

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**La gestión de la calidad y la atención al usuario en el Hospital de
Apoyo II-2, Sullana-2023**

**Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en
Administración**

Autora

Herrera Mendoza, Lourdes del Pilar

Código ORCID – 0009-0004-4241-1403

Asesor

Luján Torres, Jorge Alejandro

Código ORCID – 0000-0001-7194-2917

Piura-Perú

2023

Índice General

Índice Generali
Índice de Tablas.....	ii
Índice de Figuras	iii
Palabras Claves.....	iv
Constancia de originalidad.....	v
Título.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	ix
Introducción.....	1
Metodología.....	18
Resultados.....	21
Análisis y Discusión.....	33
Conclusiones y Recomendaciones.....	38
Referencias Bibliográficas.....	41
Anexos y Apéndices.....	49

Índice de Tablas

Tabla 1. Análisis de la Gestión de la Calidad en atención al usuario.....	21
Tabla 2. Análisis de la Dimensión Humana en atención al usuario.....	21
Tabla 3. Análisis de Método – Científico en atención al usuario.....	22
Tabla 4. Análisis del Entorno en atención al usuario.....	22
Tabla 5. Descripción de la Satisfacción al usuario.....	23
Tabla 6. Descripción de la Tangibilidad.....	23
Tabla 7. Descripción de la Empatía.....	24
Tabla 8. Descripción de la capacidad de respuesta.....	24
Tabla 9. Gestión de la calidad y su influencia en la atención al usuario.....	25
Tabla 10. Correlación de gestión de la calidad y satisfacción al usuario.....	25
Tabla 11. Establecer la influencia de la calidad humana en atención al usuario.....	26
Tabla 12. Correlación de la dimensión humana y la satisfacción al usuario.....	27
Tabla 13. Precisar la influencia de la dimensión técnico – científico.....	28
Tabla 14. Correlación de la dimensión técnico – científico.....	29
Tabla 15. Identificación de la influencia del entorno en la atención al usuario.....	30
Tabla 16. Correlación de la dimensión entorno y la satisfacción al usuario.....	31

Índice de Figuras

Figura 1. Diagrama de dispersión entre gestión de la calidad y satisfacción al usuario.....	26
Figura 2. Diagrama de dispersión entre la Dimensión Humana y satisfacción al usuario.....	27
Figura 3. Diagrama de dispersión entre la Dimensión Método – Científico y satisfacción al usuario.....	29
Figura 4. Diagrama de dispersión entre la Dimensión Entorno y satisfacción al usuario.....	32

Palabras clave:

Gestión de la calidad, satisfacción al usuario.

Línea de investigación

Línea del programa	Gerencia estratégica
Área	Ciencias sociales
Sub-área	Economía y negocios
Disciplina	Negocios y management

KEYWORDS:

Quality management, user satisfaction.

Line of research

Program line	Strategic management
Area	Social Sciences
Sub-area	Economy and business
Discipline	Bussines y management

Constancia de originalidad



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL HOSPITAL DE APOYO II-2, SULLANA-2023." del (a) estudiante: **HERRERA MENDOZA LOURDES DEL PILAR**, identificado(a) con Código N° **2111100352**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **30%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 28 de noviembre de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título

**La gestión de la calidad y la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2,
Sullana-2023.**

Resumen

La presente investigación, tuvo el propósito de determinar la influencia de la Gestión de la Calidad, en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana-2023.

La metodología que se utilizó fue: Tipo de investigación no experimental, de enfoque cuantitativo, básica; de diseño descriptiva, correlación y de corte transversal. La población que se estudio estuvo compuesta por 400 usuarios del Hospital de Apoyo II-2, Sullana-2023, y con ajuste de muestra de 132 usuarios, la misma que se determinó a través de la fórmula de muestra para poblaciones finitas. Como instrumento de investigación de utilizo el cuestionario y como técnica la encuesta.

A través de la investigación, se determinó que la Gestión de la Calidad, influye significativamente en la atención al usuario, en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana -2023; debido que el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$); por lo tanto, se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula.

Abstract

The present investigation had the purpose of determining the influence of Quality Management in user care at Hospital de Apoyo II-2, Sullana-2023.

The methodology that was used was: Non-experimental type of research, with a quantitative, basic approach; descriptive, correlation and cross-sectional design. The population that was studied was made up of 400 users of the Hospital de Apoyo II-2, Sullana-2023, and with a sample adjustment of 132 users, the same one that was determined through the sample formula for finite populations. As a research instrument I use the questionnaire and as a technique the survey.

Through the research, it is assumed that Quality Management significantly influences user care at the Support Hospital II-2, Sullana -2023; because the significance level is less than 0.05 ($0.000 < 0.05$); therefore, the alternative hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected.

Introducción

Como expresa Canchero (2023) su investigación tuvo como objetivo general, determinar la magnitud de satisfacción de los parientes del entorno del paciente en la UCI del Hospital Nacional Dos de Mayo. La metodología aplicada fue no experimental y de corte transversal. Asimismo, la población estuvo compuesta por 25 personas en calidad de emparentados de los dolientes que entraron a esta área de Unidad de Cuidados Intensivos. Los parientes fueron estudiados a través del cuestionario aplicado, se entrevistaron a 27 parientes, siendo el 54% de pacientes de sexo masculino, el 87,4% fueron atendidos mediante el Sistema Integral de Salud y el 92,1% han ingresado por primera vez a la unidad de vigilancia intensivos. Los resultados han alcanzado que la extensión entre personas arroje el 60,5% y la extensión de percepción el 79,9% de alcance, donde tratan sobre la asistencia y satisfacción, superan más de la mitad del porcentaje. Concluyéndose, que todas las dimensiones han superado el 60% de alcance, evidenciando que la satisfacción general arrojo el 79,9%, superando el 70,5% del nivel de satisfacción familiar.

Tal como indica Navarro (2022) en el ámbito local, el objetivo de su tesis fue determinar la correspondencia existente entre el progreso continuo y la prestación ofrecida a los usuarios. Cabe señalar, que a pesar de promover que existan menos errores o falencias en el ejercicio del servicio de Salud. Al momento de aplicar las estrategias o herramientas en la praxis, refleja una cadena de conflictos que pretenden soluciones inmediatas a inmediaciones del Establecimiento de Salud. La metodología fue descriptiva, correlacional y cuantitativo. La muestra fue de 150 usuarios profesionales que brindan servicios a usuarios externos, aplicándoles el cuestionario, siendo que la primera variable de la calidad tenga como dimensiones los recursos de apoyo y enfoque al cliente, mientras que el mejoramiento continuo tenga como dimensiones a la planificación, el liderazgo y los procesos. Asimismo, el resultado que se obtuvo señala que la coherencia de estudio, son altos y positivos. Concluyendo que mientras se exista un mejoramiento constante y continuo en las planificaciones de liderazgo y procesos, aumentará la probabilidad de que exista un mejor procedimiento, el cual ofrecerá garantizar una mejor calidad y servicios, logrando estándares de eficiencia y eficacia.

Como señala Matutti (2022) su investigación tuvo como objetivo general, establecer el nexo existente entre gestión y la calidad de asistencia a los afiliados del SIS. Resaltando que es un problema frecuente y latente que los usuarios requieran buscar soluciones, sin embargo, el mal manejo, la demora y la falta de supervisión, no coadyuva a brindar la atención adecuada. Investigación de tipo aplicada y descriptiva. La técnica de la encuesta estuvo conformada por 20 preguntas. La población aplicada fue de 806 trabajadores sanitarios, bajo un muestreo probabilístico de 103 trabajadores. Se obtuvo como resultado, arrojaron que la relación de Rho de Spearman indica un tanto por ciento del 0.123, sumado el 0.218 que es el nivel de significancia entre los mismos. Concluyendo, que el modelo y la forma que dirige el Hospital a través de la gestión de la calidad, no transmite una comunicación asertiva, ni muchos menos logra una relación significativa de asistencia en los usuarios, estando la brecha muy alejada para el logro de los objetivos.

Citando a Cuba (2022) tesis que presento como objetivo general, valorar la evocación de calidad de la asistencia de enfermeras en los usuarios post operados del Nosocomio de Lima. Investigación de tipo aplicada, cuantitativo y transversal. La población estuvo compuesta por parte de 230 pacientes, mientras que la muestra estuvo conformada por 119 hospitalizados en el área de operación. El cuestionario se dirigió a evocar el cuidado de los enfermos a cargo de las enfermeras, estando distribuido por 16 ítems. Asimismo, el resultado evidencio que el 73% discernen que es bueno el cuidado que reciben, sin embargo, el 27% manifestó que la calidad del cuidado es medianamente adecuada. Cabe señalar, que en las dimensiones de la tangibilidad arrojó un 68% que refiere un grado apropiado, mientras que el 30% significó un nivel medianamente desproporcional. Concluyendo, que es de tal importancia evaluar los procesos, y coadyuvar a que los enfermeros puedan asistir atentamente a los usuarios, con el fin de proporcionar un entorno seguro al paciente y sus parientes.

Según Pazmiño (2021) su objeto de estudio fue con respecto a la calidad y su incidencia en la satisfacción de los atendidos. Haciendo mención que el direccionamiento de implementar una gestión de calidad en la atención brindada es que estén orientados de ayudar a los usuarios, y esto debe ajustarse a la realidad, al tiempo y a las necesidades y demandas cambiantes. Teniendo un método aplicado, cuantitativo y descriptivo, basado en la recolección de datos definidos en medición. El instrumento es la encuesta de SERVQHOS. La población y muestra estuvo dirigido a 50 pacientes del Hospital Básico San Miguel. Asimismo, el resultado que se obtuvo, fue la demora para hacer atendidos,

la falta de equipamiento, de infraestructura y personal especializados, siendo un deficiente frente a la dignidad humana, señalando la falta de cordialidad y empatía, pese a estar sujetos a un protocolo de atención. Concluyendo, que el paciente debe ser la prioridad en los centros de salud y el cliente debe ser el parámetro más importante para supervisar el ejercicio de sus labores. Estandarizando, que los procesos que se puedan lograr, cumplan con el objetivo principal, que es brindar de forma eficiente la mejor atención, y se pueda continuar con el control de las acciones correctivas frente a ello.

Como dicen Vélez y González (2021) resaltan la importancia de la calidad y la determinación de la prestación de los servicios en el área de Salud, durante la última década. Investigación que busco, conocer los argumentos investigados y su relación con la calidad de asistencia brindada en los servicios médicos, durante los años 2010-2020. Utilizando el método histórica- dogmática, guiado del estudio de diferentes publicados de perspectivas teóricas, directrices tanto internacionales y nacionales en Colombia, respaldado de normativa. Los resultados que se obtuvieron, se sujetan a diversas causas desde perspectivas metodológicas y propuestas. De forma interesante se concluyó, que el SOGCS en el país materia de investigación, presenta errores que conllevan a no revestir un buen trabajo, además, de la afectación de los derechos y el nivel de insatisfacción de la asistencia, no teniendo otra alternativa, que solo recurrir a la tutela y las quejas. Cabe precisar, que el país de Colombia ha sido uno de los pioneros en impulsar, mediante Decreto 1011 de 2006.

Como expresa Reaño (2021) su principal objetivo en la investigación fue, determinar la relación existente entre calidad y la atención al usuario. Como parte del perfeccionamiento de los servicios y el objetivo de satisfacer al asistenciado, es importante medir su grado y partir de esto, para que se pueda fortalecer el sistema, y con ello permitir que el usuario reciba una adecuada asistencia. La investigación fue cuantitativo, descriptivo y transversal. Utilizando el cuestionario, cuya población y muestra fue de 351 usuarios. Los resultados demostraron, que es bastante significativa la correspondencia entre la labor que se ejerce y lo que se brinda. Concluyendo que, con respecto a la satisfacción del usuario, este no cumple con las expectativas, calificándolo como un servicio de mala calidad. Y esto debido a que no existen una buena gestión, que pueda coadyuvar de manera inmediata ante los posibles problemas que se le presente a los usuarios, además, de existe una gran influencia de pacientes que origina que no puedan abastecerse.

Citando a Gastiaburu (2021) investigación que buscó establecer la calidad reflejada en la satisfacción de la asistencia efectuada hacia los pacientes del establecimiento neurológico del Centro Médico Naval. El método aplicado fue transversal y descriptivo correlacional. La población convocada fue de 268 pacientes externos, cuyo estudio se realizó mediante la encuesta SERVQUAL. Se obtuvo como resultado, que la mayor parte de los usuarios externos se han mostrado bien atendidos por parte del personal de salud. Cabe precisar, que los resultados se han utilizado con frecuencias absolutas y al mismo tiempo relativas. En base, a la extensión de empatía, nos arroja un resultado bastante satisfactorio, sin embargo, la capacidad de respuesta nos muestra un nivel no tan satisfactorio, arrojando un 57.56% de insatisfacción. Se concluyó, que las personas que se tratan y asisten a la consulta externa neurológica, tiene un valor que supera más del 50% de satisfacción general, constituyendo un mejor modelo y estando cada vez más cerca de llegar a suplir las expectativas por partes de los usuarios.

Según Gutiérrez (2021) su principal objetivo general en la investigación fue, establecer la conexión existente entre la ejecución de la historia clínica electrónica con el servicio de atención odontológico del Hospital “Hermilio Valdizán”. El método aplicado aplicada, con un diseño no experimental. Asimismo, la población y muestra estuvo conformada por 84 usuarios, siendo 14 usuarios internos del área de odontología y 70 usuarios externos en calidad de pacientes del Hospital. Obteniendo como resultado estadístico, que el 85.8% refiere un nivel alto y significativo con respecto a la puesta en funcionamiento de la historia de forma electrónica, el cual existe una correspondencia bastante cercana entre la labor que brindan los médicos y la asistencia que reciben las personas. Concluyéndose, que después de analizarse los beneficios e impactos que representa, se puede priorizar en primer plano la implementación, como un modelo base a futuro y en base al mejoramiento, se puede darle una mejora al perfeccionamiento de las tareas que se brinda en todos los extremos del hospital.

Tal como afirma Rojas (2020) su investigación fue, establecer la evocación del usuario acerca del modelo de prestación que brinda la profesional de enfermería en los servicios de medicina de un Hospital Nacional durante el año 2019. Metodología aplicada fue cuantitativo, descriptivo y con corte transversal. Constituida por una muestra de 55 usuarios, obtenida mediante muestreo aleatorio obtenido a través de la fórmula de afijación. Aplicándose la entrevista, mediante el tanteo de escala de Likert, conformada por 22 interrogantes, previa coordinación y consentimiento del instruido. Obteniendo

como resultados, que la atención del personal responsable es deducida por 52,73% de pacientes como nivel medianamente satisfactorio, mientras que el 34,55% arroja un nivel satisfactorio, y el 1.82% el nivel es bastante desfavorable y satisfactorio. Se concluye, el ejercicio de las actividades realizadas por el personal responsables en las distintas áreas del nosocomio que objeto de estudio, es inferida parcialmente favorable y venturoso por la gran parte de las personas que se atienden.

Teniendo en cuenta a Palacios, Álvarez y Ramírez (2020) artículo que presento con el objetivo de cooperar a la mejora de la calidad frente a la asistencia proporcionada a las personas atendidas en el Hospital de Machala, mediante la implementación de un procedimiento de modelo administrativo. Teniendo una metodología cuantitativa, no experimental, descriptivo y transversal, con revisión bibliográfica enfocada en la materia objeto de investigación. Aplicándose un cuestionario a 21 trabajadores que laboran en atención al usuario en el Hospital General Machala. Los resultados demostraron en la dimensión de la atención al usuario, que el 59% no se siente satisfecho, debido a los malos tratos y a la lentitud de los trabajadores al momento de resolver problemas. Concluyendo que la atención brindada que reciben los afiliados al SIS no cumplen con los estándares de calidad, debido a que no cuentan con un adecuado ambiente laboral y el lugar de trabajo no es el indicado para el ejercicio de sus actividades, viéndose reflejado la deficiencia al momento de satisfacer las necesidades del afiliado.

Tal como manifiesta Villanueva (2020) su tesis tuvo como objetivo, determinar la relación existente entre la calidad de asistencia y la lealtad de usuarios en ambulatorios de Emergencia de Pediatría. Metodología aplicada fue correlacional, cuantitativo y transversal. El instrumento empleado fue Servqual, acondicionado al modelo de Parasuraman, con el fin de cuantificar la calidad de asistencia. Además, se tuvo en cuenta el cuestionado, cuya estructura estuvo ajustada al Ampuero. La muestra del estudio estuvo conformada por 219 usuarios y familiares del área de pediatría de los centros ambulatorios. Obteniendo como resultado, que existe estadísticamente un nivel significativo de la asistencia y la fidelidad de los usuarios en consultorios. Se concluye, que existe una relación bastante positiva en la dimensión de calidad, incluyendo a la inmediata respuesta, la fiabilidad, los elementos de tangibilidad, la empatía y la fidelidad; y la dimensión de pacientes asistenciados en consultorios. Por consiguiente, se rescata la lealtad que tienen los usuarios en atenderse de acuerdo a los estándares de calidad.

Según Piedra (2019) investigación que buscó, determinar si existe relación entre la calidad asistencial y el nivel de satisfacción de los usuarios asistenciados en el Tópico. El Método aplicado fue descriptivo y observativo. Asimismo, se cómputo una muestra con el tamaño más aproximado al 9% de exactitud y un espacio de confianza de 95%. El cuestionario estuvo compuesto por 22 interrogantes que estuvieron dirigidas a los pacientes del Tópico. El resultado, se sujetó a la excelente correlación y el nivel de gratitud de los usuarios asistenciados, asimismo, en la misma línea investigativa, también ha tenido una posición bastante significativa, las demás dimensiones objetos de evaluación. A nivel mundial, se pudo apreciar que el 85,5 % de personas atendidas estuvieron conforme con la atención, estando entre ellos, la empatía y fiabilidad como dimensiones más valorados. Sin embargo, entre las menos consideradas, se encuentran las dimensiones de tangibilidad y seguridad. Concluyéndose, que existe una semejanza con mayor significancia entre la calidad y el usuario atendido en el Tópico, cuantificándose el grado de magnitud y predominio de las extensiones de satisfacción, fiabilidad y empatía.

De acuerdo con Ayala (2019) en su tesis, determino el grado de extensión de los pacientes atendidos asistenciados en los centros ambulatorios de pediatría de “Daniel Alcides Carrión”, realizado en el año 2018. Es una investigación con metodología observacional, descriptivo, cualitativo con corte transversal. Asimismo, SERVQUAL, sirvió y coopero, para la guía que predominó bajo los parámetros de la técnica de evaluación de la satisfacción del paciente en servicios y establecimientos médicos. Además, cuantifica la comparación entre expectativas y apreciaciones. El muestreo estuvo constituido por 87 personas mediante la convivencia. Obteniendo como resultados, que el grado de insatisfacción de 87 pacientes y familiares asistenciados en el consultorio de pediatría fue del 64,79%. Del mismo modo, las dimensiones de empatía y seguridad reflejan un nivel de insatisfacción del 53,16% y 56,10% respectivamente, por lo contrario, las dimensiones de tangibilidad, capacidad de respuesta y fiabilidad, aplicadas mediante el cuestionario, con un porcentaje de 76,44%, 71,55% y 71,03% respectivamente denotando su satisfacción. Concluyendo, que existe insatisfacción con el 64,79% asistenciados en los centros ambulatorios del Hospital “Daniel Alcides Carrión”. La índole de mayor insatisfacción fueron el modelo de equipo y materiales, de Seguro de Salud, atención en caja y la demarcación para instruir a los usuarios.

De acuerdo con Alvarado y López (2019) investigación que tuvo como objetivo, determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la atención de calidad percibida en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Primavera. La metodología es descriptiva, cuantitativa, no experimental y transversal. La población fue instituida por personas mayores de edad y de sexo femenino. Asimismo, se utilizó la encuesta cuya estructura fue de 22 interrogantes de apreciaciones y 22 interrogantes y 22 interrogantes de probabilidades, repartidas en cinco dimensiones y cinco criterios de valoración de calidad. Obteniendo como tanteo, que el porcentaje arrojado en la dimensión empatía es de 93.7% y por último la dimensión de tangibilidad es de 75.6%. Se concluyó, que es satisfactoria la asistencia percibida por las personas llegan atenderse al área de obstetricia.

Según Maggi (2018) investigación que busco, determinar el nivel de satisfacción del usuario frente a la atención y calidad brindada en los servicios de salud. Argumentando que, debido que, a la falta de abastecimiento en centros ambulatorios de Ecuador, conlleva a que sea un tema de total relevancia, toda vez que se debe constituir el compromiso de velar por sus derechos de índole de salud. La metodología aplicada fue de tipo transversal analítica, guiado del estudio de cinco dimensiones, las cuales establecieron sus valoraciones en una sola ocasión, distribuyéndose en 42 preguntas, fijándose como población y muestra el total de 357 padres de familia entre hombres y mujeres. Los resultados demostraron la determinación de insatisfacción de parte de los que se atienden, señalando como extensiones principales, a la seguridad, empatía, fiabilidad y tangibilidad; sin embargo, la destreza inmediata de resolver problemas se encuentra parcialmente satisfecho, y las expectativas con bajas valoraciones. Concluyendo que las prestaciones que realizan los diferentes profesionales sanitarios no son suficiente para poder proteger y amparar la seguridad del paciente, provocando que la atención y la calidez del trato al usuario sea precaria y deficiente.

Como expresa Garayar (2018) su tesis tuvo como objetivo, determinar el grado de satisfacción de los pacientes, desde las perspectiva del modelo de la calidad. El diseño fue de tipo aplicada, con enfoque descriptivo y corte transversal. El instrumento empleado fue el cuestionario y como técnica la encuesta, mediante la obtención de datos del SERVQUAL. La población y muestra estuvo conformada por 80 usuarios del establecimiento de salud. Teniendo como resultados que el 58.6% de usuarios se tienen satisfechos con la atención recibida. Concluyendo, que es indispensable contar con una sistematización estricta que regule la calidad, toda vez que busca garantizar la continuidad

de la calidad en salud. Con ello, la plana administrativa y de salud, deberán estar dispuestos a resolver las inquietudes y poder escuchar al paciente frente a posibles problemas.

También manifiesta Córdor (2018) en su tesis el objetivo general fue, determinar la relación que existe entre las variables gestión de calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios. Resaltando que se encuentran demasiadas deficiencias y falencias en las atenciones brindadas. Metodología explicativa, correlacional y no experimental. La población y muestra estuvo estructurada por 220 usuarios y el muestreo probabilístico fue ejecutada por 85 usuarios. Los resultados que se obtuvieron a raíz de la interpretación indican, que el 75-29% de usuarios señalan que existe una baja percepción de calidad, mientras que el 14.12% refieren un regular nivel y el 10-59% menciona que existe una alta gestión de calidad de servicios. Concluyendo, que se debe fortalecer y promover la fiabilidad, empatía y comunicación para la adecuada atención, lo cual permitirá fortalecer y gestionar los problemas más recurrentes que se presenten, como la disminución del tiempo de espera que los usuarios presentan y la capacidad de resolver problemas entre personal de salud y usuarios.

Como señala Santillán (2018) su tesis tuvo como objetivo, determinar el crecimiento en Gestión de la Calidad en el trabajo de enfermería del Hospital de la Fuerzas Aéreas durante los años 2007 hasta 2016. Teniendo un método no experimental, cuantitativo, descriptivo y longitudinal. Comprendiendo a la población, el cual estuvo compuesto por 30 enfermeras que ejercen sus actividades de salud en los establecimientos. El cuestionario estuvo destinado por 77 interrogantes en que se incorporaron distintas valoraciones y puntos de vista de autocontrol del Modelo EFQM de ventaja. En la investigación se llegó a la conclusión que la ejecución de los procedimientos y sus efectos, se ubican en el grado de sistematización de la calidad, demostrando certeza y organización, que ocupan los diversos bienes para coadyuvar las actuaciones que implica la necesidad de ser atendido por el personal de enfermería, de la dirección de los procedimientos para salvaguardar e impulsar la mejora continua, con la finalidad de superar las necesidades y expectativas de las personas que se atienden.

Según Chacón (2018) el objetivo de sus tesis fue, determinar la eficacia y eficiencia del control de procedimientos por medio de resultados e indicadores, que son objeto de medición de una asistencia intangible y tangible. El método empleado fue experimental, intervencionista, cuali - cuantitativo, monocéntrico. La población fue finita, y se encontró definida por el usuario externo, asimismo, se estableció una muestra mínima de 376

pacientes. Se concluye, que el desenvolvimiento de la aplicación del Modelo de Gestión de Calidad, basado en un planteamiento de procedimientos aplicados a un Hospital Nacional de Pediatría, influyendo en el buen desempeño de sus actividades, resaltando en el incremento de los estándares de condiciones positivas.

Tal como indica Llallico (2018) investigación que tuvo como objetivo, estimar el nivel de calidad de prestación odontológica fundando en intangibles del Nosocomio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El método empleado fue transversal, observacional y prospectivo, con diseño descriptivo y con enfoque cualitativo. Asimismo, la muestra estuvo compuesta por 100 usuarios que visitaron el centro, desempeñando cada uno de los criterios de selección y cumpliendo con los indicadores de averiguación. En el desarrollo se empleó el cuestionario, que estuvo basado en intangibles; además, se lograron alcanzar que los resultados de empatía y tangibilidad en su mayor parte están muy de acuerdo con los servicios brindados, asimismo, en seguridad, inmediatez de respuesta y habilidad están de acuerdo, Concluyendo, que la mayoría de personas atendidas en el centro odontológico, cumple con los parámetros de calidad de en el ejercicio de sus funciones.

De acuerdo con la Fundamentación Científica, en los tiempos de antaño, diferentes investigadores y filósofos se centraron en mejorar y perfeccionar la productividad, con el fin de cumplir con los requerido por los usuarios y así poder brindar un resultado beneficioso, existiendo las principales Corrientes Filosóficas: Según (Villaverde, 2012) nos señala, a la Calidad Total, los 14 puntos para implementar mejora continua de William Edward Deming, durante los años 1900 a 1993. El Dr. Deming ha trazado sus procedimientos para el alcance de una mejora de la calidad y productividad en principios para la buena administración, los cuales en trabajo en conjunto ofrecerán un contexto para la acción y proporción de la administración, bajo el fundamento de proponer una preparación a largo plazo. La adhesión y el entendimiento de los 14 principios de la administración, que coadyuvara a un mejor entendimiento con respecto a la actuación y el pensamiento. 1) Crear firmeza y perseverancia en el producto ofrecido. El Dr. Deming plantea un inédito y radical conceptualización del ejercicio de una empresa: “Más que hacer un patrimonio, lo difícil es sostener y defender el empleo por medio de investigaciones, de novedades e inventos”. 2) Adoptando la nueva era de la filosofía, satisfaciendo al usuario que debe ser el enfoque principal de entendimiento empresarial. Suministrándole a los usuarios de bienes y servicios, con respecto a las necesidades y al

monto que tienen que cancelar. 3) No dependiendo más del registro masivo, cuya exploración usual rodea el 100%, equiparando y reconociendo la capacidad de respuestas para cumplir las aclaraciones. 4) Concluir con la praxis de hacer comercios, basándose solamente en el costo, los precios no tienen significancia de la medida de la calidad que están consumiendo. Sin alguna medida que se adecue a la calidad, encaminado hacia el licitador con menos índole, resultando inevitable la baja calidad y un costo superior. El rotundo cambio de suministradores ocasiona que los precios aumenten y varíen. 5) Acrecentar ininterrumpidamente y mejorar el sistema de servicio y producción. De acuerdo al Dr. Deming el mejoramiento del procedimiento significa, el reducimiento de persistentes restos y al mismo tiempo el mejoramiento continuo de la calidad en diferentes ámbitos como: transportes, mantenimientos, instrumentos, ingenieros, adquisiciones de bienes y servicios, recursos humanos, atención al usuario, etc. 6) el direccionamiento de los profesionales necesitan la capacitación idónea para adquirir conocimiento y aprender temas relacionados a la empresa, desde materiales hasta la atención al cliente. 7) Plantear el liderazgo, la plana administrativa debe actuar de acuerdo al sistema integrado de forma inmediata tomar el control de la empresa. Es indispensable erradicar las causas principales, las partes defectuosas que ingresan, la falta de mantenimiento en equipos y maquinaria, conceptualizaciones de operaciones vagas, instrumentos inapropiados, etc. Cuando la administración observe y cambie el tipo de procedimiento, los trabajadores harán de conocimiento que a la empresa empleadora si le importa el mejoramiento, y que tiene las herramientas necesarias para hacer el cambio. 8) Expulsar el temor, ninguna persona puede dar lo mejor, a menos que se intuya fehaciente y seguro de sí mismo. La mayoría de los profesionales tienen temor de comunicar a cerca de los problemas de calidad que lleguen a presentarse en su momento, siendo la principal causa, el miedo de que el empleador le puede recudir sus pagos o en todo caso de que se le culpe por los problemas. Estos profesionales temen cuestionarse y asumir una postura, aun cuando estas no comprendan sus funciones, por ende, persistirá el problema y seguirán haciendo las cosas como no deben de realizarse. Para que se garantice un servicio de calidad, es necesario que exista más productividad y que los profesionales se sientan más seguros de sí mismo. 9) Frenar las barreras, en la mayoría de organizaciones hay barreras que obstruyen el ejercicio empresarial. La gran parte de las áreas instituidas en cada empresa visionan una competencia entre sí, no laborando como grupo para solucionar o dirimir los conflictos, y aun si, cuando las misiones de un área pueden ocasionarle problemas a otra. Las funciones de un grupo de trabajo son indispensables en toda empresa, además,

la labor en equipo lo que logra es que las personas puedan compensar con fortaleza las debilidades de los demás, haciendo énfasis que a nivel mundial se debería de agudizar la capacidad de resolución de conflictos, lamentablemente, la evaluación anual hace que la mayoría de equipos fracasen. Cabe precisar, que la mayoría de trabajos son arriesgados, aquella persona que se enfoque en solo querer ayudar a los demás, puede que no tenga tanto rendimiento o utilidad que pueda presentar al año, lo que origina que los resultados se ven reflejados en uno solo. 10) Eliminar las frases publicitarias, las advertencias y los objetivos enumerados. Suprimir los banners publicitarios y carteles, donde solicitan a las personas que incrementen la producción. “El trabajo es la portada, por lo tanto, lo firmaría”. No, si al menos me dieran un lienzo perfecto, pinturas adecuadas y pinceles en buen estado, recién podría llamarlo mi trabajo. La implementación de materiales y herramientas cooperan a que el trabajador pueda acogerse a ellas, y así puedan crear arte en frente de las personas. 11) Eliminar asignaciones numerosas, según el Dr. Deming menciona, que las cuotas son sólidas, no siendo compatible con la continuidad de la mejoría. La manera de pensar, en que el trabajador debe estar sujeto a estándares, es muy alto, por lo que se debe de establecer un listado de criterios para los costos correspondientes. 12) Deponer las constantes barreras que se anteponen a realizar bien el trabajado. Estas se deben derribar para dos tipos de personas. La primera deviene de las personas alta dirección o personas con una mensualidad estable. Las barreras obtienen su evaluación de forma anual, ya que se califica su actuación por orden de puestos. Asimismo, también se encuentra el otro grupo de trabajadores que laboran por horas. 13) Crear programas relacionados al entretenimiento y educación, donde exista un organismo o asociación, que pueda captar a personas que aparte de hacer bien su trabajo, puedan fortalecer su conocimientos y capacidades educativas. 14) Adoptar medidas que logren fortalecer y organizar a los equipos de trabajo, con la finalidad de poner en marcha los 13 principios anteriormente mencionados. Incluyendo a la gerencia, asesores estadísticos, empleados, los cuales deberían tener ideas que puedan encaminar a la mejora de la calidad y la iniciativa de poder lograrlo.

Garate (2014) hace referencia a la Administración Total de Calidad de Philip Crosby, quien durante el año 1926 hasta el año 2001, hizo énfasis de los cuatro principios de la administración del mejoramiento de la calidad, con el fin de la continuidad. En el primero, se trata acerca de la ejecución del requerimiento, como un concepto de calidad total. Teniendo presente que, para la realización de algún producto, debe satisfacer las

necesidades y cubrir las expectativas, para su correcto cumplimiento y superación de la misma. El segundo principio, es tratar de prever cada uno de los defectos, es decir, de reducir los errores internos que atacan los defectos, y que impiden que se garantice la calidad de los servicios brindado. En este se percibe la alta rentabilidad a un plazo indeterminado. Como tercero, tenemos el principio que denota casi nada de errores, consistiendo en realizar productos de buen estado desde el comienzo. Finalmente, el ultimo y cuarto, refieren los costos, a pesar de ello, existen también los precios de la no calidad sujetos a la insatisfacción del cliente, los desperdicios o reprocesos tanto en el tiempo y recursos desperdiciados. Por consiguiente, si un usuario no se encuentra satisfecho con el primer producto, la empleadora recurrirá a los costos de los mismos.

Hernández, Martínez y Rodríguez (2009) señalan la visión de Karoul Shikawa, quien se sustenta en el dominio y la comprobación de la calidad. Su investigación de la corriente vanguardista, constituye el cimiento para la sistematización de la calidad en la actualidad. Son pocos los principios que se relación con la calidad total como: el control que no demuestra resultados satisfactorios no se debe denominar así. Cabe precisar, que introducirse en esta actividad origina el incremento monetario para la empresa. Por otro lado, tenemos el control de calidad que inicia y concluye en las capacitaciones. En la practica el control totalitario, es indispensable en el preparamiento continuo del personal contratante, desde la máxima autoridad hasta los subordinados de campo o línea. El control hace mención, que la calidad refleja el compromiso de cada trabajador. Cuando se aplica a la realidad, desaparece las falsedades en la empresa, y aparece el objetivo de cada uno de ellos, que es salvaguardar la calidad.

De esta forma, Alfarro y Arrieta (2008) definen, la corriente filosófica de 3 puntos claves en la Gestión de la calidad de Joseph Juran, siendo la planificación, el control y el mejoramiento. Entendiéndose como las caracterizaciones y propiedades de productos y servicios que le atribuye su potestad para la satisfacción de las necesidades solicitadas por el cliente. Cabe mencionar, que en algunos ámbitos la necesidad de encuentra detallada, mientras que en otros son tácitas por lo que deben estar bien definidas y al mismo tiempo identificadas. Es considerada como la relación de procedimientos, mediante el cual se logra la calidad. En el presente desarrollo, se encuentra inmerso la trilogía de Juran, planteado por Joseph en su texto denominado “Instructivo”, donde hacen mención las tres claves, cuya teoría de la administración entiende el primer movimiento, que, para empezar cualquier procedimiento de direccionamiento, debe estar

planificado, empezando a distribuir el estado objetado de roles y acciones, posteriormente, se organiza para empezar las actividades. Estando, una vez en los procesos, hay que realizar una diferencia sistemática del desenvolvimiento que están ejecutando y lo planificado, con la finalidad de desviar críticas y poder organizarse para una próxima vez.

Mencionando a Rodríguez (2008), nos indica que un principio declara una norma o regla generalizada, que te lleva hacia el encuentro. Estos principios, son manifestados como modelos o patrones de organización, a fin de estructurar un sistema integrado, siendo los siguientes: a) Principio de la Administración científica, es respaldada por teorías clasista de la administración, cuyo mentor fue Frederick Taylor.. En principio, estos mecanismos científicos al ser acoplados a los conflictos, sacan a relucir la medición y observación, asimismo, la razón de los mecanismos de la ingeniería, a través de estudios experimentales que acreditan el trabajo de los empleados. b) Principio de Transformación, esta manifestado mediante los 14 puntos que aprovechan la estructura organizativa y la praxis con respecto a la gerencia. Asimismo, tanto a nivel industrial como en la práctica de la alta dirección y de sus anexos, hay precariedad de pruebas acerca del mecanismo teórico de la formalización. c) Principio de la gestión de la calidad total, obtuvo un gran desenvolvimiento en el país de Japón, entre los años 1950 hasta 1970, cuyo concepto dio consentimiento a la reestructura, posterior a la segunda guerra mundial. Este procedimiento estuvo, entre otros, como los principales expositores a nivel de Norteamérica.

Es por ello que, Carmona y Leal (1998) hacen referencia a la teoría de los dos factores de la satisfacción del cliente de Herzberg, quien desarrollo en el contexto de la satisfacción laboral. Esta conocida teoría sostiene algunas variables afectan la satisfacción laboral, mientras que otras variables muy diferentes afectan la insatisfacción laboral. Por el contrario, en los casos en que su nivel sea adecuado, los factores de crecimiento producirán satisfacción, en los casos que es inadecuado, no producen.

La conceptualización de satisfacción, experimenta un resultado primordialmente basado a un sentido de conformidad y placer, el cual después de un procedimiento de evaluación, quien prepondera en la diferenciación entre lo recibido y la reciprocidad de lo esperado.

Velázquez (2004) nos refiere, que existen dos enfoques con respecto a la posición de referencia sobresaliente por sus consecuencias en el ámbito empresarial. Así como las

conceptualizaciones conservadoras que aportan una postura específica al señalar la observación y respuesta de un ajuste determinado, el cual solo está destinado para la evaluación de resultados de un único experimento de gasto. El enfoque acumulador o agregado coadyuva al entendimiento de la satisfacción como un intervalo fundamental de las diferentes situaciones de mercado macroeconómicas o de las cooperativas, por lo que levanta la evaluación a largo plazo del desempeño del producto realizada por los consumidores. En consecuencia, la satisfacción es una evaluación de una serie de experiencias con un producto, que proporcionan consistentemente las cualidades o ventajas que busca el cliente. Como resultado, en el contexto empresarial, se convierte en un indicador clave del éxito pasado, presente y futuro de una empresa.

Con respecto a la justificación de la presente investigación, desde un punto de vista práctico se sustentó en la revisión de antecedentes internacionales y nacionales, respecto a la calidad de la atención brindada a los usuarios en el sector salud, incidiendo en la importancia de contar con un sistema que contribuya a ejercer idóneamente en la prestación de servicios de salud y lograr el nivel de satisfacción al usuario. Además, implica la transformación de la organización mediante el aprendizaje y la mejora permanente que surge como respuestas a las necesidades y expectativas de sus usuarios.

En la justificación social se realizó la presente investigación con el objetivo de reconsiderar la significancia de la calidad en el ámbito de salud, el cual debe estar visionado a alcanzar y cumplir las necesidades manifestado por el usuario. La investigación será beneficiosa para el personal administrativo y usuarios, para que tengan conocimiento del manejo de la gestión de calidad con respecto a la atención del paciente.

Desde la perspectiva metodológica, se basó en el tipo de investigación no experimental, básica, con diseño descriptiva, correlacional y de corte transversal. Se elaborará y aplicará como instrumento de recolección de datos, el cuestionario dirigido a trabajadores y usuarios del Hospital de Apoyo II-2 de Sullana en el ámbito local, permitiendo la recolectar información, para la contribución de los fines de la presente investigación que validará la hipótesis.

Con respecto, al Planteamiento del Problema, mejorar las condiciones de salud, se ha convertido en uno de los pilares fundamentales en los últimos años. Sin embargo, es una preocupación en el sistema, no solo para fortalecer la imagen y posicionamiento institucional, sino para la implementación de diversos procedimientos operacionales que

se han ido desarrollando, mediante el cual se encuentra inmerso la vida de las personas, siendo el eje fundamental de forma equitativa y digna. Cabe mencionar, que el Estado en el marco de sus funciones, es el responsable de viabilizar y dirigir el sistema de salud con estándares de calidad. Asimismo, el Minsa, ha venido desarrollando diversos mecanismos y procedimientos a favor de la mejora en nuestro país, a pesar de existir diversas limitaciones en sus operaciones, se han obtenido éxitos que no deberían ser desestimadas, por ende, se interesan en las respectivas auditorias, autoevaluaciones y acreditaciones, dejando de lado el trabajo diario hacia los pacientes, así como la operación de acciones y mejoras en el incremento de calidad en establecimientos de salud. Siendo el rol fundamental de la Calidad, ejecutar el direccionamiento y la articulación, incentivándolos a seguir avanzando de forma progresiva en cumplir el grado de descentralización de nuestro país. Además los problemas más frecuentes que se llegan a presentar en el sistema de salud, a pesar de ser un derecho fundamental para los usuarios externos, no llegan alcanzar con las expectativas y valores del mismo. Lo cual, se debería de promover estándares de calidad homogéneos, que permita a los prestadores de servicios, cumplir y facilitar mecanismos que coadyuven a los problemas y necesidades más recurrentes como: eliminaciones de trámites burocráticos, insuficiencia de capacidad administrativa, falta de recursos físicos, desorganización en trabajo en equipo, deficiencia de atención médica y de capacitaciones al personal. Formulación del Problema: ¿De qué manera la gestión de la calidad influye en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023?

Con respecto a la conceptualización y operacionalización, definiciones conceptuales de la variable Gestión de la Calidad: Según Deming (1989) “refiere que es la percepción mediante el cual, el usuario refiere y determina el desenvolvimiento del ejercicio de los profesionales en cada una de sus actividades asistenciales, surgiendo la calificación del servicio en base a ello.” (p.16). Tal como lo refieren Goetsch y Davis (2014) “es un instrumento primordial para mejorar y perfeccionar los procedimientos de seguridad y optimización de calidad bien estructurada, asimismo, de manera cuantificable modifica las expectativas de los demás.” (p.182). De tal modo Hernández (2011) señala “que en el marco que rige la calidad, su implementación de estrategias no es solo el único mecanismo para satisfacer al usuario, sino que la innovación de prácticas y los servicios que brindan deben garantizar la seguridad y confiabilidad” (p.46). Zaharias y Pappas (2016) manifiesta “que la Calidad se mide desde la posición, añadiéndole, que su objetivo

primordial es mejorar las expectativas del usuario y acogerse a las necesidades por las cuales se encuentra atravesando” (p.183). Asimismo, tenemos las siguientes definiciones operacionales: Mecanismos y herramientas primordiales que adopta el Establecimiento de Salud frente a la insatisfacción de los usuarios, debiendo existir un mejor control, aseguramiento y mejoramiento en el servicio brindado. Esta variable se medirá a través de las siguientes dimensiones: Dimensión Humana: De acuerdo con Ribera (2008) define la Dimensión Humana “como una conjugación de entendimiento, criterio, susceptibilidad, proporción y hondura que producen personas tranquilas, sinceras, constantes, fiables y con capacidad de poder hacerse cargo de desarrollar los valores humanos. Que guiados por la calidad los convierte en fundamentales para que puedan incorporarse mediante una estructura estable e histórica” (p.269); Dimensión Técnico Científico: De acuerdo con Rodríguez y Grande (2011) define la Dimensión Técnico Científico “como la función del profesional de salud en atender y priorizar los cuidados que necesitan los pacientes. Además de la interacción y la forma del trato del personal con el paciente, siendo este el principal problema reclamado por los usuarios” (p.85); Dimensión Entorno: De acuerdo con el Ministerio de Salud (2006) la define como “la aptitud que tiene el Establecimiento para facilitar el ambiente idóneo y cómodo para el ejercicio de la prestación de servicios, donde generan un valor intrínseco a la atención del usuario” (p.21). Con respecto a la conceptualización de la variable satisfacción al usuario tenemos los siguientes: Según Najul (2011) señala que “es aquella acción de gestión destinada a coadyuvar y satisfacer las necesidades que se les presenta a los usuarios, procurando optimizar la productividad y llegar a la excelencia del servicio brindado” (p.25); Quispe (2016) manifiesta que “es una visión global que considera a través de resultados del beneficiario, siendo su participación el primer juicio valorativo para analizar el anexo entre la conclusión y el trabajo ” (p.172). De acuerdo con Murillo (2018) lo define “como la asistencia que idealizan y la captación del beneficio que reciben.” (p.9) y Torres (2015) refiere “ que la asistencia al usuario depende gran parte al arribo de soluciones de los problemas que se presenten. Asimismo, de la inmediata asistencia, seguridad, y la fiabilidad brindado por la organización (p.33). Cabe mencionar, que el usuario es codificado, frente a la asistencia del servicio brindado. Pero los trabajadores de salud podrían optimizar el correcto ejercicio, satisfaciendo los menesteres del usuario. Esta variable se mensurará a través de las siguientes dimensiones: La tangibilidad, la empatía y la capacidad de respuesta. Teniendo los siguientes conceptos de operacionalización de la variable satisfacción al usuario: De acuerdo con Medina y Gonzales (2016) define

la Tangibilidad “como las propiedades y vertientes puntuales que van a predominar en la iniciativa para diseñar el servicio o producto por medio de principios y prioridades por parte del cliente, observando la base fundamental del fortalecimiento y competitividad para el desarrollo” (p.34). De acuerdo con Balart (2018) define la Empatía “se ve reflejado como la forma o la manera que quieres que te vean interiormente, basándose en la sapiencia y destreza de poder comunicar, expresar y sentir de manera confiable con los de tu entorno social, posicionándote muchas veces en el lugar del otro, sosteniéndolo emocionalmente y aplicando la escucha activa frente a sus posibles problemas” (p.87) y por último el autor Droguett (2012) define la Capacidad de Respuesta como “ el accionar del trabajo y la inmediatez de poder contestar cuestionarios, requerimientos y solicitudes. Cabe precisar, que en los trabajos se pueden encontrar con gustos y disgustos, el cual muchos de los profesionales deben absolver, asesorar y resolver las inquietudes que mayormente son complejos para los usuarios.” (p.21).

A cerca de la hipótesis alternativa se mencionó que, la gestión de la calidad si influye significativamente en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023. Y con respecto a la hipótesis nula se señaló que, la gestión de la calidad no influye significativamente en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023.

Según el problema planteado, se obtuvo el siguiente Objetivo General: Determinar de qué manera la gestión de la calidad influye en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023. Como Objetivos Específicos se consideraron los siguientes: Describir la gestión de la calidad en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana-2023; Analizar la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana- 2023; Establecer la influencia de la calidad humana, en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023; Precisar la influencia de la calidad técnico-científico, en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023; Identificar la influencia de la calidad del ambiente laboral en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023.

Metodología

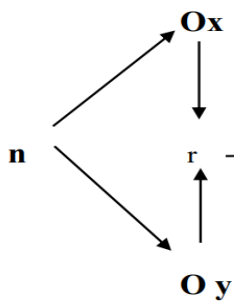
Tipo

De acuerdo con la formulación del problema propuesto y en base a los objetivos sugeridos, fue no experimental, investigación cuantitativa, básico, conforme a que se observó y describió el desarrollo de las variables, sin influir o alterarlas sobre ellas.

Diseño

El diseño que se manejó en la presente investigación será: descriptivo, correlacional, con corte transversal. Correlacional porque instauro la relación o concordancia entre cada una de las variables; y Transversal, porque los datos fueron recolectados en un solo momento y en un determinado tiempo, sin modificar su naturaleza existente.

Figura



DONDE:

n = Muestra

Ox = Variable 1 (Gestión de la calidad)

Oy = Variable 2 (Atención al usuario)

r = Relación entre las dos variables

Población y muestra

Población

La población estuvo compuesta por 400 usuarios, que de manera mensual son atendidos en el Hospital de Apoyo II-2 durante el año 2023.

Muestra

La muestra de estudio fue determinada a través de la formulación de la muestra para poblaciones finitas, con proporciones y se empleó el muestreo aleatorio simple.

Fórmula

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1)e^2 + z^2 p \cdot q}$$

Donde:

$$N = 400$$

$$n = ?$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

Reemplazando valores

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 400}{(400-1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25 \times 400}{(399 \times 0.0025) + (3.8416 \times 0.25)}$$

$$n = \frac{384.16}{(0.9975 + 0.9604) + 1.9579}$$

$$n = 196 \text{ clientes}$$

Ajuste de la muestra

$$n_2 = \frac{n_1}{1 + n_1/N}$$

Reemplazando en la fórmula

$$n_2 = \frac{196}{1 + 196/400}$$

$$n_2 = 196 / 1.49$$

$$n_2 = 196 / 1.49$$

$$n_2 = 132 \text{ usuarios}$$

Técnicas e Instrumentos de Investigación

Técnica

Se utilizó como técnica una encuesta, cuya estructura estuvo diseñada para recolectar datos de los elementos de estudio

Instrumento

Se empleó como instrumento un cuestionario de interrogantes, debidamente estructurado, cuyas preguntas sirvieron para recolectar datos de las variables de estudio.

Para su validación se recurrirá al “Juicio de Expertos”; y para su confiabilidad, se aplicarán el Alfa de Cronbach.

Procesamiento y análisis de la información

Las obtenciones de datos estuvieron procesadas mediante el software SPSS, versión 25. Asimismo, los resultados de este procedimiento fueron tabulados, estudiados e inferidos por medio de tablas y figuras bien estructuradas; los mismos que estuvieron basados por el programa Microsoft Excel, para su proyección. Estos cuadros posibilitaron plantear las conclusiones y recomendaciones del caso.

Para efectos de determinar si existe o no relación entre las variables se aplicó la técnica de análisis estadístico del Chi Cuadrado; y para la correlación entre las variables, se utilizó el estadístico del Tau b de Kendal.

Resultados

Descripción de resultados

Tabla 1

Análisis de la Gestión de la Calidad en atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana - 2023.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	41	31.1	31.1
NIVEL REGULAR	59	44.7	75.8
NIVEL BUENO	32	24.2	100.0
Total	132	100.0	

Interpretación:

Según la tabla 1, el 44.7% de los usuarios encuestados opinan que el Sistema de la Gestión de la Calidad, en el Hospital de Apoyo II-2 de la Ciudad de Sullana, tiene un nivel regular; el 31.1 % opinan que tiene un nivel malo; y el 24.2% opinan que tiene un nivel bueno.

Tabla 2

Análisis de la dimensión humana en los usuarios del Hospital de Apoyo II-2, Sullana - 2023.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	65	49.2	49.2
NIVEL REGULAR	35	26.5	75.8
NIVEL BUENO	32	24.2	100.0
Total	132	100.0	

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 2, el 49.2 % de los usuarios encuestados opinan que, desde una perspectiva humana, el Hospital de Apoyo II-2 de la Ciudad de Sullana, tiene

un nivel malo; el otro 26.5% opinan que tiene un nivel regular; y el 24.2 % opinan que tiene un nivel bueno.

Tabla 3

Análisis del método – científico en los usuarios del Hospital de Apoyo II-2, Sullana - 2023.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	52	39.4	39.4
NIVEL REGULAR	48	36.4	75.8
NIVEL BUENO	32	24.2	100.0
Total	132	100.0	

Interpretación:

Así mismo, según la tabla 3, el 39.4% de los usuarios encuestados opinan que el método técnico – científico, del Hospital de Apoyo II-2 de la Ciudad de Sullana, tiene un nivel malo; el otro 36.4% opinan que tiene un nivel regular; y el 24.2 % opinan que tiene un nivel bueno.

Tabla 4

Análisis del entorno en los usuarios del Hospital de Apoyo II-2, Sullana - 2023.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	52	39.4	39.4
NIVEL REGULAR	42	31.8	71.2
NIVEL BUENO	38	28.8	100.0
Total	132	100.0	

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 4, el 39.4 % de los usuarios encuestados opinan que el entorno, del Hospital de Apoyo II-2 de la Ciudad de Sullana, tiene un nivel malo; el 31.8% opinan que tiene un nivel regular; y el 28.8 % opinan que tiene un nivel bueno.

Tabla 5

Descripción de la satisfacción al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana - 2023.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	41	31.3	31.3
NIVEL REGULAR	52	39.7	71.0
NIVEL BUENO	39	29.0	100.0
Total	132	100.0	

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 5 el 39.7 % de los usuarios encuestados opinan que la satisfacción de atención, en el Hospital de Apoyo II-2 de la Ciudad de Sullana, tiene un nivel regular; el otro 31.3% opinan que tiene un nivel malo; y el 29. % opinan que tiene un nivel bueno.

Tabla 6

Descripción de la tangibilidad en los usuarios del Hospital de Apoyo II-2, Sullana - 2023.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	74	56.1	56.1
NIVEL REGULAR	24	18.2	74.2
NIVEL BUENO	34	25.8	100.0
Total	132	100.0	

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 6 el 56.1 % de los encuestados opinan que la tangibilidad, en el Hospital de Apoyo II-2 de la Ciudad de Sullana, tiene un nivel malo; el otro 25.8% opinan que tiene un nivel bueno; y el 18.2 % opinan que tiene un nivel regular.

Tabla 7

Descripción de la empatía en los usuarios del Hospital de Apoyo II-2, Sullana - 2023.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	60	45.8	45.8
NIVEL REGULAR	33	25.2	71.0
NIVEL BUENO	38	29.0	100.0
Total	132	100.0	

De acuerdo con la tabla 7 el 45.8 % de los usuarios encuestados opinan que la empatía, en el Hospital de Apoyo II-2 de la Ciudad de Sullana, tiene un nivel malo; el otro 29.0% opinan que tiene un nivel bueno; y el 25.2 % opinan que tiene un nivel regular.

Tabla 8

Descripción de la capacidad de respuesta en los usuarios del Hospital de Apoyo II-2, Sullana - 2023.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	65	49.2	49.2
NIVEL REGULAR	40	30.3	79.5
NIVEL BUENO	27	20.5	100.0
Total	132	100.0	

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 8 el 49.2 % de los usuarios encuestados opinan que la capacidad de respuesta, en el Hospital de Apoyo II-2 de la Ciudad de Sullana, tiene un nivel malo; el otro 30.3% opinan que tiene un nivel regular; y el 20.5 % opinan que tiene un nivel bueno.

Contrastación de hipótesis

Tabla 9

Determinación de qué manera la gestión de la calidad influye en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1728,027 ^a	754	0.000
Razón de verosimilitud	590.702	754	1.000
Asociación lineal por lineal	70.066	1	0.000
N de casos válidos	131		

a. 810 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

De acuerdo con la tabla 9 el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$); por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula; es decir la gestión de la calidad influye significativamente en la atención al usuario, en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023.

Tabla 10

Correlaciones				
			GESTION DE LA CALIDAD	SATISFACCION AL USUARIO
Tau_b de Kendall	GESTION DE LA CALIDAD	Coefficiente de correlación	1.000	,544**
		Sig. (bilateral)		0.000
	SATISFACCION AL USUARIO	N	132	131
		Coefficiente de correlación	,544**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
N			131	131

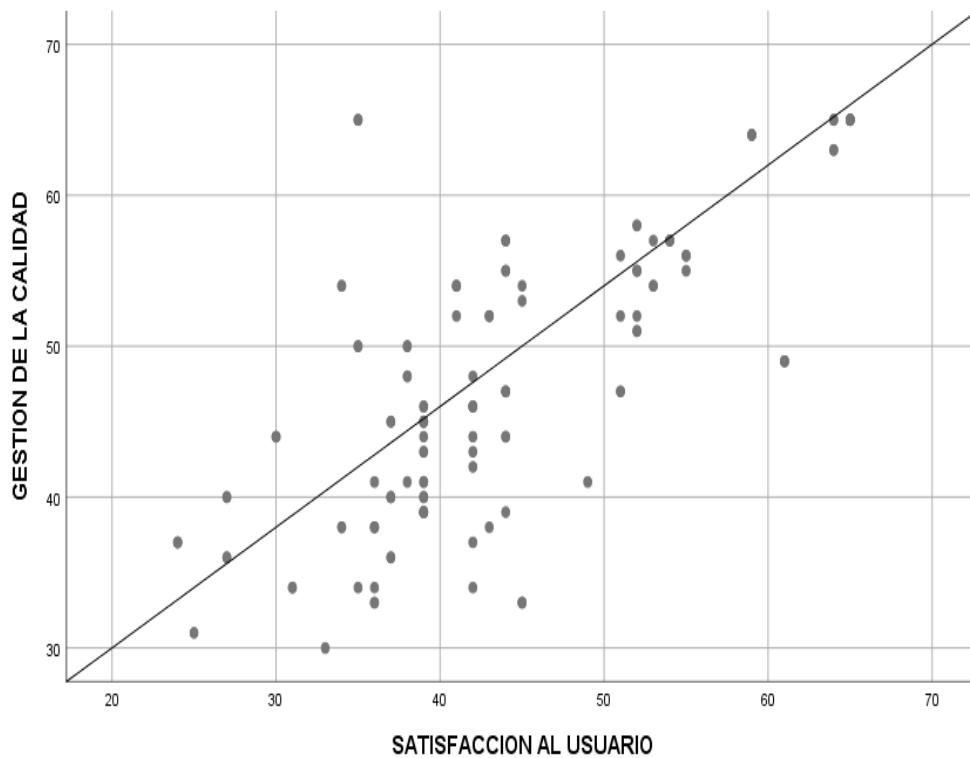
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Así mismo, en la tabla 10 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es ,544 lo que significa que entre las variables gestión de la calidad y satisfacción al

usuario existe una correlación positiva débil. Pero de acuerdo con el nivel de significancia menor al 0.05 ($0.000 < 0.05$), se puede concluir que la gestión de la calidad influye significativamente en la satisfacción al usuario, en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023.

Figura 1

Diagrama de Dispersión entre Gestión de la Calidad y la satisfacción al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023.



Interpretación

De acuerdo con la figura 1, entre la gestión de la calidad y la satisfacción al usuario, existe una correlación positiva débil de 0,544; lo que significa que ambas variables se mueven en el mismo sentido.

Tabla 11

Establecimiento de la influencia de la calidad humana en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana – 2023.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	858,010 ^a	351	0.000
Razón de verosimilitud	456.122	351	0.000
Asociación lineal por lineal	59.387	1	0.000
N de casos válidos	132		

a. 392 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

De acuerdo con la tabla 11 el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$); por lo tanto, la dimensión humana afecta significativamente la atención al usuario, en el Hospital de Apoyo II-2, de la ciudad de Sullana, 2023.

Tabla 12

Análisis de correlación de la dimensión humana y la satisfacción al usuario, en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana – 2023.

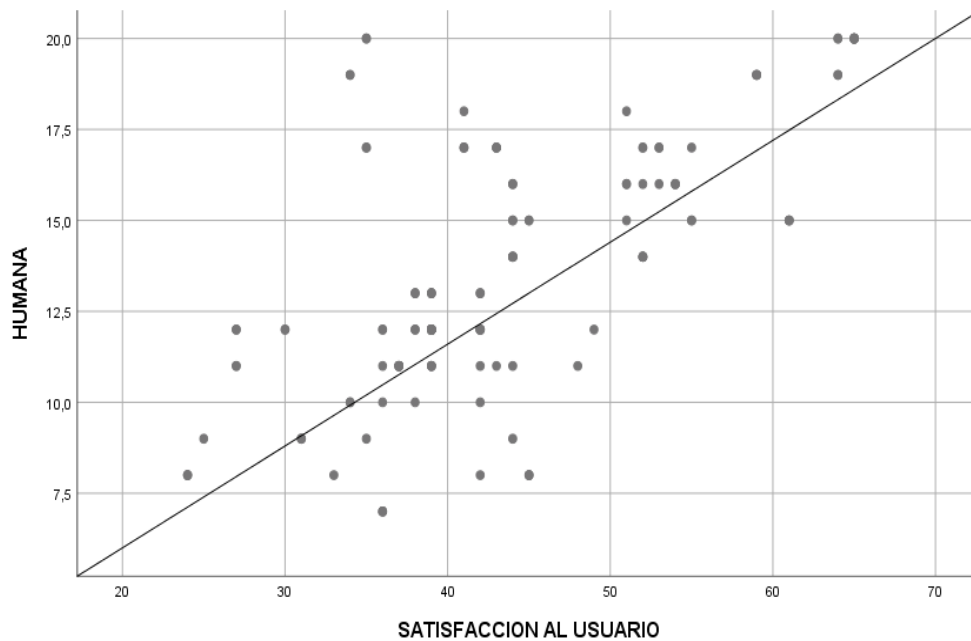
Correlaciones					
		SATISFACCION AL USUARIO		HUMANA	
Tau_b de Kendall	SATISFACCION AL USUARIO	Coeficiente de correlación	1.000	,506**	
		Sig. (bilateral)		0.000	
			N	132	132
	HUMANA	Coeficiente de correlación	,506**	1.000	
Sig. (bilateral)		0.000			
N		132	132		

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

Así mismo, en la tabla 12 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es ,506** lo que significa que entre la dimensión humana y la variable satisfacción al usuario existe una correlación positiva débil. Pero de acuerdo al nivel de significancia menor al 0.05 ($0.000 < 0.05$), se puede concluir que la dimensión humana influye significativamente en la atención al usuario, en el Hospital de Apoyo II-2, de la ciudad de Sullana, 2023.

Figura 2

Diagrama de Dispersión entre la dimensión humana y la satisfacción al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana – 2023.



Interpretación

De acuerdo con la figura 2, entre la dimensión humana y la satisfacción al usuario, existe una correlación positiva débil de ,506**; lo que significa que ambas variables se mueven en el mismo sentido.

Tabla 13

Precisión de la influencia de la dimensión técnico- científico en la atención en al usuario, en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana – 2023.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	765,177 ^a	324	0.000
Razón de verosimilitud	397.567	324	0.003
Asociación lineal por lineal	68.541	1	0.000
N de casos válidos	132		

a. 364 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

De acuerdo con la tabla 13 el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$); por lo tanto, la dimensión técnico- científico influye significativamente en la atención al usuario, en el Hospital de Apoyo II-2, de la ciudad de Sullana, 2023.

Tabla 14

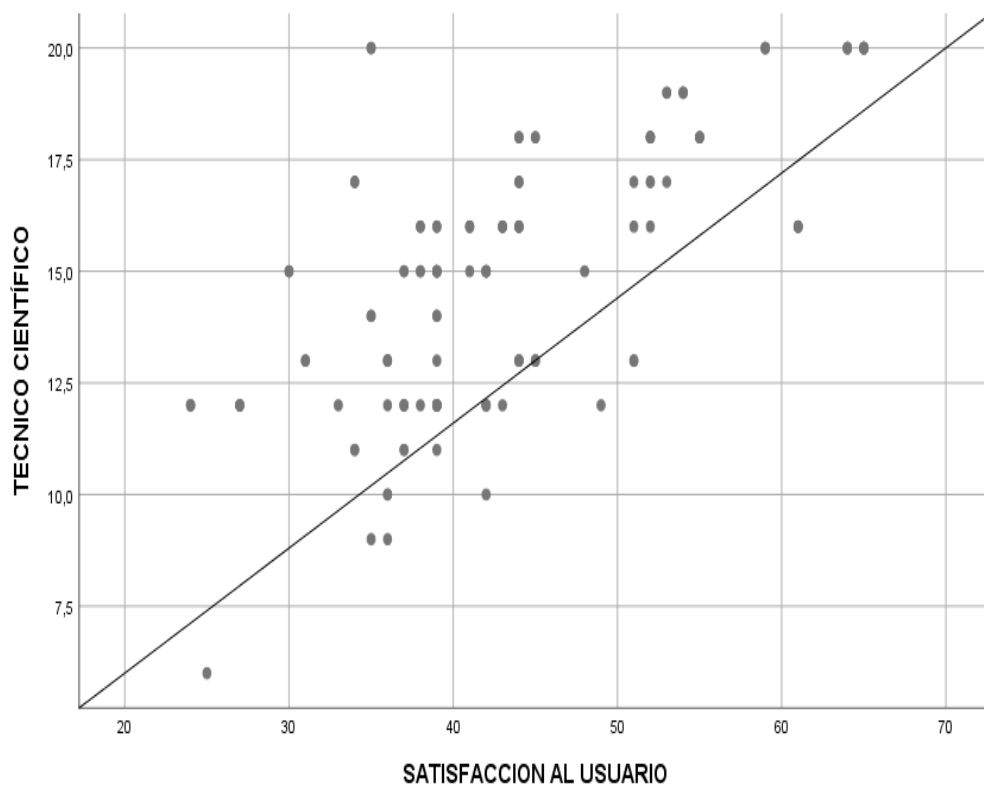
Correlación de la dimensión técnico- científico y la satisfacción al usuario, en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana – 2023.

Correlaciones			
		SATISFACCION AL USUARIO	TECNICO CIENTÍFICO
	Coefficiente de correlación	1.000	,566**
	Sig. (bilateral)		0.000
Tau_b de Kendall	N	132	132
	Coefficiente de correlación	,566**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	132	132

De acuerdo con la tabla 14 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es ,566** lo que significa que entre la dimensión técnico – científico y satisfacción al usuario existe una correlación positiva débil. Pero de acuerdo al nivel de significancia menor al 0.05 ($0.000 < 0.05$), se puede concluir que la dimensión técnica – científico afecta significativamente la satisfacción al usuario, en el Hospital de Apoyo II-2, de la ciudad de Sullana, 2023.

Figura 3

Diagrama de Dispersión entre la dimensión técnico científico y la satisfacción al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana - 2023.



Interpretación

De acuerdo con la figura 3, entre la dimensión técnico - científico y la satisfacción al usuario, existe una correlación positiva débil de ,566**; lo que significa que ambas variables se mueven en el mismo sentido.

Tabla 15

Identificación de la influencia del entorno o calidad del ambiente laboral en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana - 2023.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	894,890 ^a	378	0.000
Razón de verosimilitud	430.034	378	0.033
Asociación lineal por lineal	54.055	1	0.000
N de casos válidos	132		

De acuerdo con la tabla 15 el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$); por lo tanto, la dimensión entorno o calidad del ambiente laboral influye significativamente en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, de la ciudad de Sullana, 2023.

Tabla 16

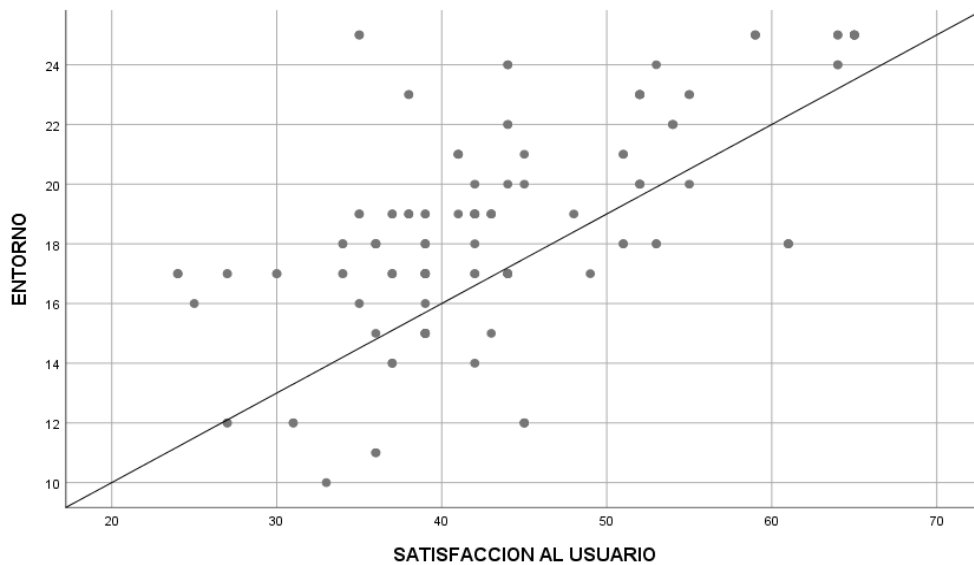
Análisis de correlación de la dimensión entorno y la satisfacción al usuario, en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana - 2023.

Correlaciones				
		SATISFACCION AL USUARIO		ENTORNO
Tau_b de Kendall	SATISFACCION AL USUARIO	Coficiente de correlación	1.000	,470**
		Sig. (bilateral)		0.000
	ENTORNO	N	132	132
		Coficiente de correlación	,470**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
N		132	132	

De acuerdo con la tabla 16 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es ,470**; lo que significa que entre las variables entorno y satisfacción al usuario existe una correlación positiva débil. Pero de acuerdo al nivel de significancia menor al 0.05 ($0.000 < 0.05$), se puede concluir que la dimensión entorno influye significativamente en la atención al usuario, en el Hospital de Apoyo II-2, de la ciudad de Sullana, 2023.

Figura 4

Diagrama de Dispersión entre la dimensión entorno y la satisfacción al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana - 2023.



Interpretación

De acuerdo con la figura 4, entre la dimensión entorno y la satisfacción al usuario existe una correlación positiva débil de ,470**; lo que significa que ambas variables se mueven en el mismo sentido.

Análisis y discusión

Análisis y discusión del objetivo general: Determinar de qué manera la gestión de la calidad influye en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023.

De acuerdo con la tabla 9 el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$); por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula; es decir la gestión de la calidad influye significativamente en la atención al usuario, en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023. Estos resultados concuerdan con Matutti (2022) cuya investigación tuvo como objetivo general, establecer la relación que existe entre la gestión y la calidad de atención a los usuarios del SIS. Resaltando que es un problema frecuente y latente que los usuarios requieran buscar soluciones, sin embargo, el mal manejo, la demora y la falta de supervisión del sistema de gestión de la calidad, no coadyuva a brindar la atención adecuada. Concluyendo, que no existe una relación entre las variables, toda vez que la forma que dirige el Hospital a través de la gestión de la calidad, no transmite una comunicación asertiva, ni muchos menos logra una relación significativa de asistencia en los usuarios, estando la brecha muy alejada para el logro de los objetivos. Así mismo, concuerdan con Gárate (2014) hace referencia a la Administración Total de Calidad de Philip Crosby, quien durante el año 1926 hasta el año 2001, hizo encapé de los cuatro principios de la administración del mejoramiento de la calidad, con el objetivo de la continuidad. Tratándose acerca de la ejecución del requerimiento, como un concepto de calidad total. Teniendo presente que, para la realización de algún producto, debe satisfacer las necesidades y cubrir las expectativas, para su correcto cumplimiento y superación de la misma. Según los resultados, es importante que el usuario recibe un servicio de calidad. Existen elementos de la gestión de la calidad que influyen significativamente en la buena y adecuada atención al usuario o paciente en el Hospital de Apoyo II-2 de la ciudad de Sullana.

Análisis y discusión del objetivo específico 1: Describir la gestión de la calidad en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana-2023.

Según la tabla 1, el 44.7% de los usuarios encuestados opinan que el Sistema de la Gestión de la Calidad, en el Hospital de Apoyo II-2 de la Ciudad de Sullana, tiene un nivel regular;

el 31.1 % opinan que tiene un nivel malo; y el 24.2% opinan que tiene un nivel bueno. Estos resultados coinciden con Pazmiño (2021) su objeto de estudio fue con respecto a la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. Haciendo mención que el direccionamiento de implementar una gestión de calidad en la atención brindada es que estén orientados de ayudar a los usuarios, y esto debe ajustarse a la realidad, al tiempo y a las necesidades y demandas cambiantes. Concluyendo, que el paciente debe ser la prioridad en los centros de salud y la satisfacción del cliente debe ser el parámetro más importante para juzgar la calidad del servicio que presta una institución de salud. Siendo, que, con un sistema de gestión de calidad, se estandaricen los procedimientos que logren cumplir con el objetivo principal, que es brindar de forma eficiente la mejor atención, y se pueda continuar con el control de las acciones correctivas frente a ello. La investigación se relaciona con la fundamentación científica, donde los autores Hernández, Martínez y Rodríguez (2009) mencionan que la visión de Karoul Shikawa, quien se sustenta en el dominio y la comprobación de la calidad. Su investigación de la corriente vanguardista, constituye el cimiento para la sistematización de la calidad en la actualidad. Son pocos los principios que se relación con la calidad total como: el control que no demuestra resultados satisfactorios no se debe denominar así. Cabe precisar, que introducirse en esta actividad origina el incremento monetario para la empresa. De acuerdo con los resultados, actualmente los centros de salud se pueden diferenciar a través del servicio que brindan; por tanto, éste debe ser de mucha calidad y un elemento que se constituya en una ventaja competitiva en el sector salud en la ciudad de Sullana.

Análisis y discusión del objetivo específico 2: Analizar la satisfacción al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana- 2023.

De acuerdo con la tabla 5 el 39.7 % de los usuarios encuestados opinan que la satisfacción al usuario, en el Hospital de Apoyo II-2 de la Ciudad de Sullana, tiene un nivel regular; el otro 31.3% opinan que tiene un nivel malo; y el 29. % opinan que tiene un nivel bueno. Los resultados obtenidos concuerdan con Maggi (2018) su tesis tuvo como objetivo fundamental, determinar el nivel de satisfacción del usuario frente a la atención y calidad brindada en los servicios de salud. Argumentando que, debido a la alta demanda de pacientes en los Hospitales Públicos de Ecuador, conlleva a que sea un tema de total relevancia, toda vez que se debe garantizar la adecuada accesibilidad a los servicios de salud, lo que constituye el compromiso de velar por el bienestar y la respectiva atención

al usuario. Concluyendo que el servicio de salud que brinda el Hospital, no se encuentra en la capacidad de poder salvaguardar la seguridad del paciente, provocando que la atención y la calidez del trato al usuario sea precaria y deficiente. Con respecto a la Satisfacción al Usuario, se sustenta que una de las dimensiones de servicios y productos se encuentra sujetas a la satisfacción del usuario. Es por ello que, Carmona y Leal (1998) nos mencionan la teoría que fue planteada por Herzberg a cerca de los dos factores de satisfacción, donde se centra en el ámbito laboral. De acuerdo con este planteamiento, existen diversas circunstancias que determinan la insatisfacción laboral. Donde la mayoría de factores de crecimiento han originado satisfacción cuando de nivel autosuficiente se tratase, mas no producirá insatisfacción cuando su nivel no esté acorde a los parámetros antes indicados. Según los resultados y teniendo en cuenta los antecedentes y la fundamentación científica, un cliente o usuario o paciente, debe ser atendido con mucha calidad en el servicio; por tanto, la atención al usuario deber ser prioritario en el sector salud, en la ciudad de Sullana.

Análisis y discusión del objetivo específico 3: Establecer la influencia de la calidad humana, en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023.

De acuerdo con la tabla 11 el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$); por lo tanto, la dimensión calidad humana afecta significativamente la atención al usuario, en el Hospital de Apoyo II-2, de la ciudad de Sullana, 2023. Estos resultados coinciden con Palacios, Álvarez y Ramírez (2020) artículo que presento con el objetivo de contribuir a la mejora del sistema de gestión de la calidad frente a la asistencia proporcionada a los afiliados del Hospital General Machala, mediante la implementación de un procedimiento de modelo administrativo. Concluyendo que la atención brindada que reciben los afiliados al SIS no cumplen con los estándares de calidad, debido a que no existe un sistema de gestión de la calidad idóneo, además no cuentan con un adecuado ambiente laboral y el lugar de trabajo no es el indicado para el ejercicio de sus actividades, viéndose reflejado la deficiencia al momento de satisfacer las necesidades del afiliado. En base a ello, el tercer objetivo específico refiere, Establecer la influencia de la calidad humana, en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023. Indicando la pregunta 01, ¿Está conforme con la metodología del modelo de Calidad durante el proceso de atención al usuario?, que el 50.6% de encuestados, nos mencionan que a veces la metodología del modelo de calidad se ve reflejada en la asistencia a los usuarios en el Hospital. Asimismo,

un 20.8% de encuestados, señalan que casi siempre cumple con la finalidad, mientras que el 15.6% mencionan que siempre y el 11.7% señalan que casi nunca. De acuerdo con los resultados, en un centro de atención sobre la vida y la salud, como es un hospital, el personal asistencial médico y administrativo, en todo momento deben tratar al usuario con una altísima calidad humana. Partiendo que el ser humano tiene un inmenso complejo de actitudes y aptitudes, que lo hacen muy sensible al mal trato que se le otorga en un Hospital.

Análisis y discusión del objetivo específico 4: Precisar la influencia de la calidad técnico-científico, en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023.

De acuerdo con la tabla 13 el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$); por lo tanto, la dimensión técnico- científico influye significativamente en la atención al usuario, en el Hospital de Apoyo II-2, de la ciudad de Sullana, 2023. Estos resultados coinciden con Chacón (2018) tesis que presento con el objetivo de determinar la eficacia y eficiencia del control de procedimientos por medio de resultados e indicadores, que son objeto de medición de una asistencia intangible y tangible. Se concluye, que la puesta en marcha de la aplicación del Modelo de Gestión de Calidad, basado en un planteamiento de procedimientos aplicados a un Hospital Nacional de Pediatría, influyendo en el buen desempeño de sus actividades, resaltando en el incremento de los estándares de calidad y la satisfacción sostenida del paciente. En base a ello, el cuarto objetivo específico refiere, Precisar la influencia de la calidad técnico-científico, en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023. Indicando la pregunta 06, ¿Has visto reflejado el nivel de eficiencia y eficacia en la implementación de medidas para la mejora de la calidad?, que el 44.2% de encuestados, nos mencionan que a veces se ha visto reflejado la eficiencia y eficacia de los trabajadores del Hospital para la mejora de la calidad. Asimismo, un 27.3% de encuestados, señalan que casi siempre cumple con la labor, mientras que el 14.3% mencionan que siempre y el 13% señalan que casi nunca. Según los resultados y teniendo en cuenta el antecedente, en los establecimientos de salud el estado técnico de la asistencia se encuentra dirigido a elegir mejores procesos y decisiones que garanticen la seguridad del usuario. Asimismo, los métodos científicos deben estar acorde con la calidad y efectividad para la obtención de mejores resultados.

Análisis y discusión del objetivo específico 5: Identificar la influencia del entorno o la calidad del ambiente laboral en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023.

Según la tabla 15, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$); por lo tanto, la dimensión entorno o calidad del ambiente laboral influye significativamente en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, de la ciudad de Sullana, 2023. Estos resultados coinciden con Canchero (2023) en su tesis tuvo como objetivo general, determinar el nivel de satisfacción de los parientes del entorno del paciente en la UCI del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2018. Concluyendo, que todas las dimensiones han superado el 60% de alcance, evidenciando que la satisfacción general arrojó el 79,9%, superando el 70,5% del nivel de satisfacción familiar. En base a ello, el quinto objetivo específico refiere, Identificar la influencia del entorno o la calidad del ambiente laboral en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023. Indicando la pregunta 13, ¿La actitud empática del trabajador de salud, refleja una correcta y oportuna atención al usuario?, que el 45.5% de encuestados, nos mencionan que a veces se ha visto reflejado la actitud empática de los trabajadores del Hospital en la atención al usuario. Asimismo, un 26% de encuestados, señalan que siempre son empáticos, mientras que el 16.9% mencionan que casi siempre y el 10.4% señalan que casi nunca. De acuerdo con los resultados, el entorno en un centro de salud debe de prevalecer, toda vez, que coopera con la apreciación de bienestar física, psicológica y emocional del usuario y su familia.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

De acuerdo con los resultados del objetivo general, la gestión de la calidad influye significativamente en la atención al usuario, en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023; debido que el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$); por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Según los resultados del objetivo específico 1, el 44.7% de los usuarios encuestados opinan que el Sistema de la Gestión de la Calidad, en el Hospital de Apoyo II-2 de la Ciudad de Sullana, tiene un nivel regular; el 31.1 % opinan que tiene un nivel malo.

Así mismo, según los resultados del objetivo específico 2, el 39.7 % de los usuarios encuestados opinan que la satisfacción al usuario, en el Hospital de Apoyo II-2 de la Ciudad de Sullana, tiene un nivel regular; el otro 31.3% opinan que tiene un nivel malo; y el 29. % opinan que tiene un nivel bueno.

Según los resultados referente al objetivo específico **3**, la dimensión calidad humana influye significativamente en la atención al usuario, en el Hospital de Apoyo II-2, de la ciudad de Sullana, 2023; debido que el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$).

De acuerdo con los resultados del objetivo 4, la dimensión técnico- científico influye significativamente en la atención al usuario, en el Hospital de Apoyo II-2, de la ciudad de Sullana, 2023; debido que el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$).

Finalmente, de acuerdo con los resultados del objetivo específico 5, la dimensión entorno o calidad del ambiente laboral influye significativamente en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, de la ciudad de Sullana, 2023; debido que el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$).

Recomendaciones

Se recomienda fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad mediante la creación de protocolos, asesorías y capacitaciones dirigidos al personal asistencial y administrativo del Hospital de Apoyo II-2 de la Ciudad de Sullana, con el fin de brindar una buena atención al usuario.

Se recomienda instaurar un sistema de Gestión de la Calidad que priorice la accesibilidad a la salud y parámetros en atención al usuario, con el objetivo erradicar la inequidad y desigualdades que puedan generar que se vean afectados, frente a la asistencia del personal de salud del Hospital de Apoyo II-2 de la Ciudad de Sullana.

Se recomienda garantizar un mejor trato por parte del personal de salud frente a las necesidades que se le presenten al usuario, con el fin de salvaguardar la integridad física, psicológica y emocional del paciente y los familiares del Hospital de Apoyo II-2 de la Ciudad de Sullana.

Se recomienda al Gobierno Central, financiar un presupuesto justo y acorde en función de un sistema de salud, que pueda contribuir en la movilización, acumulación y asignación de recursos tecnológicos y adquisición de bienes muebles para la mejora de la calidad y de la atención al usuario.

Se recomienda al personal asistencial y administrativo mantener un excelente clima laboral y ambiente organizacional, ello conllevará a que exista una alta probabilidad de obtener un nivel significativo de compromiso asistencial en favor al usuario del Hospital de Apoyo II-2 de la Ciudad de Sullana.

Referencias Bibliográficas

- Alfaro, E. y. (2008). Tesis "*Caracterización y Diagnostico del Nivel de Calidad y Competitividad de las Empresas Trilladoras de Café en la Ciudad de Marta*" tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial. Santa Marta, Colombia: Repositorio Universidad de Magdalena. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/270124237.pdf>
- Ayala, I. (2019). Tesis "*Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en setiembre del 2018*" para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Lima, Perú: Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10351/Ayala_si.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Balart, M. (2018). "*La empatía: La clave para conectar con los demás, Claves del poder personal*". Observatorio de Recursos Humanos y Relaciones Laborales. Obtenido de https://clasica.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf
- Canchero, A. (2023). Tesis "*Calidad de Atención y Satisfacción del familiar del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018*", para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. Lima, Perú: Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/19814/Canchero_ra.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carmona, A. y. (1998). "*La Teoría de los Dos Factores en la Satisfacción al Cliente*". Sevilla, España: Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/187754.pdf>
- Chacon, J. (2018). Tesis "*Modelo de gestión de calidad para hospitales*" tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas. Lima, Perú: Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/8344>

- Cóndor, J. (2018). Tesis "*Gestión de Calidad de Servicios de los Usuarios en el Hospital de Apoyo- Junín, 2018*" para optar el Grado de Maestro en Gestión Pública,. Junín, Perú: Repositorio Universidad Cesar vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34806/condor_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuba, M. (2022). Tesis "*Calidad percibida del cuidado de enfermería de los pacientes post operados de un Hospital Nacional de Lima metropolitana* " Tesis para optar el Grado Academico de Magister en Enfermeria con mension en gestion en enfermeria . Lima., Peru.: Repositoria Universidad Nacional Maryor de San marcos . Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/19172/Campos_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Davis, G. (2014). "*Gestion de Calidad para la Excelencia Organizacional. Gestipolis*". Obtenido de <file:///C:/Users/FERNANDO%20SILVA/Downloads/portalderevistas,+articulo7.pdf>
- Deming. (1989). "*Calidad, Productividad y Calidad; La salida de la crisis*". Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Droguett, F. (2012). "*Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*". Santiago, Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2c%20F..pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Gárate, S. (2014). Tesis "*Propuesta en un Sistema de Control de Calidad Cero defectos en la Empresa Gráficas Hernández Cía. Ltda*" tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial. Cuenca, Repositorio de la Universidad de Cuenca, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5062/1/TESIS.pdf>

- Garayar, S. (2018). Tesis "*Calidad de atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos- 2018*" para optar el Grado Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. Lima, Perú: Repositorio Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29813/garayars.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gastiaburu, D. (2021). Tesis "*Calidad de la atención expresada en la satisfacción por la atención percibida por los usuarios externos del consultorio de Neurología del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" en relación a sus expectativas, 2018*". Lima, Perú: Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16644/Gastiaburu_rd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutierrez, U. (2021). Tesis "*Implementación de historia clínica electrónica en la mejora de la calidad de atención del servicio de odontología del Hospital Hermilio Valdizán Lima - Perú*" tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública. Lima, Perú: Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos. **Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/17472>**
- Hernandez. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234>
- Hernandez, M. M. (2009). Tesis "*Sistematización de Procesos en una Empresa de Publicidad Bajo La Norma 9001:2008*" tesis para optar el Título de Licenciado en Ciencias de la Informática. Repositorio del Instituto Politécnico Nacional, México. Obtenido de <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/5538/C7.1401.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llallico, J. (2018). Tesis "*Calidad de la atención odontológica basado en intangibles de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*" tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista. Lima, Perú: Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10151/Llallico_rj.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Lopez, M. y. (2019). Tesis “*Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera. 2018*” para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia. Lima, Perú: Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10128/Nino_ni.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Maggi, W. (2018). Tesis “*Evaluación de la Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*” tesis para optar el título de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud. Guayaquil, Ecuador: Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Matutti, A. (2022). Tesis “*La Gestión y la Calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021*” tesis para optar el grado académico en magister en gestión pública . Pucallpa, Perú. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5389/B5_2022_UNU_MAESTRIA_2022_TM_ARTURO_MATUTTI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Medina, A. &. (2016). “*Determinación sistémica de valores tangibles e intangibles y atributos claves*”. Systems & Design: Beyond Processes and Thinking. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales%20Elena%20Huanca%20Tesis%20Titulo%20Profesional%20Profesional%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Murillo, L. (2018). “*Fundamentos de Servicio al Cliente*”. Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria del Área Andina. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3523/93%20FUNDAMENTOS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Najul, J. (2011). *"El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio"*. Valencia, Venezuela: Observatorio Laboral Revista Venezolana. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148002.pdf>
- Navarro, C. (2022). Tesis *"Mejora continua y la gestión de la calidad del servicio en los usuarios internos de un hospital de Guayaquil, 2022"*, tesis para optar grado academico de maestra en gestion de servicios de salud. Piura, Peru: Repositorio Universidad Cesar Vallejo . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96563/Navarro_BCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palacios, P. A. (2020). Revista *"Gestión de Calidad del Proceso de Atención al Usuario"*. *Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 30. Obtenido de <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/421>
- Pappas, Z. y. (2016). *"Calidad Gestion de la Gestion del Aprendizaje Sitemas: una perspectiva de la experiencia del usuario"*. Obtenido de <file:///C:/Users/FERNANDO%20SILVA/Downloads/portalderevistas,+articulo7.pdf>
- Pazmiño, F. (2021). Tesis *"Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Basico San Miguel de la Provincia Bolivar"* Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas. Ambato, Ecuador: Repositorio Universidad Tecnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/32457/1/019%20ADE.pdf>
- Piedra, I. (2019). Tesis *"Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II-EsSalud Vitarte 2017"* tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud. Lima, Perú: Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos . Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10490/Piedra-vi.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Quispe, G. (2016). "*Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo*". Ecuador. Obtenido de <https://www.uv.mx/iesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Reaño, R. (2021). Tesis "*Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019*" tesis para optar título profesional de licenciado de Administración. Chiclayo, Perú: Repositorio Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ribera, R. (2008). "*Empresa y calidad humana*". Costa Rica: Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales. Obtenido de <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistaicade/article/viewFile/337/265>
- Rodriguez, B. (2008). "*Principios y teorías a ser aplicadas a los modelos de gestión de calidad en las Universidades*". Antioquia, Colombia: Repositorio Universidad de Antioquia. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/download/2210/1781/7042>
- Rodriguez, P. &. (2011). "*Servicio de medicina Preventiva y Gestion de la Calidad*". Madrid, España: Unidad docentes de la Escuela Nacional de Sanidad. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20441/aguirre_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, R. (2020). Tesis "*Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de medicina de un hospital nacional 2019*" para optar el título Profesional de Licenciada en Enfermería. Lima, Perú: Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11845/Rojas_yr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salud, M. d. (2006). "*Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*". Documento Tecnico RM 519-2006/MINSA, 23. Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf

Santillán, S. (2018). Tesis "*Nivel de desarrollo de la gestión de la calidad en los servicios de enfermería del Hospital Central FAP 2007-2016*" para optar el Grado Academico de Magíster en Enfermeria con mención en Gestión en Gerencia. Lima, Perú: Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8458/Santillan_hs.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Torres, L. (2015). Tesis "*Factores Asociados al Nivel de Satisfacción sobre la Calidad de Atención del Usuario externo centro de salud de Picsi, 2015*" tesis para optar el Grado de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud. Lima, Perú: Repositorio Universidad San Martin de Porres. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2116/ramos_la.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velázquez, B. (2004). "*La formación de la Satisfacción, Insatisfacción del Consumidor y del Comportamiento de Queja: Aplicación al Ámbito de Restaurantes*". Valencia, España: Repositorio Universida de Valencia. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9662/moliner.pdf>

Velez, S. y. (2021). Tesis "*Calidad de la atención de los servicios de salud Colombia en los últimos diez*" Tesis para optar el grado de auditor en salud. Medellín, Colombia. Obtenido de https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21060/6/VelezSusan_GonzalezYolima_2021_CalidadAtenci%C3%B3nServiciosSalud.pdf

Villanueva, T. (2020). Tesis "*Calidad de atención y fidelización de pacientes en consultorios externos del Hospital de Emergencias Pediátricas- Lima 2019*" tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos . Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15925/Villanueva_at.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villaverde, J. (2012). Tesis "*Propuesta de implementación de los 14 principios del Dr. Deming en una empresa de envases y envolturas plásticas*" tesis para optar el Grado de Magister en Ingeniería Industrial con Mención en Gestión de Operaciones. Lima, Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4478/VILLAVERDE_JESUS_PRINCIPIOS_DEMING.pdf?sequence=1

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variab les	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición
Gestión de la Calidad	Según Deming (1989) “señala que es la forma en que un usuario percibe que el uso de un determinado servicio ha satisfecho sus necesidades y expectativas, surgiendo en el usuario una opinión que califica la utilidad de dicho servicio.” (p.16).	Mecanismos y herramientas primordiales que adopta el Establecimiento de Salud frente a la insatisfacción de los usuarios, debiendo existir un mejor control, aseguramiento y mejoramiento en el servicio brindado, para cubrir las expectativas y necesidades que el paciente se encuentre atravesando. Esta variable se medirá a través de las siguientes dimensiones: Dimensión Humana, dimensión técnico científico y dimensión y dimensión entorno.	Dimensión Humana	Confiabilidad y Liderazgo	1-2	La escala de medición será: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Organización del servicio	3-4	
			Dimensión Técnico-Científico	Eficiencia y Eficacia	5-6	
				Seguridad Integral	7-8	
			Dimensión Entorno	Respeto e igualdad	9-10	
				Comunicación interna	11-12-13	

Satisfacción al Usuario	Según Najul (2011) señala que “es aquella acción de gestión destinada a coadyuvar y satisfacer las necesidades que se les presenta a los usuarios, procurando optimizar la productividad y llegar a la excelencia del servicio brindado” (p.25)	El usuario es cosificado, frente a la asistencia del servicio brindado. Pero los trabajadores de salud podrían optimizar el correcto ejercicio de la gestión de la calidad, satisfaciendo las necesidades del usuario. Esta variable se medirá a través de las siguientes dimensiones: Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta.	Tangibilidad	Condiciones de equipamiento	14-15	
				Innovación de materiales tecnológicos	16-17	
			Empatía	Escucha activa	18-19	
				Tolerancia	20-21	
			Capacidad de Respuesta	Hospitalacion y Exámenes	22-23	
				Tramites de Consulta y Alta	24-25-26	

Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿De qué manera la gestión de la calidad influye en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023?</p>	<p>Gestión de la Calidad</p>	<p>Objetivo General Determinar de qué manera la gestión de la calidad influye en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023.</p> <p>Objetivos Específicos Describir la gestión de la calidad en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana-2023.</p>	<p>Hipótesis alternativa H1: La gestión de la calidad si influye significativamente en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023.</p> <p>Hipótesis nula H0: La gestión de la calidad no influye significativamente en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023.</p>	<p>Tipo y diseño Tipo No experimental, cuantitativo y básico Diseño Descriptivo, correlacional, transversal</p>
	<p>Satisfacción al Usuario</p>	<p>Analizar la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana- 2023.</p> <p>Establecer la influencia de la calidad humana, en la atención al usuario en el</p>		<p>Población y muestra 132 usuarios</p> <p>Técnica e instrumento Técnica La encuesta Instrumento El cuestionario</p>

		<p>Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023.</p> <p>Precisar la influencia de la calidad técnico-científico, en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023.</p> <p>Identificar la influencia de la calidad del ambiente laboral en la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana 2023.</p>		
--	--	--	--	--

Anexo N°3 Cuestionario

LOURDES HERRERA MENDOZA



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de estudios de Administración**

ENCUESTA

Estoy realizando una investigación científica, referente a La Gestión de la Calidad y la Atención al Usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana-2023. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

I PARTE

En esta primera parte de la encuesta, le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted. Por favor marque con una (X), el número o la alternativa que considere correcta en cada una ellas.

Sexo:

1. Masculino ()
2. Femenino ()

Edad:

1. 18 - 28 años ()
2. 29 - 39 años ()
3. 40 - 50 años ()
4. 51 - 61 años ()

II PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la **Gestión de la Calidad**; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

VARIABLES 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD

N°	DIMENSION 1: HUMANA	1	2	3	4	5
1.	¿Está conforme con la metodología del modelo de Calidad durante el proceso de atención al usuario?					
2.	¿Garantiza la capacidad de apoyo activo entre quienes intervienen en el proceso de atención?					
3.	¿Existe claridad en los objetivos de la calidad y motivación del personal de salud para alcanzarlos?					
4.	¿Participas proactivamente en los procesos de mejora y disposición de ejecución entre el personal de salud?					
	DIMENSIÓN 2: TÉCNICO- CIENTIFICO					
5.	¿Está de acuerdo con la implementación de estrategias competentes para la asistencia inmediata al usuario externo?					
6.	¿Has visto reflejado el nivel de eficiencia y eficacia en la implementación de medidas para la mejora de la calidad?					
7.	¿Está conforme con la atención al usuario, sin importar el grado y nivel de complejidad?					
8.	¿Se ha garantizado la seguridad y privacidad en su información médica?					
	DIMENSIÓN 3: ENTORNO					
9.	¿Los trabajadores de salud mostraron interés frente a su problema de salud?					
10.	¿Se ha garantizado su acceso a la salud sin diferencias sociales, económicas o de otra índole?					
11.	¿Está de acuerdo que debe prevalecer el respeto mutuo entre el personal de salud y el usuario?					
12.	¿Participa de la promoción de la salud de manera oportuna y eficaz, como una estrategia de comunicación de la empresa?					
13.	¿La actitud empática del trabajador de salud, refleja una correcta y oportuna atención al usuario?					

III PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la **Satisfacción del usuario**; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN AL USUARIO.

N°	DIMENSIÓN 4: TANGIBILIDAD	1	2	3	4	5
14.	¿El Hospital de Apoyo II-2 de Sullana te brinda servicios de calidad con áreas debidamente equipadas?					
15.	¿Estás conforme con el material informativo que te brinda el Hospital de Apoyo II-2?					
16.	¿ El Hospital de Apoyo II-2 de Sullana te brinda soluciones y tratamientos modernos que permitan mejorar tu calidad de vida?					
17.	¿Los diagnósticos médicos que recibes son de carácter innovador y acorde a la innovación tecnológicas?					
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA					
18.	¿Estás conforme con la atención que te brindan los trabajadores del Hospital de Apoyo II-2 de Sullana?					
19.	¿El trabajador del Hospital de Apoyo II-2 maneja las técnicas de comunicación para resolver sus problemas?					
20.	¿La solución de los trabajadores del Hospital de Apoyo II-2 ha sido rápida ante su problema?					
21.	¿Los trabajadores del Hospital de Apoyo II-2 han sido tolerantes frente a los problemas que atraviesan sus familiares?					
	DIMENSIÓN 6: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
22.	¿Recibió atención adecuada antes y durante su permanencia en el Hospital de Apoyo II-2 ?					
23.	¿Estás satisfecho con la asistencia hospitalaria que brinda el Hospital de Apoyo II-2?					
24.	¿La aceptación de la referencia institucional proveniente de los establecimientos ambulatorios de salud, fueron atendidos rápidamente en el Hospital de Apoyo II-2 ?					
25.	¿El personal de salud ambulatorio respondió a su solicitud de asistencia médica?					
26.	¿Al momento del alta recibió información clara y precisa por parte del personal de salud sobre los tramites a realizar?					

Planillas de juicio de expertos

UNIVERSIDAD SAN PEDRO FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Dr. Jorge Daniel Perez.

Fecha: 22/09/2023 Especialidad:

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Lourdes del Pilar Herrera Mendoza.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada: “La Gestión de la Calidad y la Atención al Usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana-2023”.

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su respect respect a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos – cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					19
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					19
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					19
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					19
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					19
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial						190
Sumatoria Total		190				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		9.5				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{190} = \boxed{0.95}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Firma del Experto
Doctor en Administracion
DNI. 17812596

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Mg. Luis Alberto Vigo Bardales.

Fecha: 22/09/2023 Especialidad: Administracion y finanzas

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Lourdes del Pilar Herrera Mendoza.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada: “La Gestión de la Calidad y la Atención al Usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana-2023”.

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su respect respect a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento		Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Criterios cualitativos –						
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				17	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				17	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				17	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				17	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria parcial					170	
Sumatoria Total		170				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.85				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo

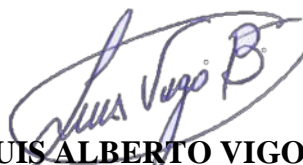
respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{170} = \boxed{0.85}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



MG. LUIS ALBERTO VIGO BARDALES

Magister

DNI. 32949499

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR
JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Mg. Karina Valdiviezo
 Pérez. Fecha: 22/09/2023 Especialidad: Administración

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Lourdes del Pilar Herrera
 Mendoza.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada: “La Gestión de la Calidad y la Atención al Usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana-2023”.

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su respecta respecta a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento		Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Criterios cualitativos –						
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	

Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial					180	
Sumatoria Total		180				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.9				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{180} \div \boxed{200} = \boxed{0.9}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.


Valdiviezo Pérez Karina T.
Magister
02874217.

Variable 1: Gestión de la calidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.861	13

Estadísticas de total de elemento				
ITEMS	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	45.1000	42.322	0.312	0.863
P2	45.0000	38.889	0.655	0.843
P3	44.8000	40.622	0.678	0.845
P4	45.4000	39.600	0.448	0.857
P5	44.6000	41.156	0.367	0.861
P6	45.0000	40.000	0.455	0.856
P7	44.9000	40.544	0.502	0.852
P8	44.8000	38.844	0.594	0.846
P9	44.7000	39.567	0.687	0.842
P10	44.6000	38.933	0.676	0.842
P11	44.2000	43.067	0.466	0.856
P12	45.2000	40.400	0.420	0.858
P13	44.9000	36.989	0.745	0.836

BASE DE DATOS – MUESTRA PILOTO

ENCUESTADOS	VARIABLE 1 : GESTIÓN DE CALIDAD												
	HUMANA				TECNICO - CIENTIFICO				ENTORNO				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
2	3	3	4	2	5	3	3	4	3	3	5	2	2
3	4	3	4	2	5	4	4	5	4	4	5	2	4
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3
7	3	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	3	5
8	4	4	3	4	3	2	4	3	4	5	4	4	3
9	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3
10	2	5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4

Variable 2: Satisfacción al usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.933	13

Estadísticas de total de elemento				
ITEMS	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
P14	44.1000	57.878	0.589	0.932
P15	44.0000	58.667	0.705	0.927
P16	43.8000	55.511	0.738	0.926
P17	44.1000	54.989	0.788	0.924
P18	43.5000	58.056	0.724	0.926
P19	43.8000	57.956	0.765	0.925
P20	43.7000	59.344	0.836	0.924
P21	43.9000	59.211	0.654	0.929
P22	43.8000	60.178	0.721	0.927
P23	43.5000	60.056	0.690	0.928
P24	43.8000	58.622	0.709	0.927
P25	43.6000	62.267	0.450	0.935
P26	43.2000	60.178	0.806	0.925

BASE DE DATOS – MUESTRA PILOTO

VARIABLE 2 : SATISFACCION AL USUARIO													
ENCUESTADOS	TANGIBILIDAD				EMPATÍA				CAPACIDAD DE RESPUESTA				
	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	4	4	2	4	3	4	4	3	4	2	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
7	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
8	2	3	3	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5
9	4	2	2	2	4	4	3	2	4	4	3	5	4
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Herrera Mendoza, Lourdes del Pilar		48514186	2111100352@usanpedro.edu.pe
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
La gestión de la calidad y la atención al usuario en el Hospital de Apoyo II-2, Sullana-2023			
5. Programa Académico			
Administración			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Acceso o Público ² (info@repositorio.usanpedro.edu.pe/acceso/)		<input type="checkbox"/> Acceso restringido ³ (info@repositorio.usanpedro.edu.pe/acceso/) ⁴	
[*] En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento, ⁶




Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	08	07	25

Referente

¹ Según Resolución de Consejo Directivo 17033-2005-JUNEDU-02, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso B.2.
² Ley N° 30003, Ley que regula el Repositorio Institucional Digital de Datos, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.R. 000-2005-EDU.
³ Si el autor opta al tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva pero que se puede hacer llegar de forma en la web y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Responiendo siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo a lo establecido en el inciso de la Ley 30003.
⁴ En caso de que el autor opte la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y número de trámite de acuerdo a lo dispuesto en la directiva N° 009-2009-CDUWV-EDUC (numerosa 02 y 03) que norma el funcionamiento del Repositorio Institucional Digital.
⁵ Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que promueve y difunde el uso de un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Como licencias también garantizan que el autor conserve un alto grado de control.
⁶ Según el inciso 12.2 del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados Académicos y títulos profesionales (RENAT), Las Universidades, Instituciones y centros de educación superior deben como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los resultados en sus repositorios institucionales prestando el don de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente, reconocidos por el Repositorio Digital (RDNI), a través del Repositorio Institucional.
Nota: En caso de haber optado en sus datos, de procedencia de acuerdo a Ley 30003, art. 32, num. 32.3).

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL HOSPITAL DE APOYO II-2, SULLANA-2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	14%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
5	www.osakidetza-svs.org Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Infile Trabajo del estudiante	<1%

9	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
13	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repository.unimilitar.edu.co Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
18	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.unac.edu.pe	

	Fuente de Internet	<1 %
21	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
24	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
25	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
29	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Universidad Católica de Santa María	<1 %

Trabajo del estudiante

32	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Universitas PGRI Yogyakarta Trabajo del estudiante	<1 %
36	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
37	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
38	moam.info Fuente de Internet	<1 %
39	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
42	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %

43	1library.co Fuente de Internet	<1 %
44	idicap.com Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.unaj.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	www.mef.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
47	www11.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %
48	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
49	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
51	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
52	revistas.unilibre.edu.co Fuente de Internet	<1 %
53	Submitted to unhuancavelica Trabajo del estudiante	<1 %
54	www.cofv.es Fuente de Internet	<1 %

55 www.elperuano.com.pe <1 %
Fuente de Internet

56 www.neuquen.gov.ar <1 %
Fuente de Internet

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 6 words
Excluir bibliografía Activo