Presidencia del Consejo de Ministros (2021). Gestión de reclamos en las entidades de la administración pública. Gobierno del Perú. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2076076/GESTIO%CC%81N%20DE%20RECLAMOS.pdf.pdf>
- Reyes, S. (2021). *Gestión de reclamos y satisfacción del usuario en el servicio de atención al ciudadano del INDECOPI, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56991/Reyes_OSM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Revista do Centro de Educação*, 31 (1), 11-22.

- Rondón, A. (2010). *Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I del hospital universitario Ruiz y Páez ciudad Bolívar*. [Tesis Ciudad Bolívar: Universidad de Oriente - Escuela de Ciencias de la Salud]
- Rojas Gonzales, G. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la librería Servicio Educativo Hogar y Salud (SEHS) sede Tarapoto, 2018*. [tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1605>
- Ruiz, E. (2020). ADGD050PO: Control de quejas y reclamaciones. Elearning. https://books.google.com.pe/books?id=atnNDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+reclamaciones&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20reclamaciones&f=false
- Salazar, R. N. C., Murrieta, M. C., & Alvarado, G. D. P. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913.
- Suárez Lima, G. J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G. L., Serrano Cobos, H. G., Armijo Ibarra, A. M., & Anchundía Guerrero, R. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169.
- Supo, F., Yabar, P., Franco, Á., Supo, L., Butrón, S., & Supo, J. (2021). *La investigación científica teoría y práctica*. Lima: Supo Condori, Felipe
- Sukier, H. B., Molina, R. I. R., Fernández, M. A. P., Cueto, K. M., López, G. P. F., & Raby, N. D. L. (2020). Gestión estratégica de talento humano desde un enfoque sustentable. *Opcion*, 36(91), 929-953.
- Teresa, F., Fajardo, H., & Pinto, L. (2020). Strategic Management of Human Talent in The Healthcare Sector of Ecuador. *Revista Orbis*, 16(47), 107-117.
- Trejo, G. S. C., López, E. F. V., & Viteri, O. L. V. (2020). Acciones seguras y oportunas que favorecen la seguridad del paciente, en el área de medicina interna del Hospital Provincial General de Segundo Nivel Quito–Ecuador. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 4(30), 62-71.

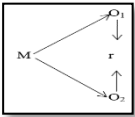
ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamos y la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamos y la efectividad de la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamo y la capacidad de respuesta de la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamo y la seguridad de la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamo y la empatía en</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión de reclamo y la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Determinar la relación entre la gestión de reclamo y la efectividad de la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022;</p> <p>b) Determinar la relación entre la gestión de reclamo y la capacidad de respuesta de la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022;</p> <p>c) Determinar la relación entre la gestión de reclamo y la seguridad de la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022;</p> <p>d) Determinar la relación entre la gestión de reclamo y la empatía en la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022;</p> <p>e) Determinar la relación entre la gestión de reclamo y los elementos tangibles en la atención al</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la gestión de reclamo y la calidad de atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) Existe relación entre la gestión de reclamo y la efectividad de la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022</p> <p>b) Existe relación entre la gestión de reclamo y la capacidad de respuesta de la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022</p> <p>c) Existe relación entre la gestión de reclamo y la seguridad de la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022</p> <p>d) Existe relación entre la gestión de reclamo y la empatía en la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022; y,</p> <p>e) Existe relación entre la gestión de reclamo y los elementos tangibles</p>	Variable x: gestión de reclamo				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Procesos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información adecuada ▪ Facilidad en el proceso ▪ Atención rápida ▪ Prioridad de atención ▪ Solución a problemas ▪ Información solicitada 	1 – 5	Escala Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente Regular Eficiente
			Enfoque al usuario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cobros por proceso ▪ Orientación eficaz ▪ Buena atención ▪ Gratitud en la atención ▪ Profesionalismo ético ▪ Identidad del usuario 	6 – 10		
			Calidad de recurso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respuesta diligente ▪ Disposición de mejora ▪ Confidencialidad del trámite ▪ Atención oportuna ▪ Opciones de solución ▪ Cortesía en la atención 	11 – 15		
			Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivación en las funciones ▪ Clima laboral ▪ Respuestas adecuadas ▪ Estímulos a empleados ▪ Condiciones laborales ▪ Atención amable 	16 - 20		
			Ayuda asistencial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención virtual ▪ Buen servicio Optimización del tiempo ▪ Confianza en el personal ▪ Seguridad en el trámite ▪ Comodidad del servicio 	21 - 25		
Variable Y: calidad de atención							

<p>la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamo y los elementos tangibles en la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022?</p>	<p>usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022</p>	<p>en la atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	<p>Escalas</p> <p>Escala Ordinal</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	<p>Nivel y rango</p> <p>Baja</p> <p>Media</p> <p>Alta</p>
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios adecuados ▪ Celeridad en los resultados ▪ Cuidado Óptimo ▪ Eficacia Clínica ▪ Resolución de problemas 	1 – 5		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Citas Médicas oportunas ▪ Medicamentos disponibles ▪ Exámenes disponibles ▪ Procedimientos disponibles ▪ Tiempos de espera cortos 	6 – 10		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo organizado ▪ Personal trabaja en equipo ▪ Prevención de accidentes ▪ Médicos capacitados ▪ Guías de práctica clínica vigentes ▪ Atención diferenciada por gravedad ▪ Recitas disponibles 	11 – 15		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trato cordial del personal ▪ Confianza en la atención ▪ Tiempo suficiente ♣ Privacidad en la atención ▪ Consulta ágil y estructurada ▪ Ambientes agradables 	16 - 20		
Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambientes limpios ▪ Equipos Modernos ▪ Señalización adecuada 	21 - 24					
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS		
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional</p>		<p>Población:</p> <p>411 usuarios</p> <p>Muestra:</p> <p>120 usuarios atendidos por consulta externa</p>	<p>Variable 1: Gestión de reclamo</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 2: calidad de atención</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>		<p>Estadística descriptiva:</p> <p>Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p>		

Dónde:



M = Muestra

O1 = Observación de la V1: gestión de reclamo

O2 = Observación de la V2: calidad de atención

R = Correlación entre dichas variables

Método: Hipotético-deductivo.

Muestreo:
probabilístico, aleatorio simple

Estadística inferencial:
Se aplicó el Rho Spearman para
comprobación de hipótesis .

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de reclamo	Está orientado a volver a obtener la confianza inmediata de cierto cliente que resultó insatisfecho a causa del servicio otorgado por una empresa, organización o institución; esto a su vez debe ser capaz de pasar por un proceso donde se busque implementar acciones para prevenir el mismo problema en el futuro con ese mismo cliente o algún otro (García, 2014)	Esta variable se operacionalizó mediante 5 dimensiones: Procesos, enfoque al usuario, calidad de recurso, talento humano y ayuda asistencial. Para medirla, se aplicó un cuestionario compuesto por 25 ítems	Procesos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información adecuada ▪ Facilidad en el proceso ▪ Atención rápida ▪ Prioridad de atención ▪ Solución a problemas ▪ Información solicitada 	Escala Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Enfoque al usuario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cobros por proceso ▪ Orientación eficaz ▪ Buena atención ▪ Gratitud en la atención ▪ Profesionalismo ético ▪ Identidad del usuario 	
			Calidad de recurso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respuesta diligente ▪ Disposición de mejora ▪ Confidencialidad del trámite ▪ Atención oportuna ▪ Opciones de solución ▪ Cortesía en la atención 	
			Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivación en las funciones ▪ Clima laboral ▪ Respuestas adecuadas ▪ Estímulos a empleados ▪ Condiciones laborales ▪ Atención amable 	

			Ayuda asistencial	<ul style="list-style-type: none">▪ Atención virtual▪ Buen servicio▪ Optimización del tiempo▪ Confianza en el personal▪ Seguridad en el trámite▪ Comodidad del servicio	
--	--	--	-------------------	--	--

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad de atención al usuario	La calidad en la atención médica es la capacidad de servicio o producto de brindar atenciones de acuerdo al requerimiento del usuario. Significa utilizar las ventajas de la ciencia y tecnología sin aumentar los riesgos para la salud ni los peligros. Por tanto, lo que se busca es el equilibrio entre los beneficios y los riesgos lo cual configura el Nivel de la calidad en las prestaciones. (Rondón, 2010)	Esta variable será operacionalizada a través de 5 dimensiones: fiabilidad, seguridad, empatía, aspectos tangibles; ello nos permitirá precisar en qué medida se relacionan la gestión de reclamos y la calidad de atención. Se aplicará un cuestionario especialmente diseñado de acuerdo a las dimensiones fijadas para la correspondiente medición.	Efectividad	Servicios adecuados Celeridad en los resultados Cuidado Óptimo Eficacia Clínica Resolución de problemas	Escala Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Capacidad de respuesta	Citas Médicas oportunas Medicamentos disponibles Exámenes disponibles Procedimientos disponibles Tiempos de espera cortos	
			Seguridad	Trabajo organizado Personal trabaja en equipo Prevención de accidentes Médicos capacitados Guías de práctica clínica vigentes Atención diferenciada por gravedad Recitas disponibles	
			Empatía	Trato cordial del personal Confianza en la atención Tiempo suficiente ♣ Privacidad en la atención Consulta ágil y estructurada Ambientes agradables	
			Aspectos tangibles	Ambientes limpios Equipos Modernos Señalización adecuada	

Anexo 3. Instrumentos

ÍTEMS

Considera que el personal del establecimiento de salud se esfuerza por brindar servicios adecuados *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Considera que existe facilidad de iniciar un proceso en el establecimiento de salud *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Link

<https://forms.gle/uA3z5uvpEyjSFABL9>

Cuestionario gestión de reclamo

Estimado participante:

El presente documento tiene por finalidad recabar datos respecto a su conocimiento y experiencia en la atención del hospital por lo que se le pide responder cada una de las proposiciones de acuerdo marcando con una (X) la alternativa que mejor se ajuste a su parecer.

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
PROCESOS						
1	Considera que el personal del establecimiento de salud se esfuerza por brindar servicios adecuados					
2	Considera que existe facilidad de iniciar un proceso en el establecimiento de salud					
3	Considera que recibe usted una atención rápida al asistir al establecimiento de salud					
4	Considera que se le da prioridad al adulto mayor, mujeres embarazadas o persona con discapacidad al realizar una consulta externa					
5	Considera que se resuelven sus problemas con las atenciones recibidas					
ENFOQUE AL USUARIO						
6	Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo					
7	Considera que le orientan eficazmente sobre los trámites/citas externas que usted va a realizar					
8	Considera que el personal se esfuerza por darle una buena atención cuando asiste al establecimiento de salud					
9	Con qué frecuencia ha observado que los procesos de reclamo se realizan manteniendo el profesionalismo ético					
10	Considera que se protege la identidad del usuario cuando realizar un reclamo					
CALIDAD DE RECURSO						
11	Considera que ha recibido una respuesta rápida cuando es atendido					
12	Ha observado que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos					
13	Considera que las citas otorgadas a su solicitud son en corto tiempo					
14	Recibe usted una atención oportuna sobre la resolución de sus reclamos					
15	Le han brindado otras opciones o alternativas en caso de que no pueden darle solución a su reclamo					
TALENTO HUMANO						
16	Considera que el personal de salud está motivado en el ejercicio de sus funciones					
17	Percibe un buen clima laboral en el establecimiento de salud					

18	Considera que las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizados han sido las más adecuadas e indicadas para usted					
19	Considera que el personal que le atiende le brinda privacidad en la atención o en algún procedimiento que usted recibe					
20	Considera que las condiciones laborales influyen en la calidad de servicio del establecimiento de salud					
Ayuda asistencial						
21	La atención que usted recibe en el servicio de consulta externa es ágil y sigue una secuencia lógica					
22	Considera que el personal de salud está comprometido para otorgarle un buen servicio.					
23	Percibe usted que cuando realiza una queja, se da una investigación suficiente					
24	Le informan sobre en qué estado se encuentra el trámite que usted está realizando en el hospital					
25	Le brindan comodidad tal como sillas y sitio de espera mientras espera su turno para su cita médica.					

¡¡Gracias!!

Cuestionario calidad del servicio

Estimado participante:

El presente documento tiene por finalidad recabar datos respecto a su conocimiento y experiencia en la calidad del estudiante por lo que se le pide responder cada una de las proposiciones de acuerdo marcando con una (X) la alternativa que mejor se ajuste a su parecer.

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

N.	Ítems	1	2	3	4	5
Efectividad						
1	El personal del hospital se esfuerza por brindar servicios adecuados					
2	Considera que los resultados que espera, se lo dan en corto tiempo					
3	Considera que el hospital le brinda servicios óptimos					
4	Cree usted que con las atenciones recibidas logra tratarse completamente su problema de salud					
5	Considera que se resuelven sus problemas con las atenciones recibidas					
Capacidad de Respuesta						
6	Considera que las citas otorgadas a su solicitud son en corto tiempo					
7	Considera usted que el hospital cuenta con los medicamentos que se requieren					
8	Los exámenes que le solicitan están disponibles					
9	Los procedimientos que le solicitan están disponibles					
10	Considera que sus solicitudes de atención médica, exámenes, operaciones se dan en corto tiempo					
Seguridad						
11	Considera que existe un trabajo organizado entre médicos, enfermeras, farmacia, laboratorio, administrativos para una atención adecuada					
12	Percibe usted que el personal del hospital trabaja en equipo					
13	Cree usted que el hospital le brinda condiciones para la prevención de accidentes en sus					

	instalaciones					
14	Considera usted que el personal médico del hospital está capacitado					
15	Cree usted que los tratamientos que recibe están de acuerdo a lo señalado por el ministerio de salud					
	Empatía					
16	El médico u otro profesional que le atiende lo trata con amabilidad, respeto y cortesía					
17	El profesional que le atiende le brinda seguridad y confianza al momento de su atención o en algún procedimiento que usted recibe					
18	El médico que lo atendió le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
19	La atención que usted recibe en el servicio de consulta externa es ágil y sigue una secuencia lógica.					
20	Durante la estadía en el servicio de consulta externa el ambiente donde permanece se encuentra iluminado, cómodo y agradable					
	Elementos tangibles					
21	Considera que el establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes					
22	Los consultorios cuentan con equipos modernos y disponibles necesarios para su atención					
23	Los carteles, flechas o letreros del establecimiento de salud son adecuados para orientar a los pacientes					
24	El consultorio y la sala de espera cuentan con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad los pacientes					

Muchas gracias

Anexo 4. Certificados de validación

PERFIL VALIDADOR 1:

JAIME MAXI CALLE

Economista y maestro en ciencias: Economía con mención en formulación, evaluación y Gestión de Proyectos de Inversión, con capacitaciones en gestión administrativa **actualmente es coordinador del Plan de desarrollo de la Oficina de Planificación del Gobierno Regional del Cusco.**

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI haz clic aquí.

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MAXI CALLE, JAIME DNI 23857609	TITULO DE ECONOMISTA Fecha de diploma: 19/10/1998 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
MAXI CALLE, JAIME DNI 23857609	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 16/08/1995 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
MAXI CALLE, JAIME DNI 23857609	ECONOMISTA Fecha de diploma: 19/10/1998 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
MAXI CALLE, JAIME DNI 23857609	MAESTRO EN CIENCIAS: ECONOMIA CON MENCION EN FORMULACION, EVALUACION Y GESTION DE PROYECTOS DE INVERSION Fecha de diploma: 12/06/09 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE RECLAMO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
procesos								
1	Considera que el personal del establecimiento de salud se esfuerza por brindar servicios adecuados	X		X		X		
2	Considera que existe facilidad de iniciar un proceso en el establecimiento de salud	X		X		X		
3	Considera que recibe usted una atención rápida al asistir al establecimiento de salud	X		X		X		
4	Considera que se le da prioridad al adulto mayor, mujeres embarazadas o persona con discapacidad al realizar una consulta externa	X		X		X		
5	Considera que se resuelven sus problemas con las atenciones recibidas	X		X		X		
Enfoque al usuario								
6	Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo	X		X		X		
7	Considera que le orientan eficazmente sobre los tramites/citas externas que usted va a realizar	X		X		X		
8	Considera que el personal se esfuerza por darle una buena atención cuando asiste al establecimiento de salud	X		X		X		
9	Con que frecuencia ha observado que los procesos de reclamo se realizan manteniendo el profesionalismo ético	X		X		X		
10	Considera que se protege la identidad del usuario cuando realizar un reclamo	X		X		X		
Calidad de recurso								
11	Considera que ha recibido una respuesta rápida cuando es atendido	X		X		X		
12	Ha observado que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos	X		X		X		
13	Considera que las citas otorgadas a su solicitud son en corto tiempo	X		X		X		
14	Recibe usted una atención oportuna sobre la resolución de sus reclamos	X		X		X		
15	Le han brindado otras opciones o alternativas en caso de que no puedan darle solución a su reclamo	X		X		X		
Talento humano								
16	Considera que el personal de salud está motivado en el ejercicio de sus funciones	X		X		X		
17	Percibe un buen clima laboral en el establecimiento de salud	X		X		X		

18	Considera que las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizados han sido las más adecuadas e indicadas para usted	X		X		X		
19	Considera que el personal que le atiende le brinda privacidad en la atención o en algún procedimiento que usted recibe	X		X		X		
20	Considera que las condiciones laborales influyen en la calidad de servicio del establecimiento de salud	X		X		X		
Ayuda asistencia								
21	La atención que usted recibe en el servicio de consulta externa es ágil y sigue una secuencia lógica	X		X		X		
22	Considera que el personal de salud está comprometido para otorgarle un buen servicio	X		X		X		
23	Percibe usted que cuando realiza una queja, se da una investigación suficiente	X		X		X		
24	Le informan sobre en qué estado se encuentra el trámite que usted está realizando en el hospital	X		X		X		
25	Le brindan comodidad tal como sillas y sitio de espera mientras espera su turno para su cita médica.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los items son suficientes para medir la dimensión concluyendo que si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ (M): Nox: Calle Jaime DNI: 23857609

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias: Economía con mención en formulación, evaluación y gestión de proyectos de inversión

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

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

26 de Mayo del 2022

Dr. Jaime Nox Calle
 23857609
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Efectividad							
1	El personal del hospital se esfuerza por brindar servicios adecuados	X		X		X		
2	Considera que los resultados que espera, se logran en corto tiempo	X		X		X		
3	Considera que el hospital le brinda servicios óptimos	X		X		X		
4	Cree usted que con las atenciones recibidas logra tratarse completamente su problema de salud	X		X		X		
5	Considera que se resuelven sus problemas con las atenciones recibidas	X		X		X		
	Capacidad de respuestas							
6	Considera que las citas otorgadas a su solicitud son en corto tiempo	X		X		X		
7	Considera usted que el hospital cuenta con los medicamentos que se requieren	X		X		X		
8	Los exámenes que le solicitan están disponibles	X		X		X		
9	Los procedimientos que le solicitan están disponibles	X		X		X		
10	Considera que sus solicitudes de atención médica, exámenes, operaciones se dan en corto tiempo	X		X		X		
	Seguridad							
11	Considera que existe un trabajo organizado entre médicos, enfermeras, farmacia, laboratorio, administrativos para una atención adecuada	X		X		X		
12	Percibe usted que el personal del hospital trabaja en equipo	X		X		X		
13	Cree usted que el hospital le brinda condiciones para la prevención de accidentes en sus instalaciones	X		X		X		
14	Considera usted que el personal médico del hospital está capacitado	X		X		X		
15	Cree usted que los tratamientos que recibe están de acuerdo a lo señalado por el ministerio de salud	X		X		X		
	Empatía							
16	El médico u otro profesional que le atiende lo trata con amabilidad, respeto y cortesía	X		X		X		

17	El profesional que le atiende le brinda seguridad y confianza al momento de su atención o en algún procedimiento que usted recibe	X		X		X		
18	El médico que lo atendió le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X		
19	La atención que usted recibe en el servicio de consulta externa es ágil y sigue una secuencia lógica	X		X		X		
20	Durante la estadía en el servicio de consulta externa el ambiente donde permanece se encuentra iluminado, cómodo y agradable	X		X		X		
	Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Considera que el establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes	X		X		X		
22	Los consultorios cuentan con equipos modernos y disponibles necesarios para su atención	X		X		X		
23	Los carteles, flechas o letreros del establecimiento de salud son adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X		
24	El consultorio y la sala de espera cuentan con mobiliario (banca y sillas) para comodidad los pacientes	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Los ítems son suficientes para medir la dimensión, concluyendo que si hay suficiencia*

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr. Mg. Maxi Calle Jaime*

DNI: *23857609*

Especialidad del validador: *Maestro en Ciencias: Economía con mención en formulación, evaluación y gestión de proyectos de inversión*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

26 de mayo del 2022

Maxi Calle Jaime
 Mg. Jaime Maxi Calle
 23857609
 Firma del Experto Informante.

PERFIL VALIDADOR 2:

VICTORIA LAVILLA GAMARRA

Licenciada en Administración y Maestro en Administración con mención en Gestión Pública, con capacitaciones en gestión administrativa **actualmente es jefe del área de certificaciones del Gobierno Regional del Cusco.**

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

BUSCAR IMPRIMIR LIMPIAR

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI haz clic aquí.

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
LAVILLA GAMARRA, VICTORIA DNI 23899901	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 28/01/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (**) Fecha egreso: Sin información (**)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
LAVILLA GAMARRA, VICTORIA DNI 23899901	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 21/07/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO PERU
LAVILLA GAMARRA, VICTORIA DNI 23899901	MAESTRO EN ADMINISTRACION CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 10/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 19/08/2013 Fecha egreso: 07/08/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU

(**) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE RECLAMO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
procesos								
1	Considera que el personal del establecimiento de salud se esfuerza por brindar servicios adecuados	/		/		/		
2	Considera que existe facilidad de iniciar un proceso en el establecimiento de salud	/		/		/		
3	Considera que recibe usted una atención rápida al asistir al establecimiento de salud	/		/		/		
4	Considera que se le da prioridad al adulto mayor, mujeres embarazadas o persona con discapacidad al realizar una consulta externa	/		/		/		
5	Considera que se resuelven sus problemas con las atenciones recibidas	/		/		/		
Enfoque al usuario								
6	Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo	/		/		/		
7	Considera que le orientan eficazmente sobre los tramites/citas externas que usted va a realizar	/		/		/		
8	Considera que el personal se esfuerza por darle una buena atención cuando asiste al establecimiento de salud	/		/		/		
9	Con que frecuencia ha observado que los procesos de reclamo se realizan manteniendo el profesionalismo ético	/		/		/		
10	Considera que se protege la identidad del usuario cuando realizar un reclamo	/		/		/		
Calidad de recurso								
11	Considera que ha recibido una respuesta rápida cuando es atendido	/		/		/		
12	Ha observado que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos	/		/		/		
13	Considera que las citas otorgadas a su solicitud son en corto tiempo	/		/		/		
14	Recibe usted una atención oportuna sobre la resolución de sus reclamos	/		/		/		
15	Le han brindado otras opciones o alternativas en caso de que no puedan darle solución a su reclamo	/		/		/		
Talento humano								
16	Considera que el personal de salud está motivado en el ejercicio de sus funciones	/		/		/		
17	Percebe un buen clima laboral en el establecimiento de salud	/		/		/		

18	Considera que las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizados han sido las más adecuadas e indicadas para usted	/		/		/		
19	Considera que el personal que le atiende le brinda privacidad en la atención o en algún procedimiento que usted recibe	/		/		/		
20	Considera que las condiciones laborales influyen en la calidad de servicio del establecimiento de salud	/		/		/		
Ayuda asistencia								
21	La atención que usted recibe en el servicio de consulta externa es ágil y sigue una secuencia lógica	/		/		/		
22	Considera que el personal de salud está comprometido para otorgarle un buen servicio.	/		/		/		
23	Percebe usted que cuando realiza una queja, se da una investigación suficiente	/		/		/		
24	Le informan sobre en qué estado se encuentra el trámite que usted está realizando en el hospital	/		/		/		
25	Le brindan comodidad tal como sillas y sitio de espera mientras espera su turno para su cita médica.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): dos ítems planteados son suficientes para medir la dimensión, condeyendo que si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] ^{suficiencia} Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg Lavilla Gamarna Virginia DNI: 23899901

Especialidad del validador: Maestría en Administración con mención en gestión pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

26 de Mayo del 2022

Mg. Virginia Lavilla Gamarna
Firma del Experto Informante.
Mg. Virginia Lavilla Gamarna
DNI: 23899901

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Efectividad								
1	El personal del hospital se esfuerza por brindar servicios adecuados	✓		✓		✓		
2	Considera que los resultados que espera, se logran en corto tiempo	✓		✓		✓		
3	Considera que el hospital le brinda servicios óptimos	✓		✓		✓		
4	Cree usted que con las atenciones recibidas logra tratarse completamente su problema de salud	✓		✓		✓		
5	Considera que se resuelven sus problemas con las atenciones recibidas	✓		✓		✓		
Capacidad de respuestas								
6	Considera que las citas otorgadas a su solicitud son en corto tiempo	✓		✓		✓		
7	Considera usted que el hospital cuenta con los medicamentos que se requieren	✓		✓		✓		
8	Los exámenes que le solicitan están disponibles	✓		✓		✓		
9	Los procedimientos que le solicitan están disponibles	✓		✓		✓		
10	Considera que sus solicitudes de atención médica, exámenes, operaciones se dan en corto tiempo	✓		✓		✓		
Seguridad								
11	Considera que existe un trabajo organizado entre médicos, enfermeras, farmacia, laboratorio, administrativos para una atención adecuada	✓		✓		✓		
12	Percibe usted que el personal del hospital trabaja en equipo	✓		✓		✓		
13	Cree usted que el hospital le brinda condiciones para la prevención de accidentes en sus instalaciones	✓		✓		✓		
14	Considera usted que el personal médico del hospital está capacitado	✓		✓		✓		
15	Cree usted que los tratamientos que recibe están de acuerdo a lo señalado por el ministerio de salud	✓		✓		✓		
Empatía								
16	El médico u otro profesional que le atiende lo trata con amabilidad, respeto y cortesía	✓		✓		✓		

17	El profesional que le atiende le brinda seguridad y confianza al momento de su atención o en algún procedimiento que usted recibe	✓		✓		✓		
18	El médico que lo atendió le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	✓		✓		✓		
19	La atención que usted recibe en el servicio de consulta externa es ágil y sigue una secuencia lógica	✓		✓		✓		
20	Durante la estadía en el servicio de consulta externa el ambiente donde permanece se encuentra iluminado, cómodo y agradable	✓		✓		✓		
Elementos tangibles								
21	Considera que el establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes	✓		✓		✓		
22	Los consultorios cuentan con equipos modernos y disponibles necesarios para su atención	✓		✓		✓		
23	Los carteles, flechas o letreros del establecimiento de salud son adecuados para orientar a los pacientes	✓		✓		✓		
24	El consultorio y la sala de espera cuentan con mobiliario (banca y sillas) para comodidad los pacientes	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *dos ítems planteados son suficientes para medir la dimensión, con lo que se hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] *suficiencia* Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr(a) ... Lavilla Gamara Victoria*

DNI: *23899901*

Especialidad del validador: *Maestro en Administración con mención en gestión pública*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

26 de mayo del 2022

[Firma]
Firma del Experto Informante.

Mgt. Victoria Lavilla Gamara
DNI: 23899901

PERFIL VALIDADOR 3:

HAYDEÉORTIZ DE ORUÉ LUCANA

Maestra en Economía del medio ambiente y recursos naturales, Doctoris Philosophia en Economía de los Recursos Naturales y el desarrollo sustentable, **actualmente es analista de inversiones de la Sub Gerencia de Proyectos Multianual de Inversiones.**

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES		Aplicativo	Guía
	Fecha egreso: Sin información (***)		
ORTIZ DE ORUE LUCANA, HAYDEE DNI 23835455	ECONOMISTA Fecha de diploma: 01/04/1991 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU	
ORTIZ DE ORUE LUCANA, HAYDEE --	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 10/01/1990 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU	
ORTIZ DE ORUE LUCANA, HAYDEE --	ECONOMISTA Fecha de diploma: 01/04/1991 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU	
ORTIZ DE ORUÉ LUCANA, HAYDEÉ DNI 23835455	DOCTORIS PHILOSOPHIAE EN ECONOMIA DE LOS RECURSOS NATURALES Y EL DESARROLLO SUSTENTABLE Fecha de diploma: 23/12/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 19/08/2013 Fecha egreso: 18/12/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA PERU	
ORTIZ DE ORUE LUCANA, HAYDEE DNI 23835455	DIPLOMA DE MAGISTER EN ECONOMÍA DEL MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES Fecha de Diploma: 15/03/1997 TIPO: • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 15/08/2006 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSIDAD DE LOS ANDES COLOMBIA	

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE RECLAMO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
procesos								
1	Considera que el personal del establecimiento de salud se esfuerza por brindar servicios adecuados	X		X		X		
2	Considera que existe facilidad de iniciar un proceso en el establecimiento de salud	X		X		X		
3	Considera que recibe usted una atención rápida al asistir al establecimiento de salud	X		X		X		
4	Considera que se le da prioridad al adulto mayor, mujeres embarazadas o persona con discapacidad al realizar una consulta externa	X		X		X		
5	Considera que se resuelven sus problemas con las atenciones recibidas	X		X		X		
Enfoque al usuario								
6	Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo	X		X		X		
7	Considera que le orientan eficazmente sobre los tramites/citas externas que usted va a realizar	X		X		X		
8	Considera que el personal se esfuerza por darle una buena atención cuando asiste al establecimiento de salud	X		X		X		
9	Con que frecuencia ha observado que los procesos de reclamo se realizan manteniendo el profesionalismo ético	X		X		X		
10	Considera que se protege la identidad del usuario cuando realizar un reclamo	X		X		X		
Calidad de recurso								
11	Considera que ha recibido una respuesta rápida cuando es atendido	X		X		X		
12	Ha observado que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos	X		X		X		
13	Considera que las citas otorgadas a su solicitud son en corto tiempo	X		X		X		
14	Recibe usted una atención oportuna sobre la resolución de sus reclamos	X		X		X		
15	Le han brindado otras opciones o alternativas en caso de que no puedan darle solución a su reclamo	X		X		X		
Talento humano								
16	Considera que el personal de salud está motivado en el ejercicio de sus funciones	X		X		X		
17	Percebe un buen clima laboral en el establecimiento de salud	X		X		X		

18	Considera que las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizados han sido las más adecuadas e indicadas para usted	X		X		X		
19	Considera que el personal que le atiende le brinda privacidad en la atención o en algún procedimiento que usted recibe	X		X		X		
20	Considera que las condiciones laborales influyen en la calidad de servicio del establecimiento de salud	X		X		X		
Ayuda asistencia								
21	La atención que usted recibe en el servicio de consulta externa es ágil y sigue una secuencia lógica	X		X		X		
22	Considera que el personal de salud está comprometido para otorgarle un buen servicio	X		X		X		
23	Percebe usted que cuando realiza una queja, se da una investigación suficiente	X		X		X		
24	Le informan sobre en qué estado se encuentra el trámite que usted está realizando en el hospital	X		X		X		
25	Le brindan comodidad tal como sillas y sitio de espera mientras espera su turno para su cita médica	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión, concluyendo que

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: Ortiz de Orive Luciana Haydee **DNI: 23835455**

Especialidad del validador: Diplomada de Magister en Economía del Medio Ambiente y Recursos Naturales
Doctoris Philosophiae en Economía de los Recursos Naturales y el Desarrollo Sustentable

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

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

26 de Mayo del 2022


Firma del Experto Informante.
Haydee Ortiz de Orive Luciana
DNI: 23835455

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Efectividad								
1	El personal del hospital se esfuerza por brindar servicios adecuados	x		x		x		
2	Considera que los resultados que espera, se logran en corto tiempo	x		x		x		
3	Considera que el hospital le brinda servicios óptimos	x		x		x		
4	Cree usted que con las atenciones recibidas logra tratarse completamente su problema de salud	x		x		x		
5	Considera que se resuelven sus problemas con las atenciones recibidas	x		x		x		
Capacidad de respuestas								
6	Considera que las citas otorgadas a su solicitud son en corto tiempo	x		x		x		
7	Considera usted que el hospital cuenta con los medicamentos que se requieren	x		x		x		
8	Los exámenes que le solicitan están disponibles	x		x		x		
9	Los procedimientos que le solicitan están disponibles	x		x		x		
10	Considera que sus solicitudes de atención médica, exámenes, operaciones se dan en corto tiempo	x		x		x		
Seguridad								
11	Considera que existe un trabajo organizado entre médicos, enfermeras, farmacia, laboratorio, administrativos para una atención adecuada	x		x		x		
12	Percebe usted que el personal del hospital trabaja en equipo	x		x		x		
13	Cree usted que el hospital le brinda condiciones para la prevención de accidentes en sus instalaciones	x		x		x		
14	Considera usted que el personal médico del hospital está capacitado	x		x		x		
15	Cree usted que los tratamientos que recibe están de acuerdo a lo señalado por el ministerio de salud	x		x		x		
Empatía								
16	El médico u otro profesional que le atiende lo trata con amabilidad, respeto y cortesía	x		x		x		

17	El profesional que le atiende le brinda seguridad y confianza al momento de su atención o en algún procedimiento que usted recibe	x		x		x		
18	El médico que lo atendió le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	x		x		x		
19	La atención que usted recibe en el servicio de consulta externa es ágil y sigue una secuencia lógica	x		x		x		
20	Durante la estadía en el servicio de consulta externa el ambiente donde permanece se encuentra iluminado, cómodo y agradable	x		x		x		
Elementos tangibles								
21	Considera que el establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes	x		x		x		
22	Los consultorios cuentan con equipos modernos y disponibles necesarios para su atención	x		x		x		
23	Los carteles, flechas o letreros del establecimiento de salud son adecuados para orientar a los pacientes	x		x		x		
24	El consultorio y la sala de espera cuentan con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad los pacientes	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión, concluyendo que si hay suficiencia

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

DNI: 23835455

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: ... Ortiz de Arce Lucana Haydee

Especialidad del validador: Diploma de Maestría en Economía del Medio Ambiente y Recursos Naturales
Doctoris Philosophie en Economía de los Recursos Naturales y el Desarrollo Sustentable

26 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Haydee Ortiz de Arce
Firma del Experto Informante.
Haydee Ortiz de Arce Lucana
DNI: 23835455

Anexo 5. Confiabilidad

Variable gestión de reclamo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	104,50	224,053	,797	,938
P2	104,40	228,358	,611	,940
P3	103,90	239,253	,175	,945
P4	104,50	228,789	,608	,940
P5	104,35	226,450	,806	,938
P6	104,35	228,871	,588	,940
P7	104,50	229,947	,673	,940
P8	104,35	227,713	,632	,940
P9	104,60	236,253	,465	,941
P10	104,25	234,197	,385	,942
P11	105,25	224,724	,565	,941
P12	105,35	224,239	,607	,940
P13	104,80	226,379	,709	,939
P14	104,60	226,884	,776	,939
P15	104,05	236,261	,446	,941
P16	104,85	220,661	,851	,937
P17	104,60	226,568	,791	,938
P18	104,40	229,516	,566	,940
P19	104,20	235,642	,514	,941
P20	104,25	240,513	,209	,943
P21	104,00	237,684	,463	,941
P22	104,30	227,063	,656	,940
P23	104,35	229,082	,627	,940
P24	104,50	233,316	,517	,941
P25	104,00	246,000	-,048	,945

Variable calidad de atención al usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.955	27

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	97,80	275,642	,758	,952
P2	97,65	278,555	,895	,951
P3	97,85	283,187	,782	,952
P4	97,65	278,555	,895	,951
P5	97,85	279,187	,921	,951
P6	97,65	278,555	,895	,951
P7	98,15	284,134	,616	,954
P8	98,15	301,503	,140	,958
P9	97,90	279,568	,929	,951
P10	98,00	281,368	,920	,951
P11	98,10	288,411	,568	,954
P12	98,00	282,842	,864	,951
P13	97,65	278,555	,895	,951
P14	98,35	287,503	,514	,955
P15	98,50	284,684	,512	,955
P16	98,40	278,042	,712	,953
P17	98,20	306,274	,027	,958
P18	98,15	301,503	,140	,958
P19	98,05	299,524	,148	,960
P20	97,85	275,292	,695	,953
P21	97,80	275,642	,758	,952
P22	97,90	279,568	,929	,951
P23	98,00	281,368	,920	,951
P24	97,60	278,568	,890	,951

Anexo 6. Autorización

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Cusco, 27 de mayo del 2022

Señor:
Dr. José Pinares Valencia
Director General del Hospital de Apoyo Departamental del Cusco
CUSCO – PERÚ

ASUNTO: Permiso para realizar
Proyecto de Tesis en la
Institución que representa.

De mi especial consideración,


Es grato saludarlo cordialmente expresándole los sinceros deseos de permanentes éxitos profesionales, así como logros en la gestión institucional que tan dignamente dirige.

Aprovecho la oportunidad para presentarme como estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (UCV), con el fin de solicitarle tenga a bien autorizarme el permiso para realizar el proyecto de tesis en la institución que representa. Dicho proyecto obedece a un trabajo notamente académico, intitulado: "Gestión de reclamo y la calidad de atención al usuario de una Institución Prestadora a los Servicios de Salud, 2022" al cual corresponderán acciones específicas como aplicación de instrumentos y otros similares.

El recojo de información para dicho proyecto o lo necesario que demande el trabajo se podrá coordinar directamente entre el investigador y a quien usted designe en su despacho.

Esperando una respuesta favorable a esta solicitud por el bien de la investigación científica y académica, aprovecho para reiterarle mi agradecimiento por su atención.

Atentamente,



Gabriela Marmanillo Valencia
Estudiante de Maestría en Gestión Pública
Universidad César Vallejo

007685



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Cusco, 27 de mayo del 2022

Señor:
Dr. José Pinares Valencia
Director General del Hospital de Apoyo Departamental del Cusco
CUSCO - PERÚ

ASUNTO: Permiso para el uso
del nombre de la institución a la
cual representa.

De mi especial consideración,

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y expresarle mis más sinceros deseos de permanentes éxitos profesionales, así como logros en la gestión institucional que tan dignamente dirige.

Aprovecho la oportunidad para presentarme como estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (UCV), con el fin de solicitarle tenga usted a bien autorizarme el permiso para utilizar el nombre de la institución que representa para el proyecto de tesis con fines netamente académicos, intitolado: "Gestión de reclamo y la calidad de atención al usuario de una institución Prestadora a los Servicios de Salud, 2022" al cual corresponderá aplicar el instrumento de recolección de datos a los usuarios que acuden a su atención por consulta externa.

Esperando una respuesta favorable a esta solicitud por el bien de la investigación científica y académica, aprovecho para reiterarle mi agradecimiento por su atención.

Atentamente,

Gabriela Marmanillo Valencia
Estudiante de Maestría en Gestión Pública
Universidad César Vallejo

067684



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Cusco, 27 de mayo del 2022

Señor:
Dr. José Pinares Valencia
Director General del Hospital de Apoyo Departamental del Cusco
CUSCO - PERÚ

ASUNTO: Permiso para el uso
del nombre de la institución a la
cual representa.

De mi especial consideración,

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y expresarle mis más sinceros deseos de permanentes éxitos profesionales, así como logros en la gestión institucional que tan dignamente dirige.

Aprovecho la oportunidad para presentarme como estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (UCV), con el fin de solicitarle tenga usted a bien autorizarme el permiso para utilizar el nombre de la institución que representa para el proyecto de tesis con fines netamente académicos, intitulado: "Gestión de reclamo y la calidad de atención al usuario de una institución Prestadora a los Servicios de Salud, 2022" al cual corresponderá aplicar el instrumento de recolección de datos a los usuarios que acuden a su atención por consulta externa.

Esperando una respuesta favorable a esta solicitud por el bien de la investigación científica y académica, aprovecho para reiterarle mi agradecimiento por su atención.

Atentamente,

Gabriela Marmanillo Valencia
Estudiante de Maestría en Gestión Pública
Universidad César Vallejo

067684





GOBIERNO REGIONAL CUSCO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO
HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
"Cusco, Capital Arqueológica de América"

Cusco, 17 JUN 2022

PROVEIDO N° 083 2022-GORE CUSCO/GERESA/HRC/DE

Visto el Expediente N°8414 seguido por la Srta. Gabriela Marmanillo Valenza, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, quien solicita la autorización para el uso del nombre y realizar el Proyecto de Tesis intitulado "Gestión de reclamo y la calidad de atención al usuario de un establecimiento de Salud, Cusco, 2022".

La presente petición es ACEPTADO por el Coordinador de Investigación y la Jefatura del Departamento de Consultorios Externos, tal como consta en las autorizaciones otorgadas.

En este sentido esta Dirección AUTORIZA el inicio del Proyecto de Tesis, a partir de la fecha, para tal fin se adjunta el recibo 0004588.

Atentamente,





M.d. G. Pineda Valencia
DIRECTOR EJECUTIVO
CRP 44214 RNE 23849

c.c.Arch.
JPV/SAP/mts.
pC.17.06.12

Anexo 7. Consentimiento informado



Cuestionario sobre Gestión de reclamo y calidad de atención al usuario

 aldir927@gmail.com (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#) 

*Obligatorio

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la gestión de reclamo y calidad de atención en la entidad. La investigación se sujeta a los principios éticos: anonimato, confidencialidad y autonomía. Agradeceremos responder con sinceridad cada uno de los ítems. Si tuviera alguna duda o consulta favor remitirla al correo:

INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta un conjunto de ítems con cinco alternativas de respuestas. Marque la respuesta que mejor se ajuste a su parecer.

Se agradece por anticipado su valiosa participación.

Atentamente,
Gabriela Marmanillo Valenza



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de reclamos y calidad de atención al usuario en el Hospital Regional del Cusco, 2022", cuyo autor es MARMANILLO VALENZA GABRIELA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 23 % establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK DNI: 46710220 ORCID 0000-0002-6623-936X	Firmado digitalmente por: KTORRESFRE el 14-08- 2022 10:53:54

Código documento Trilce: TRI - 0383943