UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SECCION DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD

GESTIÓN SANITARIA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL POLICLÍNICO POLICIAL AYACUCHO, 2021

Tesis para obtener el Grado de Maestro en Ciencias de la Salud con mención en Gestión de los Servicios de Salud

Autor:

Lagos Arrieta, Richard

Asesor:

Sánchez Romero, Víctor Joel (ORCID: 0000-0001-5056-9244)

Huacho – Perú

2022

ÍNDICE

ÍNDICE i
ÍNDICE DE TABLAS ii
ÍNDICE DE FIGURAS iii
PALABRAS CLAVE iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD v
INTRODUCCIÓN 1
METODOLOGÍA 26
RESULTADOS 31
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN 34
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis inferencial de la correlación entre la gestión sanitaria y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021 (n=159) 32
Tabla 2 Análisis inferencial de la correlación entre la dimensión planificación y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021 (n=159) .. 32
Tabla 3 Análisis inferencial de la correlación entre la dimensión organización y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021 (n=159) .. 33
Tabla 4 Análisis inferencial de la correlación entre la dimensión dirección y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021 (n=159) .. 33
Tabla 5 Análisis inferencial de la correlación entre la dimensión control y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021 (n=159) .. 34
Tabla 6 Gerencia sanitaria 61
Tabla 7 Planificación 62
Tabla 8 Organización 63
Tabla 9 Dirección 64
Tabla 10 Fiabilidad 67
Tabla 11 Capacidad de respuesta 68
Tabla 12 Seguridad 69
Tabla 13 Empatía 70
Tabla 14 Aspectos tangibles 71
Tabla 15 Prueba de normalidad 72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gerencia sanitaria 61
Figura 2 Planificación 62
Figura 3 Organización 63
Figura 4 Dirección 64
Figura 5 Control 65
Figura 6 Satisfacción del usuario externo 66
Figura 7 Fiabilidad 67
Figura 8 Capacidad de respuesta 68
Figura 9 Seguridad 69
Figura 10 Empatía 70
Figura 11 Aspectos tangibles 71

PALABRAS CLAVE

Satisfacción del paciente, usuario, administración hospitalaria, gestión sanitaria.

KEYWORDS

Patient satisfaction, user, hospital administration.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN-OCDE

Área	Ciencias Médicas y de Salud.
Sub-área	Ciencias de la Salud
Disciplina	Salud pública
Línea	Gestión y administración de los servicios de salud.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

USP UNIVERSIDAD SAN PEDRO | 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 **Gestión sanitaria y satisfacción del usuario externo del policlínico policial Ayacucho, 2021"** del (a) estudiante: **Richard Lagos Arrieta,** identificado(a) con **Código Nº 3014100084,** se ha verificado un porcentaje de similitud del 18%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario Nº 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, 6 de Agosto 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.

GESTIÓN SANITARIA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL POLICLÍNICO POLICIAL AYACUCHO, 2021

Resumen

En este informe se ha establecido como finalidad: Determinar la relación que existe entre la gestión sanitaria y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021. Fue de tipo correlacional, de diseño no experimental e investigación básica, la muestra se conformó por 270 usuarios policías atendidos por consultorio externo del Policlínico Policial Ayacucho, se usaron cuestionarios como instrumentos de investigación, para la primera variable se contó con 22 preguntas y una escala de 5 respuestas ordinales, mientras que para la segunda constó con un total de 22 preguntas distribuidas y 7 alternativas. El tipo de prueba de hipótesis fue bilateral hallando que el 69,2% de participantes catalogó a la gestión como aquella que se percibe de forma inadecuada y el 63,5% de los encuestados consideró a la satisfacción del usuario en atención externa como bajo, por otro lado, se confirmó, mediante la prueba estadística de correlación de Rho Spearman, la existencia de relaciones significativas y directas entre las dimensiones de la gestión sanitaria y la variable satisfacción del usuario, como se evidencia en los siguientes datos: planificación y la satisfacción del usuario ($p = 0.000$ y $r = 0.752$); organización y la satisfacción del usuario ($p = 0.000$ y $r = 0.771$); dirección y la satisfacción del usuario ($p = 0.000$ y $r = 0.755$); control y la satisfacción del usuario ($p = 0.000$ y $r = 0.761$). Finalmente, se concluye afirmando que la gestión sanitaria se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021.

Abstract

The purpose of this report is to determine the relationship between health management and external user satisfaction at the Policlinic Policial Ayacucho, 2021. It was of correlational type, of non-experimental design and basic research, the sample consisted of 270 police users attended by external clinic of the Policlinic Policial Ayacucho, questionnaires were used as research instruments, for the first variable there were 22 questions and a scale of 5 ordinal answers, while for the second one it consisted of a total of 22 questions distributed and 7 alternatives. The type of hypothesis test was bilateral, finding that 69.2% of participants classified management as being perceived as inadequate and 63.5% of respondents considered user satisfaction in external care as low. On the other hand, the existence of significant and direct relationships between the dimensions of health management and the user satisfaction variable was confirmed by means of the Rho Spearman correlation statistical test, as evidenced by the following data: planning and user satisfaction (p = 0. 000 and r = 0. 752); organization and user satisfaction (p = 0.000 and r = 0. 771); management and user satisfaction (p = 0.000 and r = 0. 755); control and user satisfaction (p = 0.000 and r = 0.761). Finally, it is concluded by stating that health management is significantly related to external user satisfaction of the Policlinic Policial Ayacucho, 2021.

INTRODUCCIÓN

Antecedentes y fundamentación científica

Rivas (2017), en su tesis realizada en el puesto de Salud Vista Alegre de Villa de Chorrillos con personas que acudían al servicio de Salud Bucal del puesto de Salud de interés, identificó que el 95.83% de los pacientes recibirían un adecuado servicio si el Puesto de Salud obtuviera una mejor tecnología. La gestión estratégica sanitaria orientada a la salud bucal estuvo basada en la prevención de los pacientes. Esta investigación contribuirá a la presente investigación en solucionar problemas de gestión sanitaria en similares escenarios.

Gómez et al. (2020) en su estudio realizado en el Hospital Regional de Cajamarca con usuarios externos hospitalizados en el servicio de Medicina Interna, identificó en el 49.9% de los usuarios un nivel de satisfacción en proceso. Además, en relación a las dimensiones de la satisfacción, se encontró que, un 54.1% se encontró insatisfecho respecto a la fiabilidad. Un 55.1% se mostró insatisfecho en relación a la capacidad de respuesta. Un 50.6% se mostró insatisfecho en relación a la seguridad. El 57.5% se mostró satisfecho respecto a la empatía. Por último, el 51.1% se mostró satisfecho en relación a los aspectos tangibles.

Leonidas (2016), en su tesis realizada en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz - Lima, con usuarios en el consultorio externo de interés, identificó que los usuarios que realizan consulta externa presentan insatisfacción por los servicios que le brinda el hospital, en el área de medicina interna existe mayor insatisfacción, las mujeres atendidas presentan mayor insatisfacción. El grado de satisfacción de los atendidos presenta una asociación directa con la edad. Esta investigación contribuirá contrastando los resultados obtenidos sobre satisfacción del usuario externo.

Oscco (2016), en su tesis realizada en el Centro de Salud de Lliupapuquio del Distrito de San Jerónimo, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, con usuarios externos de los servicios de salud en el Centro de Salud de interés, identificó que el

64.14% de los usuarios externos califican a la fiabilidad de servicio como satisfechos, el 70.66% califica seguridad del servicio como satisfecho, el 68.02% califica la empatía de los servicios, por último el 65.15% de los usuarios externos se siente satisfecho por los servicios brindados por el Centro de Salud al que asisten.

Hermida (2015), en su investigación realizado en el Centro de Salud N° 2. Cuenca – Ecuador, con usuarios de la consulta externa del Centro de Salud en mención, evidenció altos niveles de satisfacción en todos los departamentos de manera global (77.4%), lo cual se traduce en un servicio de calidad.

Mendocilla (2015), en su tesis realizado en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Lima, con usuarios externos en el hospital de interés identificó que el 64.8% de los pacientes atendidos por consultorio externo califican como satisfactorio su atención, el 64.8% califican a la fiabilidad como insatisfecho, el trato a los pacientes y los signos de señalización fueron calificados como insatisfecho con 61% y 62% respectivamente. Por otro lado, los factores sociodemográficos son significativos en la satisfacción de los usuarios del Hospital Nacional Alberto Sologuren.

Arbeláez- Rodríguez y Mendoza (2017) en su investigación realizada en centro de salud de un Distrito del Ecuador con el director y los usuarios externos en el centro de salud en análisis, identificó que el 56% de los usuarios externos considera que la gestión del director es regular y el 89% presentó un nivel de insatisfacción moderada. Existe una relación positiva entre la gestión de los directores y la satisfacción en su dimensión seguridad **(0.38).** Existe una relación positiva entre la gestión del talento humano y la satisfacción en su dimensión seguridad (0.36). Existe una relación positiva entre la gestión operativa y la satisfacción en su dimensión fiabilidad (0.24).

Tuesta (2018) en su investigación realizada en el Hospital II Tarapoto- Es Salud, con pacientes adultos mayores, identificó que el 82% de los adultos atendidos en el hospital de estudio manifestaron que la gestión sanitaria es deficiente, el 14% lo consideró bueno y el 4% como aceptable. Además, el 74% de los pacientes se encuentran insatisfechos con la atención. Existe una relación positiva y significativa

entre la gestión sanitaria y la satisfacción **(0.564, p<.05).** Existe una relación positiva y significativa entre la planificación y la satisfacción **(0.825, p<.05).** Existe una relación positiva y significativa entre la organización y la satisfacción **(0.394, p<.05).** Existe una relación positiva y significativa entre la dirección y la satisfacción **(0.380, Sig.<0.000).** Existe una relación positiva y significativa entre el control y la satisfacción **(0.546, Sig.<0.000).**

Cadena et al. (2019) en su estudio realizado en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui (Ecuador) con usuarios de consulta externa, identificaron que la satisfacción en relación con el tiempo para agendar una cita médica resultó 3.42 (de un puntaje máximo de 5). La satisfacción en relación con el interés del personal médico para solucionar problemas de salud resultó 4.01. La satisfacción se relaciona con la puntualidad en la atención en un **3.48**. y la disponibilidad de los medicamentos recetados en un **3.71**, asimismo, existe una relación entre la estructura organizacional y la satisfacción en sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad, seguridad, empatía, resultado un coeficiente de correlación igual a **0.689, 0.471, 0.569, 0.297, 0.463 y 0.236**, respectivamente.

Manzoor et al. (2019) en su estudio realizado en pacientes ambulatorios de tres hospitales públicos de Pakistán, identificaron que la gestión de la atención del laboratorio y del diagnóstico obtuvo un puntaje promedio igual a 3.680 (de un total de 5). La implementación de buenas prácticas de atención preventiva obtuvo un puntaje promedio igual a 2.491. El comportamiento del médico obtuvo un promedio igual a 3.991. Por otro lado, la satisfacción del paciente obtuvo un puntaje promedio igual a 3.352. Existe una relación positiva y significativa entre la atención del laboratorio y del diagnóstico y la satisfacción **(r=0.347, p<.05).** Existe una relación positiva y significativa entre la implementación de buenas prácticas de atención preventiva y la satisfacción **(r=0.260, p<.05).** Existe una relación positiva y significativa entre el comportamiento del médico y la satisfacción **(r=0.251, p<.05).**

Tal y como se ha podido identificar en la revisión de la literatura actual sobre el tema de estudio, hay escasez de evidencia empírica sobre la relación entre las

variables: gestión sanitaria y satisfacción del usuario externo bajo el contexto de un establecimiento de salud tipo Policlínico Policial. Sin embargo, cabe precisar que, existen aproximaciones e indicios de una relación entre ambas variables. En este sentido, el estudio realizado por Rodríguez y Mendoza (2017) mostró un primer acercamiento, al encontrar que la gestión de los directores en un centro de salud, se asoció positivamente con la confianza y la satisfacción de los usuarios respecto a la eficiencia de los servicios. Este resultado también fue apoyado por el estudio de Arbeláez- Rodríguez y Mendoza (2017) dentro del contexto de un centro de salud en Ecuador. Por otro lado, también se ha abordado la estructura organizacional como variable, encontrándose asociada a la satisfacción de los usuarios (Cadena et al., 2019).

Además, se ha hallado el estudio de la atención del laboratorio y del comportamiento del médico, los cuales han presentado una relación positiva con la satisfacción del usuario (Manzoor et al., 2019). Finalmente, cabe precisar, el estudio con mayor acercamiento al propósito de la investigación fue el realizado por Tuesta (2018) quien abarcó la gestión sanitaria y la satisfacción dentro del contexto de un hospital ubicado en Tarapoto. En conclusión, considerando la gestión poco eficiente reportada por diversos estudios, se puede inferir que, en la actualidad, la gestión sanitaria no se enfoca en cubrir las demandas de los usuarios. De manera que, los estudios han evidenciado la necesidad de fortalecer las habilidades y desempeño del personal de salud, además de falta de liderazgo y motivación hacia el personal, lo cual no estaría asegurando una atención adecuada a los usuarios y la transmisión eficaz de información relevante para los mismos.

Por otro lado, se aborda la variable gestión sanitaria. En este sentido, según Gullo y Nardulli (2015) la gestión es un procedimiento que necesitan las instituciones con respecto a sistemas y estrategias específicas. La experiencia, conocimiento institucional, la continuación de ciertos pasos constantes son la inteligencia actual a la gestión. La gestión infiere la intervención frecuente, la revisión de lo planificado de los instrumentos de datos y del control de las prácticas de implementación, la actividad como componente del cambio no exclusivamente para readaptar las estructuras institucionales están a arreglar con todo además de reformular el arreglo él mismo. En

ese sentido, podemos afirmar que los momentos de la gestión institucional no son no son momentos en un tiempo determinado. Sobre ese tiempo la gestión es muy importante.

Temes y Mengibar (2007), por su parte, indicaron que la gestión sanitaria es sin duda el instrumento innovador más eficaz que podría ser supervisado para el cambio del sistema sanitario de las instituciones. Lo que es más, no es una moda: la gestión sanitaria, es el punto focal de los cambios en las estructuras que se percibe es la independencia vital y la obligación de los especialistas como participes de los distintos cambios institucionales.

Villalobos (2007) definió la gestión sanitaria como el proceso de planificar, financiar, comprar, producir o provisionar, así como el de regular las actividades de diferentes instituciones públicas y privadas que guardan relación directa con el cuidado y prestación del servicio de salud. La gestión sanitaria, tiene por finalidad la conexión y convivencia de los diferentes actores (instituciones, empresas, médicos, usuarios, ciudadanos, pacientes) a fin de mejorar su salud.

En relación a la planificación y el cálculo de los recursos sanitarios, cabe señalar que, cualquier marco de arreglo, para esta situación de servicios humanos, debe ajustar una oferta a la solicitud evaluada, porque los activos propios del bienestar deben satisfacer las necesidades actuales, parece ser tan fácil a los detalles, de todos modos es menos cuando esta amplitud aparece en toda su naturaleza multifacética, no es adecuado un pensamiento cuantitativo directo de los activos o de la solicitud de los ciudadanos, ya que los dos requieren sutilezas subjetivas que impulsan un hallazgo exacto para decidir y tomar decisiones (Errasti, 2014).

Además, una circulación imparcial de los activos ha hecho importante evaluar el factor espacial y, de este modo, el acceso a las oficinas de bienestar. En los años setenta, la ordenación provincial obtuvo una sanción de la naturaleza, particularmente en Europa, en las Naciones donde la organización de la sociedad general asumió el control sobre la financiación de las administraciones del bienestar. Depende de la base

de los rangos topográficos con atributos específicos, que podrían ser controlados de una manera sensata. A pesar del hecho de que no hay un tamaño institucionalizado de un local de bienestar, es un método para racionalizar las estructuras regulatorias y hacer que el suministro de las administraciones de bienestar sea exitoso. Así que lo que se busca es una puerta abierta en el acceso al sistema (Errasti, 2014).

Así mismo Errasti (2014) menciona que existen factores cualitativos importantes que determinan la producción de los servidores de la Salud, por ende, incurrir en la satisfacción del paciente. Éstos son: Productividad: es el límite o el nivel máximo de generación de un activo. Dados los atributos excepcionales de las administraciones del bienestar, la eficiencia de los activos puede ser extremadamente factor; e impactan la experiencia de la población en general, su preparación, la accesibilidad y la prueba reconocible con los objetivos mundiales, el nivel de la innovación, la asociación, etc. Una combinación satisfactoria de activos que puede incitar a un incremento significativo en la rentabilidad.

Eficiencia potencial: hace referencia al límite máximo, de uno de los recursos utilizados para alcanzar el resultado esperado. Se conoce que estos criterios no son sencillos de identificar, ya que muchos de sus procesos no poseen un medio probatorio o calculable. El uso adecuado de los recursos: Para su límite de generación y por la razón para la cual fue creada. Por ejemplo, la falta de utilización de las administraciones de crisis clínicas, en general, es notable, lo que impide que este activo satisfaga su capacidad planificada de la mejor manera. Lo mismo podría decirse de algunas hospitalizaciones no demostradas que involucran camas que serían útiles para diferentes pacientes que también lo necesiten. Accesibilidad: Hace referencia a la posibilidad o dificultad de alcance que tiene la población en un lugar en específico, incluso el aspecto económico y organizacional que permita o impida el alcance de los servicios en sanidad.

Por otro lado, en relación con la gestión de la calidad de servicios en la salud, Errasti (2014) mencionó que se refiere a la forma con la que se otorga la asistencia, junto con su adecuado funcionar, con el cuidado de tener errores o desperdicios.

Contrariamente a interpretarse en base a cuán satisfecho se siente el cliente o usuario, por lo tanto, se debe acompañar de una adecuada productividad a menores costos.

No se puede diferenciar la eficiencia y la lealtad del paciente como si fueran términos inversos, la calidad debe ser pensada de manera conjunta, las apariencias de baja calidad pueden ser significativas en un centro de curación. Los detalles de interés sobre el paciente, pueden significar una consideración terrible que tiene un efecto imperativo. Así Errasti (2014) ejemplifica, un error en la prescripción para no comprobar reiteradas veces y para cada situación la personalidad del paciente. El tiempo que perdido con un trabajo gravemente hecho y que se tiene que reanudar. Los datos que se da a tiempo o el espacio temporal que se pierde. El tiempo dedicado a los clientes que demuestran su incomodidad porque consideran que no han sido tratados bien, entre otros. De modo que en lo referente a la gestión de calidad del servicio en la sanidad también dependerá de una adecuada coordinación con el uso de recursos disponibles y para alcanzar sus objetivos, dentro de él se encuentran:

Por otro lado, la planificación de la calidad es la fase donde se desarrolla y contiene los propósitos y recursos que permitan alcanzar la relación ideal entre éstos, para obtener un producto o servicio de calidad, se subdivide en las siguientes fases: Identificar al o los clientes, delimitar sus necesidades, alcanzar o crear nuevos productos que permita cubrir sus necesidades y realizar el proceso operativo necesario (Errasti, 2014).

En tanto que, el control de la calidad, es de suma importancia para establecer la calidad esperada como propósito inicial, para cuantificar los resultados en contraste con el propósito inicial, se corrijan los errores y finalmente identificar las medidas que se tomarán para un futuro (Errasti, 2014).

Por último, cabe precisar que, en la mejora de la calidad se encuentran todos los conocimientos tecnológicos o científicos que tuvieron una importancia inusual para lograr la mejora en el servicio de asistencia sanitaria, cuantificables mediante los índices de mortalidad y morbilidad. De otro modo, se evidencia la falta de una mejora

generalizada en la que se tenga en consideración a los pacientes y a la sociedad (Errasti, 2014).

Por otro lado, la evaluación de la gestión sanitaria se realiza siguiendo lo propuesto por Villalobos (2007), cuya propuesta se fundamenta en los aspectos claves de la gestión, siendo éstos: planificación, organización, dirección y control. En este sentido, cabe precisar que, dichos elementos son parte de la teoría clásica de la gestión de Fayol. Dicho autor fue uno de los pioneros en postular la teoría general de la administración, siendo considerado el padre de la teoría administrativa. Fayol estableció los 14 principios de la administración y las cuatro funciones que deben ser cumplidas en toda organización, sea ésta pública o privada. Las referidas funciones son: planificación, organización, dirección y control (Edwards, 2018, p. 46). Actualmente, estas funciones han sido ampliamente reconocidas. Por último, cabe precisar que, de acuerdo con esta teoría de la gestión, los principios de gestión poseen características diferentes que el gestor debe considerar al aplicarlos a una variedad de situaciones.

Bajo esta perspectiva, la gestión sanitaria estaría asociada a la satisfacción del usuario externo. En esta línea, Tuesta (2018) señaló que, la estructura del área sanitaria genera una continuidad y optimización de los resultados, considerando tres aspectos fundamentales: áreas para profesionales y pacientes, la eficiencia y la efectividad del modelo organizativo y, por último, el área sanitaria. De tal modo que, una mejora en la gestión de dichos aspectos estaría acompañada de un aumento en la satisfacción de los usuarios, ya que, una eficiente gestión sanitaria aseguraría la provisión de equipos, medicamentos, camas, alimentos, entre otros, además, de calidad en el trato hacia el paciente, generando que las expectativas de los usuarios, en relación con los servicios, sean cubiertas. Esta variable será abordada a partir de las siguientes dimensiones:

La planificación resulta ser un proceso permanente y metódico, el cual consiste en el análisis de los problemas, de las necesidades y las exigencias actuales que no han sido logradas, además, de priorizarlas y determinar objetivos realistas, poner a disposición los recursos y servicios pertinentes para lograr los objetivos y acordar los

criterios de evaluación que serán empleados para conocer si se han logrado (Villalobos, 2007). Entre los indicadores que se toman en consideración para la evaluación de la planificación, se encuentran: Planteamiento de metas que establece los objetivos generales y específicos a lograr, de acuerdo con las opciones de actuación ya indicadas. De este modo, se realizaría la planificación y organización de las actividades y los recursos en el tiempo. Dentro del área sanitaria, la formalización de las metas sería el programa de salud (Villalobos, 2007). Asimismo, se encuentra las estrategias que luego de haber definido los objetivos que pretenden lograrse, resulta necesario especificar las actividades que serán realizadas para el logro de tales objetivos. En este sentido, las actividades que son parte de un determinado programa de salud, pueden ser clasificadas en actividades de índole operativas, ya que, son aquellas que realmente se relacionan de manera directa con los objetivos (prevención de alguna enfermedad en la población sana, el diagnóstico precoz, la promoción de la salud, y las actividades curativas, rehabilitadoras y paliativas en la población enferma) (Villalobos, 2007).

Como segunda dimensión es la organización que puede ser estructurada en base a diversos criterios. Por lo general, los más empleados son: el ordenamiento de los servicios de acuerdo con su participación dentro del proceso asistencial y el agrupamiento en áreas funcionalmente homogéneas (Villalobos, 2007). Como primer indicador se encuentra la estructura que de acuerdo con la forma de participación dentro del proceso asistencial, la organización ordena los servicios y áreas en servicios asistenciales especializados, servicios centrales y servicios no asistenciales de apoyo o servicios generales. El primero de ellos corresponde a servicios asociados a especialidades o a áreas asistenciales. La organización clásica de estos servicios responde a la estructura de especialidades médicas (cardiología, medicina interna, cirugía general, entre otros) con grupos que tiene en común igual formación de posgrado (Villalobos, 2007). Por otro lado, los servicios centrales apoyan a los anteriores en la solución de los procesos asistenciales. Sin embargo, por sí solo no resuelven procesos completos. Por último, los servicios no asistenciales de apoyo, sin ser de índole asistencial, son aquellos que facilitan los servicios y recursos que posibilitan las laborares de asistencia (Villalobos, 2007). Y como segundo indicador,

la administración de recursos humanos dado que incluye un conjunto de componentes como la identidad corporativa (cultura empresarial), la unió de grupos multidisciplinarios, la soberanía en la toma de decisiones o la formación de los trabajadores. De manera que, al área de recursos humanos le corresponde cuidar por el máximo valor estratégico de una empresa, siendo los profesionales. Por lo tanto, se debe aprender a seleccionar, formar, desarrollar, adecuar, evaluar, incentivar y promocionar los recursos humanos (Villalobos, 2007, p. 125).

La dirección es la tercera dimensión que se define como el proceso a través del cual, se coordina con el personal a cargo del logro de los objetivos (o metas) establecidos. Además, la dirección es un proceso puramente social y dinámico, ya que, implica un conjunto de interrelaciones entre sujetos que posee distintas funciones necesarias para el alcance de los objetivos de la organización (Ramírez et al., 2017, párr. 39-40). Por lo tanto, la dirección finaliza en la implementación de las tácticas establecidas, las cuales enfocan los esfuerzos en el cumplimiento de los objetivos a través de la motivación, un buen liderazgo y comunicación (González et al., 2020, p. 33). Entre los indicadores tenemos: La motivación dado que en toda organización, los trabajadores deben contemplarse como individuos y como parte de los distintos grupos. Su conducta depende del rol que desarrollen en un momento determinado, pero el componente esencial es su motivación. El resultado último de la motivación es muy complejo, porque en ella se combinan componentes psicológicos, sociales, familiares, etc. En este sentido, en una organización de servicios, el máximo valor lo integran las personas. En consecuencia, todos los esfuerzos que se realicen por integrarlos en la empresa estarán bien empleados (Villalobos, 2007, p. 125).

Además, como segundo indicador es el liderazgo, en ese sentido, la dirección y la participación de todos los actores y a todos los niveles del sistema y extra sectoriales, de tal modo que, impacte en los resultados. En este sentido, no se debe confundir el liderazgo con el cargo. La producción social de salud necesita de una respuesta organizada de manera social, en la que el sector salud, sus instituciones y sus líderes cumplen un rol de conducción (Laborí, 2020). Y como último indicador, se encuentra la comunicación que es una red que se basa en los individuos tiene que contar con

medios para que los profesionales escuchen, para que las personas puedan relatar su dolencia, comuniquen su pérdida, manifiesten sus sensaciones para poder empatizar y hacer frente a las dificultades también a través de la afinidad y no solo con la observación biológica (Villalobos, 2007, p. 85).

En la última dimensión se encuentra el control que implica correcciones y evaluaciones acerca del desempeño de la organización con la finalidad de asegurar el logro de los objetivos de esta y de los planes elaborados. Para este propósito, la función de control evalúa, regularmente, las actividades con la finalidad de realizar una comparación entre el desempeño, las normas y metas las establecidas previamente para el logro de los objetivos (Ramírez et al., 2017, párr. 42-44). Generalmente, el control implica verificar que las actividades previstas estén alineadas con los planes y estrategias planeadas con la finalidad de dar solución a las problemáticas y evaluar los resultados, obteniéndose valiosa información para que los directivos tomen las decisiones adecuadas (González et al., 2020, p. 33). Será medido a través del indicador normas dado que estas constituyen, por sí solas, una serie de criterios explícitos y normativos, los cuales son productos de un consenso entre profesionales y que den cumplirse para garantizar la asistencia de calidad (Villalobos, 2007, p. 85).

Asimismo, el segundo indicador son las medidas, las cuales están enfocadas en el aumento de la cobertura y resolución de problemas de salud en la población, empleando adecuadamente los recursos. Específicamente, las medidas tienen por objetivo la disminución de la frecuencia, disminución de la presión asistencial y del tiempo de visita, siendo condiciones para emprender otras medidas direccionadas al aumento de la efectividad de las actuaciones. Dentro de ellas se encuentran aquellas enfocadas en la mejora de la comunicación entre el médico y el paciente (Villalobos, 2007, p. 53). Y como último indicador se encuentra la evaluación que consiste en conocer aquello que se realiza y la forma en la que se efectúa. Resulta una labor imprescindible que, de manera periódica, debe realizar el gestor para asegurar que la organización está siguiendo su planificación anual. La evaluación debe ser realizada en base a los objetivos escritos y, en particular, en aquellos específicos. Así mismo, en los servicios de bienestar social, la evaluación debe ser una actividad permanente y

dinámica, que parte de los objetivos establecidos para un periodo específico de tiempo y se detiene en los resultados alcanzados dentro del mismo periodo, volviéndose la base de un futuro replanteamiento sobre el que se establecerán comparaciones (Villalobos, 2007, p. 85).

Por otra parte, se aborda la satisfacción del usuario. En esta línea, Gosso (2008) concibió el constructo como un estado anímico del usuario, el cual es resultante entre el contraste realizado por la persona comparando las expectativas del paciente y el servicio brindado en una institución. En ese sentido, si una persona determina que el resultado es neutro, entonces, no se ha generado alguna emoción que sea positiva en el usuario y, esto tiene la implicancia de que, la empresa en cuestión no ha añadido ningún valor a su desempeño solo se realizó lo que debía hacerse.

Según Prats (2010) la satisfacción de los usuarios se logra si el servicio ofrecido es correcto, y sería necesario saber si el servicio realmente es lo que espera el usuario, lo cual se logra teniendo presente los factores como las quejas, reclamos, problemas internos la cual representaría la institución donde acude el usuario, con el fin de satisfacer sus distintas necesidades. Del mismo modo menciona (Hayes,2002) que la satisfacción es una serie de descripciones de acuerdo a los servicios recibidos, las necesidades y exigencias de los usuarios hacen que presenten distintas reacciones de acuerdo a su conveniencia y momento.

Es una expresión de los niveles de calidad, alcanzado por los servicios hospitalarios, los cuales expresan las distintas cualidades en toda la atención de salud, la cual debe ser visto por los distintos usuarios externos e internos (Ministerio de Salud, 2013).

Según Deulofefeu (2012) considera la satisfacción del usuario y la satisfacción de la sociedad.

La satisfacción del usuario viene a ser el objetivo fundamental de la calidad que es ofrecido por una institución. Cada intercambio debería distinguir al usuario objetivo

que tiene y, supeditado a ello, aplicará una especie de administración decidida en la institución donde pertenece, en vista de los diferentes arreglos y técnicas específicas, que tiene que ver con el avance y esbozo de procedimientos específicos y también en el apoyo de algunos individuos específicos (Deulofefeu, 2012). Para poder lograr el cumplimiento más extremo, en el acompañamiento será fundamental:

Por otro lado, cabe señalar el análisis de las necesidades y deseos de los usuarios, el cual consiste, en primer lugar, en el diseño de todos los servicios de acuerdo a lo descrito anteriormente, divulgando y demostrando al usuario los verdaderos resultados que en forma potencial la institución necesita para el cumplimiento con sus necesidades y deseos, teniendo que ajustar en consecuencia lo entendido como requisito (Deulofefeu, 2012). En segundo lugar, incluye proporcionar los diferentes servicios según el plan que se encuentra indicado por los requisitos y las diferentes formas concurridas (Deulofefeu, 2012).

En tercer lugar, consiste analizar las disposiciones de los servicios, mediante las diferentes medidas internas como externas. Esto es posible a través de los variados indicadores de los parámetros del servicio de calidad los cuales se refieren más adelante (Deulofefeu, 2012). Finalmente, el análisis de las necesidades y deseos de los usuarios abarca la gestión de las diferentes quejas de los usuarios, dando una pronta reacción a la primera, encontrando así el segundo, para que finalmente se ofrezca una respuesta a las satisfacciones que se pueda presentar (Deulofefeu, 2012).

La satisfacción de la sociedad fortalece y suple el objetivo de una satisfacción al usuario. En los últimos tiempos es incorrecto concentrarse de manera individual en un usuario; Este enfoque debe ser extendido a la sociedad, la sostenibilidad es muy importante para de hacer un futuro concebible. Esto debe ser considerado: acciones que exhiban el efecto sobre la sociedad, conducta ética, participación dentro de la sociedad en los que trabaja, bienestar y salud, patrocinios, esfuerzo caritativo, información sobre los ejercicios de la organización que contribuyen a la conservación y mantenimiento de activos, decisión de transporte, despilfarro, reutilización (Deulofefeu, 2012).

Según Vértice (2008) el usuario enmarca un juicio de valor significativo y actúa según lo indique. El nivel de satisfacción del usuario viene a depender de sus deseos expresados en el pasado. Uno de los significados del nivel de satisfacción de un usuario sería: "el nivel de satisfacción de un usuario es la consecuencia de contrastar su visión de las ventajas de un servicio en relación a los deseos de ventajas que se pueden obtener de él". Así, el nivel de satisfacción es un componente de la distinción entre la aparente y los deseos. Tres niveles de satisfacción pueden ser considerados: Si la apreciación se ubica por debajo de las perspectivas el usuario se encontrará insatisfecho; Si la apreciación se iguala a las perspectivas el usuario se encontrará satisfecho; Si la apreciación se encuentra por encima de las perspectivas el usuario se encontrará muy satisfecho.

Muchas instituciones intentan ofrecer una satisfacción más extrema, ya que se dan cuenta de que los usuarios que están básicamente satisfechos pueden cambiar rápidamente su imagen cuando se les ofrece algo mejor. Aquellos usuarios que están muy satisfechos no estarán tan ansiosos de cambiar. Un gran cumplimiento hace un vínculo apasionado con el servicio, no sólo una inclinación equilibrada. El resultado es que se logra una felicidad en el usuario (Vértice, 2008).

De acuerdo con el Ministerio de Salud (2003) el servicio de calidad (SGC), distingue la naturaleza de la atención como un estándar fundamental de seguro social, estableciendo que la calidad es la disposición de atributos especializados lógicos, humanos y Materiales que deben tener los servicios medicinales que se les da a los usuarios para estar a la altura de sus deseos a su alrededor. El marco considera como uno de sus segmentos los datos de calidad, que se caracterizan como la disposición de técnicas, sistemas, instrumentos y métodos que permiten tener confirmaciones, en un camino duradero y compuesto, en referencia a la naturaleza de la atención y los diferentes niveles de realización de usuarios tanto internos como externos. De tal manera busca un conjunto de instrumentos para realizar la medición en lo referente a la satisfacción de los usuarios.

Por otra parte, la evaluación de la satisfacción del usuario externo se realiza considerando el modelo SERVQUAL, la cual es ampliamente usada para proporcionar información detallada de las percepciones o expectativas que tienen los usuarios en un momento determinado acerca de los servicios o prestaciones ofrecidas por las diferentes organizaciones. De acuerdo con este modelo, la satisfacción se compone de cinco dimensiones: fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad.

La primera dimensión es la fiabilidad que hace referencia a la correspondencia entre el desempeño y el alcance del servicio en relación con el propósito que dio origen a su creación (Malkawi, 2017, p. 364). Así mismo, la fiabilidad corresponde a la capacidad de brindar un servicio seguro, con garantía, correcto y confiable (Maghsoodi, et al., 2019). La fiabilidad implica que la organización lleve a cabo un servicio eficiente desde la primera vez. Por lo que demuestra que la organización se esmera en logar sus promesas y los resultados esperados. De manera que, la confiabilidad ha sido establecida como el primer componente del modelo de satisfacción del usuario externo (Pakurár, et al., 2019, p. 5). Entre sus indicadores se tiene la orientación pues se considera que la percepción del usuario sobre la claridad y pertinencia de la orientación y explicación por parte del personal de informes sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa (Ganga, et al., 2019, p. 673).

Asimismo se encuentra el cumplimiento de horario pues se considera la percepción del usuario sobre el cumplimiento del horario programado para la atención por parte del médico (Chávez, 2019). Como tercer indicador se encuentra la programación de cita que alude a la percepción del usuario sobre el respeto de la programación y el orden de llegada en la atención realizada (Fontova et al., 2015). Como cuarto indicador, la disponibilidad de historia clínica que evalúa la percepción del usuario acerca de la disponibilidad de su historia clínica para su atención (Fontova et al., 2015). Finalmente, la separación de citas que evalúa la percepción del usuario en relación con encontrar citas disponibles y respecto a la facilidad para obtenerlas (Fontova et al., 2015).

La capacidad de respuesta se posiciona como segunda dimensión que hace referencia a la disposición de los trabajadores para la interacción con el usuario e incluye la rapidez para cubrir sus exigencias (Malkawi, 2017, p. 364). Así mismo, la capacidad de respuesta se define como la voluntad de la organización para guiar al usuario a través de la prestación de sus servicios de una manera rápida (Maghsoodi, et al., 2019). De este modo, un trabajador se considera predispuesto cuando se presenta comunicativo con el usuario exactamente en el momento en que se harán las cosas. Además, un trabajador predispuesto se presenta de manera atenta de forma completa, fomenta el servicio y reacciona a las demandas del usuario (Pakurár, et al., 2019, p. 5).

Esta dimensión tiene como indicadores la atención de caja que mide la percepción del usuario en relación con la rapidez de la atención en la caja o en el módulo de admisión del SIS (Ganga, et al., 2019, p. 673). El segundo indicador es la atención en laboratorio que mide la percepción del usuario en relación con la rapidez de la atención para la toma de análisis de laboratorio (Ocampo et al. 2019, p. 12). También se encuentra la atención en radiología que evalúa la percepción del usuario respecto a la rapidez de la atención para la toma de exámenes radiológicos (Arciniegas & Mejías, 2017). Por último, el indicador de la atención en farmacia que evalúa la percepción del usuario respecto a la rapidez de la atención en la farmacia (Arciniegas & Mejías, 2017).

Como tercera dimensión se encuentra la seguridad pues se sugiere la sensación de seguridad en el usuario al tratar con la organización y toma en cuenta la confianza en sus servicios (Malkawi, 2017, p. 364). Además, la seguridad implica cortesía y conocimiento de los trabajadores y su capacidad para expresar confianza al usuario (Maghsoodi, et al., 2019). Así mismo, la seguridad también implica tener informado al usuario, estar atento a él sin considerar su nivel de instrucción, edad, sexo o nacionalidad. Finalmente, cabe precisar que, la seguridad toma en cuenta las actitudes de los trabajadores, su conducta y capacidad para ofrecer un servicio competente, amigable, confidencial y cortés (Pakurár, et al., 2019, p. 5).

Entre sus indicadores tenemos la privacidad de atención que evalúa la percepción del usuario en relación con el respeto de su privacidad en la atención en consultorio

(Ocampo et al. 2019, p. 12). Asimismo, el desarrollo de examen completo que evalúa la percepción del usuario respecto a la completitud y minuciosidad en la realización del examen físico debido al problema de salud por el cual fue atendido por parte del médico (Ocampo et al. 2019, p. 12). Como tercer indicador se encuentra la absolución de dudas que mide la percepción del usuario respecto a la pertinencia en el tiempo brindado por el médico para responder a sus dudas o interrogantes acerca de su problema de su salud (León, 2015). Y por último, la confianza transmitida que evalúa la percepción del usuario en relación con la confianza inspirada por el médico que lo atendió (Arciniegas & Mejías, 2017).

La cuarta dimensión es la empatía que corresponde al grado de comprensión de las exigencias, intereses y entorno de usuario (Malkawi, 2017, p. 364). Además, la empatía alude a brindar la atención y el cuidado personal, ajustándose al usuario (Maghsoodi, et al., 2019). De modo que, el usuario tiene la sensación de que la organización lo prioriza. Finalmente, cabe precisar que, la empatía considera el cuidado, sobre la base de la transferencia de unicidad y particularidad del usuario (Pakurár, et al., 2019, p. 6).

Entre sus indicadores se encuentra el respeto en la atención que mide la percepción del usuario en relación con el trato recibido por parte del personal de consulta externa considerando amabilidad, respeto y paciencia (Arciniegas & Mejías, 2017). El segundo indicador es la demostración de interés que mide la percepción del usuario en relación con el interés mostrado por parte del médico que lo atendió para solucionar su problema de salud (Hernández et al., 2018). El tercer indicador es la claridad en la explicación que evalúa la percepción del usuario en relación a la comprensión de la explicación que el médico le otorgó acerca de su problema de salud o sobre el resultado de su atención (León, 2015). Asimismo, se posiciona la explicación de tratamiento que evalúa la percepción del usuario en relación con la comprensión de la explicación brindada por el medico acerca del tratamiento que recibirá, considerando el tipo de medicamento, la dosis y los efectos adversos (León, 2015). Y finalmente, la explicación de procedimientos y análisis a realizar que evalúa

la percepción del usuario en relación con la comprensión de la explicación brindada por el medico sobre los procedimientos o análisis que le realizarán (León, 2015).

La quinta dimensión son los aspectos tangibles que evalúa la apariencia de las instalaciones físicas de los instrumentos de trabajo y la apariencia de los colaboradores de la organización (Torres & Luna, 2017). En este sentido, los aspectos tangibles incluyen aquellos asociados con el servicio como las instalaciones, equipos, percepción sobre el servicio brindado y la apariencia externa de los proveedores del servicio (Malkawi, 2017, p. 364). Además, los tangibles incluyen los materiales de comunicación, las facilidades y el horario de apertura. En este sentido, los aspectos tangibles representan la imagen física del servicio que los usuarios emplearán para la valoración de la calidad (Pakurár, et al., 2019, p. 5).

Entre los indicadores tenemos al material orientador que alude a la percepción del usuario acerca de la idoneidad de los carteles, letreros y flechas para orientarlo como paciente (Ganga, et al., 2019, p. 673). Asimismo, el segundo indicador, es la suficiencia de personal para informes que alude a la percepción del usuario acerca de la suficiencia del personal para informar y orientar a los pacientes en la consulta externa (Ganga, et al., 2019, p. 673). Tercer indicador es la disponibilidad de equipos y materiales que alude a la percepción del usuario acerca de la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su atención en los consultorios. Incluye que los equipos se encuentren actualizados y sean de última tecnología (Arciniegas & Mejías, 2017). Y, por último, se encuentra la limpieza en consultorio que alude a la percepción del usuario acerca de la limpieza y comodidad tanto del consultorio como de la sala de espera. Es decir, que las instalaciones físicas sean visiblemente atractivas (Rogel, 2018).

En la teoría de Avedis Donabedian se puede evidenciar una vinculación entre la gestión y la satisfacción, este autor introdujo los conceptos de "estructura", "proceso y resultado" en 1966 fundamentándose en tres principales paradigmas propuestos: primero, la evaluación estructural, que incluye el análisis de las herramientas usadas en el cuidado y atención, asimismo, se evalúa como se gestiona la institución, los

servicios de infraestructura, los recursos humanos y los recursos materiales siendo estos un factor clave al considerar la acreditación de calidad, y si se cumplen ciertas condiciones específicas, es probable que estén en el camino correcto; en segundo lugar, la evaluación de los procedimientos, incluyendo la evaluación de la atención misma, donde los componentes de la atención de los servicios ofrecidos se someten al juicio profesional, desde los parámetros hasta los procesos y políticas de acuerdo con los estándares oficiales, y finalmente la supervisión de los resultados, que suele ser definida, en términos de salud, bienestar y satisfacción de las necesidades de salud de los pacientes (Santiago et al., 2020). Se debe procurar aplicar los conocimientos y técnicas para lograr el máximo beneficio de los usuarios con el mínimo riesgo, en la vinculación médico – usuario se debe estar de acuerdo con los principios morales, éticos y bioéticos, las convenciones sociales, las preferencias, las expectativas y las necesidades del paciente y tomando importancia a los factores que intervienen en esta: una sala de espera cómoda, una temperatura de laboratorio adecuada, una alimentación adecuada y otros factores que contribuyen a la máxima satisfacción (García, 2018).

A nivel mundial los diversos gobiernos han presentado distintas dificultades sobre la gestión sanitaria de los establecimientos de salud. El Consejo de sanidad de castilla aceptó el problema de habitabilidad lo cual genera la aglomeración en el Hospital de Valladolid lo cual se encuentra en remodelación, con tres pacientes en cada habitación, desde el 2013 las distintas obras no están siendo ejecutadas por razones administrativas vinculadas a una mala gestión, a una demora de la anulación de la contrata lo cual ha generado durante ese tiempo lo cual ocasionó mayor dinero, mayor tiempo de espera, aglomeración de pacientes del mismo modo el escaso recurso que se destina a los equipos de cuidados paliativos los cuales se destinaron 16 equipos para 9 provincias son hechos lamentables Sáez, (2017). Del mismo modo la Federación de Servicios a la Ciudadanía (2017) llego a mencionar que existe la falta de 9 ambulancias y 36 trabajadores para poder brindar un servicio de calidad, estos problemas genero un debilitamiento de las condiciones de los empleados, una demora en los tiempos de aguardar una ambulancia, el hecho de que se demore una ambulancia poniéndose en peligro la vida de los pacientes, las ambulancias están siendo enviadas con un solo empleado el conductor quien es el que viaja junto al paciente. Estos

problemas estarían afectando a satisfacción de los usuarios del servicio que les brinda los Centros Hospitalarios en Málaga España.

Los Centros Hospitalarios del País no son ajenos a los problemas respecto a la gestión sanitaria, ya que presentan distintas dificultades en las diferentes áreas de servicio a los pacientes que acuden a diferentes Centros de Salud, la falta de abastecimiento de medicamentos y ropas quirúrgicas se produjo en los distintos Hospitales de la capital los cuales fueron probablemente el resultado del mal manejo de la gestión sanitaria, donde se declara de emergencia sanitaria por el Ministerio de Salud para realizar de manera rápida las distintas compras de medicamentos e insumos sin licitación, cuya meta era adquirir 1, 786 productos que al final solo se adquirió 488 productos médicos, estos problemas se habría dado por la mala gestión encargados de realizar las compras.

En el último año el servicio de Salud ha reportado altos porcentajes de reclamo, según Sausa, (2017) menciona que la entidad fiscalizadora Susalud llego a imponer 51 sanciones a los distintos establecimientos de Salud, en el país las distintas quejas por los usuarios por el mal servicio que llegan a recibir va en aumento día a día, en el área de emergencia las personas llegan estar internadas en sillas de rueda, aglomeración de pacientes en las salas de espera y laboratorios adecuados para salas de recuperación, muchos enfermos graves llegan a los distintos hospitales, pero no llegan a ser atendidos por distintos procesos administrativos, se reportó 643 casos, estas consultas finalizaron en quejas, siendo el 44 por ciento por mala atención médica, el 28 por ciento por no recibir una adecuada información y el 9 por ciento por el descontento del paciente.

El Policlínico Policial Ayacucho que está ubicado en el Jr. Grau N° 870, barrio Santa Ana al sur del Distrito: Ayacucho, Provincia: Huamanga, Departamento: Ayacucho, donde inició sus actividades el año 1968, ocupando el Puesto de la Guardia Civil. La misión del Policlínico Luis Lobato Medina es brindar atención integral de Salud (preservar, mantener, recuperar y rehabilitar) al personal policial y familiar con derecho asistencial, priorizando su proyección a la comunidad y su integración

funcional con los servicios similares de Salud. Actualmente, cuenta con 49 trabajadores en las diferentes áreas en Salud.

En esta institución se pudo observar diversas quejas y molestias por parte de los usuarios externos, estos pacientes policiales por su situación laboral exigen atención inmediata al no disponer de mucho tiempo para recibir una atención médica, solicitando constantemente el cuaderno de reclamos para presentar su queja por este problema. A través de entrevistas informales no estructuradas hacia algunos pacientes se pudo conocer que no se contaría con personal exclusivo para orientar y dar información a los pacientes sobre los diferentes procedimientos y ubicación de los ambientes de consulta médica (que presenta una inadecuada señalización). Además, el centro de salud se caracterizaría por no publicar los cronogramas de los servicios brindados. También, habría descoordinación entre el personal del centro de salud, mismos que mostrarían poco interés en absolver las dudas de los usuarios, lo cual obstaculizaría la rápida atención.

Otra fuente de insatisfacción tendría su origen en la atención por emergencia, ya que, no se realizaría de manera inmediata debido que no se contaría con personal médico exclusivo y permanente y los espacios físicos en el centro de salud no estarían bien definidos, a lo cual se le suma la demora de los trámites documentarios. Así mismo, existirían problemas en cuanto al servicio brindado por falta de equipos e insumos. Otro problema sería la insatisfacción con la atención recibida en el área documentaria, dado que, existiría falta de materiales de escritorio para poder aperturar las historias clínicas o las fallas que ocurrirían en el sistema de archivamiento, generando demora en la ubicación de las historias clínicas. Dada la realidad problemática descrita resulta necesario abordar un estudio con el propósito de conocer la existencia de una relación entre la gestión sanitaria y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial ubicado en Ayacucho.

Justificación de la investigación

El presente estudio resulta conveniente, ya que, abordará una problemática latente en los usuarios del Policlínico Policial ubicado en Ayacucho, quienes no

estarían satisfechos con la atención recibida en el centro de salud. Además, cabe precisar que, el estudio servirá como evidencia científica de la relación estadística entre la gestión sanitaria y la satisfacción de los usuarios externos del Policlínico Policial Ayacucho, lo cual resulta relevante dada la reducida y limitada literatura existente a nivel internacional, nacional y local. En este sentido, el estudio pretende cubrir la falta de evidencia empírica actual.

Asimismo, la justificación práctica del estudio radicará en que, ayudará a resolver diversos problemas observados en el Policlínico Policial Ayacucho tales como retraso en la atención, coordinación entre el personal de salud, falta de recursos humanos y materiales, ya que, la investigación brindará información relevante sobre el estado actual de la gestión sanitaria y se podrán identificar los vacíos y oportunidades de mejora abriendo la posibilidad de que los directivos del centro de salud puedan implementar medidas correctivas.

Además, el estudio se justifica de manera teórica, ya que, el estudio aportará evidencia empírica de lo postulado por Villalobos (2007) quien se basa en la teoría clásica de la gestión dentro del contexto sanitario para estudiar la gestión sanitaria. Dicho marco permitirá comprende la asociación de la gestión sanitaria con la satisfacción del usuario interno dentro del contexto del Policlínico Policial ubicado en Ayacucho. Así mismo, cabe resaltar que, el estudio establecerá un marco teórico de referencia que permitirá evaluar la gestión sanitaria y la satisfacción de los usuarios y comprender aquellos mecanismos que relacionan ambas variables, luego de realizar una exhaustiva revisión de las teorías existentes entre las cuales se resaltan las de Villalobos (2007) y el modelo SERVQUAL. Dichas teorías sustentarán la operacionalización de las variables de estudio en cuanto a sus dimensiones e indicadores, permitiendo evaluar las variables y su relación.

A nivel metodológico, cabe resaltar que, al emplear instrumentos ya estandarizados, el estudio contribuirá a determinar mayor evidencia de confiabilidad en los cuestionarios que evalúan la gestión sanitaria y la satisfacción del usuario externo, elaborados por Tuesta (2018) y Ministerio de Salud (2012), respectivamente.

Por último, la investigación se justifica socialmente ya que sus resultados beneficiarían directamente a los usuarios externos del Policlínico Policial Ayacucho, ya que pretende dar a conocer la importancia de la gestión sanitaria para la satisfacción de los usuarios. A partir de lo cual, se espera que las autoridades de la salud puedan tomar conciencia e implementar medidas correctivas que mejoren la gestión sanitaria para lograr incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Problema

¿Cuál es la relación entre la gestión sanitaria y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021?

Conceptuación y operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión Sanitaria	Es el proceso de planificar, financiar, comprar, producir o provisionar, así como el de regular las actividades de diferentes instituciones públicas y privadas que guardan relación directa con el cuidado y prestación del servicio de salud (Villalobos, 2007).	Planificación	Planteamiento de metas	1-2-3-4	Ordinal
			Estrategias	5	
		Organización	Estructura	6-7-8	
			Administración de recursos humanos	9-10	
		Dirección	Motivación	11-12-13	
			Liderazgo	14	
			Comunicación	15	
		Control	Normas	16	
			Medidas	17	
			Evaluación	18-19-20	
Satisfacción del usuario externo	Es una expresión de los niveles de calidad, alcanzado por los servicios hospitalarios, los cuales expresan las distintas cualidades en toda la atención de salud, la cual debe ser visto por los distintos usuarios externos e	Fiabilidad	Orientación	1	Ordinal
			Cumplimiento de horario	2	
			Programación de citas	3	
			Disponibilidad de historia clínica	4	
			Separación de citas	5	
		Capacidad de respuesta	Atención de caja	6	
			Atención en laboratorio	7	
			Atención en radiología	8	
			Atención en farmacia	9	
		Seguridad	Privacidad de atención	10	
			Desarrollo de examen completo	11	

	internos (Ministerio de Salud, 2013).		Absolución de dudas	12	
			Confianza transmitida	13	
		Empatía	Respeto en la atención	14	
			Demostración de interés	15	
			Claridad en la explicación	16	
			Explicación de tratamiento	17	
			Explicación de procedimientos y análisis a realizar	18	
		Aspectos tangibles	Material orientador	19	
			Suficiencia de personal para informes	20	
			disponibilidad de equipos y materiales	21	
			Limpieza en consultorio	22	

Hipótesis

Existe relación positiva y fuerte entre la gestión sanitaria y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021.

Objetivos

1.1.Objetivos generales

Determinar la relación que existe entre la gestión sanitaria y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021.

1.2.Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la planificación y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021.
- Determinar la relación entre la organización y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021.
- Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021.
- Determinar la relación entre el control y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021.

METODOLOGÍA

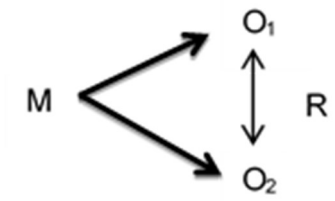
Tipo y diseño de investigación

La investigación presentó un tipo básico, según Sánchez & Reyes (2015), este tipo se enfoca en la recolección de datos sobre el contexto actual para, de esta manera,

aumentar el acervo teórico, asimismo, sirve como base de las investigaciones aplicadas, de acuerdo con los autores, para esta finalidad, el investigador orientó su empeño en la comprensión de la problemática sin buscar la aplicación del conocimiento general. De manera que, el estudio recolectó datos sobre la gestión sanitaria y satisfacción del usuario externo con el propósito de incrementar la evidencia empírica.

Asimismo, presento un enfoque cuantitativo. De acuerdo con Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) en esta clase de estudios; priman los procesos estadísticos, a través de los cuales se cuantifica el comportamiento de las variables. En esta línea, se cuantificaron los datos mediante los instrumentos que fueron aplicados, a fin de poder comprender la realidad objeto en estudio.

Por otro lado, el estudio se ubicó en el diseño correlacional - causal. Edmonds & Kennedy (2017) señalaron que estos estudios tienen la finalidad de describir y determinar el nivel de asociación entre las variables, para posteriormente inferir relaciones causales (p. 175). De manera que, se describió y estableció la asociación entre las variables: gestión sanitaria y satisfacción del usuario externo. Siguiendo el siguiente esquema:



Dónde:

M = Usuarios policías atendidos por consultorio externo.

O1 = Gestión sanitaria.

O2=Satisfacción de los usuarios externos.

R= Correlación.

Población y muestra

La población del estudio estuvo conformada por 270 usuarios policías atendidos por consultorio externo del Policlínico Policial Ayacucho durante el año

2021. En este sentido, para elegir quienes formaron parte de la población, en primer lugar, se realizó una lista considerando los 270 usuarios policías atendidos por consultorio externo del Policlínico Policial Ayacucho durante el año 2021. Luego se le asignó un número secuencial a cada usuario. Posteriormente, con ayuda de Microsoft Excel se generaron números aleatorios, desde cero hasta el valor del tamaño de la población (270).

El marco muestral se encontró conformado por los usuarios policías del Policlínico. Se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple dado que la selección de los participantes se realizó mediante un cálculo estadístico que nos permitió obtener una muestra conformado por 159 usuarios policías atendidos por consultorio externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021. Asimismo, para la selección de la muestra se consideraron los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Con respecto al criterio de inclusión se ha preferido por encuestar a los usuarios del Policlínico Policial Ayacucho atendidos durante el año 2021, asimismo, usuarios que no presenten trastornos mentales y que han recibido más de una atención, es así como todas las personas con dos atenciones o más sin trastornos mentales durante el año pasado fueron consideradas como la población del estudio. En cuanto a los criterios de exclusión se ha preferido por no encuestar a los usuarios que llegaron a recibir atención en otros años, además de usuarios que han sido atendidos sólo una vez y que presentan trastornos mentales, esto porque lo que se pretende estudiar la gestión sanitaria y satisfacción que si fueran atendidas.

Técnicas e instrumentos de investigación

Para la recolección de datos tanto de la gestión sanitaria como de la satisfacción del usuario externo, se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos. En línea con la técnica empleada, se usó el cuestionario como herramienta de recolección de datos.

Variable Gestión Sanitaria.

Se empleó el cuestionario de gestión sanitaria elaborado por Tuesta (2018) el cual consta de un total de 20 preguntas, distribuidas en un total de 4 dimensiones (planificación, organización dirección y control) de acuerdo al marco teórico

propuesto por el autor. Cada una de las preguntas, cuenta con respuestas con una escala ordinal de tipo Likert, siendo estas calificadas con números del 0 al 4, donde 0 equivale a muy malo y un 4 equivale a muy bueno.

Variable Satisfacción del usuario externo.

Se empleó el cuestionario de satisfacción del usuario externo elaborado por el Ministerio de Salud (2012), mismo que se encuentra conformado por un total de 22 preguntas distribuidas en un total de cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles) de acuerdo al modelo SERVQUAL. Así mismo, las respuestas se encuentran estructuradas bajo una escala ordinal de tipo Likert, siendo estas ordenadas de menor a mayor de 1 a 7, donde 1 implica la menor calificación y 7 la mayor calificación.

Validez de los instrumentos

A efectos de poder demostrar que los instrumentos que han sido generados, son capaces de evaluar lo que se quiere evaluar (Connell et al., 2018), se sometió de primera mano a validación por juicio de expertos. Bajo este método, los instrumentos fueron revisados por 5 expertos conocedores de la materia y de las variables, mismos que, a partir de su experticia, entregaron conformidad a los instrumentos generados. El siguiente cuadro muestra los resultados de la validación de expertos.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
	1	Metodólogo		

Gestión sanitaria	2	Especialista		
	3	Especialista		
	4	Especialista	90%	Aplicabilidad
	5	Especialista	89%	Aplicabilidad
Satisfacción del usuario	1	Metodólogo	94%	Aplicabilidad
	2	Especialista	88%	Aplicabilidad
	3	Especialista	90%	Aplicabilidad
	4	Especialista		
	5	Especialista		

Confiabilidad de los instrumentos

Ñaupas et al. (2018) señalaron que la confiabilidad implica que el resultado la administración de un instrumento, no varía de manera significativa cuando es aplicado a otra muestra y en otro tiempo. De manera que, fue necesario establecer la confiabilidad de los cuestionarios. Para este fin, se realizó una prueba piloto a 40 usuarios del Policlínico que no conformaron parte de la muestra. Los resultados se muestran en el cuadro siguiente:

	Coeficiente Alfa de Cronbach	Número de elementos
Gestión Sanitaria	0.895	20
Satisfacción del usuario externo	0.889	22

De acuerdo con el cuadro, los coeficientes Alpha de Cronbach resultaron 0.895 y 0.889, para los cuestionarios de gestión sanitaria y satisfacción del usuario externo, respectivamente. Por lo tanto, ambos instrumentos poseen una confiabilidad muy alta.

Ética

Este estudio cumple con las leyes y estándares de derechos de autor establecidos por la Asociación Estadounidense de Psicología (APA). Asimismo, se respetan los derechos humanos de quienes participan en la investigación, y, además, los participantes son libres de expresarse cuando brindan información necesaria y cuando brindan información relevante para el objeto de la investigación, se respeta su autonomía asegurando que se respeten las decisiones de las personas de participar o no, por lo que se les dio a firmar un consentimiento informado, y se anuncia que toda

la información proporcionada es anónima, evidenciándose confidencialidad y seguridad de la data, finalmente se garantizará el bienestar, mediante una evaluación previa de los riesgos y beneficios potenciales (Álvarez, 2018, p. 127).

Procesamiento y análisis de la información

Para ambas variables primero se creó una base de datos en una hoja de cálculo en el programa Microsoft Excel, asegurando su posterior análisis e interpretación. También se realizó la tabulación de las frecuencias y porcentajes para variables individuales. Luego se usó el software estadístico SPSS versión 25 para realizar un análisis de inferencia estadística, primero determinando la normalidad de los datos a través de una prueba de normalidad con el fin de establecer la prueba de correlación Rho de Spearman determinándose la relación entre las variables de estudio. En este caso, como las dos variables (gestión sanitaria y satisfacción de usuario).

RESULTADOS

Determinar la relación que existe entre la gestión sanitaria y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021.

Tabla 1

Análisis inferencial de la correlación entre la gestión sanitaria y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021 (n=159)

Medición	Satisfacción
Gestión sanitaria	.762**

*p<.05; **p<.01; p<.001***

Con una probabilidad de error < .01% existe evidencia empírica que la gestión sanitaria se correlaciona de manera positiva y fuerte con la variable satisfacción del usuario. Siendo esta relación estadísticamente significativa, ello debido a que el valor p es < a 0.05 y el valor "Rho" es 0.762, por lo cual se válida la hipótesis planteada en la presente investigación: "Existe relación positiva y fuerte entre la gestión sanitaria y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021".

Determinar la relación entre la planificación y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021.

Tabla 2

Análisis inferencial de la correlación entre la dimensión planificación y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021 (n=159)

Medición	Satisfacción
Planificación	.752**

*p<.05; **p<.01; p<.001***

Con una probabilidad de error < .01% existe evidencia empírica que la dimensión planificación se correlaciona de manera positiva y fuerte con la variable satisfacción del usuario. Siendo esta relación estadísticamente significativa, ello debido a que el valor p es < a 0.05 y el valor "Rho" es 0.752. Por lo cual se válida la hipótesis planteada en la presente investigación: "Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción del usuario del Policlínico Policial Ayacucho, 2021".

Determinar la relación entre la organización y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021.

Tabla 3

Análisis inferencial de la correlación entre la dimensión organización y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021 (n=159)

Medición	Satisfacción del usuario
Organización	.771**

*p<.05; **p<.01; p<.001***

Con una probabilidad de error < .01% existe evidencia empírica para demostrar que, la dimensión organización se relaciona de manera positiva, alta y de forma significativa con la variable satisfacción del usuario, ello debido a que el valor p es < a 0.05 y el valor "Rho" es 0.771. Por lo cual se válida la hipótesis planteada en la presente investigación: "Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción del usuario del Policlínico Policial Ayacucho, 2021".

Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción del usuario del Policlínico Policial Ayacucho, 2021.

Tabla 4

Análisis inferencial de la correlación entre la dimensión dirección y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021 (n=159)

Medición	Satisfacción del usuario
Dirección	.755**

*p<.05; **p<.01; p<.001***

Con una probabilidad de error < .01% existe evidencia empírica para demostrar que, la dimensión dirección se relaciona de manera positiva, alta y de forma significativa con la variable satisfacción del usuario, ello debido a que el valor p es < a 0.05 y el valor "Rho" es 0.755. Por lo cual se válida la hipótesis planteada en la presente

investigación: "Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción del usuario del Policlínico Policial Ayacucho, 2021".

Determinar la relación entre el control y la satisfacción del usuario del Policlínico Policial Ayacucho, 2021.

Tabla 5

Análisis inferencial de la correlación entre la dimensión control y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021 (n=159)

Medición	Satisfacción del usuario
Control	.761**

*p<.05; **p<.01; p<.001***

Con una probabilidad de error < .01% existe evidencia empírica para demostrar que, la dimensión control se relaciona de manera positiva, alta y de forma significativa con la variable satisfacción del usuario, ello debido a que el valor p es < a 0.05 y el valor "Rho" es 0. 761, además se demuestra que la dimensión control se vincula con el nivel de la satisfacción del usuario. Por lo cual se válida la hipótesis planteada en la presente investigación: "Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción del usuario del Policlínico Policial Ayacucho, 2021".

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión sanitaria y la satisfacción del usuario externo, asimismo, la relación entre la satisfacción del usuario externo y la planificación, la organización, la dirección y el control, estas últimas dimensiones de la gestión sanitaria, esto en los usuarios policías

atendidos por consultorio externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021. Dicha relación se desarrolló a través de un análisis inferencial, permitiendo generalizar los resultados a la generalidad de la población atendida en dicha institución.

Sobre el objetivo general de investigación, se halló una relación estadística y significativa entre la gestión sanitaria y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Ayacucho con un coeficiente no paramétrico Rho de Spearman, cuyo el *p* -valor fue 0.000 y tuvo como resultado a un coeficiente de 0.762, logrando de esa manera la posibilidad de relación de dichas variables. Esto guarda relación con lo mencionado por Tuesta (2018) considera que las áreas dedicadas a los profesionales y pacientes, la eficiencia y eficacia del modelo organizacional y, finalmente, la gestión de la higiene asegura que la estructura del sector salud apoye la continuidad y la optimización de los servicios aumentando la satisfacción. Por su parte, se coincide con el estudio de Gómez et al. (2020) quienes realizaron un estudio con la misma variable de satisfacción y dando como resultado que los usuarios externos en el servicio hospitalario de medicina general dieran como resultado un 54.1% de insatisfacción respecto a la fiabilidad además que otro 50.6% se mostros en desacuerdo con la seguridad en atención hospitalaria. Por ello, con estas semejanzas se deduce una correlación entre las variables, demostrando que guardaban relación entre sí teniendo en cuenta que a menor sea la gestión sanitaria practicada por la institución, menor será la incidencia de satisfacción de sus usuarios atendidos.

Referido al primer objetivo específico, el cual fue determinar la relación entre la dimensión de la planificación y la satisfacción del usuario externo de un Policlínico Policial, evidenció que existe una significancia estadística con una correlación Rho Spearman de 0.752, demostrando la hipótesis que esta dimensión se encuentra vinculada con la satisfacción del usuario externo. Esto guarda relación teóricamente con lo expuesto por Villalobos (2007) pues señala que la planificación implica analizar los problemas, necesidades y demandas no satisfechas, priorizar y establecer metas realistas, proporcionar los recursos y servicios apropiados. Asimismo, guarda semejanza con el estudio de Tuesta (2018), pues se identificó un 82% de desaprobación sobre la forma de planificación de los usuarios que acudían a un hospital

gubernamental, refiriendo que la falta de planificación guardaba relación con el grado de satisfacción de sus usuarios. Todo ello, parece evidenciar que una cierta deficiencia, como se encontró en el presente estudio, en las acciones aquellos encargados de la administración, como la planificación de horarios prudentes en atención a usuarios y conllevando un sentido de insatisfacción.

Sobre los datos obtenidos del segundo objetivo específico, el cual fue determinar la relación entre la organización y la satisfacción del usuario en un Policlínico Policial, evidencio que existe una estadística significativa entre ambas con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.771, demostrando que la dicha dimensión se encuentra vinculada con la satisfacción del usuario externo. De esta manera, se encuentra relacionado con Villalobos (2007) pues menciona que la organización permite la ordenación de los servicios brindados a los usuarios según su implicación en las actividades asistenciales y las funciones de la institución. Asimismo, encuentra similitud con un estudio realizado en Ecuador por Arbeláez- Rodríguez y Mendoza (2017), pues se indicó que el 56% de los usuarios externos consideraba a la gestión del director es regular y el 89% presentó un nivel de insatisfacción moderada, refiriendo que la organización y la ejecución de posibles proyectos no referían mejoras en la atención involucrando que si la organización administrativa no actuaba de mejor forma crearía un ambiente de insatisfacción. A partir de ello, se puede deducir que si surge cierta desorganización en las atenciones a los usuarios se crea una falta de satisfacción en los mismos como se muestra en el presente estudio.

Referido al tercer objetivo específico, el cual fue determinar la relación entre la dimensión dirección y la satisfacción del usuario de un Policlínico Policial, se evidenció la existencia de una significancia estadística entre ambas con un coeficiente Rho Spearman de 0.755, demostrando que la dicha dimensión se encuentra vinculada con la satisfacción del usuario externo. Este hallazgo tiene semejanza con lo mencionado por Ramírez et al. (2017) pues la dirección implica un grupo de relaciones entre diferentes sujetos funcionales que son necesarias para alcanzar los objetivos de una organización como la satisfacción de los pacientes. Por otro lado guardan relación con lo hallado por Manzoor et al. (2019), quienes evidenciaron que las diretrices en

actuacion en cocordancia con la atencion oportuna y eficciente sobre los paciente de atencion amabulatoria brindan resultados efectivo y generan una adecuada respuesta de satisfaccion en sus usuarios. De esta forma la evidencia parece indicar que una buena dirección en atención otorga un beneficio para el usuario y efectividad por parte del profesional de atención en salud, por ello, se refiere que si el accionar de los líderes de la institución en estudio no sea el más favorable se crea situaciones de incomodidad a los usuarios del policlínico.

Sobre el cuarto objetivo específico, el cual fue determinar la relación entre el control y la satisfacción del usuario del Policlínico Policial Ayacucho, se evidenció que existe un estadística significativa entre ambas con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.761, demostrando que la dicha dimensión se encuentra vinculada con la satisfacción del usuario externo. En ese sentido, se asemeja con González et al., (2020) pues mencionar que los controles generalmente implican verificar que las actividades realizadas por la institución estén en línea con lo programado para poder resolver problemas, evaluar resultados y obtener información en la toma de decisiones correctas garantizando la calidad. Asimismo, esto concuerda con lo investigado por Cadena et al. (2019), quienes encontraron que, el poco control y orden para agendar citas médicas dificultaban la atención oportuna de los pacientes ambulatorios, creando quejas y valoraciones bajas en su rubro de índice de satisfacción, refiriendo que la falta de control se vincula con la satisfacción de usuarios en atención ambulatoria. De esta manera, se puede referir que cuando el personal no se encuentre manejado coordinadamente a través de la comunicación entre sus colaboradores, se produce una baja satisfacción a los usuarios como puede ser confirmado a partir del presente estudio.

Las principales limitaciones incluyen que el presente estudio solo proporcionó datos de los usuarios externos del policlínico específico y no se puede generalizar a hospitales públicos o establecimiento privados de la región. Por otro lado, dentro de los límites teóricos, la relevancia de la gestión sanitaria para este tipo de investigaciones científicas es baja a nivel local y regional. Esto significa que no es posible proporcionar más datos, información o conocimiento sobre estos temas dentro

de su ubicación. Por último, se debe tener en cuenta que los resultados presentados solo pueden extrapolarse a poblaciones que comparten características semejantes a las muestras analizadas en este estudio.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se encontró que la gestión sanitaria se correlaciona de manera positiva y fuerte con la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Ayacucho, esto en medida a que su alcance de correlación es del tipo alta, aceptando la actual hipótesis general.
- Se evidenció que la planificación se correlaciona positiva y fuertemente con el

actual nivel de la satisfacción percibido por los usuarios que se atienden en el Policlínico Policial Ayacucho obteniendo un índice alto de significancia entre ambos.

- Se demostró que la organización se correlaciona de manera positiva y fuerte con la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Ayacucho, debido a que, dicha dimensión se relaciona de manera alta con la variable, evidenciando que los usuarios perciben relación de tales elementos en dicho instituto hospitalario.
- Se evidenció que la dimensión de dirección se correlaciona de manera positiva y fuerte con la satisfacción percibida por los usuarios del Policlínico Policial Ayacucho, en razón a que dicha dimensión se relaciona de manera alta con la variable.
- Se verificó que la dimensión del control se correlaciona de manera positiva y fuerte con la satisfacción de los usuarios del Policlínico Policial Ayacucho, se relacionan de manera alta, demostrando que dicha dimensión y variable se vinculan, esto en los usuarios del mencionado policlínico.

Recomendaciones

- Se sugiere, de manera general, que personal administrativo del Policlínico Policial Ayacucho debe prever acciones que dificulten el abordaje a sus usuarios, para de esta manera hacer más eficiente su atención a los mismos generando empatía y sentido de pertenencia en sus pacientes.
- Se recomienda a los encargados de la administración del Policlínico Policial Ayacucho que intenten planificar mejor su horario de atención a sus usuarios,

garantizando de esa manera una eficiencia coordinación mejor con sus usuarios.

- Se recomienda que los secretarios que atienden a las citas telefónicas, deben mantener un directorio actualizado de las citas solicitadas, con el fin de tener una mayor organización y otorgar facilidades de consulta a sus usuarios, volviendo los canales de comunicación más prácticos.
- Se sugiere que el director del establecimiento de estudio debe tomarle importancia a la motivación de proyectos pertinentes que se busquen desarrollar en su institución y de esa manera generar facilidades de trabajo a sus delegados en el mencionado policlínico.
- Se sugieres que el personal encargado de las facultades de gerencia en la mencionada institución debe priorizar un control y estructura de cómo están laborando sus delegados para mantener un ambiente activo de cara a las atenciones continuas a los usuarios de dicho policlínico.
- Se les sugiere a los próximos investigadores a continuar con los estudios que analicen la satisfacción de los usuarios en los establecimientos públicos y privados de salud de la región de Ayacucho para realizar investigaciones más detalladas y comprender mejor este tema explorando quizás otros aspectos de la satisfacción del usuario como factores internos y externos que pueden incidir en él.
- Para futuro estudios, es recomendable, una mayor profundización en la relación de las variables, a modo que se exploren la influencia de la gestión sanitaria sobre la satisfacción en el mismo contexto u otro diferente, puesto que pueden presentarse diferencias en otros ámbitos de estudio que no ha sido tratado en el presente estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvares, M. (2014). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Baños.* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato] http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7466/1/Mg.ASS.2252.pdf

Álvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Boletín Redipe, 7*(2), 122-149. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423

Arbeláez, G., y Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un Distrito del Ecuador. *Anales de la Facultad de Medicina,* 78 (2), 154-160. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S102555832017000200007&script=sci_arttext

Arciniegas, J., y Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 8*(1), 26-36. https://www.redalyc.org/pdf/4498/449852109003.pdf

Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Rev Alerg Méx., 63*(2), 201-206. https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.

Cadena, J., Cruz, V., Leon, J., y Cadena, G. (2019). Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui (Ecuador). *Espacios, 40*(37). https://www.revistaespacios.com/a19v40n37/a19v40n37p23.pdf

Chávez, P. (2019). Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018. *Horizonte Médico, 19*(2), 49-56. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2019000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Connell, J., Carlton, J., Grundy, A., Taylor, E., Keetharuth, A., Ricketts, T., y Brazier, J. (2018). The importance of content and face validity in instrument development: lessons learnt from service users when developing the

Recovering Quality of Life measure [La importancia de la validez de contenido y facial en el desarrollo de instrumentos: lecciones aprendidas de los usuarios de los servicios al desarrollar la medida de Calidad de Vida en Recuperación]. *Quality of Life Resarch, 27*(7), 1893-1902. https://sci-hub.tw/10.1007/s11136-018-1847-y

Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigacion para la recoleccion de datos. *Revista ciencia de la educación*, 228-247.

Deulofefeu, J. (2012). *Gestión de calidad total en el Retail: con la implicación de personas y satisfacción del cliente y la sociedad.* Madrid: Pirámide.

Edmonds, A., y Kennedy, T. (2017). *An applied guide to research designs: quatitative, qualitative, and mixed methods.* California: SAGE. http://www.healthindisasters.com/images/Books/An_Applied_Guide_to_Research.pdf

Edwards, R. (2018). An Elaboration of the Administrative Theory of the 14 Principles of Management by Henri Fayol. [Una elaboración de la teoría administrativa de los 14 principios de gestión de Henri Fayol] *International Journal for Empirical Education and Research, 1*(1), 41-51. https://journals.seagullpublications.com/ijeer/assets/paper/IJ0320190910/f_IJ0320190910.pdf

Equipo Vértice. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio.* Málaga: Fundación Vértice Emprende.

Errasti, F. (2014). *Principios de la gestión sanitaria.* Madrid, España: Díaz de Santos.

Europa Press (19 de septiembre del 2017). CCOO critica la "falta " de ambulancias y trabajadores en la Costa del Sol. *20 minutos*. http://www.20minutos.es/noticia/3138719/0/ccoo-critica-falta-ambulancias-trabajadores-costa-sol/

Fontova, A., Juvinyà, J., y Suñer, R. (2015). Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. *Revista de Calidad Asistencial,*

30(1), 10-16. https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-influencia-del-tiempo-espera-satisfaccion-S1134282X1500007X

Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 27*(4), 668-681. https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf

García, E. (2018). Recordando a Avedis Donabedian. Tres lustros después. Calidad de la atención médica. *Medicina e Investigación Universidad Autónoma del Estado de México*, *6*(1), 48-52. https://medicinainvestigacion.uaemex.mx/article/view/18983

Gómez, C., Luis Alberto, L., Rodríguez, D., y Morillo, A. (2020). Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Perú, 2019. *Revista Médica Vallejiana*, 9(1), 31-35.

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad, 12*(4), 32-37. http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf

Gosso, F. (2008). *Hiper Satisfacción del cliente.* México: Panorama Editorial.

Gullo, J. y Nardulli, J.P. (2015). *Gestión Organizacional.* Buenos Aires: Maipue.

Hayes, B. (2002). *Cómo medir la satisfacción de los clientes.* Barcelona: Gestión 2000 S.A.

Hermida, D. (2015). Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2. Cuenca. 2014 [Tesis de maestría, Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador]. http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf

Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C., y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación.* Ciudad de México: Druko International.

Hernández, Y., Fernández, I., Henríquez, D., y Lorenzo, Y. (2018). Proceso de atención de enfermería: estrategias para la enseñanza-aprendizaje. *Aladefe, 2*(8), 46-53. https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/280/proceso-de-atencion-de-enfermeria-estrategias-para-la-ensenanza-aprendizaje/

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.

Laborí, J. (2020). Gestión Sanitaria. La complejidad. Management, ciencia o arte para lograr los mejores resultados. *Ocronos, 3*(7). https://revistamedica.com/gestion-sanitaria-management-resultados/#El-liderazgo

Lasluisa, R. (2014). *Nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital general Latacunga en el periodo Octubre del 2013 – Abril del 2014.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato] http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8349/1/Lasluisa%20Lasluisa%2c%20Rolando%20Celso.pdf

León, F. (2015). El paciente y el personal de salud: Visiones e intereses diferentes. *Rev Med Hered*, 272-273. http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v26n4/a11v26n4.pdf

Leonidas, M. (2016). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital P.N.P Luis Nicasio Sáenz en el periodo Octubre - Diciembre 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/473/Tinoco_m.pdf?sequence=1yisAllowed=y

Maghsoodi, A., Saghaei, A., y Hafezalkotob, A. (2019). Service quality measurement model integrating an extended SERVQUAL model and a hybrid decision support system. [Modelo de medición de la calidad del servicio que integra un

modelo SERVQUAL ampliado y un sistema híbrido de apoyo a la decisión.] *European Research on Management and Business Economics, 25*(3), 151-164. doi:10.1016/j.iedeen.2019.04.004

Malkawi, A. (2017). The Impact of the Use of Information Technology in Improving the Quality of Services: A Field Study of Fast-Food Restaurants in Jordan. [El impacto del uso de las tecnologías de la información en la mejora de la calidad de los servicios: Un estudio de campo de los restaurantes de comida rápida en Jordania.] *European Scientific Journal, 13*(23), 359-376. doi:10.19044/esj.2017.v13n23p359

Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., y Shah, S. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator [Satisfacción del paciente con los servicios sanitarios; una aplicación del comportamiento del médico como moderador]. *Int J Environ Res Public Health, 16*(8). doi:10.3390%2Fijerph16183318

Mendocilla, K. (2015). Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. [Tesis de pregrado, Universidad de San Martin de Porres]. http://repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2128/mendocilla_kp.pdf?sequence=3yisAllowed=y

Ministerio de Salud. (2003). *Normas técnicas de estándares de calidad para Hospitales e institutos especializados.* Lima: Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud.

Ministerio de Salud (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo.* Lima: Biblioteca Central del Ministerio de Salud. http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - Cualitativa y Retadacción de la Tesis.* México: Ediciones de la U.

Ocampo, L., Bongo, M., Alinsub, J., Casul, R., Enquig, G., Luar, M., y Panuncillon, N. (2019). Evaluating the service quality of employment-related public service institutions with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case in Cebu, Philippines [Evaluación de la calidad del servicio de las instituciones de servicio público relacionadas con el empleo]. *Socio-Economic Planning Sciences, 68*, 1-34. doi:10.1016/j.seps.2017.12.002

Oscco, R. (2016). Satisfacción del usuario externo de los servicios de Salud en el Centro de Salud de LLiupapuquio del Distrito de San Jerónimo, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2016. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas]. http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/261/Ruther_Oscco_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1yisAllowed=y

Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., y Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector [Las dimensiones de la calidad del servicio que afectan la satisfacción del cliente en el sector bancario jordano]. *Sustainability, 11*, 1-24. doi:10.3390/su11041113

Prats, P. (2010). *Métodos para medir la satisfacción del cliente.* España: AENOR ediciones.

Ramírez, A., Ramírez, R., y Calderón , E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía, 1*(1). http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html

Redacción (19 de septiembre de 2017). Junta admite problemas de hacinamiento en el Hospital Clínico de Valladolid. *La Vanguardia.* http://www.lavanguardia.com/politica/20170919/431411152228/junta-admite-problemas-de-hacinamiento-en-el-hospital-clinico-de-valladolid.html

Reguant, M., Vilà, R., y Torrado, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *REIRE, 11*(2), 45-60. doi:10.1344/reire2018.11.221733

Rivas, J. (2017). Gestión estratégica sanitaria de Salud Bucal u su influencia en la calidad de atención en el puesto de Salud Vista Alegre de Villa de Chorrillos en el año 2015 [Tesis de maestría, Universidad Privada San Juan Bautista]. http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/514/TI-MSP-Jorge%20Luis%20Rivas%20Seminario.pdf?sequence=1yisAllowed=y

Rogel, J. (2018). La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en Ecuador. *Memoralia, 1*(15), 142-155. http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/memoralia/2018-I/ARTICULO15.pdf

Sánchez, H., y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseño en la investigación Científica.* Lima: Visión Universitaria.

Santiago, A., Jiménez, E., Pérez, M, & Hernández, A. (2020). Qualidade do cuidado de enfermagem a partir da abordagem de donabedian em pacientes hospitalizados com dor. *Ciencia y enfermería*, *26*, 26. Epub 22 de diciembre de 2020.https://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019

Sausa, M. (2017, 02 de setiembre). Servicio de Salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año. *Perú21.* https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194

Temes J. L. y Mengibar, M. (2007). *Gestión Hospitalaria.* Madrid: McGraw - Hill.

Torres, J., y Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Scielo*, 1270-1293. http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf

Tuesta, J. (2018). Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Hospital II Tarapoto- Es Salud, Perú. *Archivo de medicina*, 18(2), 1-10.

Tuesta, J. (2018). *Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Hospital II Tarapoto-EsSalud, 2017.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30510/tuesta_nj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Urdan, T. (2010). *Statistic in Plain English* (Tercera ed.). Santa Clara University.

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica : Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (Segunda ed.). Lima: San Marcos.

Vértice. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio.* Málaga: Publicaciones Vértice.

Villalobos, J. (2007). *Gestión Sanitaria para los profesionales de la salud.* España: McGraw Hill Interamericana.

ANEXOS Y APÉNDICES

Anexo 1. Matriz de consistencia lógica

TITULO: "GESTIÓN SANITARIA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL POLICLÍNICO POLICIAL AYACUCHO, 2021"

PROBLEMA	OBJETIVOS		HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS				
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión sanitaria y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021?	Determinar la relación que existe entre la gestión sanitaria y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021.	Determinar la relación entre la planificación y la satisfacción del usuario del Policlínico Policial Ayacucho, 2021. Determinar la relación entre la organización y la satisfacción del usuario del Policlínico Policial Ayacucho, 2021. Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción del usuario del Policlínico Policial Ayacucho, 2021.	Existe relación positiva y fuerte entre la gestión sanitaria y la satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021.	**Gestión sanitaria**	Planificación	Planteamiento de metas
						Estrategias
					Organización	Estructura
						Administración de recursos humanos
					Dirección	Motivación
						Liderazgo
						Comunicación
					Control	Normas
						Medidas
						Evaluación
					Fiabilidad	Orientación

		Determinar la relación entre el control y la satisfacción del usuario del Policlínico Policial Ayacucho, 2021.		**Satisfacción del usuario externo**		Cumplimiento de horario
						Programación de citas
						Disponibilidad de historia clínica
						Separación de citas
					Capacidad de respuesta	Atención de caja
						Atención en laboratorio
						Atención en radiología
						Atención en farmacia
					Seguridad	Privacidad de atención
						Desarrollo de examen completo
						Absolución de dudas
						Confianza transmitida
					Empatía	Respeto en la atención
						Demostración de interés
						Claridad en la explicación
						Explicación de tratamiento
						Explicación de procedimientos y análisis a realizar
					Aspectos tangibles	Material orientador
						Suficiencia de personal para informes
						disponibilidad de equipos y materiales
						Limpieza en consultorio

Anexo 2. Matriz de consistencia metodológica

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICA E INSTRUMENTOS
Tipo de investigación: Cuantitativo – correlacional. **Diseño de investigación:** No experimental**,** descriptivo – correlacional	**Población:** La población de estudio estará conformada por 270 usuarios policías atendidos por consultorio externo del Policlínico Policial Ayacucho durante el año 2021. **Muestra:** Se empleará un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, donde el tamaño de la muestra estará conformado por 159 usuarios policías atendidos por consultorio externo del Policlínico Policial Ayacucho, durante el año 2021.	**Variable I** **Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario El cuestionario empleado para la evaluación de la variable, es el que fue validado y confiabilizado por Tuesta (2018) cuyo instrumento consta de 22 preguntas con una escala de 5 respuestas ordinales. **Variable II** **Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario Cuestionario empleado y validado por el Ministerio de Salud (2012) mismo que se fundamenta en el modelo SERVQUAL que consta de un total de 22 preguntas distribuidas en 7 alternativas.

Anexo 3. Cuestionario de gestión sanitaria

Cuestionario de gestión sanitaria.

Datos generales:

N° de cuestionario: ……. Fecha de recolección: …./…./…./

Introducción:

Estimado paciente el presente instrumento tiene como objetivo, conocer la opinión sobre la gestión sanitaria del servicio de consultorio externo en el Policlínico Policial Ayacucho; por lo que se solicita que sea lo más objetivo posible. Por otro lado, hacerle recordar que la aplicación de la encuesta será anónima.

Instrucción:

A continuación, responderá con una (x) las siguientes preguntas elaboradas como Ud. crea conveniente, sobre la base de las siguientes alternativas:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
0	1	2	3	4

N°	ÍTEMS	Escala				
Dimensión: Planificación						
Indicador: Planteamiento de metas						
1	Consideras que la publicación de los cronogramas de turnos por servicios prestado es claramente visible y lo consideras:	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**
2	Considera que realizaron un correcto proceso de planeación en las actividades sanitarias, por lo tanto, lo calificas:	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**
3	Consideras que las funciones y tareas en los servicios de salud tienen claridad, por lo tanto, lo calificas:	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**
4	Consideras que están definidos claramente los objetivos sanitarios del establecimiento de salud, y lo calificas:	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**
Indicador: Estrategias						
5	La difusión de las actividades sanitarias del establecimiento de salud es considerada:	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**
Dimensión: Organización						
Indicador: Estructura						
6	Consideras que la estructura organizacional del establecimiento de salud es:	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**
7	Están bien definidos los espacios físicos en los servicios que brinda la atención y los consideras:	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**

8	El personal de salud cuenta con el equipo e insumos en los servicios y los calificas de:	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**
Indicador: Administración de recursos humanos						
9	La comunicación en los servicios entre el personal de salud durante la atención lo calificas:	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**
10	Consideras que los trabajadores de salud desempeñaron sus funciones de manera:	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**
Dimensión: Dirección						
Indicador: Motivación						
11	En el servicio que recibió la atención tiene una calificación de:	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**
12	Se siente satisfecho con su atención, por lo tanto, tiene una calificación de:	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**
13	El tiempo de espera previa a su atención lo califica de:	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**
Indicador: Liderazgo						
14	El trabajo en equipo que observó durante su permanencia en el servicio durante su atención tiene una calificación de:	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**
Indicador: Comunicación						
15	La atención que recibió en la consulta fue entendible y agradable y lo califica de:	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**
Dimensión: Control						
Indicador: Normas						
17	Considera que es bien utilizado el tiempo en el servicio.	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**
Indicador: Medidas						
16	Durante su atención tomaron nota de sus molestias y motivos de consulta, lo califica:	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**
Indicador: Evaluación						
18	Consideras que las actividades desarrolladas en el servicio fueron:	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**
19	Consideras que los trabajadores brindan una atención humanizada y lo valoras:	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**
20	Los resultados de la atención lo consideras de:	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**

Anexo 4. Cuestionario de Satisfacción Del Usuario Externo

Cuestionario de Satisfacción Del Usuario Externo

Buen día, la presente encuesta tiene como finalidad, conocer la satisfacción del usuario externo policías, en el Policlínico Policial Ayacucho, por lo que se pide, brindar una respuesta seria para lograr los objetivos. Así mismo, cabe precisar que, la encuesta anónima.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

N°	ÍTEMS	Escala						
Dimensión: Fiabilidad								
Indicador: Orientación								
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Indicador: Cumplimiento de horario								
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Indicador: Programación de citas								
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Indicador: Disponibilidad de historia clínica								
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Indicador: Separación de citas								
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Dimensión: Capacidad de respuesta								
Indicador: Atención de caja								
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Indicador: Atención en laboratorio								
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Indicador: Atención en radiología								
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Indicador: Atención en farmacia								
9	¿La atención en farmacia fue rápida?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Dimensión: Seguridad								
Indicador: Privacidad de atención								
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Indicador: Desarrollo de examen completo								

11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Indicador: Absolución de dudas								
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Indicador: Confianza transmitida								
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Dimensión: Empatía								
Indicador: Respeto en la atención								
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Indicador: Demostración de interés								
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Indicador: Claridad en la explicación								
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Indicador: Explicación de tratamiento								
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Indicador: Explicación de procedimientos y análisis a realizar								
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Dimensión: Aspectos tangibles								
Indicador: Material orientador								
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Indicador: Suficiencia de personal para informes								
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Indicador: Disponibilidad de equipos y materiales								
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Indicador: Limpieza en consultorio								
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**

Anexo 5. Validación de instrumentos

USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: Lagos Arrieta Pamela Katherine.

1.2 GRADO ACADEMICO : Magister en Salud Pública y Gestión Sanitaria.

1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Hospital Regional Docente Materno Infantil "El Carmen" - Huancayo.

1.4 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo.

1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Richard Lagos Arrieta.

1.6 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : **"Gestión sanitaria y satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021".**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Calificación cuantitativa)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS	Deficiente (01-10) 01% 25% 01	Regular (10-13) 26% 50% 02	Bueno (14-16) 51% 75% 03	Excelente (17-20) 76% 100% 04
1. CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD					X
3.ACTUALIDAD					X
4.ORGANIZACIÓN					X
5.SUFICIENCIA					X
6.INTENCIONALIDAD					X
7.CONSISTENCIA					X
8.COHERENCIA					X
9.METODOLOGÍA					X
10.PERTINENCIA					X
Sub Total					

VALORACIÓN CUANTITTIVA: (90%)
VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente
VALORACIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Leyenda:
01-13 Improcedente
14-16 Aceptable con recomendación
17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: Ayacucho, 15 de diciembre del 2021

Mg. Lagos Arrieta Pamela Katherine
DNI: 44077423
TELEFONO: 981817239

USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: Lagos Barzola Manuel Avelino.

1.2 GRADO ACADEMICO : Doctor en ciencias de la Educación.

1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas.

1.4 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo.

1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Richard Lagos Arrieta.

1.6 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : **"Gestión sanitaria y satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021".**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Calificación cuantitativa)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS	Deficiente (01-10) 01% 25% 01	Regular (10-13) 26% 50% 02	Bueno (14-16) 51% 75% 03	Excelente (17-20) 76% 100% 04
1. CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD					X
3.ACTUALIDAD					X
4.ORGANIZACIÓN					X
5.SUFICIENCIA					X
6.INTENCIONALIDAD					X
7.CONSISTENCIA					X
8.COHERENCIA					X
9.METODOLOGÍA					X
10.PERTINENCIA					X
Sub Total					

VALORACIÓN CUANTITTIVA: (94%)
VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente
VALORACIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Leyenda:
01-13 Improcedente
14-16 Aceptable con recomendación
17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: Ayacucho, 06 de diciembre del 2021.

Dr. Lagos Barzola Manuel Avelino
DNI: 42713757
TELEFONO: 971449788

USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: Olarte Arteaga Miluska Ilia.

1.2 GRADO ACADEMICO : Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Unidad Desconcentrada de Dosaje. Etílico, sede Ayacucho.

1.4 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario de Gestión Sanitaria.

1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Richard Lagos Arrieta.

1.6 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : **"Gestión sanitaria y satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021".**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Calificación cuantitativa)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS	Deficiente (01-10) 01% 25% 01	Regular (10-13) 26% 50% 02	Bueno (14-16) 51% 75% 03	Excelente (17-20) 76% 100% 04
1. CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD					X
3.ACTUALIDAD					X
4.ORGANIZACIÓN					X
5.SUFICIENCIA					X
6.INTENCIONALIDAD					X
7.CONSISTENCIA					X
8.COHERENCIA					X
9.METODOLOGÍA					X
10.PERTINENCIA					X
Sub Total					

VALORACIÓN CUANTITTIVA: (90%)
VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente
VALORACIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Leyenda:
01-13 Improcedente
14-16 Aceptable con recomendación
17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: Ayacucho, 10 de diciembre del 2021

Mg. Olarte Arteaga Miluska Ilia
DNI: 28272261
TELEFONO: 990223327

USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: Martínez Tineo Waldir.

1.2 GRADO ACADEMICO : Magister en Gestión Pública.

1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Policlínico Policial Ayacucho.

1.4 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario de Gestión Sanitaria.

1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Richard Lagos Arrieta.

1.6 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : **"Gestión sanitaria y satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021".**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Calificación cuantitativa)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS	Deficiente (01-10) 01% 25% 01	Regular (10-13) 26% 50% 02	Bueno (14-16) 51% 75% 03	Excelente (17-20) 76% 100% 04
1. CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD					X
3.ACTUALIDAD					X
4.ORGANIZACIÓN					X
5.SUFICIENCIA					X
6.INTENCIONALIDAD					X
7.CONSISTENCIA					X
8.COHERENCIA					X
9.METODOLOGÍA					X
10.PERTINENCIA					X
Sub Total					

VALORACIÓN CUANTITTIVA: (89%)
VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente
VALORACIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Leyenda:
01-13 Improcedente
14-16 Aceptable con recomendación
17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: Ayacucho, 13 de diciembre del 2021

Mg. Martínez Tineo Waldir
DNI: 28284167
TELEFONO: 966868286

USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: Infante Cárdenas Rina Mariola.

1.2 GRADO ACADEMICO : Magister en Atención Integral en Salud.

1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Policlínico Policial Ayacucho.

1.4 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo.

1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Richard Lagos Arrieta.

1.6 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : **"Gestión sanitaria y satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Ayacucho, 2021".**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Calificación cuantitativa)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS	Deficiente (01-10) 01% 25% 01	Regular (10-13) 26% 50% 02	Bueno (14-16) 51% 75% 03	Excelente (17-20) 76% 100% 04
1. CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD					X
3.ACTUALIDAD					X
4.ORGANIZACIÓN					X
5.SUFICIENCIA					X
6.INTENCIONALIDAD					X
7.CONSISTENCIA					X
8.COHERENCIA					X
9.METODOLOGÍA					X
10.PERTINENCIA					X
Sub Total					

VALORACIÓN CUANTITTIVA: (88%)
VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente
VALORACIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Leyenda:
01-13 Improcedente
14-16 Aceptable con recomendación
17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: Ayacucho, 10 de diciembre del 2021.

Mg. Infante Cárdenas Rina Mariola
DNI: 28272298
TELEFONO: 966847370

Anexo 6. Resultados descriptivos

Variable gerencia sanitaria

Tabla 6

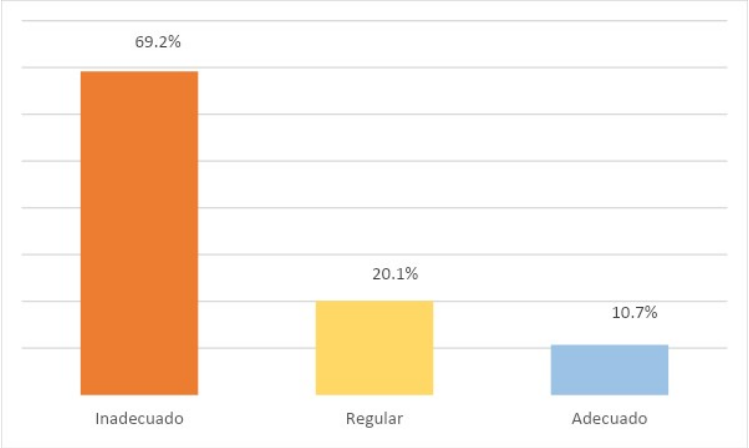
Gerencia sanitaria

Calificación	Rango		Frecuencia	Porcentaje
	Desde	Hasta		
Inadecuado	0	26	110	69.2%
Regular	27	53	32	20.1%
Adecuado	54	80	17	10.7%
Total			159	100.0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 1

Gerencia sanitaria



Nota. Elaboración propia.

En la tabla y figura anterior, el 69,2% de los encuestados considera que el grado de gestión sanitaria son percibidas como inadecuada, esto en razón a que gran parte de los servicios que se brinda en el policlínico de estudio no son cubiertas de forma pertinente. Por otro lado, el 20,1% de los otros encuestados manifestó que el grado de gestión sanitaria es percibido de forma regular, por último, solo el 10,7% de los encuestados percibe el nivel de atención adecuado por parte de los encargados de brindar servicios de salud.

Dimensión planificación

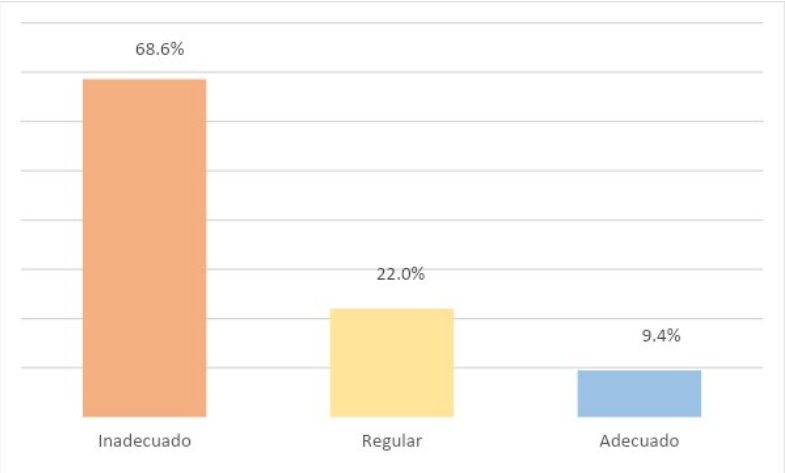
Tabla 7
Planificación

Calificación	Rango		Frecuencia	Porcentaje
	Desde	Hasta		
Inadecuado	0	6	109	68.6%
Regular	7	13	35	22.0%
Adecuado	14	20	15	9.4%
Total			159	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 2

Planificación



Nota. Elaboración propia.

En la tabla y figura anterior, el 68,6% de los encuestados considera que el grado de la dimensión planificación es percibida como inadecuado, esto puede deberse a la existencia de problemas en la elaboración de metas por parte por parte del policlínico. Por otro lado, el 22,0% de otros encuestados manifestó como regular a dicha planificación, por último, solo el 9,4% de los encuestados calificó como adecuado a la dimensión planificación.

Dimensión organización

Tabla 8

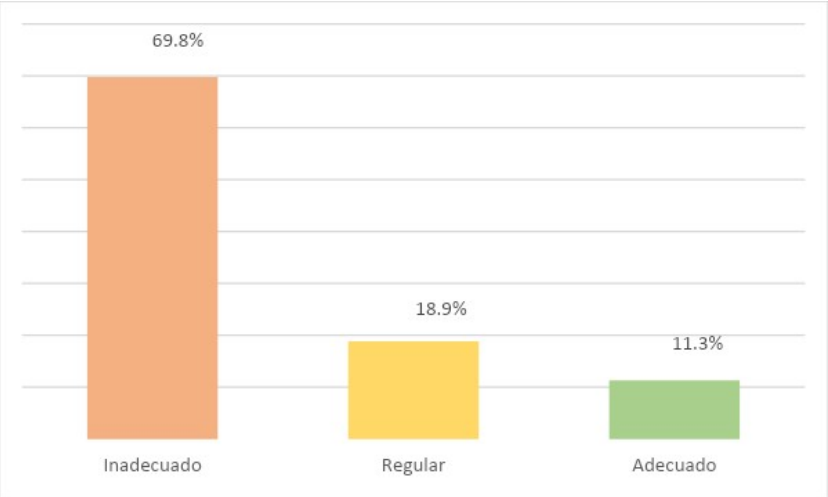
Organización

Calificación	Rango		Frecuencia	Porcentaje
	Desde	Hasta		
Inadecuado	0	6	111	69.8%
Regular	7	13	30	18.9%
Adecuado	14	20	18	11.3%
Total			159	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Organización



Nota. Elaboración propia.

En la tabla y figura anterior, el 69,8% de los encuestados considera al grado de la dimensión organización del policlínico como inadecuado, esto debido al poco trabajo estructural del mencionado policlínico. Por otro lado, el 18,9% de otros encuestados manifestó como regular a dicha dimensión, por último, solo el 11,3% de los encuestados calificó como adecuado a la dimensión organización.

Dimensión dirección

Tabla 9

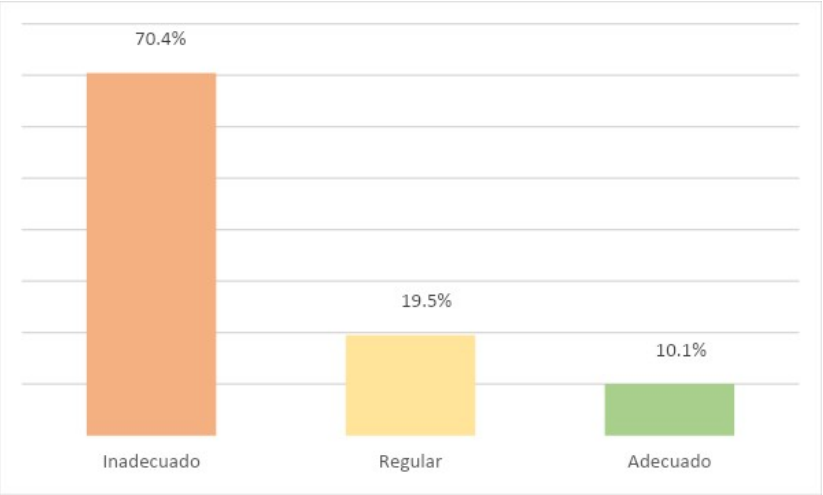
Dirección

Calificación	Rango		Frecuencia	Porcentaje
	Desde	Hasta		
Inadecuado	0	6	112	70.4%
Regular	7	13	31	19.5%
Adecuado	14	20	16	10.1%
Total			159	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Dirección



Nota. Elaboración propia.

En la tabla y figura anterior, el 70,4% de los encuestados considera al grado de la dimensión dirección del policlínico como inadecuado. Esto en razón a la manera deficiente de coordinación con el personal que labora en dicho policlínico. Por otro lado, el 19,5% de otros encuestados manifestó como regular a dicha dimensión, por último, solo el 10,1% de los encuestados calificó como adecuado a la dimensión dirección.

Dimensión control

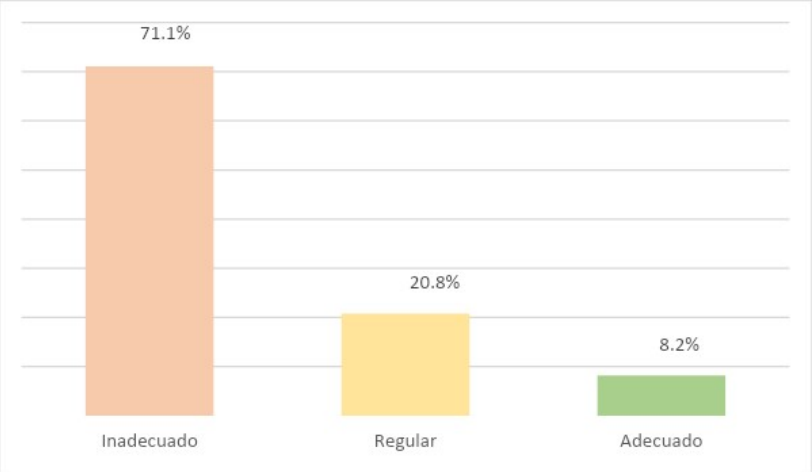
Tabla 7
Control

Calificación	Rango		Frecuencia	Porcentaje
	Desde	Hasta		
Inadecuado	0	6	113	71.1%
Regular	7	13	33	20.8%
Adecuado	14	20	13	8.2%
Total			159	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 5

Control



Nota. Elaboración propia

En la tabla y figura anterior, el 71,1% de los encuestados considera al grado de la dimensión control del policlínico policial como inadecuado debido poco orden sobe las acciones de atención a los usuarios del policlínico. Por otro lado, el 20,8% de otros encuestados manifestó como regular a dicha dimensión, por último, solo el 8,2% de los encuestados calificó como adecuado a la dimensión control.

Variable satisfacción del usuario externo

Tabla 8

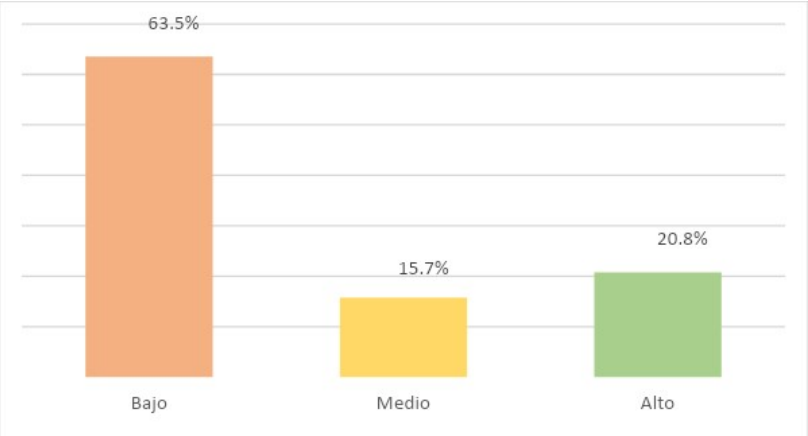
Satisfacción del usuario externo

Calificación	Rango		Frecuencia	Porcentaje
	Desde	Hasta		
Bajo	22	66	101	63.5%
Medio	67	110	25	15.7%
Alto	111	154	33	20.8%
Total			159	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 6

Satisfacción del usuario externo



Nota. Elaboración propia

En la tabla y figura anterior, el 63,5% de los encuestados considera que el grado de la variable satisfacción del usuario es calificado como bajo, esto en razón a que el trato percibido en el policlínico es considerado deficiente por parte de sus usuarios, por la falta de desempeño en los servicios. Por otro lado, el 15,7% de los encuestados manifestó que la satisfacción del usuario es calificada como del tipo medio, por último, el 20,8% de los encuestados percibe un nivel alto.

Dimensión fiabilidad

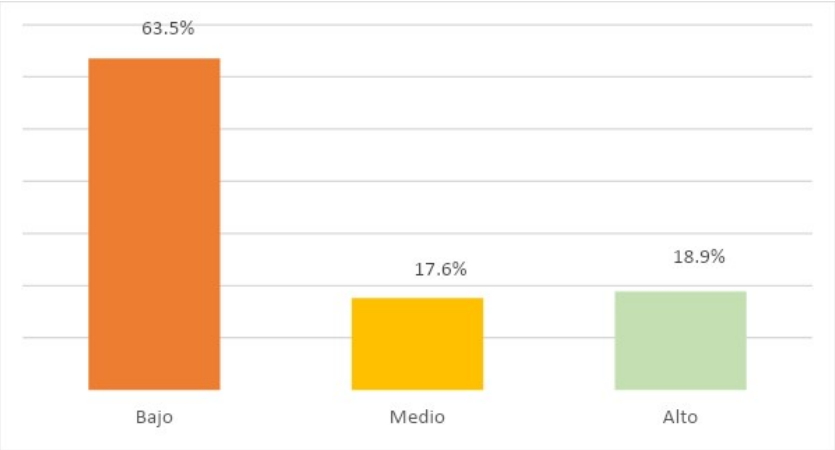
Tabla 10
Fiabilidad

Calificación	Rango		Frecuencia	Porcentaje
	Desde	Hasta		
Bajo	5	15	101	63.5%
Medio	16	25	28	17.6%
Alto	26	35	30	18.9%
Total			159	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 7

Fiabilidad



Nota. Elaboración propia

En la tabla y figura anterior, el 63,5% de los encuestados considera al grado de la dimensión fiabilidad como bajo, esto puede deberse a la poca cobertura en la acción del cumplimiento de las citas médicas a sus usuarios. Por otro lado, el 17,6% de otros encuestados manifestó como medio a dicha dimensión, mientras que el 18,9% de los encuestados calificó como alto a la dimensión control.

Dimensión capacidad de respuesta

Tabla 11

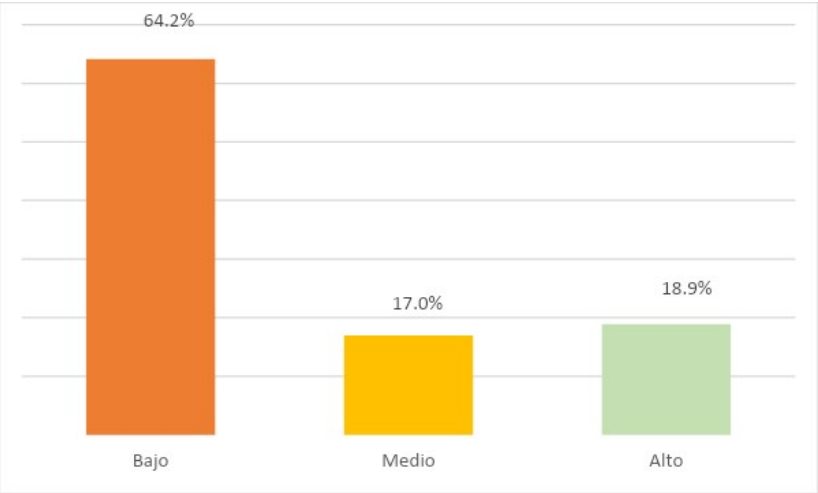
Capacidad de respuesta

Calificación	Rango		Frecuencia	Porcentaje
	Desde	Hasta		
Bajo	4	12	102	64.2%
Medio	13	20	27	17.0%
Alto	21	28	30	18.9%
Total			159	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 8

Capacidad de respuesta



Nota. Elaboración propia

En la tabla y figura anterior, el 64,2% de los encuestados considera al grado de la dimensión de la capacidad de respuesta como bajo, esto puede deberse a la deficiencia en la atención a sus usuarios, como del trato brindado. Por otro lado, el 17,0% de encuestados manifestó como del tipo medio a dicha dimensión, mientras que el 18,9% de los encuestados calificó como adecuado a la mencionada dimensión.

Dimensión seguridad

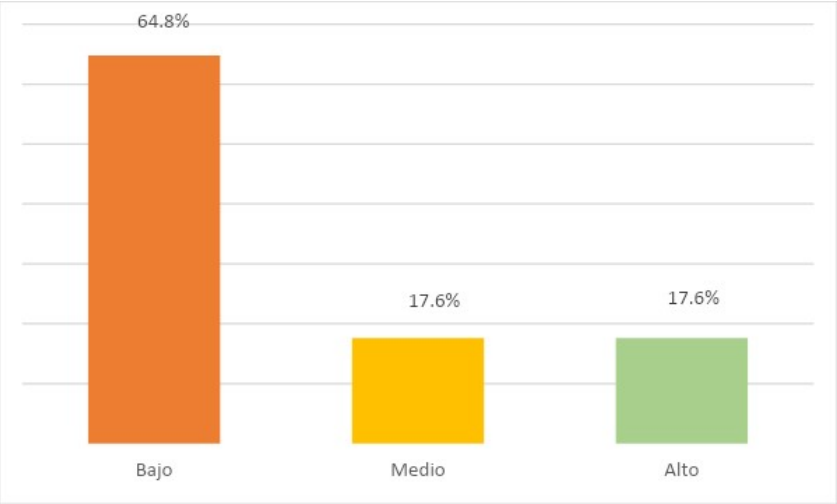
Tabla 12
Seguridad

Calificación	Rango		Frecuencia	Porcentaje
	Desde	Hasta		
Bajo	4	12	103	64.8%
Medio	13	20	28	17.6%
Alto	21	28	28	17.6%
Total			159	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 9

Seguridad



Nota. Elaboración propia

En la tabla y figura anterior, el 64,8% de los encuestados considera al grado de la dimensión de seguridad como del tipo bajo, esto puede deberse a la forma de otorgar compresión y solución de problemas a sus usuarios. Por otro lado, el 17,6% de encuestados manifestó como del tipo medio a dicha dimensión, debido al poco desarrollo de una adecuada percepción, mientras que el 17,6% de los encuestados calificó como alto a la mencionada dimensión, referido que, la percepción de los usuarios es adecuada, pero en poca repercusión.

Dimensión empatía

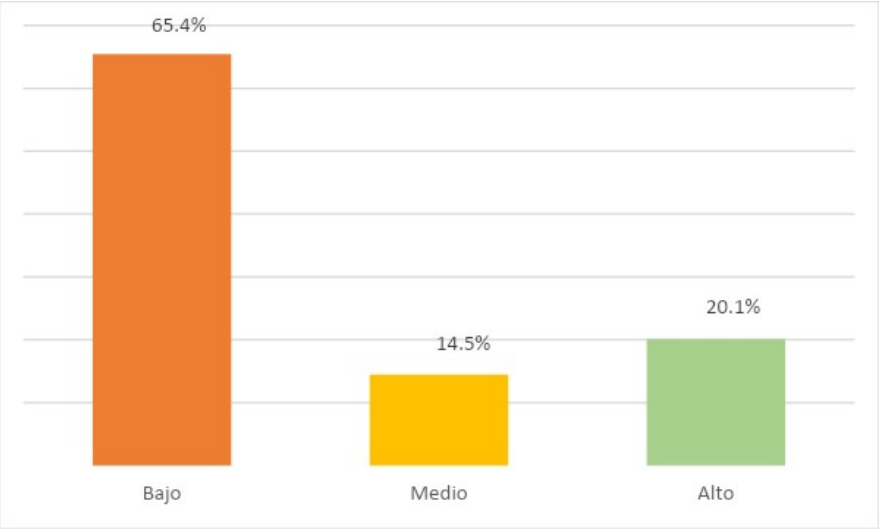
Tabla 13
Empatía

Calificación	Rango		Frecuencia	Porcentaje
	Desde	Hasta		
Bajo	5	15	104	65.4%
Medio	16	25	23	14.5%
Alto	26	35	32	20.1%
Total			159	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 10

Empatía



Nota. Elaboración propia

En la tabla y figura anterior, el 65,4% de los encuestados considera al grado de la dimensión empatía como del tipo bajo, esto debido a una baja percepción del grado de exigencias hacías las demandas de los usuarios. Por otro lado, el 14,5% de encuestados manifestó como del tipo medio a dicha dimensión, mientras que el 20,1% de los encuestados calificó como alto a la mencionada dimensión.

Dimensión aspectos tangibles

Tabla 14

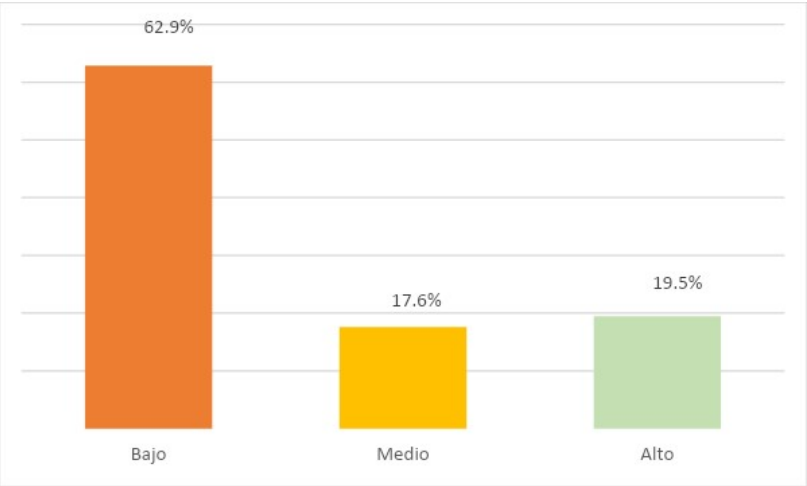
Aspectos tangibles

Calificación	Rango		Frecuencia	Porcentaje
	Desde	Hasta		
Bajo	4	12	100	62.9%
Medio	13	20	28	17.6%
Alto	21	28	31	19.5%
Total			159	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 11

Aspectos tangibles



Nota. Elaboración propia

En la tabla y figura anterior, el 62,9% de los encuestados considera al grado de la dimensión de aspectos tangibles como el tipo bajo, esto debido a una poca suficiencia en el soporte del personal en ofrecer servicios de calidad a sus usuarios. Por otro lado, el 17,6% de los encuestados manifestó como del tipo medio a dicha dimensión, mientras que el 19,5% de los encuestados calificó como alto a la mencionada dimensión.

Anexo 7. Prueba de normalidad

Tabla 15

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Gerencia sanitaria	0.184	159	0.000
Planificación	0.198	159	0.000
Organización	0.192	159	0.000
Dirección	0.186	159	0.000
Control	0.191	159	0.000
Satisfacción del usuario externo	0.172	159	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Criterio de decisión: Si la significancia es menor a 0.050, no hay distribución normal de datos, caso contrario, (sig. > 0.050) si hay distribución normal de datos.

En la tabla anterior se hizo uso del estadístico de Kolmogorov-Smirnov[a], debido a que, la muestra fue mayor a 50 elementos, presentando en las variables y sus dimensiones una significancia menor a 0.050, lo que confirmó que las variables y sus dimensiones mostraron datos que no se distribuían bajo la curva de normalidad y explicando de esa manera el prudente uso de una prueba no paramétrica paras relaciones, siendo el caso del empleo del coeficiente Rho de Spearman.

Anexo 8. Base de datos

Base de datos de gestión sanitaria

	Planificación					Organización					Dirección					Control				
	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11	PRG.12	PRG.13	PRG.14	PRG.15	PRG.16	PRG.17	PRG.18	PRG.19	PRG.20
Encuestado 1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1
Encuestado 2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
Encuestado 3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	1	1	1	3	1	1
Encuestado 4	1	3	1	1	2	3	2	2	3	3	2	1	2	1	3	2	1	1	3	1
Encuestado 5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
Encuestado 7	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
Encuestado 8	3	3	4	3	4	4	1	3	4	2	2	2	1	4	3	4	4	2	3	4
Encuestado 9	2	4	3	2	4	4	2	3	4	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	4
Encuestado 10	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
Encuestado 11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	1	2
Encuestado 12	4	3	4	4	4	1	4	1	2	1	3	3	3	4	1	4	4	4	2	1
Encuestado 13	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1

Encuestado 14	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	4	1	3	3	4	1	2	1	2	4
Encuestado 15	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
Encuestado 16	2	2	3	1	3	1	1	2	1	1	1	2	3	3	2	1	3	2	2	3
Encuestado 17	1	2	2	3	1	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	3	2	2
Encuestado 18	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 19	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
Encuestado 20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1
Encuestado 21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 23	1	3	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	3	1	2
Encuestado 24	2	2	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	3	3	2	1
Encuestado 25	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3
Encuestado 26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
Encuestado 27	3	3	2	2	1	1	2	3	1	1	3	4	2	2	2	1	1	3	4	3
Encuestado 28	1	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	2	1	4	3
Encuestado 29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Encuestado 30	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	1	2
Encuestado 31	1	1	3	2	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
Encuestado 32	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
Encuestado 33	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1
Encuestado 34	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2
Encuestado 35	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 36	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 37	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1
Encuestado 38	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1
Encuestado 39	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0
Encuestado 40	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1
Encuestado 41	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2
Encuestado 42	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	3	1
Encuestado 43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Encuestado 44	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 45	3	3	3	1	1	2	1	2	2	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1

Encuestado 46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 47	2	4	4	1	2	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	2	4	2	2
Encuestado 48	3	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
Encuestado 49	1	3	2	1	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	1	1	3	3	2	1
Encuestado 50	2	2	3	3	3	1	1	2	3	3	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1
Encuestado 51	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
Encuestado 52	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4
Encuestado 53	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1
Encuestado 54	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1
Encuestado 55	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1
Encuestado 56	2	3	3	4	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4
Encuestado 57	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2
Encuestado 58	4	2	3	4	3	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	3	2	2	4	2
Encuestado 59	3	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	3	2	4
Encuestado 60	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1
Encuestado 61	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Encuestado 62	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 63	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	2	2	3	2	2	4	2	3	4
Encuestado 64	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
Encuestado 65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 66	1	1	1	1	0	0	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
Encuestado 67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 69	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3
Encuestado 70	2	1	2	2	2	3	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	1
Encuestado 71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 72	3	4	4	2	2	2	3	2	2	3	4	4	3	1	3	3	3	2	1	3
Encuestado 73	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 74	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
Encuestado 75	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Encuestado 76	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1
Encuestado 77	3	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	2	4	4	3	3	4

Encuestado 78	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Encuestado 79	4	1	2	3	2	3	1	2	3	1	2	4	2	2	4	3	3	2	4	3
Encuestado 80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 81	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1
Encuestado 82	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 83	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 84	3	1	1	2	1	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	1	3
Encuestado 85	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 87	4	4	2	2	2	2	4	3	2	3	2	3	4	2	1	2	3	2	1	2
Encuestado 88	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 89	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	1	2	1	4	2	3	4	3	3	4
Encuestado 90	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1
Encuestado 91	2	3	1	2	3	3	2	3	2	4	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 92	1	4	3	2	4	4	2	4	1	4	3	4	4	1	4	2	4	4	2	4
Encuestado 93	1	1	2	3	3	3	3	4	3	4	1	1	1	1	4	3	4	2	3	3

Encuestado 94	2	1	1	4	3	2	1	4	2	2	3	1	2	3	2	4	1	2	2	4
Encuestado 95	3	3	1	3	1	3	1	2	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	4	1
Encuestado 96	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1
Encuestado 97	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 98	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0
Encuestado 99	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 101	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0
Encuestado 102	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0
Encuestado 103	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 104	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 105	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 106	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

o 107																				
Encuestado 108	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 109	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 110	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1
Encuestado 111	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 112	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 113	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1
Encuestado 114	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1
Encuestado 115	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Encuestado 116	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 117	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 118	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0
Encuestad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1

o 119																				
Encuestado 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 121	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1
Encuestado 122	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 123	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 124	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 125	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 126	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0
Encuestado 127	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1
Encuestado 128	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Encuestado 129	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 130	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestad	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0

o 131																				
Encuestado 132	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1
Encuestado 133	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1
Encuestado 134	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 135	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1
Encuestado 136	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 137	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 138	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1
Encuestado 139	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 140	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 141	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 142	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestad	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0

o 143																				
Encuestado 144	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Encuestado 145	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0
Encuestado 146	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 147	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0
Encuestado 148	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1
Encuestado 149	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 150	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 151	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 152	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 153	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 154	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

o 155																				
Encuestado 156	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 157	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 158	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 159	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Base de datos de la satisfacción del usuario externo

	Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía					Aspectos tangibles			
	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11	PRG.12	PRG.13	PRG.14	PRG.15	PRG.16	PRG.17	PRG.18	PRG.19	PRG.20	PRG.21	PRG.22
Encuestado 1	2	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3
Encuestado 2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2
Encuestado 3	5	7	7	5	7	7	5	7	6	7	6	7	5	7	7	7	7	6	7	5	7	7
Encuestado 4	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	2
Encuestado 5	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
Encuestado 6	7	5	5	4	5	7	7	4	7	7	4	6	4	7	5	5	7	7	7	5	5	7
Encuestado 7	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuestado 8	6	6	7	6	5	7	6	4	7	5	7	7	6	7	5	5	7	5	6	7	7	7
Encuestado 9	5	7	7	5	7	5	6	7	6	7	5	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	5
Encuestado 10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Encuestado 11	4	3	2	2	4	4	2	3	2	3	4	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
Encuestado 12	5	6	6	4	7	7	5	6	5	7	5	6	5	6	5	5	6	7	6	5	7	6
Encuestado 13	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
Encuestado 14	7	6	5	6	5	7	6	6	5	7	5	5	6	7	7	6	5	6	6	5	6	6
Encuestado 15	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	3	2	4	2	4	3	2	3	3	3	3
Encuestado 16	2	1	3	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2
Encuestado 17	7	5	7	7	6	7	6	7	5	6	7	5	7	6	6	7	6	6	7	5	7	5
Encuestado 18	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
Encuestado 19	4	7	7	7	5	7	7	7	7	6	7	4	7	7	7	6	5	7	7	5	5	7
Encuestado 20	6	5	4	7	5	6	4	7	4	4	7	5	4	6	4	6	7	6	7	5	7	7
Encuestado 21	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3
Encuestado 22	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Encuestado 23	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	6	7	6	5	7	7	6	5	7
Encuestado 24	5	7	4	6	6	5	4	7	6	5	6	5	5	4	7	4	4	6	7	7	5	7
Encuestado 25	6	7	5	5	6	4	5	4	6	6	5	6	4	5	7	7	7	7	6	5	6	4
Encuestado 26	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3
Encuestado 27	7	5	7	4	5	3	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	4	5	4	5	5	4
Encuestado 28	5	4	6	6	4	6	6	5	6	5	7	7	7	5	7	4	6	5	5	4	5	5
Encuestado 29	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2
Encuestado 30	6	6	5	5	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	7	7	5	7	6	7	7	7
Encuestado 31	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
Encuestado 32	4	2	4	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2
Encuestado 33	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	5	3	4	4	5	4	3	3	5
Encuestado 34	5	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4

Encuestado 35	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4
Encuestado 36	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1
Encuestado 37	3	2	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
Encuestado 38	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	2	3
Encuestado 39	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1
Encuestado 40	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4
Encuestado 41	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	3	5	4	5
Encuestado 42	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
Encuestado 43	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	5	3	4	4	2	2
Encuestado 44	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2
Encuestado 45	3	4	3	5	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4
Encuestado 46	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1

Encuestado 47	7	7	6	6	5	5	7	7	5	6	7	6	7	5	5	7	5	7	7	7	7	5
Encuestado 48	5	3	5	5	6	3	3	5	3	5	4	4	4	5	5	4	6	5	4	5	6	6
Encuestado 49	3	5	6	5	4	4	4	5	5	4	4	6	6	5	4	3	6	4	4	6	6	3
Encuestado 50	2	4	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	2	4	3	3	2	4	4	4	4
Encuestado 51	6	3	6	4	5	6	4	4	4	6	6	5	3	5	5	4	5	3	3	4	4	5
Encuestado 52	6	5	6	5	6	7	6	5	4	7	7	7	7	7	4	6	6	6	7	7	6	7
Encuestado 53	4	2	4	4	2	2	2	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
Encuestado 54	4	3	2	3	2	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Encuestado 55	3	3	3	4	3	2	2	2	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3
Encuestado 56	5	7	6	5	6	7	6	7	7	5	7	7	5	7	6	7	7	7	7	7	7	5
Encuestado 57	4	3	5	6	6	4	4	4	4	6	6	4	6	5	4	6	6	5	5	4	4	4
Encuestado 58	7	5	6	6	4	5	6	7	4	6	5	4	5	4	6	6	7	5	7	5	6	5

Encuestado 59	7	4	4	7	7	4	5	5	7	4	4	6	5	7	4	6	4	6	5	4	7	7
Encuestado 60	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4
Encuestado 61	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1
Encuestado 62	6	4	5	3	6	4	6	3	5	6	4	6	4	6	4	6	5	4	4	5	5	4
Encuestado 63	4	6	6	5	4	5	5	6	6	7	7	7	6	4	5	7	6	7	7	4	5	6
Encuestado 64	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
Encuestado 65	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3
Encuestado 66	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
Encuestado 67	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	2	3	3	2
Encuestado 68	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2
Encuestado 69	7	7	6	6	7	6	7	7	4	7	7	7	6	7	6	4	6	7	5	7	7	7
Encuestado 70	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	5	5

Encuestado 71	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
Encuestado 72	7	5	4	4	5	5	5	4	7	5	7	4	6	7	7	5	5	4	4	7	5	7
Encuestado 73	2	3	3	3	3	2	4	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
Encuestado 74	3	3	5	4	5	4	3	3	3	3	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5
Encuestado 75	2	5	5	4	4	3	3	4	3	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	5
Encuestado 76	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2
Encuestado 77	7	6	7	7	7	7	7	7	5	6	7	5	7	7	5	5	7	5	5	6	7	7
Encuestado 78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 79	6	7	7	6	6	7	6	5	7	7	7	5	6	7	7	7	6	6	7	6	7	5
Encuestado 80	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 81	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3
Encuestado 82	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1

Encuestado 83	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3
Encuestado 84	6	5	6	6	6	4	5	7	7	4	4	7	4	6	5	4	6	5	6	4	7	5
Encuestado 85	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2
Encuestado 86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 87	5	5	6	7	5	4	5	5	5	6	5	4	4	4	5	5	7	7	6	6	4	6
Encuestado 88	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2
Encuestado 89	6	7	4	4	5	5	7	6	4	6	4	5	4	4	6	6	5	5	5	4	5	6
Encuestado 90	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	4
Encuestado 91	7	6	4	7	7	5	7	4	6	5	6	5	7	5	5	5	7	6	7	5	7	5
Encuestado 92	7	7	7	5	7	6	5	6	7	5	5	6	7	6	7	7	5	7	7	5	7	7
Encuestado 93	7	4	7	6	6	6	5	5	5	7	5	6	4	4	5	4	6	6	5	4	7	6
Encuestado 94	7	7	7	7	5	7	6	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7	5	5	7

Encuestado 95	5	4	7	6	6	7	4	6	5	6	4	5	6	6	7	7	4	6	7	5	4	6
Encuestado 96	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 97	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 98	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
Encuestado 99	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
Encuestado 100	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1
Encuestado 101	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1
Encuestado 102	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
Encuestado 103	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1
Encuestado 104	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
Encuestado 105	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2
Encuestado 106	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2

Encuestado 107	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1
Encuestado 108	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3
Encuestado 109	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
Encuestado 110	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
Encuestado 111	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2
Encuestado 112	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
Encuestado 113	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
Encuestado 114	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1
Encuestado 115	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2
Encuestado 116	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Encuestado 117	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 118	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2

Encuestado 119	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
Encuestado 120	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2
Encuestado 121	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Encuestado 122	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
Encuestado 123	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
Encuestado 124	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
Encuestado 125	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
Encuestado 126	4	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3
Encuestado 127	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1
Encuestado 128	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2
Encuestado 129	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 130	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3

Encuestado 131	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2
Encuestado 132	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
Encuestado 133	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 134	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
Encuestado 135	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2
Encuestado 136	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
Encuestado 137	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1
Encuestado 138	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 139	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
Encuestado 140	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2
Encuestado 141	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2
Encuestado 142	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3

Encuestado 143	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3
Encuestado 144	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
Encuestado 145	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
Encuestado 146	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3
Encuestado 147	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Encuestado 148	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 149	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1
Encuestado 150	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1
Encuestado 151	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2
Encuestado 152	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1
Encuestado 153	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 154	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2

Encuestado 155	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 156	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
Encuestado 157	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3
Encuestado 158	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 159	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2

GESTIÓN SANITARIA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL POLICLÍNICO POLICIAL AYACUCHO, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	17%	2%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	qdoc.tips Fuente de Internet	2%
4	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	

		<1 %
10	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	www.thefreelibrary.com Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios Trabajo del estudiante	<1 %
14	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	revistamedica.com Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %

20	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

32	docs.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
35	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	www.revistaespacios.com Fuente de Internet	<1 %
39	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
40	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
41	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
42	www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalore Fuente de Internet	<1 %

43	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1 %
44	Submitted to University of Scranton Trabajo del estudiante	<1 %
45	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
46	revistas.udec.cl Fuente de Internet	<1 %
47	www.cimas.eurosur.org Fuente de Internet	<1 %
48	www.cinterfor.org.uy Fuente de Internet	<1 %
49	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
50	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
51	repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
52	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
53	1library.co Fuente de Internet	<1 %

54	Samanda Patricia Vargas Castro, Carlos Manrique Perdomo. "Relación de medidas bovinométricas y su proporcionalidad con el peso de animales Senepol en Colombia", Revista MVZ Córdoba, 2017 Publicación	<1 %
55	dspace.espoch.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
56	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
57	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
58	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
59	revistas.umariana.edu.co Fuente de Internet	<1 %
60	www.acimed.sld.cu Fuente de Internet	<1 %
61	www.repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
62	www.ti.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
63	Tatiana Milla Mandia, Ricardo Rodrigues Teixeira. "Elaborating, sharing, narrating: a narrative analysis of three approaches to	<1 %

health communication", Interface - Comunicação, Saúde, Educação, 2023
Publicación

64	aleph23.uned.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
65	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
66	repositorio.unaj.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
67	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
68	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
69	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
70	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
71	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
72	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
73	www.eia.edu.co Fuente de Internet	<1 %
74	www.ots.ac.cr Fuente de Internet	<1 %

75	www.pdfs.lacaixa.comunicacions.com Fuente de Internet	<1 %
76	"Estructura social organizacional y su relación con estilos de liderazgo : un modelo predictivo del liderazgo efectivo utilizando SNA en el sector Salud y Minería", Pontificia Universidad Catolica de Chile, 2001 Publicación	<1 %
77	Fabiola Elizabeth Larriva Villareal. "Asociación entre tejido adiposo abdominal, esteatosis hepática y grasa epicárdica con placas coronarias evaluadas por angiotomografía en hospital de tercer nivel de Ecuador", Universidade de Sao Paulo, Agencia USP de Gestao da Informacao Academica (AGUIA), 2022 Publicación	<1 %
78	Submitted to Universidad Católica del CIBAO Trabajo del estudiante	<1 %
79	kupdf.net Fuente de Internet	<1 %
80	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
81	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
82	repositorio.utn.edu.ec	

	Fuente de Internet	<1 %
83	wedocs.unep.org Fuente de Internet	<1 %
84	www.mef.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
85	www.pnufid.org.pe Fuente de Internet	<1 %
86	www.siicsalud.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	< 6 words
Excluir bibliografía	Activo		

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor

LAGOS ARRIETA Richard	20096629	richardlagosarrieta@yahoo.com
Apellidos y Nombres	**DNI**	**Correo Electrónico**

2. Tipo de Documento de Investigación

X Tesis	Trabajo de Suficiencia Profesional	Trabajo Académico	Trabajo de Investigación

3. Grado Académico o Título Profesional [1]

Bachiller	Título Profesional	Título Segunda Especialidad	X Maestría	Doctorado

4. Título del Documento de Investigación

GESTIÓN SANITARIA Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DEL POLICLÍNICO POLICIAL AYACUCHO, 2021

5. Programa Académico

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

6. Tipo de Acceso al Documento

X Abierto o Público [4] *(info.eu-repo/semantics/openAccess)*	Acceso restringido [4] *(info.eu-repo/semantics/restrictedAccess)* (*)
(*) 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]

I 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]

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	09	10	2024

Huella Digital

Firma

Importante

1. *Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2*
2. *Ley N° 30035, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM*
3. *Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.*
4. *En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N°004-2016-CONCYTEC-OEGI (Numerales 5.2 y 6.1) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital*
5. *Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitaría difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.*
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-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".*

Nota. - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).