

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
Mención: Gestión Pública**



TESIS

**GESTION DE RECLAMACIONES Y SATISFACCION DE
USUARIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL NIVEL I TINGO
MARIA-ESSALUD 2020**

Para optar el Grado Académico de
**MAESTRO EN CIENCIAS ECONOMICAS,
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**

NELVA ASENCIOS TARAZONA

Tingo María - Perú

2023



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE POSGRADO FCEA
DIRECCIÓN



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Nro. 013-2023-UPG-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, siendo las **11:00 a.m.**, del viernes 12 de mayo de 2023, reunidos virtualmente vía Microsoft Teams, se instaló el jurado calificador a fin de proceder a la sustentación de la tesis titulada: **GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL NIVEL I TINGO MARÍA - ESSALUD 2020**. A cargo de la candidata al grado de maestro en Ciencias Económicas, mención: Gestión Pública; **Nelva ASENCIOS TARAZONA**. Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el jurado calificador procedió a emitir su fallo declarando **APROBADO** con el calificativo de **BUENO**.

Acto seguido, a horas **12:40 p.m.** el presidente dio por culminada la sustentación; procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

Tingo María, 12 de mayo de 2023


 DR. VÍCTOR CHACÓN LOPEZ
 PRESIDENTE DEL JURADO


 M.SC. CESAR HUAMÁN RAMIREZ
 MIEMBRO DEL JURADO


 M.SC. EDWARD J. COZ RODRIGUEZ
 MIEMBRO DEL JURADO




 DR. INOCENTE F. SALAZAR ROJAS
 ASESOR



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN - DGI
REPOSITORIO INSTITUCIONAL - UNAS
Correo: repositorio@unas.edu.pe



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 312 - 2024 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

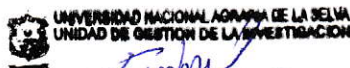
Maestría en Gestión Pública

Tipo de documento:

Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>
-------	-------------------------------------	------------------------------------	--------------------------

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
GESTION DE RECLAMACIONES Y SATISFACCION DE USUARIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL NIVEL I TINGO MARIA-ESSALUD 2020	NELVA ASENCIOS TARAZONA	23 % Veintitrés

Tingo María, 04 de noviembre de 2024



Dr. Tomas Menacho Mallqui
JEFE

C.C. Archivo



VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
OFICINA DE INVESTIGACION

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL
GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO, INVESTIGACIÓN
DOCENTE Y TESISISTA

I. Datos Generales de Posgrado

Universidad	: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
Escuela de posgrado	: EPG-UNAS.
Posgrado	: Maestría en Ciencias Económicas
Mención	: Gestión Pública
Título de tesis	: Gestión de reclamaciones y satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo Maria-ESSALUD 2020
Autor	: Nelva Asencios Tarazona
Aesor de tesis	: Dr. Inocente Feliciano Salazar Rojas
Programa de investigación	: Desarrollo Institucional- PICDS
Línea(s) de investigación	: Institucionalidad
Eje Temático	: Gestión de reclamaciones y satisfacción de usuarios externo
Lugar de ejecución	: Provincia de Leoncio Prado
Duración	: Inicio : Enero 2020 Término : Mayo 2020
Financiamiento	: FEDU : S/0.00 Propio : S/5,000.00 Otros : S/0.00

Tingo María, Perú, Junio 2024.


Nelva Asencios Tarazona
Tesisista


Dr. Inocente Feliciano Salazar Rojas
Asesor

Dedicatoria

A Dios, por ser mi iluminación en mi vida personal. A mis padres por ese legado de amor, responsabilidad que siempre me han sabido enseñar y a mis hermanos por su deferencia y estima. A mi hija Bianca Patricia Salas, por ser una inspiración de amor, comprensión y fortaleza para seguir adelante.

Agradecimiento

La tesis representa un trabajo arduo y constante y es la expresión máxima de todos los años que uno se dedica, este trabajo también representa una satisfacción lograda; también quiero reconocer al Dr. Inocente Justiniano Salazar Rojas, asesor del presente estudio.

A los docentes de la facultad de administración, por darnos la oportunidad de desarrollarnos como profesionales y mostrar todos nuestros conocimientos a la sociedad.

INDICE

DECATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRAC	xii
CAPITULO 1: INTRODUCCION.....	1
1.1. _Planteamiento del problema.....	1
1.2. Justificación	3
1.2.1 Teórica	3
1.2.2 Practica.....	4
1.2.3 Metodológica.....	4
1.3. Objetivos.....	4
1.3.1 General:.....	4
1.3.2. Específicos:	4
1.4. Hipótesis	5
1.4.1 Hipótesis general	5
1.4.2 Hipótesis específica	5
1.4.3 Operacionalización de las variables.....	6
CAPITULO 2: METODOLOGIA	9
2.1. Tipo y nivel de investigación.....	9
2.1.2 Método y diseño de investigación	9
2.2 Población y muestra	10
2.2.1 Población.....	10
2.2.2 Muestra.....	11
2.3 Instrumentos y técnicas.....	11
2.3.1 Instrumentos de recolección de datos	11
2.3.2 Técnicas de análisis estadístico	12
2.4 Procedimientos	12

2.4.1	Análisis de instrumento de medición.....	12
2.4.2	Análisis de información	13
CAPITULO 3: REVISION DE LITERATURA.....		13
3.1.	Antecedentes.....	14
3.2	Bases teóricas	15
3.2.1	Las reclamaciones.....	15
3.2.2	Satisfacción del usuario	19
3.3	Definiciones Conceptuales.....	22
CAPITULO 4: RESULTADOS		25
4.1	RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	25
4.1.1.	Datos descriptivos.....	36
4.1.2.	Gestión de reclamaciones.....	25
4.1.3.	Satisfacción del usuario	30
4.2.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	35
4.2.1.	Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis	35
CAPITULO 5: DISCUSION		41
5.1.	RELACION ENTRE VARIABLES	41
5.2.	ANALISIS COMPARATIVO CON OTROS RESULTADOS.....	42
CONCLUSIONES		43
RECOMENDACIONES.....		44
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA		45
ANEXOS		49

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	6
Tabla 2. Estadístico de fiabilidad de acuerdo con el método de Alfa de Cronbach.....	12
Tabla 3. Sexo y edad de los usuarios y % de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD	25
Tabla 4. Registro de reclamaciones realizado por los usuarios (y % de usuarios)externos según escala de valoración del Hospital Nivel I Tingo María- ESSALUD ..	26
Tabla 5. Acuse de recibo hecho a los usuarios (y % de usuarios) externos según escala de valoración del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD	27
Tabla 6. Indagación de reclamos por los usuarios (y % de usuarios) externossegún escala de valoración del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD	27
Tabla 7. Solución de reclamos hecho a los usuarios (y % de usuarios) externossegún escala de valoración del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD	28
Tabla 8. Comunicación de la decisión hecho a los usuarios (y % de usuarios) externos según escala de valoración del Hospital Nivel I Tingo María- ESSALUD ..	29
Tabla 9. Fiabilidad de los usuarios (y % de usuarios) externos según escala de valoración del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD	30
Tabla 10. Capacidad de respuesta de los usuarios (y % de usuarios) externossegún escala de valoración del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD	31
Tabla 11. Seguridad de los usuarios (y % de usuarios) externos según escala de valoración del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD	32
Tabla 12. Empatía de los usuarios (y % de usuarios) externos según escala de valoración del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.....	33
Tabla 13. Aspectos tangibles de los usuarios (y % de usuarios) externos según escala de valoración del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD	34
Tabla 14. Medidas de ajuste del análisis factorial confirmatorio según prueba de bondad de ajuste y modelo	35
Tabla 15. Modelo estructural de las variables latentes de acuerdo con lasrelaciones estructurales y valores estimados	39

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema del diseño de investigación.....	10
Figura 2 Fases del proceso de gestión de reclamaciones... ..	33
Figura 3 Modelado de ecuaciones estructurales y coeficientes de trayectoria entre la variable de gestión de reclamaciones y satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I	37

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	50
Anexo 2. MAPA DE UBICACIÓN DE LA ZONA ESTUDIADA.....	52
Anexo 3. HOJA DE RECLAMACION	53
Anexo 4. INSTRUMENTO	56

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación de la gestión de reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD. Para lograr el objetivo se recurre a técnicas de investigación de encuesta a través de fichas y cuestionario y posteriormente su procesamiento para

evaluar la gestión de reclamaciones y satisfacción del usuario externo. Las conclusiones que se pudo llegar para el caso del objetivo 1, respecto al nivel de relación del registro de reclamaciones con respecto a la pregunta con un nivel casi siempre y siempre por 60.93% sobre fiabilidad con respecto a la pregunta con un nivel de medio, alta y muy alta por 76.83% lo que nos permite determinar una relación explicada. Con respecto al objetivo 2, respecto al nivel de relación con el acuse de recibo con un nivel de nunca y casi nunca por 70.58%, sobre capacidad de respuesta muy baja, baja y medio por 87.52% lo que nos permite determinar una relación no explicada, respecto al objetivo 3, respecto al nivel de relación con la indagación de reclamos con un nivel de casi siempre y siempre por 57.08% sobre seguridad muy baja, baja y medio por 83.22% lo que nos permite determinar una relación no explicada, de igual manera con el objetivo 4, respecto al nivel de relación con solución de reclamos con respecto a la pregunta de nunca y casi nunca por 77.22% sobre empatía con respecto a la pregunta muy baja, baja y medio por 89,63%, lo que nos permite determinar una relación explicada. Y para finalizar con el objetivo 5, respecto al nivel de relación de la comunicación de la decisión con un nivel de nunca y casi nunca y a veces por 90.51% sobre aspectos tangibles con respecto a la pregunta medio, alta y muy alta por 94.14%, lo que nos permite determinar una relación no explicada.

PALABRAS CLAVES: Gestión de reclamaciones, reclamaciones, satisfacción, dimensiones y fiabilidad.

Claims Management and the External User Satisfaction at the Tingo Maria ESSALUD Level I Hospital in 2020

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the claims management and the external user satisfaction at the Tingo Maria ESSALUD level I hospital [in Peru]. In order to achieve the objective, the research technique of surveys was used through forms and a questionnaire, and later they were processed in order to evaluate the claims management and the external user satisfaction. The conclusions that could be reached in the case of the first objective [were], regarding the level of the relationship of the claims records with respect to the question, with a level of “almost always” and “always,” [was] 60.93%, [and] regarding the trustworthiness with respect to the question, with an “average,” “high” and “very high level [was] 76.83%; allowing for a determination of an explained relationship. With respect to the second objective, regarding the level of relationship with the acknowledgement of receipt with a level of “never” and “almost never,” [it was] 70.58%, [and] regarding the “very low,” “low” and “average” response capacity [it was] 87.52%; allowing for a determination of an unexplained relationship. With respect to the third objective, regarding the level of the relationship with the claims inquiry, the “almost always” and “always” levels [were] 57.08%, [and] regarding the security [it was] “very low,” “low” and “average” [with] 83.22%; allowing a determination of an unexplained relationship. In the same manner, for the fourth objective, regarding the level of relationship with the claims solution with respect to the question of “never” and “almost never” [it was] 77.22%, [and] regarding empathy, with respect to the question, [it was] “very low,” “low” and “average” [with] 89.63%; allowing for the determination of an explained relationship. Finally, with the fifth objective, regarding the level of relationship for the communication of the decision, with a level of “never” and “almost never” and “sometimes” [it was] 90.51%, and regarding tangible aspects with respect to the question [it was] “average,” “high” and “very high” [with] 94.14%; allowing for a determination of an unexplained relationship.

Keywords: claims management, claims, satisfaction, dimensions, trustworthiness

CAPITULO 1. INTRODUCCION

1.1. Planteamiento del problema

En el Perú existen entidades que “brindan servicios a la población, y muchos de ellos no cuenta con la aceptabilidad, representando un 57% como regular. Es decir, no aplican estrategias que atiendan oportunamente los reclamos de los usuarios” (Lauz, 2019, p.2).

La Superintendencia Nacional de Salud. Informó que la vulneración del derecho al acceso de los servicios de salud representa el 46.2% (35,230) del total de sus atenciones registradas (76,285) entre quejas, consultas y pedidos de intervención de los usuarios durante el 2018. En ese sentido, le siguen la vulneración al derecho de acceso a la información con un 35.3% (26,938), a la protección de derechos un 9.4% (7184), atención y recuperación de la salud un 5.1% (3,919), otros 3.8% (2,900) y consentimiento informado significa un 0.1%

(114) de las atenciones realizadas. Entre los principales canales de atención a través de los cuales los usuarios se contactaron con la Superintendencia de salud para interponer sus quejas, consultas y pedidos de atención se encuentran la línea telefónica gratuita 113 concentra el 62% de las atenciones, la web un 14%, de manera presencial un 11%, a través de delegados un 4%, vía mail 2 %, otro 2% de manera escrita y un 1% a través de las redes sociales. Cabe mencionar que, el 70.9% de las atenciones se registraron en Lima Metropolitana, en tanto las 5 regiones del Perú que lideran las atenciones se encuentran el Callao con un 4.8%, le siguen Lambayeque con un 2.8%, Arequipa con un 2.7%, La Libertad con un 2.5% e Ica con 2.4%. Es importante precisar que, el 57.3% de las atenciones las registraron las mujeres, mientras que el 42% los varones y un 0,7% aparece en el rubro sin registro. A nivel Huánuco se observa en el segundo trimestre del 2019 con 306 reclamos, en el tercer trimestre del mismo año 284 y en el cuarto trimestre con 329 reclamos, habiendo un ligero incremento de 7.52% comparado con el segundo trimestre del mismo año (SUSALUD, 2020).

Los resultados indican que muchas organizaciones ofrecen servicios que causan baja satisfacción en el usuario, debido a que no se otorga atención a los reclamos o quejas solicitados. Esto conlleva a denuncias que pueden perjudicar a las instituciones de salud. Vértice, (2011), afirma: “Es importante que las instituciones de salud manejen un adecuado proceso de reclamos, donde se busqué atender a las dificultades presentadas al momento de hacer uso del servicio, si no tienen solución en el momento oportuno originan descontento en los usuarios”.

En la Provincia de Leoncio Prado se encuentra el Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, la misma que brinda servicios de salud, inicia con su actividad el año 1986, actualmente el hospital se encarga de realizar prestación de salud, prestación económica y otras actividades relacionadas al servicio de salud, está regulada por el Ministerio de Salud, está en la obligación de cumplir con las normas establecidas por dicha entidad.

Se observa la baja satisfacción de los usuarios con la prestación de servicios que reciben. Donde la gran parte de los usuarios presenta reclamos por falta de citas oportunas, embalse de referencias (tiempo de espera), falta medicamentos e insumos, empatía de los colaboradores y deficiente comunicación. Asimismo, en dicho informe se evidencia otras deficiencias que perjudican la vulneración de derechos a la salud. No obstante, la institución no ofrece soluciones adecuadas a los reclamos, por esta razón se busca determinar y analizar la relación entre la gestión de las reclamaciones y satisfacción del usuario externos del Hospital nivel I Tingo María- Essalud 2020.

1.1.1. Interrogantes

a. General

¿Qué relación existe entre la gestión de reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD?

b. Específicos

- c. ¿Qué relación existe entre el registro de reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD?
- ¿Qué relación existe entre el acuse de recibo y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD?
- ¿Qué relación existe entre indagación de reclamos y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD?
- ¿Qué relación existe entre la solución de reclamos y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD?
- ¿Qué relación existe entre comunicación de la decisión y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD?

1.2. Justificación**1.2.1. Teórica**

La investigación es de gran importancia sobre el estudio existente dentro del ámbito de la gestión pública. Por lo tanto, tiene una justificación teórica porque se manifiesta los conocimientos obtenidos durante la carrera profesional y permite generar nuevo entendimiento para el campo específico de la organización objeto de estudio, partiendo de la problemática aquí especificada. Asimismo, en la investigación se hará uso de teorías ya existentes que permitirán la evaluación de cada una de las variables, en el caso de la variable “gestión de reclamaciones se hará uso de Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud-IAFAS, Instituciones prestadoras de servicios de Salud- IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones prestadoras de Servicios de Salud-IGIPRESS, Publicas, privadas o mixtas” (El Peruano, 2019)

y para la variable satisfacción de los usuarios se tomara la teoría expuesta por(Pérez, 2013).

1.2.2. Practica

Se justifica en lo practico ya que los resultados de la presente investigación, serán de gran de utilidad para las instituciones de salud y en especial para Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, ya que les permitirá conocer de forma oportuna, información respecto a la gestión de reclamos que se proporciona dentro de esta institución de salud y como esto se ve reflejado en la satisfacción de los usuarios. Por otra parte, esta investigación abrirá nuevos caminos a las instituciones que presenten situaciones similares.

1.2.2. Metodológica

Para lograr el cumplimiento del estudio de investigación se aplicó software estadístico, todo esto sirvió para interpretar los análisis de los datos estadísticos referentes al tema de investigación.

1.3. Objetivos

1.3.1. General:

- Establecer el nivel de relación que existe entre la gestión de reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD

1.3.2. Específicos:

- Determinar el nivel de relación que existe entre el registro de reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.

- Determinar el nivel de relación que existe entre el acuse de recibo y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María- ESSALUD.
- Determinar el nivel de relación que existe entre la indagación de reclamos y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.
- Determinar el nivel de relación que existe entre la solución de reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.
- Determinar el nivel de relación que existe entre la comunicación de la decisión y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- Existe relación significativa entre la gestión de reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.

1.4.2. Hipótesis específica

- Existe relación significativa entre el registro de reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.
- Existe relación significativa entre el acuse de recibo y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.
- Existe relación significativa entre la investigación de reclamos y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.
- Existe relación significativa entre la solución de reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.
- Existe relación significativa entre la comunicación de la decisión y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.

1.4.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables.

variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Gestión de reclamaciones variable independiente	La gestión de las reclamaciones es un servicio de reparación cuando algo falla en el contacto con los clientes, o cuando perciben una insatisfacción (AENOR, 2021, p. 51).	Registro de reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con la implementación de las plataformas de atención al usuario. - Observo que para iniciar un proceso de reclamo este es fácil y entendible. - Con respecto a los derechos y deberes de los usuarios hacen acciones de difusión. - La frecuencia que percibe con respecto a las respuestas de los reclamos que emite el personal son las más indicadas.
		Acuse de recibo	<ul style="list-style-type: none"> - Los reclamos tienen una rápida respuesta. - La notificación del reclamo es atendida en forma oportuna y adecuada.
		Indagación de reclamos	<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con un ambiente adecuado para la atención de reclamos. - publica en lugares visibles los procesos de atención de reclamos y son fáciles de entender. - Nota que hay señalización y ambiente destinado para la atención de reclamos - cuenta con un protocolo de atención de reclamos. - La frecuencia que le informan sobre el proceso de su reclamo.
		Solución de reclamos	<ul style="list-style-type: none"> - Solución de inmediato a su reclamo. - El proceso de su reclamo se resolverá de manera próspera. - La frecuencia que percibe usted que los reclamos resueltos se hayan llevado con total rectitud.
			<ul style="list-style-type: none"> - El personal de salud le comunica a usted respecto al reclamo. - Ofrece disculpas cuando sus derechos ven vulnerados.

	Comunicación de la decisión.	<ul style="list-style-type: none"> - La frecuencia que usted se siente satisfecho de los reclamos resueltos. - Las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos han sido las más adecuadas e indicadas.
Satisfacción Variable dependiente	Percepción positiva del usuario sobre el grado que se han cumplido sus requisitos. Viene determinada por la diferencia entre sus expectativas y el valor percibido de los productos o servicios recibidos (AENOR, 2021 p. 144).	Fiabilidad <ul style="list-style-type: none"> - Las herramientas utilizadas ayudan atender a los usuarios externos que acuden a recibir un servicio. - La atención se realiza en el horario programado. - Demora en atención de consulta externa. - El personal de salud escucha sin interrumpir y percibes que te está escuchando. - El personal de salud que atiende le informa de manera adecuada sobre los pasos o procedimientos a seguir.
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Las respuestas a sus consultas son brindadas en forma oportuna. - Los trabajadores se manifestaron listos a brindarle ayuda, asistencia y resolvieron sus dudas respecto al servicio requerido durante su permanencia. - Tiene capacidad resolutoria. - Percibe que el personal que labora en el Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, es competente para prestar una buena atención.
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - El personal de salud que le atendió conoce las directivas y normas básicas. - El personal de salud le ofrece el tiempo necesario para atender sus dudas y responder sus preguntas. - Percibe la demora en la toma y entrega de resultados en exámenes de apoyo al diagnóstico. - Usted confía en el personal de salud que le atendió durante su permanencia en el Hospital.
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - El personal de salud, es complaciente durante las entrevistas y consultas.

	<ul style="list-style-type: none">- El personal de salud demuestra amabilidad, calidez, respecto y paciencia.-El personal cumple con las expectativas deseadas en la atención.- Le explica con palabras fáciles de entender el resultado de su trámite.- Cuando presento un reclamo, la solución le fue satisfactoria.
Elementos tangibles	<hr/> <ul style="list-style-type: none">- Las oficinas, cuentan con señalizaciones (carteles, letreros, flechas, etc.)- Las instalaciones físicas del Hospital le han parecido confortables y limpias.- La presentación y la vestimenta del personal le han parecido adecuadas.-Siente que la infraestructura, equipamiento y bioseguridad del Hospital, son las adecuadas en la prestación de servicio.

Nota. Dimensiones y sus interrelaciones con cada variable.

CAPITULO 2. METODOLOGIA

2.1. Tipo y nivel de investigación

Fue del tipo no experimental, descriptivo y transversal porque se propuso determinar la relación entre la gestión de reclamaciones y la satisfacción del usuario externo del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD. A un nivel descriptivo relacional.

2.1.2. Método y diseño de investigación

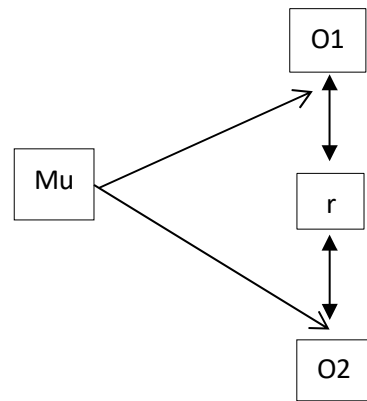
Teniendo en cuenta las variables y los momentos en lo que se recolectó los datos, el trabajo de investigación es no experimental Según Hernández (2018) manifiesta que “No se manipulan intencionalmente una o más variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos es observar fenómenos tal como se dan en su entorno natural, para posteriormente analizarlos”. (p.21)

Para ello se ha elegido el tipo de investigación transeccional o transversal, pues recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Cuyo fin es describir las variables de estudio y analizar su incidencia e interrelación. Es como realizar una fotografía de lo que sucede.

El diseño empleado fue, según Hernández (2018) “El diseño descriptivo correlacional porque describe las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables”. (p. 177)

Figura 1

Esquema del diseño de investigación.



Nota. Donde: Mu= muestra O1, O2= variables a observar y r = relación de variables.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Estuvo conformada por:

- Reclamaciones; total de los reclamos están registrados en el libro de reclamaciones en físico, libro de reclamaciones virtual, essalud en línea y en forma presencial en el registro informático de atención al asegurado (RIAA) en el Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, haciendo un total de 239 hojas de reclamos. Periodo de estudio de agosto del 2019a febrero del 2020.
- Satisfacción; estuvo conformada por los usuarios y sus familiares que recibieron atención en los diferentes servicios del Hospital Nivel I Tingo María, el periodo comprendido de agosto del 2019 a febrero del 2020. con 239 usuarios que asistieron al Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.

2.2.2. Muestra

Para la obtención de la muestra (n), considerándose que se conoce el tamaño de la población, se aplicó la siguiente fórmula de Gabaldón (1980).

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

En donde:

N: Población=239

n: Tamaño de la muestra= **157.08105**

Z: Nivel de confianza=1.96 p:

Proporción positiva=0.95 q:

Proporción negativa=0.05e:

Máximo permitido=0.02

Los datos a tomar en cuenta son los siguientes:

$$n = \frac{1.96^2 (0.95)(0.05)239}{0.02^2 (239 - 1) + 1.96^2 (0.95)(0.05)} = 157.08105$$

En el presente estudio la muestra estuvo conformada por 158 usuarios, los cuales fueron seleccionados de manera probabilística.

2.3. Instrumentos y técnicas

2.3.1. Instrumentos de recolección de datos

“El Libro de Reclamaciones” es el mecanismo que facilita que el usuario exprese su disconformidad, permitiendo al proveedor adoptar las medidas correctivas del caso, acercándolo a tener una visión más clara de la marcha de su servicio, (SUSALUD, 2020). Estuvo constituido en un cuestionario de 18 preguntas para la gestión de reclamaciones.

Con respecto a la satisfacción de usuario se utilizó un cuestionario de 22 preguntas. Según Hernández (2018) plantea que “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas que incluyen una o más variables para ser medidas”

2.3.2. Técnicas de análisis estadístico

Según Nel (2017), menciona que “el software SPSS es una herramienta muy poderosa y versátil que facilita los cálculos estadísticos con SPSS 24 y la hoja de cálculo Excel”.

2.4. Procedimientos

2.4.1. Análisis de instrumento de medición

a) Fiabilidad del instrumento

De acuerdo con el valor del Alfa de Cronbach, calculados por ambos métodos, podemos concluir que presentan una confiabilidad alta (mayor a 0.80). Esto nos sugiere, que existe una confianza en la aplicación del cuestionario en la presente investigación y su utilización del instrumento en otros lugares por su alta confianza de su validez.

Tabla 2

Estadístico de fiabilidad de acuerdo con el método de Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach		
Método Varianza	Método correlación parcial	Número de preguntas
0.8129	0.8021	40

Nota. Basado en encuesta piloto.

b) Validez del instrumento

Para la validez del instrumento se utilizó el documento de gestión de procedimiento para la atención de consultas y reclamos en IPRESS de Essalud. Se tiene como base la información del Libro de Reclamaciones en Salud aprobado mediante Decreto Supremo N.º 002-2019-SA.

Para medir la satisfacción del usuario, el instrumento que se aplico es la encuesta SERVQUAL modificada, que se halla en la Guía

Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos. La validez del contenido del instrumento se creó mediante la opinión de expertos y se efectuó la prueba piloto. La encuesta está dada por 22 preguntas del 1 al 5 mediante la escala de Likert, a 1 como la menor calificación y a 5 como la mayor calificación.

2.4.2. Análisis de información

Estimado y validado el cuestionario, se hizo la encuesta a 158 usuarios, se obtuvo datos de cada variable estudiada según la muestra.

3.1. Antecedentes

Delgado, et al. (2021). Menciona en su artículo denominado “La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México”. La investigación se centra en identificar la relación entre la variable calidad en el servicio y las variables satisfacción del cliente y lealtad del cliente. Con enfoque exploratorio y descriptivo, con alcance correlacional. En dicha investigación se llegó a la conclusión que:

la calidad en el servicio se relaciona positivamente con las variables de satisfacción del cliente y lealtad del cliente. Por su nivel de categoría, se clasifican en orden de mayor a menor en responsabilidad-confiabilidad, confianza-empatía, lealtad-satisfacción, empatía-satisfacción. De igual manera, los aspectos tangibles se agrupan en un solo componente.

Álamo (2021), manifiesta en su investigación titulado “Análisis de las reclamaciones y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2019”. Cuyo objetivo es analizar las reclamaciones y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de Adultos. Efectuó un estudio descriptivo, transversal y prospectivo. Para las reclamaciones, se efectuó un muestreo no probabilístico por conveniencia, y para la satisfacción utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple. El investigador llega a las siguientes conclusiones:

Que el análisis de las reclamaciones y satisfacción del usuario externo expusieron que una de las principales razones de reclamos e insatisfacción del paciente o familiares se debe al trato no amable o incorrecto, recibido por parte del personal de salud.

Gutiérrez y Quispe (2020), en la tesis titulada “Relación de la mejora continua de los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un Hospital en el distrito de Pueblo Libre-2019” La investigación se centra en relacionar la mejora continua de los procesos administrativos y la satisfacción en la atención de los usuarios. El estudio utilizado fue no experimental, con diseño transversal,

correlacional. fue realizada en el departamento de Psicología de un Hospital, considerando una población de 597 usuarios entre hombres y mujeres, de 30 a 50 años que residan en el distrito de Pueblo Libre, durante el mes de febrero del 2019; cuya conclusión es: A mayor mejora continua en los procesos administrativos, mayor será la satisfacción en los usuarios.

Montalvo, Estrada y Mamani, H. (2020) en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado” El presente estudio tiene por objetivo demostrar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio en el área de traumatología. El enfoque fue cuantitativo, el diseño, no experimental y correlacional. La muestra fue constituida por 152 usuarios, mediante un muestreo probabilístico. Llego a las siguientes conclusiones: existe una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción. Así mismo identificó que los usuarios del área de traumatología se caracterizan por percibir que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular y se encuentran medianamente satisfechos por los servicios que reciben. También determinó la existencia de una correlación moderada, directa y significativa entre las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles y la variable satisfacción laboral.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Las reclamaciones

3.2.1.1. Definición

Es una forma de expresar la insatisfacción por parte de un producto o servicio adquirido de una organización, a partir del cual se espera una respuesta o resolución explícita o implícita (AENOR, 2021, P. 144).

3.2.1.2. Gestión de las reclamaciones

La gestión de reclamaciones son los pasos que se realizan desde que reciben la reclamación hasta que proporcionan una respuesta al cliente.

Las reclamaciones deberían ser gestionadas de la manera más pronta y eficaz posible, con el propósito de recuperar la satisfacción del cliente y aprender del error (AENOR, 2021, p.37).

3.2.1.3. Importancia del manejo de las reclamaciones

En el manejo de las reclamaciones la comunicación es unacompetencia que las organizaciones deben practicar en todos los ámbitos, y más aún en la respuesta a las reclamaciones. Los criterios que deben guiar una buena comunicación son la claridad, la concisión y la personalización; tanto en la respuesta a las reclamaciones por escrito como a las “verbales”.

Es importante no refutar la percepción del cliente. Para el cliente su percepción son hechos: es “su” realidad, construida a partir de sus modelos mentales (AENOR, 2021. p. 72).

3.2.1.4. Etapas del proceso de atención de reclamos

a) Admisión y registro

SUSALUD (2020), menciona que “el plazo máximo de atención de los reclamos no excede de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción por las unidades prestadoras de salud, según corresponda” todo usuario tiene derecho a poner su reclamo por la mala atención de los servicios recibidos.

b) Admisión de reclamos

Las unidades prestadoras de salud, adoptan acciones inmediatas al tomar conocimiento de la insatisfacción en la atención brindada. A si mismo realizan investigaciones necesarias

para aclarar los hechos que vulneraron algún derecho del usuario o tercero legitimado.

De la actuación probatoria: de acuerdo a las necesidades de las unidades prestadoras de servicio de salud pueden acudir a pruebas documentales, testimoniales y/o auditorias del caso que crean pertinentes (SUSALUD, 2020).

c) Resultado del reclamo

El resultado del reclamo contiene lo siguiente:

1. Canal de ingreso del reclamo.
2. Identificación del usuario afectado y de quien presente el reclamo.
3. Descripción y causa del reclamo.
4. Análisis de los hechos que sustenten el reclamo, conteniendo las investigaciones realizadas por las unidades prestadoras, así como las actuaciones probatorias hechas, deser el caso.
5. Conclusiones, se emite pronunciamiento respecto a los hechos que sustentan el reclamo, declarándolo según corresponda:
 - Fundado: es cuando se ha aprobado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante.
 - Improcedente: Cuando no corresponde la atención por no acreditar legitimidad.
 - Infundado: Cuando no acrediten los hechos que sustenten el reclamo (El Peruano, 2019).

3.2.1.5. Libro de Reclamaciones en Salud

El peruano, (2019), indica que “es un registro de naturaleza física o virtual provisto por las unidades prestadoras de salud públicas, privadas o mixtas, donde los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción de los servicios brindados”.

3.2.1.6. Fases del proceso de gestión de las reclamaciones

Son los siguientes:

a) Registro de reclamaciones

Es una constancia que el usuario deja de su insatisfacción después de haber recibido un servicio (SUSALUD, 2020).

b) Acuse de recibo

Cada reclamo debe ser notificado al reclamante inmediatamente después de su recepción (telefónicamente o por correo electrónico) (SUSALUD, 2020).

c) Indagación de reclamos

En esta etapa, corresponde al personal de la Plataforma de atención al usuario en Salud (PAUS) efectuar actividades para el esclarecimiento de los hechos que generaron baja satisfacción del usuario, siendo la primera actividad la derivación (SUSALUD, 2020).

d) Solución de reclamos

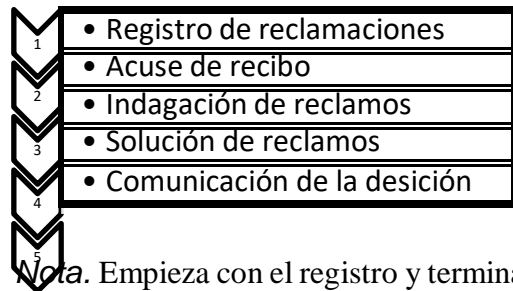
Donde se emite pronunciamiento motivado respecto a los hechos que sustentan el reclamo, según corresponde fundado, improcedente e infundado (RAE, 2017). Con una apropiada investigación, la organización debe dar respuesta al reclamante y corregir el problema así mismo prevenir que ocurra en un futuro (SUSALUD, 2020).

e) Comunicación de la decisión

Documento por lo cual las unidades prestadoras de salud remiten la comunicación al usuario o tercero legitimado, adjuntando el informe del resultado del reclamo en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados desde el día siguiente de emitido este, al domicilio asignado en el libro de reclamaciones en salud o en su dirección electrónica, en caso de haberlo autorizado expresamente (SUSALUD, 2020).

Figura 2

Fases del proceso de gestión de reclamaciones



Nota. Empieza con el registro y termina con la comunicación de la decisión.

3.2.2. Satisfacción del usuario

3.2.2.1. Definición

Es el cotejo de las percepciones y las expectativas del cliente. También, se ha orientado como una respuesta cognitiva-emocional, respecto al producto o servicio recibido. (Apaza, De la Cruz y Medina y Velarde, 2017, p. 45). Es decir, los consumidores emiten una opinión de acuerdo a la experiencia en el servicio. Si resulta una experiencia favorable se obtiene satisfacción. Asimismo, Corona et al. (2018) afirman que “la satisfacción del cliente se encuentra influida por la valoración que se hace del producto o servicio”.

3.2.2.2. Importancia de la satisfacción del Usuario

En su artículo Ceseña y Cázares (2019) Afirman que “la satisfacción del usuario es un mecanismo básico para el buen funcionamiento de las empresas”. (p.128).

Los elementos tangibles son relevantes, pero también las percepciones. Por ello en su artículo Arellano (2017) afirma “que un atributo que contribuye al éxito y permanencia del negocio a futuro, es la opinión de los clientes sobre la atención recibida”. Esto será favorable si satisface sus necesidades y expectativas. Además, es la

base para obtener una ventaja competitiva en relación a las otras empresas.

3.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción del usuario

En su artículo Burgos & Morocho (2018) consideran a las dimensiones de la satisfacción del cliente las siguientes:

- **Expectativas del Cliente**

Es lo que esperan los clientes del servicio a recibir, cada consumidor tiene sus propias expectativas. Una vez que ocurre el servicio, el cliente compara el desempeño real con el desempeño esperado.

- **Valor Percibido**

Es la apreciación que el cliente tiene luego de recibir el servicio. Se realiza de manera integral, es decir evalúa todo el proceso de atención. Otro concepto, relaciona el pago del cliente para obtener el servicio, debido a que analiza la oferta y lo que recibe.

- **Calidad Funcional**

Se considera cómo fue la atención del cliente. Si el personal de servicio ayudó a que su experiencia en la empresa sea favorable. En caso contrario se establecen mejoras en la atención.

3.2.2.4. Elementos de la satisfacción

Los clientes luego de haber adquirido un servicio o producto experimentan satisfacción en uno de éstos tres elementos:

- **Insatisfacción:**

Es un sentimiento se moviliza por la diferencia entre el nivel de calidad que espera el cliente (expectativas) y el que percibe que ha recibido, es decir por una emoción (AENOR, 2021, p. 20).

- **Satisfacción:**

Percepción positiva del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Viene determinada por la diferencia entre sus

expectativas y el valor percibido de los productos o servicios recibidos (AENOR,2021, p. 144).

- **Complacencia:**

Son aquellos que nos provocan emoción, alegría, o felicidad cuando las tenemos, experimentamos o vemos, es algo que no nos esperábamos (QuestionPro, 2021).

3.2.2.5. Medición de la satisfacción del cliente

Los métodos utilizados para medir la satisfacción de los clientes según Torres (2021) son:

- Encuesta o Cuestionario: Herramienta más utilizada para medir el agrado del cliente al recibir el servicio. Deben estar enfocados a la experiencia del consumidor, la capacidad del personal para ayudar al cliente, el tiempo de entrega, entre otros.
- Índice de reclamos: Indicador determinante para medir si el cliente se siente conforme con el servicio. Además, proporciona una dirección para realizar mejoras en el servicio que la empresa ofrece. En caso de reclamo se deben tomar acciones correctivas para poder dar solución al problema del cliente.
- El vínculo del cliente con la Organización: Se considera un método efectivo para medir la satisfacción. Esto se debe a que si un cliente establece un vínculo positivo volverá a la empresa.
- Entrevista: Herramienta que se utiliza para conocer cómo el cliente considera el servicio. Se realizan de manera directa y contiene preguntas mixtas. Para mejores resultados, el entrevistador debe transmitir confianza y saber escuchar al cliente.

3.2.2.6. Modelos de calidad de servicio

- **Modelo de calidad SERVQUAL**

El su artículo Bustamante et al., (2019) menciona al modelo SERVQUAL , este fue diseñado por Zeithaml, Parasuraman

y Berry entre los años de 1985 y 1988. Es un cuestionario de 22 preguntas que compara la percepción de calidad del servicio con la expectativa del cliente”. Además, está constituido por cinco dimensiones: elementos tangibles, empatía, fiabilidad, seguridad y capacidad de repuesta. Estas dimensiones se clasifican de acuerdo a su importancia en la empresa. Además, es considerado como modelo base para medir la calidad. De ello se derivan nuevos modelos para aplicarlos a las empresas. No obstante, posee algunas desventajas al momento de evaluar la calidad percibida por el cliente.

- **Modelo de calidad SERVPERF**

En su artículo Luna y Torres (2017) mencionan que el modelo SERVPERF (Service Performance) fue diseñado por Cronin y Taylor entre los años 1992 y 1994. Es un cuestionario con 22 preguntas sobre la percepción. Tiene 5 dimensiones. El modelo se fundamenta en las valoraciones (percepciones) que realiza el cliente acerca del rendimiento del servicio. Es decir, este modelo no comprara la percepción y las expectativas, como el SERVQUAL. Posee algunas ventajas preguntas más objetivas y menor tiempo en realizar el cuestionario.

3.3. Definiciones Conceptuales

a) Registro de reclamaciones

Es una constancia que el usuario deja de su insatisfacción después de haber recibido un servicio (SUSALUD, 2020).

b) Acuse de recibo

Cada reclamo debe ser notificado al reclamante inmediatamente después de su recepción (telefónicamente o por correo electrónico) (SUSALUD, 2020).

c) Indagación de reclamos

En esta etapa, corresponde al personal de la Plataforma de atención al usuario en Salud (PAUS) efectuar actividades para el esclarecimiento de los hechos que generaron la insatisfacción del usuario, siendo la primera actividad la derivación (SUSALUD, 2020).

d) Solución de reclamos

Donde se emite pronunciamiento motivado respecto a los hechos que sustentan el reclamo, según corresponde fundado, improcedente e infundado (RAE, 2017). Con una apropiada investigación, la organización debe dar respuesta al reclamante y corregir el problema así mismo prevenir que ocurra en un futuro (SUSALUD, 2020).

e) Comunicación de la decisión

Documento por lo cual las unidades prestadoras de salud remiten la comunicación al usuario o tercero legitimado, adjuntando el informe del resultado del reclamo en un plazo máximo de cinco días hábiles, contado desde el día siguiente de emitido este, al domicilio asignado en el libro de reclamaciones en salud o en su dirección electrónica, en caso de haberlo autorizado expresamente (SUSALUD, 2020).

f) Dimensión

Es una agrupación genérica de atributos (AENOR, 2021, p. 28).

g) Fiabilidad

Capacidad de realizar el servicio ofrecido de forma cuidadosa y fiable (AENOR, 2021, p. 28).

Habilidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido (MINSAL, 2011, p. 34).

h) Capacidad de respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido (AENOR, 2021, p. 28).

Según MININTER (2015) Menciona que es “la habilidad de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno”.

i) Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Incluye otros criterios como profesionalidad, cortesía y credibilidad (AENOR, 2021. p. 29).

La seguridad se otorga mediante “la prestación de servicios de salud, con conocimiento, privacidad, cortesía y comunicación” (MINSA, 2011, p.45).

j) Empatía

Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores. Incluye otros criterios como accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente (AENOR, 2021, p. 29).

k) Elementos tangibles

Las instalaciones físicas, personal, equipos y materiales de comunicación (AENOR, 2021, p. 28).

CAPITULO 4. RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

4.1.1. Datos descriptivos: Aspectos propios del usuario externo

Tabla 3

Sexo y edad de los usuarios y % de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.

Sexo	Usuario	% de usuarios
Femenino	100	63.29%
Masculino	58	36.71%
Edad	Usuario	% de usuarios
Entre 23 y 35	45	28.48%
Entre 36 y 45	55	34.81%
Entre 46 y 60	48	30.38%
Mayor a 61*	10	6.33%

Nota. *Edad máxima de 79 años. Fuente. Encuesta realizada (2020).

En la tabla 3, se puede apreciar Aspectos como el sexo y edad del usuario encuestado del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, son importantes porque dan consistencia a cada pregunta del cuestionario. Los resultados nos demuestran que el 63.29% fueron de sexo femenino y el 36.71% fueron masculinos, esto nos indica que por cada 2 encuestas realizadas a una persona de sexo femenino se encuesta a 1 persona de sexo masculino, esto debe interpretarse como aquella situación en que las mujeres buscan un mayor uso del servicio que los hombres.

Así mismo, la edad promedio es 43 años que va en busca de algún servicio en el Hospital. A esto se suma, el 50% se encuentra comprendido entre 23 y 38 años y el 50% restantes corresponde entre las edades de 39 y 79 años. Sin embargo, con frecuencia el usuario que acude al hospital tiene una edad de 41 años.

4.1.2. Gestión de reclamaciones

Tabla 4

Registro de reclamaciones realizado por los usuarios (y % de usuarios) externos según escala de valoración del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.

Dimensión 1	Valoración					Total
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
RC1	0 (0%)	0 (0%)	44 (27.85%)	86 (54.43%)	28 (17.72%)	158 (100%)
RC2	0 (0%)	5 (3.16%)	48 (30.38%)	78 (49.37%)	27 (17.09%)	158 (100%)
RC3	0 (0%)	2 (1.27%)	48 (30.38%)	78 (49.37%)	30 (18.99%)	158 (100%)
RC4	0 (0%)	34 (21.52%)	66 (41.77%)	50 (31.65%)	8 (5.06%)	158 (100%)
Total	0.00%	6,47%	32.60%	46.21%	14.72%	100%

Nota. Valoración máxima 46.21% en casi siempre. Fuente: Encuesta realizado(2020).

El registro de reclamaciones realizado por el usuario se encuentra medido por cuatro indicadores; siendo: RC1 (¿El hospital Nivel I Tingo María-Essalud cuenta con la implementación de plataformas de atención al usuario?), RC2 (¿Con qué frecuencia ha observado que para iniciar un proceso de reclamo este es fácil y entendible?), RC3 (¿El hospital nivel I Tingo María Essalud, realiza acciones de difusión a los usuarios respecto a los derechos y deberes, así como el proceso de atención de reclamos?) y RC4 (¿Con qué frecuencia percibe usted que las respuestas que emite el personal encargado con respecto a los reclamos son las más indicadas?).

Ninguno de los usuarios afirma estar en la situación de nunca con una valoración de 0% de acuerdo con los cuatro indicadores especificados en la Tabla 4. Mientras, se logra evidenciar con menor frecuencia como casi nunca que corresponde a una valoración de 3.16% y 1.27% para RC2 y RC3; sin embargo, casi siempre con una valoración de 31.65% corresponde para RC4 y a veces con una valoración de 27.85% está para RC1.

La mayor cantidad de respuestas de los usuarios se encuentran en un nivel de a veces y casi siempre con una valoración promedio de 32.59% y 46.21%

respectivamente. También, no debemos perder de vista a un nivel de siempre con una valoración promedio de 17.93%, para RC1, RC2 y RC3 ubica a los usuarios con la respuesta en el orden de tercer lugar a excepción del indicador RC4.

Tabla 5

Acuse de recibo hecho a los usuarios (y % de usuarios) externos según escala de valoración del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.

Dimensión 2	Valoración					Total
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
AR1	10 (11.39%)	99 (62.66%)	39 (24.68%)	2 (1.27%)	0 (0%)	158 (100%)
AR2	20 (12.66%)	86 (54.43%)	52 (32.91%)	0 (0%)	0 (0%)	158 (100%)
Total	12.03%	58,55%	28.79%	0.63%	0.00%	100%

Nota. Valoración máxima de 58.55% en casi nunca. Fuente: Encuesta realizado(2020).

El acuse de recibo hecho tiene dos indicadores. La primera está referida a AR1 (¿Con qué frecuencia ha podido observar que los reclamos tienen una rápida respuesta?) y AR2 (¿Su recepción de notificación del reclamo es atendido en forma oportuna y adecuada?).

Las respuestas de los usuarios para ambas preguntas están asociadas en no haberlo hecho con un nivel de nunca y casi nunca; los mismos, que se encuentra compuesto por el 74.05% para AR1 y 67.09% para AR2. Sin embargo, la cuarta parte respondieron realizarlo a veces y casi siempre para la primera pregunta y el 32.91% afirman hacerlo para la segunda pregunta.

Tabla 6

Indagación de reclamos por los usuarios (y % de usuarios) externos según escala de valoración del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.

Dimensión 3	Valoración					Total
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
IR1	6	0	45	76	31	158

IR2	(3.8%) 5	(0%) 6	(28.48%) 48	(48.1%) 71	(19.62%) 30	(100%) 158
IR3	(1.9%) 5	(3.8%) 5	(30.38%) 45	(44.94%) 77	(18.99%) 31	(100%) 158
IR4	(0%) 3	(3.16%) 3	(28.48%) 50	(48.73%) 75	(19.62%) 30	(100%) 158
IR5	(0%) 5	(1.9%) 19	(31.65%) 106	(47.47%) 28	(18.99%) 2	(100%) 158
Total	1.52%	4,18%	32.22%	41.39%	15.69%	100%

Nota. Valoración máxima de 41.39% en casi nunca. Fuente: Encuesta realizado(2020).

La indagación de reclamos tiene cinco indicadores. La primera está referida a IR1 (¿El Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, cuenta con un ambiente para la atención, recepción de reclamos?), IR2 (¿El Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, pública en lugares visibles los procesos de atención de reclamos y son fáciles de entender?), IR3 (¿Ud. Nota que hay señalización y ambiente destinado para la atención de reclamos?), IR4 (¿El Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, cuenta con un protocolo de atención de reclamos?) y IR5 (¿Con que frecuencia le mantienen informado sobre el proceso de su reclamo?)

Las respuestas de los usuarios para ambas preguntas están asociadas en haberlo hecho con un nivel de casi siempre y siempre; los mismos, que se encuentra compuesto por el 67.72% para IR1 y 68.35% para IR3. Se puede afirmar que tanto las preguntas IR1 y IR3 están estadísticamente iguales. Sin embargo, para el nivel a veces con 67.09% para IR5, para el nivel de casi siempre y siempre es de 18,99 para IR5 y para el nivel nunca y casi nunca es de 13.93% para IR5.

Tabla 7

Solución de reclamos hecho a los usuarios (y % de usuarios) externos según escala de valoración del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.

Dimensión 4	Valoración					Total
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
SR1	27	105 (66.46%)	26	0 (0%)	0 (0%)	158

	(17.09%)		(16.46%)			(100%)
)))
	23		41			158
SR2SR3	(14.56%)	92	(25.95%)	2	0	(100%)
)	(58.23%))	(1.27%)	(0%))
	25		36			158
	(15.82%)	94	(22.78%)	3	0	(100%)
)	(59.49%))	(1.9%)	(0%))
Total	15.82%	61,40%	21.73%	1.05%	0.00%	100%

Nota. Valoración máxima de 61.40% en casi nunca. Fuente: Encuesta realizado(2020).

La indagación de solución de reclamos tiene tres indicadores. La primera está referida a SR1 (¿Le han solucionado de inmediato su reclamo?), SR2 (¿Con qué frecuencia percibe que el proceso de su reclamo se resolverá de manera favorable?), y SR3 (¿Con qué frecuencia percibe usted que los reclamos resueltos hasta la fecha se hayan llevado con total imparcialidad?)

La respuesta de los usuarios para ambas preguntas está asociada en no haberla solucionado con un nivel de nunca y casi nunca; los mismos que se encuentra compuesto por 83.05% para SR1 y 75.31% para SR3, se puede notar que el nivel casi nunca con 66.46% para SR1, esto se mantiene para SR2 y SR3 con 58.23% y 54.49% respectivamente, este resultado representa más del 75% de los usuarios y en cuanto al nivel de nunca y casi nunca es de 72.79% para SR2.

Tabla 8

Comunicación de la decisión hecho a los usuarios (y % de usuarios) externos según escala de valoración del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.

Dimensión 5	Valoración					Total
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
CD1	5	31	94	27	1	158
	(3.16%)	(19.62%)	(59.49%)	(17.09%)	(0.63%)	(100%)
CD2	7	45	86	16	2	158
	(5.7%)	(28.48%)	(54.43%)	(10.13%)	(1.27%)	(100%)
CD3	11	100	39	8	0	158
	(6.96%)	(63.29%)	(24.68%)	(5.06%)	(0%)	(100%)
CD4	10	91	45	5	1	158
	(10.13%)	(57.59%)	(28.48%)	(3.16%)	(0.63%)	(100%)
Total	6.49%	42.25%	41.77%	8.86%	0.63%	100%

Nota. Valoración máxima en 42.25% en casi nunca. Fuente: Encuesta realizado (2020).

La indagación de la comunicación de la decisión tiene cuatro indicadores. La primera está referida a CD1 (¿El personal de salud le comunica a usted en un lenguaje sencillo respecto al reclamo?), CD2 (¿El personal de salud le ofrece disculpas cuando sus derechos se ven vulnerados?), CD3 (¿Con que frecuencia usted se siente satisfecho de los reclamos resuelto?) y CD4 (¿Las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted?)

La respuesta de los usuarios para ambas preguntas está asociada en no haberla solucionado con un nivel de nunca y casi nunca; los mismos que se encuentra compuesto por 70,25% para CD3 y 67.72% para CD4, se puede notar que el nivel más alto tenemos CD3. Sin embargo, la tercera parte respondieron realizarlo nunca y casi nunca para la segunda pregunta y el 59.49 % afirman hacerlo para la primerapregunta.

4.1.2. Satisfacción del usuario

Tabla 9

Fiabilidad de los usuarios (y % de usuarios) externos según escala de valoración del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.

Dimensión 1	Valoración					Total
	Muy baja	Baja	Medio	Alta	Muy alta	
FIAB1	0 (0%)	6 (3.8%)	38 (24.05%)	86 (54.43%)	28 (17.72%)	158 (100%)
FIAB2	0 (0%)	31 (19.62%)	75 (47.47%)	36 (22.78%)	16 (10.13%)	158 (100%)
FIAB3	0 (0%)	54 (34.18%)	80 (50.63%)	19 (12.03%)	5 (3.16%)	158 (100%)
FIAB4	2 (1.27%)	45 (28.48%)	84 (53.16%)	23 (14.56%)	4 (2.53%)	158 (100%)
FIAB5	1 (0.63%)	44 (27.85%)	95 (60.13%)	16 (10.13%)	2 (1.27%)	158 (100%)
Total	0.38%	22.79%	47.09%	22.78%	6.96%	100%

Nota. Valoración máxima de 47.09% . Fuente: Encuesta realizado (2020).

La fiabilidad de los usuarios tiene cinco indicadores. La primera está referida a FIAB1 (¿Considera que en el Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, cuenta con herramientas para atender reclamos de los usuarios externos que acuden a recibir un servicio?), FIAB2 (¿La atención en el Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, se realiza en el horario programado?), FIAB3 (¿El Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, demora en atención de consulta externa?), FIAB4 (¿El personal de salud escucha sin interrumpir y percibes que te está escuchando?) y FIAB5 (¿El personal de salud que atiende le informa, le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o procedimientos a seguir?)

La respuesta de los usuarios para con un nivel de alta y muy alta la que se encuentra compuesto por 72.15% para FIAB1. Seguido también para un nivel medio por 47.47% para FIAB2, existe fiabilidad para FIAB1, en el caso de la pregunta compuesta para FIAB3, FIAB4 y FIAB5 están dados con un valor medio de 50.63%, 53.16% y 60.13% respectivamente.

Tabla 10

Capacidad de respuesta de los usuarios (y % de usuarios) externos según escala de valoración del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.

Dimensión 2	Valoración					Total
	Muy baja	Baja	Medio	Alta	Muy alta	
CR1	12	66	61	9	3	158
	(12.03%)	(41.77%)	(38.61%)	(5.7%)	(1.9%)	(100%)
CR2	15	45	83	11	2	158
	(10.76%)	(28.48%)	(52.53%)	(6.96%)	(1.27%)	(100%)
CR3	19	44	80	25	2	158
	(4.43%)	(27.85%)	(50.63%)	(15.82%)	(1.27%)	(100%)
CR4	4	52	77	23	2	158
	(2.53%)	(32.91%)	(48.73%)	(14.56%)	(1.27%)	(100%)
Total	7.44%	32.75%	47.63%	10.76	1.42%	100%

Nota. Valoración máxima de 47.63%. Fuente: Encuesta realizado (2021).

La capacidad de respuesta de los usuarios tiene cuatro indicadores. La primera está referida a CR1 (¿Las respuestas a sus consultas oficiales en el Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, Son brindadas en forma oportuna?), CR2 (¿Los

trabajadores del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, se mostraron dispuestos a brindarle ayuda, asistencia y absolvieron sus dudas respecto al servicio solicitado durante su permanencia?), CR3 (¿El Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, tiene capacidad resolutoria?) y CR4 (¿Percibe usted que el personal que labora en el Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, está capacitado para prestar una buena atención?)

La respuesta de los usuarios para ambas preguntas está asociada a no haberla solucionado con un nivel de muy baja y baja la que se encuentra compuesto por 53.8% para CR1 y 39.24% para CR2. Sin embargo, se da un descontento con un nivel de muy baja y baja con una valoración compuesta por 32.28% para CR3 y 35.44% para CR4.

Tabla 11

Seguridad de los usuarios (y % de usuarios) externos según escala de valoración del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.

Dimensión 3	Valoración					Total
	Muy baja	Baja	Medio	Alta	Muy alta	
SEG1	7 (4.43%)	69 (43.67%)	64 (40.51%)	16 (10.13%)	2 (1.27%)	158 (100%)
SEG2	11 (6.96%)	38 (24.05%)	91 (57.59%)	16 (10.13%)	2 (1.27%)	158 (100%)
SEG3	1 (0.63%)	22 (13.92%)	91 (57.59%)	42 (26.58%)	2 (1.27%)	158 (100%)
SEG4	14 (8.86%)	48 (30.38%)	70 (44.3%)	23 (14.56%)	3 (1.9%)	158 (100%)
Total	5.22%	28.01%	49.99%	15.35	1.43%	100%

Nota. Valoración máxima de 49.99%. Fuente: Encuesta realizado (2020).

La seguridad de los usuarios tiene cuatro indicadores. La primera está referida a SEG1 (¿El personal de salud que le atendió conoce las directivas y normas básicas?), SEG2 (¿El personal de salud le brinda el tiempo necesario para atender todas sus dudas y contestar todas las preguntas?), SEG3 (¿Percibe la demora en la toma y entrega de resultados en exámenes de apoyo al diagnóstico?) y SEG4 (¿Usted confía en el personal de salud que le atendió durante su permanencia en el Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD?)

La respuesta de los usuarios para ambas preguntas está asociada a no haberla solucionado con un nivel de muy baja y baja la que se encuentra compuesto por 48.1% para SEG1 y 31.01% para SEG2. Con respecto a la pregunta con un nivel de alta y muy alta con una valoración compuesto por 27.85% para SEG3 sin embargo para la pregunta con un nivel de muy baja y baja con una valoración compuesto por 39.24% para SEG4.

Tabla 1

Empatía de los usuarios (y % de usuarios) externos según escala de valoración del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.

Dimensión 4	Valoración					Total
	Muy baja	Baja	Medio	Alta	Muy alta	
EMP1	15 (9.49%)	44 (27.85%)	77 (48.73%)	22 (13.92%)	0 (0%)	158 (100%)
EMP2	17 (10.76%)	59 (37.34%)	64 (40.51%)	18 (11.39%)	0 (0%)	158 (100%)
EMP3	10 (10.13%)	56 (35.44%)	67 (42.41%)	17 (10.76%)	2 (1.27%)	158 (100%)
EMP4	13 (8.23%)	34 (21.52%)	91 (57.59%)	20 (12.66%)	0 (0%)	158 (100%)
EMP5	22 (13.92%)	102 (64.56%)	31 (19.62%)	3 (1.9%)	0 (0%)	158 (100%)
Total	10.51%	37.34%	41.78%	10.12	0.25%	100%

Nota. Valoración Máxima de 41.78%. Fuente: Encuesta realizado (2020).

La empatía de los usuarios tiene cinco indicadores. La primera está referida a EMP1 (¿El personal de salud, es tolerante y paciente durante las entrevistas y consultas?), EMP2 (¿El personal de salud demuestra amabilidad, calidez, respecto y paciencia hacia Ud.?), EMP3 (¿El personal de salud cumple con las expectativas esperadas en la atención?), EMP4 (¿El personal del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, le explica a usted en palabras fáciles de entender el resultado de su trámite?) y EMP5 (¿El personal del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, cuando presentó un reclamo, esta le fue solucionado a plena satisfacción?)

La respuesta de los usuarios para ambas preguntas está asociada a no tener una empatía con un nivel medio que se encuentra por 48.73% para EMP1 y 48.1% para EMP2 que está compuesto de muy baja y baja. Con respecto a la pregunta con un

nivel de muy baja y baja con una valoración compuesto por 45.57% para EMP3, con un nivel medio que se encuentra por 57.59% para EMP4, para la pregunta con un nivel de muy baja y baja con una valoración compuesto por 78.48% para EMP5. Lo que nos demuestra casi el 55.69% de usuario percibe que no hay empatía.

Tabla 13

Aspectos tangibles de los usuarios (y % de usuarios) externos según escala de valoración del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.

Dimensión 5	Valoración					Total
	Muy baja	Baja	Medio	Alta	Muy alta	
AT1	2 (1.27%)	9 (5.7%)	42 (26.58%)	74 (46.84%)	31 (19.62%)	158 (100%)
AT2	0 (0%)	8 (5.06%)	45 (28.48%)	74 (46.84%)	31 (19.62%)	158 (100%)
AT3	0 (0%)	9 (5.7%)	45 (28.48%)	72 (45.57%)	32 (20.25%)	158 (100%)
AT4	0 (0%)	9 (5.7%)	69 (43.67%)	56 (35.44%)	24 (15.19%)	158 (100%)
Total	0.32%	5.54%	31.80%	43.67%	18.67%	100%

Nota. Valoración máxima de 43.67%. Fuente: Encuesta realizado (2020).

Los aspectos tangibles de los usuarios tienen cuatro indicadores. La primera está referida a AT1 (¿Las oficinas del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, cuentan con señalizaciones (carteles, letreros, flechas, etc.)?), AT2 (¿Las instalaciones del Hospital Nivel I Tingo María le han parecido confortables y aseadas?), AT3 (¿La presentación y la vestimenta del personal del Hospital Nivel I Tingo María- ESSALUD le han parecido adecuadas?) y AT4 (¿Siente que la infraestructura, equipamiento y bioseguridad del Hospital Nivel I Tingo María, son las adecuadas en la prestación de servicio?)

La respuesta de los usuarios para ambas preguntas está asociada al aspecto tangible con un nivel alta y muy alta la que se encuentra compuesto por 66.46% para AT1 y 66.46% para AT2. Cabe mencionar que ambas preguntas tienen el mismo valor. Con respecto a la pregunta con un nivel de alta y muy alta con una valoración compuesto por 65.82% para AT3 y 50.53% para AT4.

4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis

Relación causal entre la gestión de reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD

Tabla 14

Medidas de ajuste del análisis factorial confirmatorio según prueba de bondad de ajuste y modelo

Descripción	Bondad de ajuste	Modelo	
		Inicial	Final
Medidas de ajuste absoluto	Ratio de verosimilitud	1,881.420***	1276.537***
	Grados de libertad	707	668
	Ponderación de la ratio de verosimilitud	2.661	1.911
	Error de aproximación cuadrático medio	0.103	0.076
Medidas de ajuste incremental	Índice de ajuste comparativo	0.816	0.904
	Índice de Tucker Lewis	0.796	0.888
	Índice de ajuste normalizado	0.737	0.821
Medidas de ajuste de la parsimonia	Ratio de parsimonia	0.906	0.856
	Índice de ajuste comparativo de parsimonia	0.739	0.775
	Índice de ajuste normado de parsimonia	0.668	0.703
	Criterio de información de Akaike	2187.420	1660.537

Nota. *** $p < 0.01$, ** $p < 0.05$ y * $p < 0.10$

La Tabla 14, nos muestra los resultados del modelo inicial y final a través de ecuaciones estructurales mediante el análisis factorial confirmatorio como contraste de hipótesis planteado en la investigación. Los valores se encuentran agrupados en tres clases de medidas de ajuste por cada modelo, siendo la razón de análisis:

Respecto a las medidas de ajuste absoluto, está el caso de la ratio de verosimilitud en contraste con la prueba de Chi-cuadrado, se plantea la hipótesis nula: No existe diferencia entre la distancia de la matriz de los datos observados con respecto a la matriz de los datos esperados estimados por el análisis factorial confirmatorio; mientras, la hipótesis alternativa: existe diferencias entre ambas matrices.

Observando los valores, tenemos el caso de que las ratios son de 1,881.42 y 1,276.54 para el modelo inicial y final, luego al compararse con el estadístico de

Chi-cuadrado con 707 y 668 grados de libertad como puntos críticos, se concluye rechazando la hipótesis nula a un nivel del 1% de significancia estadística que existe diferencia, lo que nos sugiere que el análisis factorial confirmatorio no es la forma adecuada para analizar los resultados del trabajo. Esta prueba, no es la razón para no adoptar este tipo de análisis porque es una prueba no concluyente por la relación directa entre el tamaño de muestra y el valor de la ratio, es decir, una muestra mayor tendremos una ratio mayor.

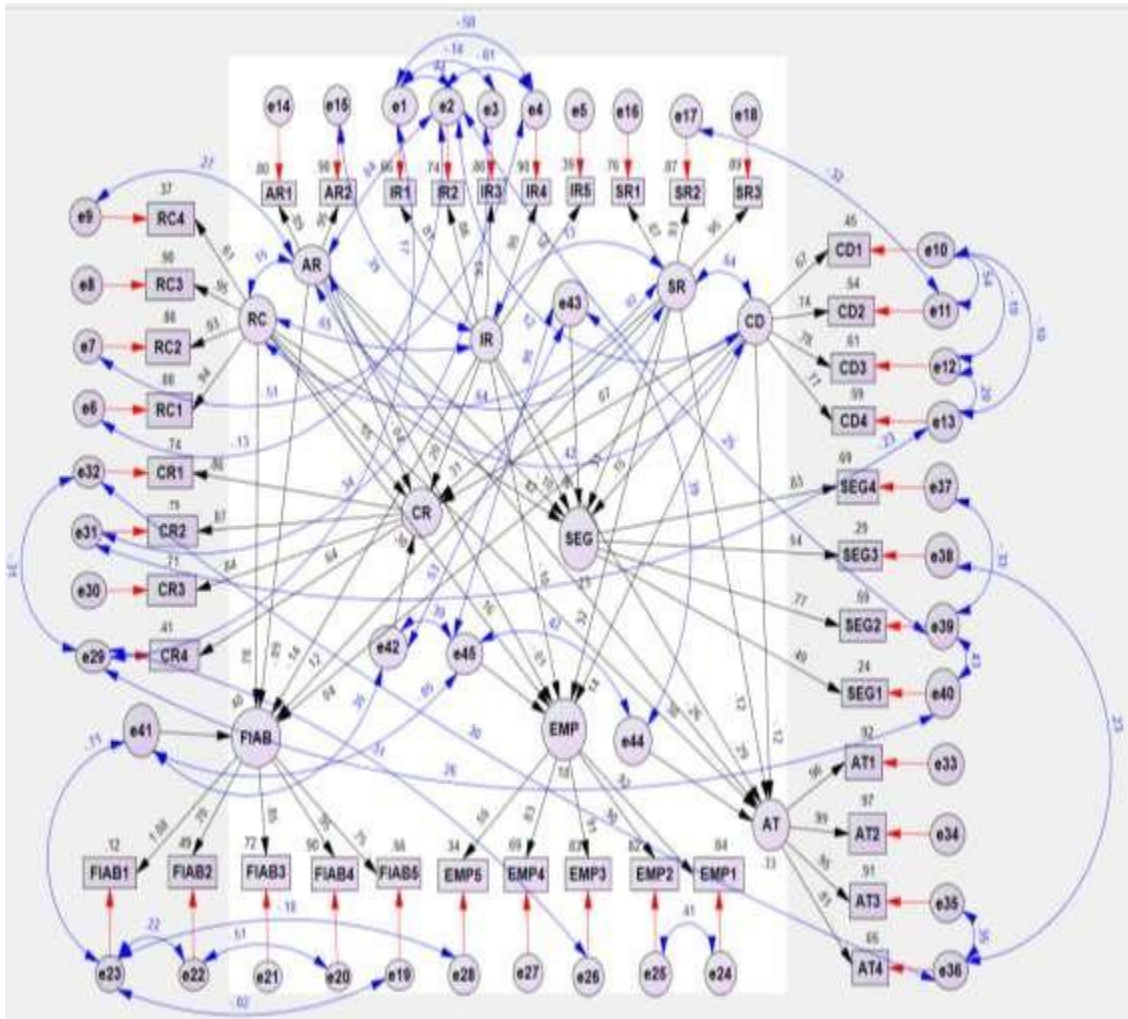
Sin embargo, en su reemplazo se encuentran la ponderación de la ratio de verosimilitud y el error de aproximación cuadrático medio como pruebas más robustas. En ambos, el modelo final muestra tener un mejor ajuste por los valores menores con respecto al modelo inicial, logrando tener una buena aproximación a la matriz observada respecto a la matriz esperada usando el estadístico de análisis factorial confirmatorio.

Además, si tomamos en cuenta las medidas de ajuste incremental, el modelo final es el más apropiado por los mayores índices. Así como, lo sugiere este ajuste debe ser por lo menos del 0.90 (o 90%). El índice de ajuste comparativo logra estarlo; mientras, el índice de Tucker Lewis está próximo, convirtiéndose con 0.888 bastante aceptable y el índice de ajuste normalizado es el único que se aleja un poco para el modelo final.

Finalmente, las medidas de ajuste de la parsimonia el modelo final reúne mejor las condiciones por tener tanto el índice de ajuste comparativo de parsimonia como de ajuste normado de parsimonia más alta; así como, el criterio de información de Akaike más bajo, logrando ajustarse mejor el modelo final con respecto al inicial.

Figura 3

Modelado de ecuaciones estructurales y coeficientes de trayectoria entre la variable de gestión de reclamaciones y satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I



Nota. Modelamiento estructural de las dos variables con sus dimensiones.

De acuerdo con los resultados de la Figura 2, tenemos el caso del registro de reclamaciones (RC), acuse de recibo (AR), indagación de reclamos (IR), solución de reclamos (SR) y comunicación de la decisión (CD) como dimensiones de la variable independiente gestión de reclamaciones. Así mismo, tenemos la fiabilidad de los usuarios (FIAB), capacidad de respuesta (CR), seguridad de los usuarios (SEG), empatía de los usuarios (EMP) y aspectos tangibles (AT) como dimensiones

de la variable dependiente satisfacción del usuario. Siendo estas dimensiones las denominadas variables latentes o no observables de manera directa.

Sin embargo, las variables observables las constituyen los indicadores que conforman cada dimensión, por lo que estas dimensiones y por tanto la variable dependiente como independiente son observables.

Analizando de manera secuencial, de acuerdo con la relación de los indicadores de RC1, RC2, RC3 y RC4 con RC guardan una correlación de 0.94, 0.93, 0.95 y 0.61, respectivamente; siendo estas al nivel de 1% estadísticamente significativa con coeficientes de ruta estandarizada de 1, 1.12, 1.10 y 0.81 correspondientemente. De igual modo, tenemos la correlación de 0.89 entre AR1 y AR, mientras de 0.95 entre AR2 y AR con 1 y 1.07 de coeficientes de ruta estandarizadas estadísticamente al 1% significativos.

Con respecto a los indicadores IR1, IR2, IR3, IR4 y IR5 en correlación con IR, tenemos los valores de 0.81, 0.86, 0.93, 0.95 y 0.62, respectivamente. A esto se suma los valores de 1, 1.02, 0.97, 0.99 y 0.57 de coeficientes de ruta estandarizadas al 1% en el nivel de significancia estadística. También, tenemos similarmente el caso de la correlación de 0.87, 0.93 y 0.95 entre SR1, SR2 y SR3 con SR; así como, los valores de 1, 1.21 y 1.26 con respecto al coeficiente de rutaestandarizado.

En cuanto a la correlación de CD1, CD2, CD3 y CD4 con CD los valores son de 0.67, 0.74, 0.78 y 0.77 y los coeficientes de ruta estandarizada de CD1 es de 1, deCD2 es de 1.18, de CD3 es de 1.08 y de CD4 es de 1.13.

Las correlaciones de FIAB1, FIAB2, FIAB3, FIAB4 y FIAB5 con FIAB es de 0.35, 0.70, 0.85, 0.95 y 0.75. Así como la correlación de CR1, CR2, CR3 y CR4 con CR es de 0.86, 0.87, 0.84 y 0.64. También para el caso de SEG1, SEG2, SEG3 y SEG4con SEG es de 0.49, 0.77, 0.54 y 0.83. A ello se adicionan las correlaciones de EMP1, EMP2, EMP3, EMP4 y EMP5 con EMP con los valores de 0.92, 0.91, 0.91, 0.83 y 0.59, así como, la correlación de AT1, AT2, AT3 y AT4 con AT con los valores de 0.96, 0.99, 0.96 y 0.81.

Los coeficientes de ruta estandarizada al nivel de 1% de significancia son estadísticamente significativas para los valores relacionados a FIAB1 con 1.55, FIAB2 con 1.25, FIAB3 con 1.29, FIAB4 con 1.45, FIAB5 con 1, CR1 con 1.51, CR2 con 1.44, CR3 con 1.36, CR4 con 1, SEG1 con 0.51, SEG2 con 0.80, SEG3 con 0.51, SEG4 con 1, EMP1 con 1, EMP2 con 0.99, EMP3 con 1.01, EMP4 con 0.85, EMP5 con 0.49, AT1 con 1, AT2 con 0.95, AT3 con 0.94 y AT4 con 0.76.

Tabla 2

Modelo estructural de las variables latentes de acuerdo con las relaciones estructurales y valores estimados

Relaciones estructurales	Coefficiente de ruta estandarizada	Desviación estándar	Valor Z calculado	p-value
RC →FIAB	0.617	0.079	7.81	0.0000
RC →EMP	0.194	0.139	1.40	0.1628
RC →CR	0.424	0.092	4.61	0.0000
RC →AT	0.404	0.138	2.93	0.0034
RC →SEG	0.490	0.139	3.53	0.0004
SR →FIAB	0.118	0.08	1.48	0.1402
SR →EMP	0.500	0.218	2.29	0.0218
SR →CR	0.301	0.133	2.26	0.0236
SR →AT	0.212	0.215	0.99	0.3241
SR →SEG	0.453	0.217	2.09	0.0368
IR →FIAB	-0.100	0.047	-2.13	0.0334
IR →EMP	-0.112	0.123	-0.91	0.3625
IR →CR	-0.139	0.075	-1.85	0.0638
IR →AT	0.353	0.125	2.82	0.0047
IR →SEG	-0.167	0.122	-1.37	0.1710
AR →FIAB	-0.079	0.057	-1.39	0.1658
AR →EMP	-0.010	0.153	-0.07	0.9479
AR →CR	-0.031	0.091	-0.34	0.7334
AR →AT	-0.390	0.152	-2.57	0.0103
AR →SEG	-0.137	0.152	-0.90	0.3674
CD →FIAB	0.043	0.07	0.61	0.5390
CD →EMP	0.219	0.194	1.13	0.2590
CD →CR	0.066	0.114	0.58	0.5626
CD →SEG	0.232	0.192	1.21	0.2269
CD →AT	-0.211	0.191	-1.10	0.2693

Nota. Modelamiento estructural de las dimensiones. Cuyo p-valúé 0.000 para RCy FIAB.

Los resultados de la Tabla 15, se dividen en dos partes. La primera, está referido a las dimensiones que al crear la relación de causa-efecto encontramos que son estadísticamente significativas y la segunda, no existe evidencia para lograr explicarlos.

Para la dimensión de registro de reclamaciones (RC) se puede atribuir que es causa de la fiabilidad (FIAB), también para el caso de capacidad de respuesta (CR), aspectos tangibles (AT) y seguridad (SEG) al nivel del 1% de significancia estadística. Sin embargo, existe una causalidad de la solución de reclamos (SR) sobre las dimensiones de empatía (EMP), como para la capacidad de respuesta (CR) y seguridad (SEG) al nivel de 5% de significancia estadística. Manteniendo para toda una causalidad positiva.

Mientras, la relación es inversamente proporcional de la dimensión indagación de reclamos (IR) con fiabilidad (FIAB), así como con la capacidad de respuesta (CR) al nivel de 5% y 10% de significancia estadística, respectivamente. También podemos atribuir la relación negativa del acuse de recibo (AR) con aspectos tangibles (AT). Sin embargo, la relación es directamente proporcional de IR con aspectos tangibles (AT) con el nivel de 1% de significancia estadística.

Finalmente, no se han encontrado evidencia de ser causa RC sobre EMP, SR en contraste con FIAB y AT, tampoco IR sobre EMP y SEG. Así como, se suma AR sobre FIAB, EMP, CR y SEG, y CD en discordancia con FIAB, EMP, CR, SEG y AT.

CAPITULO 5. DISCUSION

5.1. RELACION ENTRE VARIABLES

En este estudio se buscó determinar de qué manera la gestión de las reclamaciones se relaciona con la satisfacción del usuario del hospital Nivel I Tingo María-Essalud. Al respecto se puede apreciar que, en la gestión de reclamaciones, para la dimensión de registro de reclamaciones se puede atribuir que es causa de los aspectos tangibles, la fiabilidad, seguridad y la capacidad de respuesta al nivel del 5% de significancia estadística. Además, existe una causalidad de la solución de reclamos sobre las dimensiones de empatía, capacidad de respuesta y seguridad al nivel de 5% de significancia estadística. Manteniendo para toda una causalidad positiva.

Asimismo, según García-García, et al (2015) las reclamaciones son el resultado de: expectativas no satisfechas del usuario externo o pueden reflejar la mala calidad del servicio brindado al usuario externo. Por lo expuesto el presente estudio permite evidenciar la existencia de casualidad a un nivel significativo de 95%.

El análisis del presente estudio también permite determinar que el acuse de recibo explica el aspecto tangible, también la indagación de reclamos sobre fiabilidad y aspectos tangibles y por último la solución de reclamos explica sobre empatía, capacidad de respuesta y seguridad también a un nivel significativo de 95%.

En cuanto a la gestión de las reclamaciones estas deben estar enmarcadas en políticas de estrategias de parte de la organización, que muchas veces en las organizaciones no se dan. Para Solé (2009) los canales de comunicación, establecidos son importantes en la gestión de reclamaciones.

Deben estar definidos y deben ser conocidos por el cliente de cara a facilitarle la formulación de quejas y reclamaciones.

El canal de comunicación establecidos, dependerá del tipo de empresa, si comercializa productos o servicios, tipo de mercado y clientes y de la estructura organizativa de la empresa.

5.2. ANALISIS COMPARATIVO CON OTROS RESULTADOS

En relación con el análisis de la gestión de reclamaciones con respecto a la dimensión de registro de reclamaciones con fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y seguridad, nos determina una explicación significativa.

De acuerdo a los valores determinados (Valor $Z \leq 5 \times 10^{-3}$; sig.<0.01) y el valor de (Valor $Z \leq 0.025$; sig.<0.05), También esto se da para acuse de recibo sobre aspectos tangibles, indagación de reclamos sobre fiabilidad y aspectos tangibles, solución de reclamos sobre empatía, capacidad de respuesta y seguridad todo esto se da a un nivel de significación del 95%. Mientras que la comunicación de decisión sobre fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y seguridad no explica.

En cuanto a la comunicación de la decisión con respecto a la pregunta con un nivel de nunca, casi nunca y a veces con una valoración compuesto por 90.51% para CD1, CD2, CD3 y CD4 respectivamente.

Al respecto Castelo et al (2016) realizó un estudio en el servicio de emergencias de un complejo hospitalario en Ecuador que más del 60% de los encuestados se encontraban satisfechos con la atención médica y de enfermería recibida debido a que en todo momento fueron informados acerca de su estado de salud, tratamiento, evolución y recuperación.

Con respecto al registro de reclamaciones con respecto a la pregunta con un nivel de casi siempre y siempre con una valoración compuesto por 60.93% para RC1, RC2, RC3 y RC4 respectivamente. Para acuse de recibo con respecto a la pregunta con un nivel de nunca y casi nunca con una valoración compuesto por 70.58% para AR1 y AR2. También para indagación de reclamos con respecto a la pregunta con un nivel de casi siempre y siempre con una valoración compuesto por 57.98% para IR1, IR2, IR3 y IR4. Y por último para la solución de reclamos con respecto a la pregunta con un nivel de nunca y casi nunca con una valoración compuesto por 77.22% para SR1, SR2, SR3 y SR4.

CONCLUSIONES

- El nivel de relación es muy alto entre la gestión de reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, según el valor de ratio de verosimilitud 1276.54 es significativa al 1%.
- El nivel de relación es alta y positiva entre el registro de reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD. Es decir, al incrementarse en 1% el registro de reclamaciones conlleva a aumentar en 61.70% la fiabilidad; así mismo, en 42.40% la capacidad de respuesta, en 40.40% los aspectos tangibles, en 49% la seguridad de los usuarios.
- La relación que existe entre el acuse de recibo y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD es alta y positiva, se da a través de la dimensión de aspectos tangibles. Es decir, al incrementarse en 1% el acuse de recibo esto genera aumentado en 35.30% los aspectos tangibles.
- El nivel de relación es alto entre la indagación de reclamos y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD es negativa con respecto a la fiabilidad y positivamente correspondiente a aspectos tangibles. Por tanto, al aumentar en 1% la indagación de reclamos conduce a disminuir en 10% la fiabilidad y a aumentar en 35.30% los aspectos tangibles.
- El nivel de relación es medio y positiva entre la solución de reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, respecto a las dimensiones de empatía, la capacidad de respuesta y seguridad del usuario. Por tanto, al incrementarse en 1% la solución de reclamaciones conlleva a mejorar en 50% la empatía; así mismo, en 30.10% la capacidad de respuesta y en 45.30% la seguridad del usuario.
- No hay ningún nivel de relación entre la comunicación de la decisión y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD a través de cualquiera de sus dimensiones.

RECOMENDACIONES

En la investigación se buscó conocer la gestión de reclamaciones con respecto a las demás dimensiones de la satisfacción de los usuarios externos, pero sería interesante conocer cuáles son las causas específicas que originan dicha insatisfacción de cada dimensión. A partir de ahí se puede desarrollar políticas más sólidas respecto al bienestar del usuario.

Elaborar planes de mejora para establecer las estrategias y acciones correctivas que contribuyan a mejorar los procesos asistenciales y administrativos, que repercutan manera directa en la satisfacción del paciente y en la reducción del número de reclamaciones.

Esta investigación es un aporte fundamental para establecer a partir de ahí. Otras estrategias impulsadas de parte de la institución en crear un clima de satisfacción al usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- AENOR. (2021). *Pack satisfacción del cliente*. Editorial AENOR, internacional S.A.U. Disponible en e-brary
- Alamo, I. (2021). *Análisis de las reclamaciones y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2019* [Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos] . Lima, Perú. Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/15935>
- Apaza, “et al”. (2017). Calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho durante el año 2016. *Investigación y valor agregado*, 4(1), 43-60. Recuperado de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1272
- Arellano, H. (agosto, 2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista científica dominio de las ciencias*, 3 (2), 72-83. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093282>
- Burgos, S. & Morocho T. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de investigación valor agregado*, 5 (1). Recuperado de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279
- Bustamante “et al”. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo servquaL. *Revista empresarial*. 13 (2). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Ceseña, M. & Cázares, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación administrativa*, 48 (123). Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006
- Corona, et al. (marzo, 2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista de Estudios en*

Contaduría, Administración e Informática, 7(18), 46-65. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6881879>

Delgado, et al. (enero, 2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Revista Ciencia UAT*. Recuperado de [https://search.ebscohost-com.esan.idm.oclc.org/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=148605050&lang=es&site=ehost-live](https://search.ebscohost.com.esan.idm.oclc.org/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=148605050&lang=es&site=ehost-live)

El peruano (31 de enero del 2019). Aprueban Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas. *El*

peruano. <https://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/derechos-en-salud/doc/2022/Reglamento%20de%20reclamos%20en%20salud%20DS%20002%202019%20SA.pdf>

Gabaldón M., Néstor (1980). Algunos conceptos de muestreo (3ra. Ed.) Caracas, Venezuela: Universidad Central de Venezuela, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, división de publicaciones.

García, D. (2015). *Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el Periodo Febrero-mayo. 2013* [Tesis de pregrado. Universidad Ricardo Palma]. Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/246>

Gutiérrez, L., & Quispe, A. (2020). *Relación de la mejora continua de los procesos administrativos y la satisfacción en la atención a los usuarios de un hospital en el distrito de Pueblo Libre – 2019*. [Tesis de Pregrado. Universidad Privada del Norte]. Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25461?show=full>

Hernández, S. (2018). *Metodología de la Investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education.

<https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>

Lauz, Javier (2019). Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/?ref=gesr>

Luna Espinoza, I y Torres Fragoso, J (2017). Evaluación de la percepción de localización de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Revista deralyc.org*, 1-17.

MININTER N.º 131- 2015- IN-SALUDPOL-GG. Reglamento de Atención de Reclamos Formulados por los Usuarios del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL. Ministerio del interior, pp. 1-48

MINSA, Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N°527-2011/MINSA/. Lima; Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud: 2011.

Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 23 (2). Recuperado de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/2226>

Nel, I. (2017). Estadística con SPSS 24 (Primera edición). Perú: Editorial MACRO.

Pérez, E. (2013). *Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del centro radio oncológico del caribe durante el segundo periodo del 2013*. [Tesis de maestría. Universidad de Cartagena]. Cartagena de indias, Colombia. Recuperado de <https://cutt.ly/GnCca84>

QuestionPro (2021). Satisfacción al cliente. Recuperado de <https://www.questionpro.com/es/satisfaccion-al-cliente.html>

RAE (2017). *Diccionario de la lengua española* (23a. ed.).

Sole, A. (2009). *Gestión de Reclamaciones y evaluación de la satisfacción del cliente*. Edit. Bubok.

SUSALUD (2020). *Reglamento para la atención de reclamos y de los usuarios de IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, Públicas, privadas y mixtas*. Ministerio de Salud. Recuperado de <https://www.gob.pe/susalud>

Torres, I. (2021). 7 métodos para medir la satisfacción del cliente. *Iveconsultores*.

Recuperado de <https://iveconsultores.com/satisfaccion-del-cliente/> Vértice, E.

(2011). *Técnicas de información y atención al cliente/consumidor*.

Fundación vértice Emprende. Recuperado de <https://libreria.tirant.com/es/libro/9788499311975>

ANEXOS

Anexo 1.
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “GESTION DE RECLAMACIONES Y SATISFACCION DE USUARIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL NIVEL I TINGO MARIA, ESSALUD – 2020”

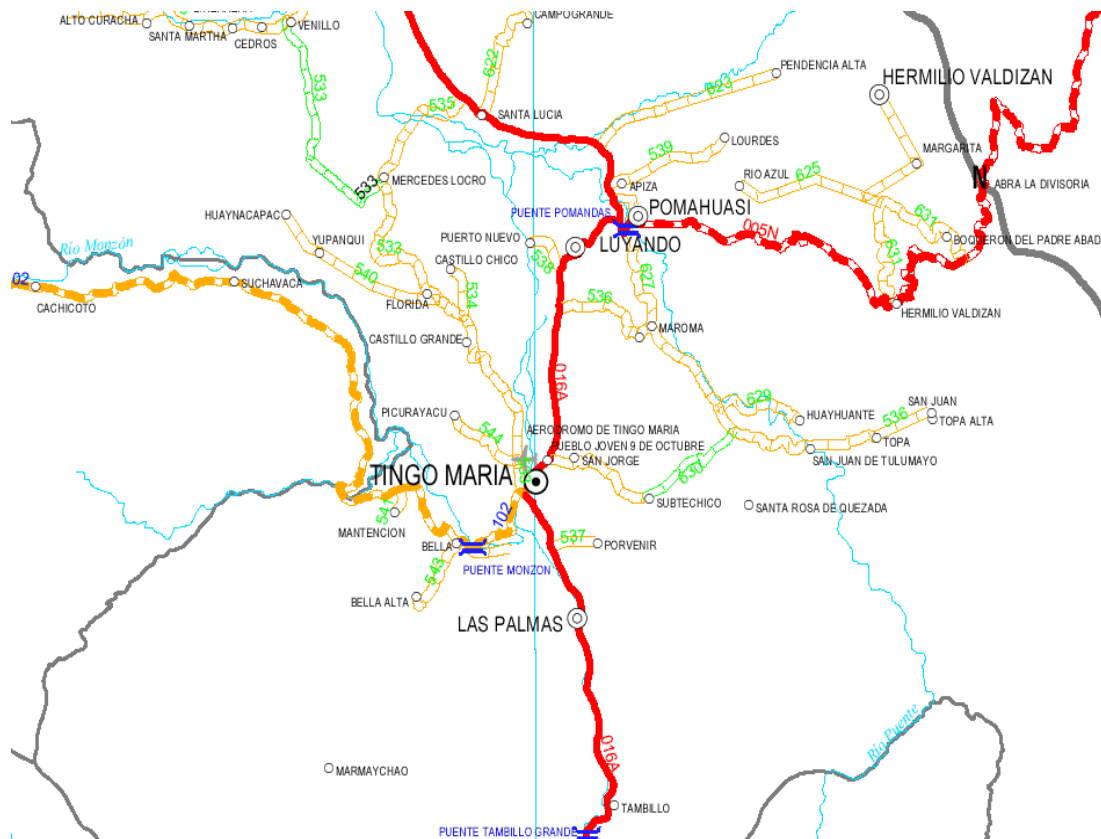
ROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>GENERAL ¿Qué relación existe entre la gestión de reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre el registro de reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I -Tingo María-ESSALUD? ¿Qué relación existe entre el acuse de recibo y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD? ¿Qué relación existe entre indagación de reclamos y la 	<p>GENERAL Establecer el nivel de relación que existe entre la gestión de reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de relación que existe entre el registro de reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD Determinar el nivel de relación que existe entre el acuse de recibo y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD Determinar el nivel de relación que existe entre la indagación de reclamos y 	<p>GENERAL Existe relación significativa entre la gestión de reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre el registro de reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD Existe relación significativa entre el acuse de recibo y la satisfacción de usuarios 	<p>VARIABLE 1</p> <p>Gestión de las reclamaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> Registro de reclamaciones Acuse de recibo Indagación de reclamos Solución de reclamos Comunicación de la decisión 	<p>Método: Hipotético - deductivo Tipo: Básico Enfoque: cuantitativo Alcance: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental transversal</p> <p>El grafico representativo de este diseño es el siguiente:</p>  <p>Donde:</p> <p>M: Muestra</p>	<p><u>Técnicas de recolección</u></p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Análisis documental Instrumento: Libro de reclamaciones, fichas bibliográficas, hemerográficas y de contenido.</p> <p>b. Técnicas para el Procesamiento y Análisis de Datos:</p> <p>Recogida de datos Recojo de datos para la prueba piloto Recojo de datos en campo</p> <p>Procedimiento de análisis de datos</p>

<p>satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre la solución de reclamos y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD? • ¿Qué relación existe entre comunicación de la decisión y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD? 	<p>la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de relación que existe entre la solución de reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD • Determinar el nivel de relación que existe entre la comunicación de la decisión y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD 	<p>externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre la indagación de reclamos y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD • Existe relación significativa entre la solución de reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD • Existe relación significativa entre la comunicación de la decisión y la satisfacción de usuarios externos del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD 	<p>VARIABLE 2</p> <p>Satisfacción de usuarios externos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Elementos tangibles 	<p>r: Relación entre variables</p> <p>O1: Observación de la variable1</p> <p>O2: Observación de la variable 2</p> <p>Población: 239 usuarios</p> <p>Muestra: 158 usuarios</p>	<p>El tratamiento de los datos se realizará utilizando el programa SPSS y la hoja de cálculo Excel.</p> <p>Pruebas estadísticas</p> <p>Se aplicarán las pruebas estadísticas seleccionadas, de acuerdo con la prueba de normalidad, para verificar el cumplimiento de las hipótesis.</p>
---	---	--	---	---	---	---

Anexo 2.

MAPA DE UBICACIÓN DE LA ZONA ESTUDIADA

(Provincia de Leoncio Prado y sus principales distritos)



Anexo 3.

HOJA DE RECLAMACION



ESTABLECIMIENTO DE SALUD U OFICINA DE SEGUROS*
SELECCIONE
DIRECCION
FECHA

HOJA DE RECLAMACION EN SALUD

1. IDENTIFICACION DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO*

DOCUMENTO DE IDENTIDAD*					N.º DE DOCUMENTO
DNI		CE	PASAPORTE	RUC	
NOMBRE O RAZON SOCIAL					E-MAIL
DOMICILIO					

2. IDENTIFICACION DE QUIEN PRESENTE EL RECLAMO (En caso de ser el usuario afectado no es necesario su llenado)

DOCUMENTO DE IDENTIDAD*					N.º DE DOCUMENTO
DNI		CE	PASAPORTE	RUC	
NOMBRE O RAZON SOCIAL					E-MAIL
DOMICILIO					

3. DETALLE DEL RECLAMO

AREA*	SERVICIO
SELECCIONE	
DESCRIPCION DE LOS HECHOS (Máxima 900 caracteres)	

4. AUTORIZO NOTIFICACION DEL RESULTADO DEL RECLAMO

AL E-MAIL CONSIGNADO (Marcar)

SI	NO
-----------	-----------

57893

INGRESE LOS NUMEROS DE ARRIBA

--

INGRESAR RECLAMO

Las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS deben atender el reclamo en plazo de 30 días hábiles.
 Estimado usuario: Usted puede presentar su queja ante SUSALUD cuando no le hayan brindado un servicio, prestación o cobertura solicitada, o recibida de las IAFAS o IPRESS, o que dependa de las UGIPRESS públicas, privadas o mixtas. También ante la negativa de atención de su reclamo, irregularidad en su tramitación o disconformidad con el resultado del mismo.



EsSalud SISTEMA DE INFORMACION DE ATENCION AL ASEGURADO

Fecha y Hora:

Expediente:

Usuario Registra:

Hospital Tingo María

Usuario Asignado:

Hospital Tingo María

Fecha de creación:

Fecha de modificación

Parte/oficio:

Jurica/natural

Numero de NIT

B. Datos del solicitante

Tipo de Documento:

N.º Documento:

Ap. Paterno:

Ap. Materno:

Nombres:

Sexo:

Edad:

Departamento:

Provincia:

Distrito:

Dirección:

E-mail:

Teléfono 1:

Teléfono 2:

C. Datos del usuario

Tipo de Documento:

N.º Documento:

Ap. Paterno:

Ap. Materno:

Nombres:

Sexo:

Edad:

Departamento:

Provincia:

Distrito:

Dirección:

E-mail:

Tipo de seguro:

Teléfono 1:

Teléfono 2:

D. Descripción del hecho

Fecha del hecho

USUARIO SOLICITA REQUISITOS PARA CAMBIO DE DOMICILIO EN FORMA TEMPORAL

E. Admisión y calificación

Tipo de prestación:

Medio o vía:

Unidad orgánica nivel:

Unidad orgánica:

Tipo de solicitud:

N.º de hoja

Motivo:

Medicamento y/o material de farmacia faltante:

Unidad prestadora de servicio:

Servicio:

F. Datos del servidor o funcionario

Ap. Paterno:

Ap. Materno:

Nombres:

Grupo ocupacional:

¿El usuario debe ser notificado vía correo electrónico?

2 Lista de Acciones

3 Lista de Resultado

Las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS deben atender el reclamo en plazo de 30 días hábiles.
 "Estimado usuario: Usted puede presentar su queja ante SUSALUD cuando no le hayan brindado un servicio, prestación o cobertura solicitada, o recibida de las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS públicas, privadas o mixtas. También ante la negativa de atención de su reclamo, irregularidad en su tramitación o disconformidad con el resultado del mismo".

Anexo 4. INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE GESTION DE RECLAMACIONES

Instructivo:

Estimado(a) usuario(a), nos gustaría conocer su opinión sobre la atención que brinda el Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD.

Sus respuestas son anónimas, confidenciales y su participación es voluntaria.

Fecha.....

Marque con un aspa (X) las siguientes interrogantes, tomando en cuenta el valor numérico de las alternativas

Marque con un aspa las siguientes opciones, tomando en cuenta el valor numérico de las alternativas, donde el 1) es la más baja satisfacción y el 5) la más elevada, siendo el 2), 3), 4), los números intermedios.

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

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Registro de reclamaciones					
1	¿El Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, cuenta con la implementación de las plataformas de atención al usuario?					
2	¿Con qué frecuencia ha observado que para iniciar un proceso de reclamo este es fácil y entendible?					
3	¿El Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, realiza acciones de difusión a los usuarios respecto a los derechos y deberes, así como el proceso de atención de reclamos?					
4	¿Con qué frecuencia percibe usted que las respuestas que emite el personal encargado con respecto a los reclamos son las más indicadas?					
	Acuse de Recibo					
5	¿Con qué frecuencia ha podido observar que los reclamos tienen una rápida respuesta?					
6	¿Su recepción de notificación del reclamo es atendido en forma oportuna y adecuada?					
	Indagación de reclamos					

7	¿El Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, cuenta con un ambiente para la atención, recepción de reclamos?					
8	¿El Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, publica en lugares visibles los procesos de atención de reclamos y son fáciles de entender?					
9	¿Ud. Nota que hay señalización y ambiente destinado para la atención de reclamos?					
10	¿El Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, cuenta con un protocolo de atención de reclamos?					
11	¿Con que frecuencia le mantienen informado sobre el proceso de su reclamo?					
	Solución de reclamos					
12	¿Le han solucionado de inmediato su reclamo?					
13	¿Con que frecuencia percibe que el proceso de su reclamo se resolverá de manera favorable?					
14	¿Con que frecuencia percibe usted que los reclamos resueltos hasta la fecha se hayan llevado con total imparcialidad?					
	Comunicación de la decisión					
15	¿El personal de salud le comunica a usted en un lenguaje sencillo respecto al reclamo?					
16	¿El personal de salud le ofrece disculpas cuando sus derechos se ven vulnerados?					
17	¿Con que frecuencia usted se siente satisfecho de los reclamos resuelto?					
18	¿Las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizadas han sido las más adecuadas indicadas para usted?					

Fuente: Elaboración Propia en base a la teoría planteada.

Anexo 5. INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Estimado(a) usuario(a), nos gustaría conocer su opinión sobre la atención que brinda el Hospital Nivel I Tingo María -ESSALUD.

Sus respuestas son anónimas, confidenciales y su participación es voluntaria.

Fecha.....

Marque con un aspa (X) las siguientes interrogantes, tomando en cuenta el valor numérico de las alternativas

Marque con un aspa las siguientes opciones, tomando en cuenta el valor numérico de las alternativas, donde el 1) es la más baja satisfacción y el 5) la más elevada, siendo el 2), 3), 4), los números intermedios.

N°	Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	¿Considera que en el Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, cuenta con herramientas para atender reclamos de los usuarios externos que acuden a recibir un servicio?					
2	¿La atención en el Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, se realiza en el horario programado?					
3	¿El Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, demora en atención de consulta externa?					
4	¿El personal de salud escucha sin interrumpir y percibes que te está escuchando?					
5	¿El personal de salud que atiende le informa, le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o procedimientos a seguir?					
	Capacidad de respuesta					
6	¿Las respuestas a sus consultas oficiales en el Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, Son brindadas en forma oportuna?					
7	¿Los trabajadores del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, se mostraron dispuestos a brindarle ayuda, asistencia y resolvieron sus dudas respecto al servicio solicitado durante su permanencia?					
8	¿El Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, tiene capacidad resolutoria?					
9	Percibe usted que el personal que labora en el Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, está capacitado para prestar una buena atención?					

Seguridad						
10	¿El personal de salud que le atendió conoce las directivas y normas básicas?					
11	¿El personal de salud le brinda el tiempo necesario para atender todas sus dudas y contestar todas las preguntas?					
12	¿Percibe la demora en la toma y entrega de resultados en exámenes de apoyo al diagnóstico?					
13	¿Usted confía en el personal de salud que le atendió durante su permanencia en el Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD?					
Empatía						
14	¿El personal de salud, es tolerante y paciente durante las entrevistas y consultas?					
15	¿El personal de salud demuestra amabilidad, calidez, respeto y paciencia hacia Ud.?					
16	¿El personal de salud cumple con las expectativas esperadas en la atención?					
17	¿El personal del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, le explica a usted en palabras fáciles de entender el resultado de su trámite?					
18	¿El personal del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, cuando presento un reclamo, esta le fue solucionado a plena satisfacción?					
Aspectos tangibles						
19	¿Las oficinas del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD, cuentan con señalizaciones (carteles, letreros, flechas, etc.)?					
20	¿Las instalaciones físicas del Hospital Nivel I Tingo María le han parecido confortables y aseadas?					
21	¿La presentación y la vestimenta del personal del Hospital Nivel I Tingo María-ESSALUD le han parecido adecuadas?					
22	¿Siente que la infraestructura, equipamiento y bioseguridad del Hospital Nivel I Tingo María, son las adecuadas en la prestación de servicio?					

Fuente: Elaboración Propia en base a la teoría planteada.