



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"



ESCUELA DE POSGRADO

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

"GESTIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL RECLAMO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LA PROVINCIA DE ICA, 2023"

Presentado por:

HEREDIA MUÑOZ MIRTHA YSABEL

De la **MAESTRÍA EN MEDICINA HUMANA** mención **GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 1%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 25 de abril de 2024

Atentamente


UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. LUIS ALBERTO PECHO TATAJE
Director (e)

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA: MEDICINA HUMANA
Mención: Gestión de Servicios de Salud



TESIS

**“GESTIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL RECLAMO EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LA
PROVINCIA DE ICA, 2023”**

Línea de investigación:

Salud Pública y Conservación de Medio Ambiente

PRESENTADA POR:

Bach. Heredia Muñoz Mirtha Ysabel

GRADO A OBTENER: MAESTRO

ASESOR:

DR. NARCISO EUSEBIO ALIAGA GUILLÉN

Ica - Perú

2024

DEDICATORIA

Esta investigación va dedicada a Dios por darme la oportunidad de culminar esta meta trazada.

A mi familia, por el apoyo incondicional que me brindan día a día.

Mirtha Ysabel

AGRADECIMIENTOS.

A Dios, quien me da las fuerzas para lograr mis metas propuestas, por darme la vida y el amor de mis familiares.

A mi asesor Dr. Narciso Eusebio Aliaga Guillén, quien me brindó todo su apoyo técnico y científico en la elaboración de esta investigación.

También quiero agradecer a las autoridades del Hospital Santa María del Socorro-Ica, y al servicio de emergencia, por brindarme las facilidades para recoger la información.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Portada	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Índice	
- Índice de Contenidos.....	iv
- Índice de Tablas	v
- Índice de Figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Cuerpo del Informe Final	
I. Introducción.....	9
II. Estrategia metodológica	19
III. Resultados	23
IV. Discusión	32
V. Conclusiones	35
VI. Recomendaciones	36
VII. Referencias bibliográficas.....	37
VIII. Anexos.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Datos generales de los usuarios.....	23
Tabla 2. Gestión del reclamo, según percepción de los usuarios.....	24
Tabla 3. Calidad de la atención del reclamo, percibido por los usuarios.....	25
Tabla 4. Relación entre la gestión y la calidad de atención del reclamo, percibido por los usuarios.....	26
Tabla 5. Relación entre la gestión y la fiabilidad en la atención del reclamo, percibido por los usuarios.....	27
Tabla 6. Relación entre la gestión y la seguridad en la atención del reclamo, percibido por los usuarios.....	28
Tabla 7. Relación entre la gestión y la capacidad de respuesta en la atención del reclamo, percibido por los usuarios.....	29
Tabla 8. Relación entre la gestión y la empatía en la atención del reclamo, percibido por los usuarios.....	30
Tabla 9. Relación entre la gestión y los elementos tangibles en la atención del reclamo, percibido por los usuarios.....	31

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Gráfico 1. Porcentajes de los datos generales de los usuarios.....	59
Gráfico 2. Porcentajes de la gestión del reclamo, según percepción de los usuarios.....	60
Gráfico 3. Porcentajes de la calidad de la atención del reclamo, percibido por los usuarios.....	61
Gráfico 4. Porcentajes de la relación entre la gestión y la calidad de atención del reclamo, percibido por los usuarios.....	62
Gráfico 5. Porcentajes de la relación entre la gestión y la fiabilidad en la atención del reclamo, percibido por los usuarios.....	62
Gráfico 6. Porcentajes de la relación entre la gestión y la seguridad en la atención del reclamo, percibido por los usuarios.....	63
Gráfico 7. Porcentajes de la relación entre la gestión y la capacidad de respuesta en la atención del reclamo, percibido por los usuarios.....	63
Gráfico 8. Porcentajes de la relación entre la gestión y la empatía en la atención del reclamo, percibido por los usuarios.....	64
Gráfico 9. Porcentajes de la relación entre la gestión y los elementos tangibles en la atención del reclamo, percibido por los usuarios.....	64

RESUMEN

El estudio tuvo por **Objetivo:** Determinar la relación entre la gestión y la calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023. **Material y métodos:** Estudio cuantitativo, transversal y correlacional-no experimental, con muestra de 98 usuarios, empleándose un cuestionario validado por expertos ($p=0.0312$) y confiabilidad Alfa de cronbach de 0.827 (gestión) y 0.937 (calidad). **Resultados:** La gestión del reclamo fue regular 59.2%, al igual que en sus dimensiones: Enfoque en el proceso 63.3% y enfoque en el cliente 69.4%. La calidad de atención del reclamo fue de nivel medio 67.3%, al igual que en las dimensiones: Fiabilidad 63.3%, seguridad 50%, capacidad de respuesta 56.1% y elementos tangibles 49%; la dimensión empatía se halló en nivel bajo 43.9%. Se encontró relación estadística entre las variables ($p=0.000$), evidenciándose mayor proporción de nivel bajo de calidad de atención del reclamo, en usuarios que percibieron que la gestión era deficiente (10.2%), y el nivel alto de calidad, fue mayor en los que percibieron que la gestión era buena (12.2%). De igual forma se halló relación significativa entre la gestión y las dimensiones de la calidad de atención del reclamo según fiabilidad ($p=0.002$), seguridad ($p=0.000$), capacidad de respuesta ($p=0.000$), empatía ($p=0.000$) y elementos tangibles ($p=0.004$). **Conclusiones:** La gestión, se relaciona significativamente con la calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023.

Palabras clave: Gestión, calidad de atención, reclamo, hospital.

ABSTRACT

The study had the **Objective:** To determine the relationship between the management and quality of care of the claim in the emergency service of a public hospital in the province of Ica, 2023. **Material and methods:** Quantitative, cross-sectional and correlational-non-experimental study, with a sample of 98 users, using a questionnaire validated by experts ($p=0.0312$) and Cronbach's Alpha reliability of 0.827 (management) and 0.937 (quality). **Results:** The management of the claim was regular 59.2%, as well as its dimensions: Focus on the process 63.3% and focus on the client 69.4%. The quality of attention to the claim was of a medium level 67.3%, as well as in the dimensions: Reliability 63.3%, security 50%, response capacity 56.1% and tangible elements 49%; The empathy dimension was found at a low level 43.9%. A statistical relationship was found between the variables ($p=0.000$), showing a higher proportion of low quality of complaint attention in users who perceived that the management was deficient (10.2%), and the high level of quality was higher in those who they perceived that management was good (12.2%). Likewise, a significant relationship was found between management and the dimensions of the quality of care of the claim according to reliability ($p=0.002$), security ($p=0.000$), responsiveness ($p=0.000$), empathy ($p=0.000$). and tangible elements ($p=0.004$). **Conclusions:** Management is significantly related to the quality of care of the claim in the emergency service of a public hospital in the province of Ica, 2023.

Keywords: Management, quality of care, claim, hospital.

I. INTRODUCCIÓN

Describiendo a los aspectos científicos de la investigación, se conceptualiza al reclamo como aquella manifestación escrita en la cual se presenta una queja sobre algún suceso ocurrido en la atención de salud, siendo efectuada por los usuarios o un tercero legitimado ante las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS) o en las unidades de gestión de las IPRESS (UGIPRESS) ⁽¹⁾.

Los pacientes que ingresan a los servicios de emergencia, requieren una atención personalizada con información precisa, completa y congruente sobre el problema de salud urgente que padecen, por lo que el personal sanitario debe absolver preocupaciones y dudas sobre el tratamiento, a su vez los procesos de admisión y procedimientos médicos realizados deben ser los más acertados y rápidos, cumpliendo de esta forma con el principio de calidad y seguridad sanitaria. Sin embargo, cuando estas características no se aplican, surgen las reclamaciones, constituyendo indicadores problemáticos que afectan la reputación del establecimiento y la recuperación del paciente⁽²⁾.

El análisis de las reclamaciones en el área de salud, permite que tanto el personal sanitario como las autoridades competentes reconozcan y reflexionen sobre los problemas concernientes a la atención del paciente, siendo un procedimiento que permite identificar en forma efectiva los eventos adversos o situaciones negativas que repercuten en la satisfacción de los usuarios, dando una oportunidad al establecimiento para que pueda desarrollar e implementar planes de mejora para la calidad de atención⁽³⁾.

En este contexto, los reclamos constituyen en la actualidad una fuente de información valiosa que muestra la percepción del usuario sobre la atención de salud proporcionada, los cuales se utilizan de forma positiva para mejorar la práctica profesional, permitiendo establecer oportunidades de mejora desde la perspectiva del propio usuario⁽⁴⁾.

La gestión de reclamos constituye aquellas acciones por parte del personal de la plataforma de atención al usuario en salud (PAUS), en el cual se emplea recursos, espacio físico, procesos administrativos y de transmisión de información, con la finalidad de que la queja realizada por el usuario con respecto a algún suceso en la atención de salud, tenga una rápida resolución⁽⁵⁾.

El proceso del reclamo en establecimientos de salud, parte del llenado del libro de reclamaciones, para posteriormente aplicar los mecanismos de arbitraje y conciliación en el plazo máximo de 30 días, u en otro caso si se convierte en una denuncia, será derivado a la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), en donde se le dará resolución según la normativa vigente ⁽⁶⁾.

La calidad de atención, es el grado de satisfacción que los usuarios perciben de los servicios de salud. Ofrecer una atención de calidad, significa poner a disposición de los usuarios los mejores medios, materiales, infraestructura y competencia profesional para lograr la máxima calidad posible, lo que también influye en la salud⁽⁷⁾.

En cuanto a la calidad de atención del reclamo, constituye aquella opinión del usuario sobre la profesionalidad del área de PAUS en la solución de la queja realizada ante un suceso durante el servicio de salud, evaluando características cualitativas de disponibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad, entre otros⁽⁸⁾.

Concerniente a la **realidad problemática**, en el contexto internacional la Organización Mundial de la Salud (OMS)⁽⁹⁾ manifiesta que cada año entre 5 a 8 millones de muertes son atribuidas a la deficiente calidad de atención en países de ingresos medios y bajos, representando el 15% de muertes en estos países, y que uno de cada diez usuarios sufre daños a su salud al recibir atención médica, lo que da lugar a las reclamaciones. El 60% de muertes en países en vía de desarrollo son imputables a la deficiente atención sanitaria, reportándose a su vez que uno de cada ocho centros sanitarios no brinda todos los servicios necesarios, por ello el 24% de la población mundial percibe que hay dificultades en la prestación de servicio de salud, causando insatisfacción.

A nivel de Latinoamérica, la Organización Panamericana de Salud (OPS)⁽¹⁰⁾ explica que la calidad de atención es fundamental en los servicios de salud, ya que en países de la región se percibe una alta tasa de insatisfacción en usuarios, remarcando que 30% percibe que no tiene adecuada atención preventiva y de tratamiento, y sólo el 39% de su población considera que la atención es buena, reportándose a su vez que 7 de cada 35 muertes se deben a inadecuados procedimientos de salud, y que hasta el 40% de hospitalizaciones se pudieron haber evitado si se solucionaban los problemas de deficiente atención, situación que ocasiona un gran índice de insatisfacción y quejas en la población.

Diversos investigadores en el contexto internacional dan a conocer la deficiente atención de calidad y al incremento de reclamos en hospitales, así se tiene a un estudio exploratorio en España, el cual reportó que existe una alta incidencia de quejas y reclamos por parte de usuarios en establecimientos de salud, siendo los principales motivos los de tipo asistencial 73% y organizativos 20%, esto debido a la falta de comunicación durante la atención, el trato inadecuado y la deficiente relación de los profesionales con el usuario⁽¹¹⁾.

Otro reporte publicado en un Hospital de Colombia en 2021, refiere que el 84% de documentos presentados por los usuarios en el servicio de urgencia-emergencia, fueron reclamaciones, siendo los principales motivos de esta situación la inconformidad en la demora de la atención, falta de calidad humana del personal de salud, demora en asignación de citas, comunicación no clara, y el daño ocasionado en procedimientos médicos⁽¹²⁾.

Debido a que los reclamos-quejas de los pacientes siempre estarán presentes por diversos contextos o situaciones organizacionales dentro del entorno clínico, es necesario que su gestión sea eficiente, tal como lo refiere una investigación en Chile, quienes manifiestan que las reclamaciones constituye una oportunidad de mejora de los servicios prestados a los usuarios,

donde se debe dar una respuesta eficiente al usuario, considerando que el 90% del total de reclamaciones son relacionados con la demora en la atención, disconformidad con el tratamiento o diagnóstico, hostelería y falta de seguridad del paciente, lo que origina una insatisfacción y mala imagen de los servicios de salud⁽¹³⁾.

En el panorama nacional, el Instituto Nacional de Salud (INS)⁽¹⁴⁾ manifiesta que el reclamo constituye un mecanismo de participación ciudadana en los servicios de salud, en el cual las personas expresan su disconformidad o insatisfacción ante la entidad de salud que le prestó el servicio médico, por lo que manifiesta que los procesos de gestión y atención de calidad deben ser una prioridad para mejorar la atención del paciente.

El gobierno peruano⁽¹⁵⁾ aprobó en el año 2019 el reglamento para la gestión de reclamos y denuncias de usuarios en establecimientos de salud a nivel nacional (DS N° 002-2019-SA), especificando que este procedimiento es un derecho de los usuarios o terceros legitimados para mostrar su insatisfacción con los servicios de salud, la cual puede ser realizada en forma verbal o escrita, y que puede resolverse anticipadamente mediante el trato directo para procurar su solución de forma inmediata, o en última instancia con el registro de la queja en el libro de reclamaciones, brindando información sobre los procedimientos correspondientes con una atención de calidad”.

Considerando las estadísticas realizadas por la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)⁽¹⁶⁾ en el último trimestre del año 2022, se reportaron un total de 12.877 reclamos en concernientes a la atención de salud a nivel nacional, existiendo un gran incremento en comparación con el año 2021. La mayor cantidad ocurrida fue en Essalud 30%, seguido del SIS 26% y 12.9% en instituciones de salud privadas. De todos estos reclamos, el 68.3% fue ingresado mediante libro de reclamaciones, seguido por el reclamo telefónico 20.5% y sólo el 13.6% fue aceptado o fundado. Los principales motivos de reclamaciones fueron: Demora en la atención de salud 40%, cobros indebidos 7.1%, trato descortés del personal de salud 12%, y negar atención de emergencia 11%.

Otras investigaciones en el Perú también manifiestan que existe una problemática en la gestión de reclamos en hospitales, así lo refiere un estudio ejecutado en Arequipa, reportando que el 64.41% de reclamos de usuarios que provenían del área de emergencia fueron desestimados debido a la falta de una buena gestión del procedimiento, y los principales motivos del reclamo fueron la agresión física y/o verbal por parte del personal asistencial y administrativo, asimismo un 15.5% fue por el tiempo de espera y 14.2% estuvo disconforme con el manejo del paciente⁽¹⁷⁾.

De igual forma en Lima, se afirma que existe una alta incidencia de reclamos que son improcedentes o infundados (55%), y que la eficiencia del servicio en la plataforma de atención al usuario de un hospital fue de nivel medio-bajo 85%, refiriendo también que la calidad de

servicio, el tiempo de espera y la gestión de los procedimientos del reclamo eran deficientes, lo que causaba una gran insatisfacción⁽¹⁸⁾.

En el contexto regional y/local, existen escasa información sobre los reclamos en establecimientos de salud, sin embargo un estudio reportó en un hospital del departamento de Ica, que 933 usuarios intentaron realizar un reclamo en el 2019, sin embargo, sólo el 11.5% fue consignado en el libro de reclamaciones, sin llegar a ser resueltos por la poca accesibilidad a los procesos realizados en la PAUS, y los principales motivos fueron por el trato con el área administrativa 46.4%, por el trato del médico 28.8% y por la deficiente atención de las enfermeras 10.4%⁽¹⁹⁾.

Considerando todos estos indicadores, es necesario realizar un estudio que mida la percepción de los usuarios sobre la gestión del reclamo que se realiza en la atención de salud, observándose en el servicio de emergencia del hospital Santa María del Socorro cierta proporción de reclamos registrados, y que los usuarios manifestaban que “en reiteradas oportunidades no se les proporcionaba el libro de reclamos o no le daban solución a su queja”, observándose a su vez demora en la atención en la plataforma de atención al usuario en salud (PAUS), por lo que se planteó la siguiente **pregunta de investigación**:

¿Cuál es la relación entre la gestión y la calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023?

Identificando a las investigaciones recientes, en el contexto internacional se tiene a **Pérez y García**⁽²⁰⁾ en España, quienes tuvieron por objetivo analizar las “reclamaciones en el servicio de urgencias de un hospital de complejidad III en el primer año de la pandemia”, año 2022. Con un método cuantitativo en 347 reclamaciones, se halló que los principales tipos del reclamo fue de tipo asistencial (44.50 puntos), trato recibido (9.50 puntos), deficiente información (6.33 puntos) y deficiente organización (4.50 puntos). Concluyéndose que el análisis de las reclamaciones, constituye una herramienta valiosa para potenciar la gestión, ya que proporciona información precisa para implementar acciones de mejora.

Espinoza et al⁽²¹⁾, en Chile, tuvieron por objetivo analizar los “reclamos en un establecimiento de salud”, año 2021. La metodología fue de tipo descriptivo en 602 usuarios, obteniendo que la mayoría de reclamos fueron en el servicio de emergencia-urgencias con 22.6%, atención ambulatoria 17.6%, y del área quirúrgica 11.8%. Las principales causas del reclamo fueron concernientes al médico 21.4%, cobros y cobertura inadecuada 20.9%, atención deficiente 12.5%, poca comunicación 10%, retardo en el diagnóstico 9.5%, e inadecuado tratamiento 6.1%. Concluyéndose que las quejas y reclamos se originan por inadecuada labor asistencial y relación del profesional con el usuario.

Gualniera et al⁽²²⁾, en Italia, publicaron un estudio que tuvo por objetivo analizar la gestión de reclamos en un hospital italiano”, año 2020. La metodología fue de tipo cuantitativa, con muestra de 377 casos de reclamaciones. En los resultados, los principales motivos de reclamaciones fueron por irresponsabilidad del profesional 63.6% y por daños médicos 36.4%. Asimismo, se encontró gran prevalencia de denuncias por mala praxis relacionadas con cirugías. Concluyendo que existe una gran proporción de reclamos por mala atención asistencial, lo que demanda gasto económico y problemas extrajudiciales a la institución.

Lia et al⁽²³⁾ en Indonesia, vieron por objetivo analizar los “procesos de gestión de reclamos en hospitales de Java Central”, año 2019. La metodología fue de tipo cualitativa y análisis descriptivo. En los resultados se identificó deficiencias en los procesos del reclamo con 52.4%, y en el proceso del reclamo hospitalario la deficiencia alcanzó el 52.2%, concluyéndose que es necesario que se implemente el Lean management para mejorar el proceso de reclamos de salud, al encontrarse que al aplicarse esta estrategia se reduce el tiempo de atención de los reclamos.

Martínez y Astier⁽²⁴⁾ en España, tuvieron por objetivo identificar la “perspectiva sobre las reclamaciones, e incidentes de seguridad según pacientes en establecimientos de salud de Zaragoza”, año 2019. El método fue descriptivo, con participación de 342 pacientes. En los hallazgos, El 64% de reclamos fueron realizados por las mujeres, y 36% hombres. Asimismo el 78% de quejas se dieron en adultos, y 22% concernientes a eventos adversos en niños. El personal que dio lugar a la mayoría de quejas fue el médico 44.9%, seguido de enfermeros 15%, y administrativos 13.2%. Los principales motivos de queja fueron la demora en atención 30.7% y sólo el 14.7% de los reclamos fue resuelto. Concluyendo que existe un considerable índice de quejas que involucran al personal de salud.

En antecedentes nacionales, **Calle⁽²⁵⁾** en Amazonas, tuvo por objetivo evaluar la gestión y la atención del reclamo en un hospital de Amazonas, año 2023. El método fue correlacional, participando 109 usuarios. En los hallazgos, la gestión se halló en un nivel regular 61.5%, al igual que sus dimensiones: Enfoque en el proceso 71.6% enfoque en el usuario 55%, calidad de trámite 43.1% y apoyo asistencial 70.6%. La percepción de la calidad de atención fue regular 65.1%, al igual que las dimensiones: Empatía 56.9%, capacidad de respuesta 51.4%, fiabilidad 67.9% y seguridad 57.8%. Concluyéndose que estas variables se relacionan de forma significativa ($p=0.000$).

Marmanillo⁽²⁶⁾ en Cusco, ejecutó un estudio que tuvo por objetivo analizar la “gestión de reclamos y calidad de atención a usuarios en el Hospital Regional de Cusco”, año 2022. La metodología fue de tipo descriptivo y transversal en 120 usuarios. En los resultados, la gestión de reclamos fue de nivel regular 89.2%; por dimensiones se halló nivel regular en procesos del reclamo 82.5%, enfoque al usuario 80%, calidad de servicio 90%, talento humano 83.3% y ayuda

asistencial 83.3%. La calidad de atención fue de nivel medio 83.3%; por dimensiones se halló nivel medio en efectividad 79.2%, capacidad de respuesta 80.8%, seguridad 78.3%, empatía 80.8% y elementos tangibles 64.2%. Concluyéndose que la relación entre las variables es significativa ($p=0.000$), y entre la gestión de reclamos con las dimensiones efectividad ($p=0.000$), capacidad de respuesta ($p=0.000$), seguridad ($p=0.005$), empatía ($p=0.001$), y aspectos tangibles ($p=0.018$).

Morán⁽²⁷⁾ en Huancavelica, llevó a cabo un estudio que tuvo por objetivo analizar las características de las reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica”, año 2022. La metodología fue descriptiva y observacional en 102 usuarios que realizaron reclamaciones, con técnica de encuesta. En los resultados, los principales motivos del reclamo fueron: Inadecuado trato del personal de salud 27.8%, tratamiento o atención recibida inadecuada 22.6%, demora en la atención 15%, escasa comunicación 15%, falta de recursos 5.3%, demora en procesos administrativos 3%. El 78.3% de reclamos fue dirigido al personal asistencial, y 21.7% al personal administrativo. Concluyéndose que es necesario abordar la gestión del reclamo y mejorar la calidad de atención al paciente y familia.

Hilario⁽²⁸⁾ en el Callao, realizó una investigación con el objetivo de determinar la “efectividad del libro de reclamaciones y satisfacción del usuario durante pandemia de la COVID-19 en un hospital del Callao”, año 2022. La metodología fue de tipo no experimental y transversal, con muestra de 124 usuarios, obteniéndose como resultados que el 69.35% de usuarios consideraron que la calidad de atención en las reclamaciones es de nivel medio, por dimensiones la accesibilidad al libro fue de nivel medio 62.90%, y los trámites de gestión fue de nivel alto 49.19%. La satisfacción del usuario fue alta 76.29%, y por dimensiones la capacidad de respuesta fue alto 71.77%, seguridad alta 65.32%, empatía alta 92.74%, y aspectos tangibles nivel alto 64.52%. Concluyéndose que no existe relación estadística entre las dos variables ($p=0.318$).

Ruiz et al⁽²⁹⁾ en Trujillo, publicaron una investigación con el objetivo de analizar el “sistema de quejas-reclamos y su influencia en la calidad de atención en consulta externa en el hospital Albrecht”, año 2021. La metodología fue cuantitativa y transversal con diseño correlacional en 146 usuarios, empleándose un cuestionario. En los resultados, el sistema de quejas-reclamos fue regular 95.4%, por dimensiones se halló nivel regular en recepción 71.2%, sin embargo, la resolución y comunicación fue en mayor proporción eficiente con 81.5% y 58.2%. La calidad de atención fue regular con 92.5%, por dimensiones predominó el nivel regular en efectividad de atención 69.2%, capacidad de respuesta 75.3%, seguridad 80.8%, empatía 65.8% y aspectos tangibles 60.3%. Concluyéndose que la relación entre las variables es significativa ($p=0.037$).

Álamo et al⁽³⁰⁾ en Lima, publicó un estudio que tuvo por objetivo analizar las "reclamaciones de pacientes en servicio de emergencia adultos en un hospital de tercer nivel de atención”, año 2020.

La metodología fue de tipo no experimental-descriptivo en 109 usuarios que realizaron reclamaciones, obteniéndose en los resultados que los principales motivos de los reclamos fueron inadecuado tratamiento 13.9%, inadecuada atención recibida 10.2%, falta de atención oportuna 12.8%, inadecuado trato del personal asistencial 2.5%, escasa comunicación 11.8%, demora en procesos administrativos 12.8%. El 43% de reclamaciones fueron en el servicio de medicina interna. Concluyéndose que la mayor cantidad de reclamos fueron por la atención asistencial.

Paredes⁽³¹⁾ en Lima ejecutó una investigación que tuvo por objetivo comparar la “atención de reclamos de servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia del hospital María Auxiliadora”, año 2020. La metodología fue cuantitativo, transversal y comparativo en 183 usuarios. En los resultados, el tipo de reclamo frecuente fue el asistencial 78.7%, en consultorios externos 62.3%, y los principales motivos fueron la calidad de atención 31.1%, trato recibido 23.5%, y dificultad en el caso a servicios de atención de asegurado. El 40.4% tuvo como resultado del reclamo fundado en parte, 31.7% infundado, 10.4% improcedente, y 17.5% fundado. Concluyéndose que existen diferencias significativas de los reclamos entre los 3 servicios evaluados, al encontrarse mayor número de reclamos en consulta externa.

Alva⁽³²⁾ en Trujillo, ejecutó un estudio con el objetivo de analizar la “Influencia del sistema de quejas – reclamos en la calidad de atención en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte”, año 2019. La metodología fue correlacional en 149 usuarios, obteniéndose como resultados que la gestión de quejas-reclamos fue regular 85%, deficiente 10% y eficiente 5%. Por dimensiones se halló un nivel regular en el horario de atención 85%, capacidad de respuesta 71%, seguridad 85%, gestión documentaria 74%, seguimiento 85%, competencia técnica 74% y resolutivez 85%. La calidad de atención fue regular 71%, mala 23.5%, y buena 5.5%. Concluyéndose que existe relación directa entre las variables ($p=0.001$).

Ríos⁽³³⁾ en Lima, publicó un estudio que tuvo por objetivo identificar la “gestión de quejas y tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil El Progreso”, año 2019. La metodología fue de tipo cuantitativo y correlacional, con muestra de 66 usuarios externos de consultorios externos, emergencia y hospitalización. En los resultados, la gestión de quejas fue excelente 93.3%, por dimensiones el nivel fue excelente en información clara 51.7%, información precisa 98.3%, protección del usuario 98.3%. El tiempo de respuesta fue eficiente 98.3%. Concluyéndose que existe relación significativa entre las variables ($r = 0.689$, $p=0.000$).

En **antecedentes regionales – locales**, el estudio de **Río et al**⁽³⁴⁾ en Ica año 2022, publicaron un estudio con el objetivo de analizar las “características de los reclamos en usuarios externos de un hospital de Ica”. La metodología fue de tipo cuantitativa y retrospectiva en 993 pacientes que realizaron reclamos, obteniendo en los resultados que el área de mayor queja fue la de estadística con 29.8%, y las principales quejas fueron por problemas de gestión 82.7%, problemas de relación

entre proveedor-paciente 11.3%, y problemas asistenciales o clínicos 6%. Las quejas fueron mayormente por problemas con el personal administrativo 46.4%, por problemas con los médicos 28.8% y por las enfermeras 10.4%. El 11.5% de pacientes se encontraron insatisfechos. Concluyéndose que las causas más frecuentes de reclamos son los asociados con la gestión, demora en atención y acceso a servicios.

Huamani⁽¹⁹⁾ en Pisco año 2022, ejecutó un estudio que tuvo por objetivo determinar la “gestión del reclamo y cumplimiento del tiempo de atención en un establecimiento de salud”. La metodología fue correlacional en 123 usuarios, encontrando que la gestión de reclamo fue conforme con 56.9% y no conforme en el 43.1%, por dimensiones se halló conformidad en admisión-registro 92.7%, investigación 100%, resolución-notificación 60.2%, archivo-custodia del expediente 100%. El tiempo de atención fue no conforme con 83.7% y conforme 16.3%. Concluyéndose que existe relación entre gestión del reclamo y tiempo de atención ($p=0.019$).

El desarrollo de esta investigación se **justifica** en la esfera social, debido a la alta proporción de reclamos reportados en la plataforma de atención al usuario en salud el servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro en la ciudad de Ica en el 2023, manifestando algunos usuarios presentes que sus reclamos no eran consignados en el libro de reclamaciones o no les daban solución durante el procedimiento, situación que pone en evidencia que la gestión y la calidad de servicio presenta limitaciones, lo que motiva a conocer mediante el método científico y con datos estadísticos el nivel alcanzado en estas variables según la percepción del usuario, constituyendo un tema de oportunidad de mejora que identificará a precisión los principales indicadores que están originando la insatisfacción del usuario.

En la Justificación teórica, el estudio aporta un remanente teórico según recopilación bibliográfica, sobre la gestión y calidad de atención del reclamo, incrementando de esta forma la información sobre el comportamiento de estas variables en el contexto nacional e internacional. A su vez muestra nuevo conocimiento con los datos estadísticos obtenidos.

Sobre la Justificación metodológica, este estudio muestra una metodología de investigación precisa que analiza las variables gestión y calidad de atención del reclamo en servicios de salud, describiendo la metodología de investigación, técnicas e instrumentos de recojo de datos que den a conocer el comportamiento de las variables, sirviendo de modelo técnico para otros investigadores que se propongan analizar el mismo problema.

Con respecto a la justificación práctica, los resultados estadísticos del estudio permitieron llegar a conclusiones importantes sobre las variables de estudio, planteándose acciones, medidas o alternativas de solución los problemas en la gestión y calidad de atención del reclamo, contribuyendo de esta forma a que el usuario del servicio de emergencia pueda obtener una respuesta y resolución de su problema con eficiencia, lo que reducirá la insatisfacción del usuario.

El estudio es importante, ya que el sistema de reclamos en establecimientos de salud, constituye una oportunidad de mejora del servicio, siendo el usuario y su familia los principales protagonistas de la atención de salud, y quienes son los que perciben de forma directa e indirectamente los procesos de gestión y de atención al paciente. En este contexto se hizo necesario conocer a precisión el nivel de calidad de atención, con la finalidad de mejorar y rediseñar los procesos de atención del reclamo según la gestión y calidad proporcionada por el personal encargado de la plataforma de atención al usuario en salud (PAUS).

Por ello se plantearon los siguientes objetivos:

Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión y la calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023.

Objetivos Específicos

OE1. Identificar la relación entre la gestión y la fiabilidad en la calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023.

OE2. Analizar la relación entre la gestión y la seguridad en la calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023.

OE3. Determinar la relación entre la gestión y la capacidad de respuesta en la calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023.

OE4. Identificar la relación entre la gestión y la empatía en la calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023.

OE5. Analizar la relación entre la gestión y los elementos tangibles en la calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023.

Finalmente, la **estructura** de la investigación se compone de 8 apartados: En el primer capítulo se detalla de forma minuciosa los aspectos teóricos y problemáticos del tema, los cuales están consignados en la introducción. En el capítulo II se muestra los aspectos metodológicos empleados, considerando los pasos del método científico. En el capítulo III se detalla los resultados estadísticos, contruidos en base a los objetivos. En el capítulo IV se describió la discusión, haciendo una comparación con autores. En el capítulo V y VI se planteó las conclusiones – recomendaciones, para finalmente en el capítulo VII y VIII redactar las referencias bibliográficas y los anexos.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1. Tipo, Nivel, Diseño de Investigación.

Tipo: Fue cuantitativo y transversal, ya que las variables fueron medidas estadísticamente con métodos matemáticos estandarizados, y la información se recogió en el presente y en un solo momento, haciendo un corte en el tiempo⁽³⁵⁾.

Nivel: Según el alcance, la investigación fue correlacional, ya que el objetivo del estudio fue identificar la asociación estadística entre dos variables, esto con la ejecución del análisis estadístico y comprobación de hipótesis, llegando a conclusiones sobre el comportamiento entre éstas⁽³⁵⁾.

Diseño: Fue no experimental, ya que se analizó a las variables tal como se presentan en la realidad, sin hacer modificación o manipulación alguna⁽³⁵⁾.

2.2. Población y muestra:

- **Población:**

Estuvo conformado por los 142 usuarios del servicio de emergencia, que realizaron algún reclamo en la plataforma de atención al usuario (PAUS) del Hospital Santa María del Socorro en Ica en el 2023.

- **Muestra:**

Se determinó mediante muestreo no probabilístico, integrándose a 98 usuarios del servicio de emergencia con algún reclamo, que cumplieron con los criterios de selección:

- **Criterios de inclusión:**

- Usuarios del servicio de emergencia que registraron algún reclamo en el PAUS.
- Usuarios de ambos sexos.
- Usuarios que aceptaron su participación voluntaria.

- **Criterios de exclusión:**

- Usuarios inubicables.
- Usuarios con dificultades cognitivas y/o de motricidad fina que les impida responder el cuestionario.
- Usuarios que se negaron a firmar la participación voluntaria (consentimiento)

2.3. Técnicas de recolección de datos:

Se aplicó la técnica de la “encuesta”, siendo un procedimiento estandarizado que consistió en realizar diversas preguntas a los participantes sobre las variables. Esta técnica fue de naturaleza autoadministrada, es decir, respondido por el propio participante. Las acciones para su aplicación fueron:

- Como primer paso la investigación fue sujeta a evaluación por el comité de ética de la escuela de postgrado de la universidad pública de Ica, obteniendo su aprobación.
- Luego se realizó las gestiones de obtención de la autorización ante el Director Ejecutivo del Hospital, el cual fue obtenido en el mes de Noviembre del 2023.
- Posteriormente, se realizó las coordinaciones con el personal del PAUS, obteniendo del libro de reclamaciones los números telefónicos y direcciones legales, con la finalidad de ubicar a los usuarios en sus domicilios y/o en el mismo hospital.
- Se realizó una prueba piloto con 10 usuarios, lo que permitió conocer la confiabilidad del instrumento.
- Finalmente se aplicó la encuesta a los participantes, previa firma del consentimiento informado. Se consideró los principios bioéticos de investigaciones con seres humanos: Autonomía (decisión de los participantes para abandonar el estudio), beneficencia (comunicación de beneficios con su participación), no maleficencia (evitando algún daño físico o psicológico en el transcurso de la recolección de datos), y justifica (brindando un trato igualitario a todos los participantes).

2.4. Instrumentos de recolección de datos.

Se utilizó un cuestionario, elaborado inicialmente por Cienfuegos y Torres⁽³⁶⁾ en Lima año 2021, el cual fue adaptado por la autora del presente estudio para usuarios del servicio de emergencia que realizaron algún reclamo en PAUS del Hospital Santa María del Socorro en Ica. Se presenta a continuación sus características.

- Datos generales:** Con 6 ítems: Edad, sexo, nivel educativo, estado civil, procedencia y motivo del reclamo.
- Sub cuestionario de gestión y calidad de atención al reclamo:** Presentando 24 preguntas con la siguiente división:
 - **Gestión del reclamo:** Con 10 ítems divididas en dos dimensiones: Enfoque en el proceso (6 ítems), y enfoque en el cliente (4 ítems).
 - **Calidad de atención del reclamo:** Con 14 ítems divididos en cinco dimensiones: Fiabilidad (3 ítems), seguridad (2 ítems), capacidad de respuesta (2 ítems), empatía (4 ítems) y elementos tangibles (3 ítems).

Alternativas de respuestas: El cuestionario presenta opciones de respuesta múltiple con diseño Likert: Siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) y nunca (1). En cuanto a las preguntas de gestión de reclamos, el valor mínimo obtenido es de 10 puntos, y el valor máximo 50 pts. Con respecto a las preguntas de calidad atención del reclamo, el valor mínimo obtenido es de 14 puntos, y el valor máximo de 70 puntos.

Validez y confiabilidad:

En el presente estudio, el cuestionario fue sujeto a evaluación de 5 expertos en el tema, esto debido a que se realizó la adaptación correspondiente de las preguntas para usuarios del servicio de emergencia que realizaron algún reclamo en PAUS. De esta forma, se procedió a calcular el valor de la validez de contenido mediante prueba binomial, obteniéndose un valor significativo de $p=0.03125$ (Ver anexo 5).

Sobre la confiabilidad, se realizó una prueba piloto con 10 usuarios (10% del tamaño muestral), con la finalidad de conocer el valor de Alfa de Cronbach, el cual fue de 0.827 para las preguntas de gestión del reclamo, y 0.937 para la calidad de atención del reclamo (Ver Anexo 6).

Niveles y puntuaciones:

La calificación se ha calculado mediante la técnica estadística de intervalo según el valor máximo y mínimo, con proporciones iguales en cada nivel (33.33%):

Para la gestión del reclamo:

	Deficiente	Regular	Buena
Global	10-23 pts.	24-37 pts.	38-50 pts.
Dimensión 1	6-14 pts.	15-22 pts.	23-30 pts.
Dimensión 2	4-9 pts.	10-15 pts.	16-20 pts.

Para la calidad de atención del reclamo:

	Baja	Media	Alta
Global	14-32 pts.	34-52 pts.	53-70 pts.
Dimensión 1	4-7 pts.	8-11 pts.	12-15 pts.
Dimensión 2	2-4 pts.	5-7 pts.	8-10 pts.
Dimensión 3.	2-4 pts.	5-7 pts.	8-10 pts.
Dimensión 4.	4-9 pts.	10-15 pts.	16-20 pts.
Dimensión 5.	4-7 pts.	8-11 pts.	12-15 pts.

2.5. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de datos

Técnicas de procesamiento:

Para procesar los datos, se realizaron las siguientes técnicas:

- Sistematización de la información: Codificación de datos en programa informático Microsoft Excel Versión 2021 asignando un código (número arábigo ascendente) a cada respuesta del cuestionario.
- Procesamiento estadístico: Los datos codificados fueron llevados al programa estadístico SPSS en su versión 27 de licencia libre, del cual se obtuvieron los resultados estadísticos.

Análisis e interpretación de datos:

Se realizó el análisis de cada una de las variables de estudio con técnica estadística descriptiva, según frecuencias y porcentajes estadísticos que fueron consignados en tablas y gráficos, realizando la interpretación correspondiente de su comportamiento en la realidad. Sin embargo, para determinar la relación entre las variables, se consideró el análisis de la normalidad de datos según el estadístico de Kolmogórov-Smirnov:

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Reclamo	,312	98	,000	,779	98	,000
Calidad de la atención del reclamo	,345	98	,000	,743	98	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Observándose que los datos de ambas variables no provienen de una distribución normal ($p=0.000$), por lo que se decidió en aplicar la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman (r), considerándose un nivel de confianza de 95% y significancia estadística $p<0.05$, construyendo a su vez las tablas de contingencia o de cruce de variables, los cuales fueron comparados con los resultados de otros estudios.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación e interpretación de resultados.

Tabla 1.
Datos generales de los usuarios

Datos generales		N°	%
Edad	18-29 años	22	22.4%
	30-59 años	68	69.4%
	60 a más años	8	8.2%
	Total	98	100.0%
Sexo	Masculino	28	28.6%
	Femenino	70	71.4%
	Total	98	100.0%
Nivel Educativo	Secundaria	56	57.1%
	Superior	42	42.9%
	Total	98	100.0%
Estado Civil	Soltero(a)	48	49.0%
	Casado(a)	24	24.5%
	Conviviente	20	20.4%
	Divorciado	4	4.1%
	Viudo	2	2.0%
	Total	98	100.0%
Procedencia	Costa	96	98.0%
	Sierra	2	2.0%
	Total	98	100.0%
Motivo del reclamo	Demora en la atención	32	32.7%
	Trato del personal de salud	30	30.6%
	Trato del personal administrativo	12	12.2%
	Diagnóstico y/o tratamiento inadecuado	10	10.2%
	Falta de medicamentos e insumos	12	12.3%
	Evento adverso de salud	2	2.0%
	Total	98	100.0%

Interpretación:

Se aprecia las características de los usuarios que presentaron algún reclamo, predominando la edad de 30-59 años (69.4%), sexo femenino (71.4%), nivel educativo secundaria (57.1%), de estado civil solteros (49.0%), provenientes de la costa (98.0%), y como principal motivo del reclamo la demora en la atención de salud (32.7%).

Tabla 2.**Gestión del reclamo, según percepción de los usuarios**

	Niveles	N°	%
Gestión del reclamo Global	Buena	14	14.3%
	Regular	58	59.2%
	Deficiente	26	26.5%
	Total	98	100.0%
D1. Enfoque en el proceso	Buena	12	12.2%
	Regular	62	63.3%
	Deficiente	24	24.5%
	Total	98	100.0%
D2. Enfoque en el cliente	Buena	2	2.0%
	Regular	68	69.4%
	Deficiente	28	28.6%
	Total	98	100.0%

Interpretación:

En forma global, la gestión del reclamo percibido por los usuarios es regular 59.2%, seguido de deficiente 26.5%, y buena en el 14.3%. Por dimensiones, el enfoque al proceso fue con mayor predominio regular 63.3%, al igual que en el enfoque al cliente con 69.4%.

Tabla 3.**Calidad de la atención del reclamo, percibido por los usuarios**

	Niveles	N°	%
Calidad de la atención del reclamo Global	Nivel Alto	18	18.4%
	Nivel Medio	66	67.3%
	Nivel Bajo	14	14.3%
	Total	98	100.0%
D1. Fiabilidad	Nivel Alto	26	26.5%
	Nivel Medio	62	63.3%
	Nivel Bajo	10	10.2%
	Total	98	100.0%
D2. Seguridad	Nivel Alto	32	32.7%
	Nivel Medio	49	50.0%
	Nivel Bajo	17	17.3%
	Total	98	100.0%
D3. Capacidad de respuesta	Nivel Alto	26	26.5%
	Nivel Medio	55	56.1%
	Nivel Bajo	17	17.4%
	Total	98	100.0%
D4. Empatía	Nivel Alto	20	20.4%
	Nivel Medio	35	35.7%
	Nivel Bajo	43	43.9%
	Total	98	100.0%
D5. Elementos tangibles	Nivel Alto	36	36.7%
	Nivel Medio	48	49.0%
	Nivel Bajo	14	14.3%
	Total	98	100.0%

Interpretación:

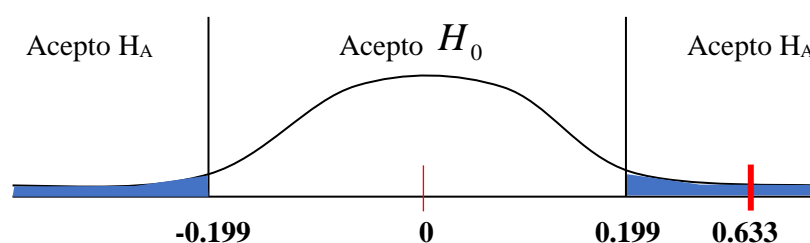
Se observa que la calidad de atención del reclamo percibido por los usuarios es de nivel medio 67.3%, seguido de alto 18.4%, y bajo en el 14.3%.

Por dimensiones predominó el nivel medio en la fiabilidad 63.3%, seguridad 55.1%, capacidad de respuesta 56.1%, y elementos tangibles 49.0%. El nivel bajo fue predominante en la dimensión empatía con 43.9%

Tabla 4.

Relación entre la gestión y la calidad de atención del reclamo, percibido por los usuarios

Gestión del reclamo	Calidad de atención del reclamo						Total		Rho Sp
	Nivel Alto		Nivel Medio		Nivel Bajo		N°	%	
	N°	%	N°	%	N°	%			
Buena	12	12.2%	2	2.0%	0	0.0%	14	14.3%	r = 0.633 p = 0.000
Regular	6	6.1%	48	49.0%	4	4.1%	58	59.2%	
Deficiente	0	0.0%	16	16.3%	10	10.2%	26	26.5%	
Total	18	18.4%	66	67.3%	14	14.3%	98	100.0%	



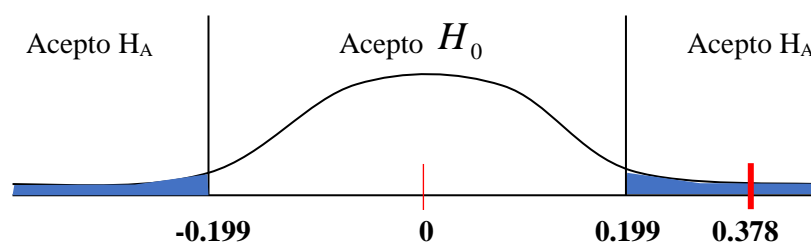
Interpretación:

Si analizamos los extremos de las variables, se observa que la baja calidad de atención del reclamo es predominante en los usuarios que percibieron que la gestión del reclamo es deficiente (10.2%). Asimismo el nivel medio y alto de calidad de atención fue mayor en quienes consideraron que la gestión del reclamo es regular y buena (49% y 12.2% respectivamente). La prueba estadística de Rho de Spearman halló relación significativa entre las variables ($p=0.000$), comportándose de forma positiva moderada ($r=0.633$), es decir que a menor nivel de gestión, menor será el nivel de calidad de la atención del reclamo y viceversa. Por tanto se acepta la hipótesis alterna de investigación (H_A).

Tabla 5.

Relación entre la gestión y la fiabilidad en la atención del reclamo, percibido por los usuarios

Gestión del reclamo	Fiabilidad en la atención del reclamo						Total		Rho Sp
	Nivel Alto		Nivel Medio		Nivel Bajo		N°	%	
	N°	%	N°	%	N°	%			
Buena	10	10.2%	4	4.1%	0	0.0%	14	14.3%	r = 0.378 p = 0.002
Regular	12	12.2%	42	42.9%	4	4.1%	58	59.2%	
Deficiente	4	4.1%	16	16.3%	6	6.1%	26	26.5%	
Total	26	26.5%	62	63.3%	10	10.2%	98	100.0%	



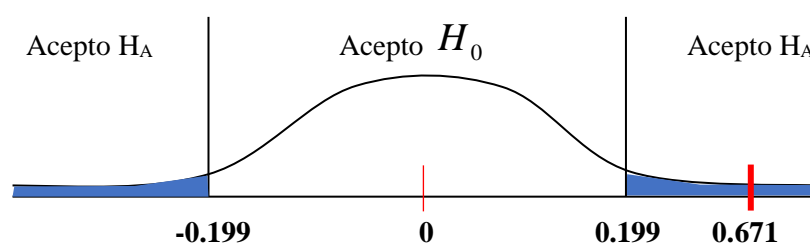
Interpretación:

Se observa que la baja fiabilidad en la atención del reclamo, es predominante en los usuarios que percibieron que la gestión es deficiente (6.1%). Asimismo la alta fiabilidad de la atención del reclamo, fue mayor en quienes consideraron que la gestión es regular y buena (10.2% y 12.2% respectivamente), observándose a su vez que la regular calidad predominó en la regular gestión del reclamo (42.9%). La prueba estadística de Rho de Spearman halló relación significativa entre las variables ($p=0.002$), comportándose de forma positiva baja ($r=0.378$), ya que a menor nivel de gestión, menor será el nivel de fiabilidad en la atención del reclamo y viceversa. Por tanto se acepta la hipótesis alterna de investigación (H_{A1}).

Tabla 6.

Relación entre la gestión y la seguridad en la atención del reclamo, percibido por los usuarios

Gestión del reclamo	Seguridad en la atención del reclamo						Total		Rho Sp
	Nivel Alto		Nivel Medio		Nivel Bajo		N°	%	
	N°	%	N°	%	N°	%			
Buena	14	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	14	14.3%	r = 0.671 p = 0.000
Regular	16	16.4%	40	40.8%	2	2.0%	58	59.2%	
Deficiente	2	2.0%	9	9.2%	15	15.3%	26	26.5%	
Total	32	32.7%	49	50.0%	17	17.3%	98	100.0%	



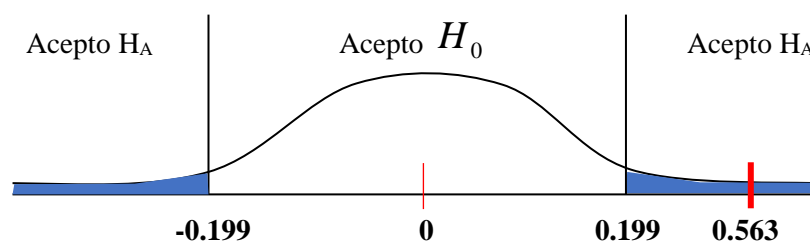
Interpretación:

Se observa que la baja seguridad en la atención del reclamo, es predominante en los usuarios que percibieron que la gestión es deficiente (15.3%). Asimismo la alta seguridad de la atención del reclamo, fue mayor en quienes consideraron que la gestión es regular y buena (16.4% y 14.3% respectivamente), existiendo a su vez mayor nivel medio de calidad, en los que consideraron que la gestión es regular (40.8%). La prueba estadística de Rho de Spearman halló relación significativa entre las variables ($p=0.000$), comportándose de forma positiva moderada ($r=0.671$), es decir que a menor nivel de gestión, menor será el nivel de seguridad en la atención del reclamo y viceversa. Por tanto se acepta la hipótesis alterna de investigación (HA2).

Tabla 7.

Relación entre la gestión y la capacidad de respuesta en la atención del reclamo, percibido por los usuarios

Gestión del reclamo	Capacidad de respuesta en la atención del reclamo						Total		Rho Sp
	Nivel Alto		Nivel Medio		Nivel Bajo		N°	%	
	N°	%	N°	%	N°	%			
Buena	12	12.2%	2	2.0%	0	0.0%	14	14.3%	r = 0.563 p = 0.000
Regular	11	11.2%	43	43.9%	4	4.1%	58	59.2%	
Deficiente	3	3.1%	10	10.2%	13	13.3%	26	26.5%	
Total	26	26.5%	55	56.1%	17	17.4%	98	100.0%	



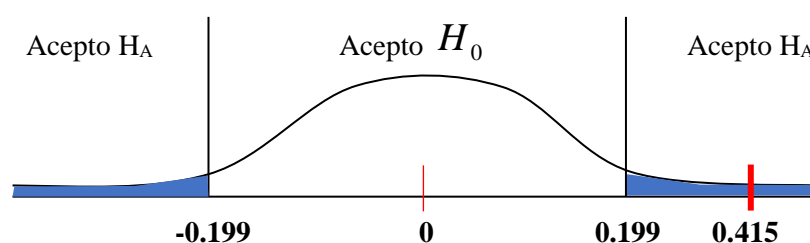
Interpretación:

Los datos confirman que el nivel bajo de capacidad de respuesta en la atención del reclamo, es predominante en los usuarios que percibieron que la gestión es deficiente (13.3%). Asimismo el nivel medio y alto de capacidad de respuesta en la atención del reclamo, fue mayor en quienes consideraron que la gestión es regular y buena (43.9% y 12.2% respectivamente). La prueba estadística de Rho de Spearman halló relación significativa entre las variables (p=0.000), comportándose de forma positiva moderada (r=0.671), es decir que a menor nivel de gestión, menor será el nivel de capacidad de respuesta en la atención del reclamo y viceversa. Por tanto se acepta la hipótesis alterna de investigación (HA3).

Tabla 8.

Relación entre la gestión y la empatía en la atención del reclamo, percibido por los usuarios

Gestión del reclamo	Empatía en la atención del reclamo						Total		Rho Sp
	Nivel Alto		Nivel Medio		Nivel Bajo		N°	%	
	N°	%	N°	%	N°	%			
Buena	9	9.1%	5	5.1%	0	0.0%	14	14.3%	r = 0.415 p = 0.000
Regular	8	8.2%	24	24.5%	26	26.6%	58	59.2%	
Deficiente	3	3.1%	6	6.1%	17	17.3%	26	26.5%	
Total	20	20.4%	35	35.7%	43	43.9%	98	100.0%	



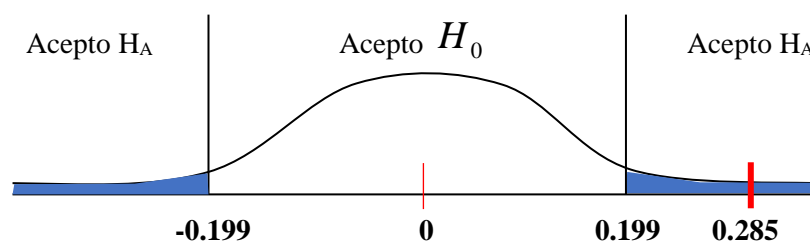
Interpretación:

Se observa que el nivel bajo de empatía en la atención del reclamo, es predominante en los usuarios que percibieron que la gestión es regular y deficiente (26.6% y 17.3% respectivamente). Apreciándose a su vez que el nivel alto de empatía, fue mayor en quienes consideraron que la gestión del reclamo es buena (9.1%). La prueba estadística de Rho de Spearman halló relación significativa entre las variables ($p=0.000$), comportándose de forma positiva moderada ($r=0.415$), es decir que a menor nivel de gestión, menor será el nivel de empatía en la atención del reclamo y viceversa. Por tanto se acepta la hipótesis alterna de investigación (HA4).

Tabla 9.

Relación entre la gestión y los elementos tangibles en la atención del reclamo, percibido por los usuarios

Gestión del reclamo	Elementos tangibles en la atención del reclamo						Total		Rho Sp
	Nivel Alto		Nivel Medio		Nivel Bajo		N°	%	
	N°	%	N°	%	N°	%			
Buena	10	10.2%	4	4.1%	0	0.0%	14	14.3%	r = 0.285 p = 0.004
Regular	18	18.4%	34	34.7%	6	6.1%	58	59.2%	
Deficiente	8	8.1%	10	10.2%	8	8.2%	26	26.5%	
Total	36	36.7%	48	49.0%	14	14.3%	98	100.0%	



Interpretación:

Los resultados confirman que el bajo nivel de elementos tangibles en la atención del reclamo, es predominante en los usuarios que percibieron que la gestión es deficiente (8.2%). Apreciándose a su vez que el nivel alto de elementos tangibles, fue mayor en quienes consideraron que la gestión del reclamo es regular y buena (18.4% y 10.2% respectivamente). La prueba estadística de Rho de Spearman halló relación significativa entre las variables ($p=0.004$), comportándose de forma positiva baja ($r=0.285$), concluyendo que a menor nivel de gestión, menor será el nivel de elementos tangibles en la atención del reclamo y viceversa. Por tanto se acepta la hipótesis alterna de investigación (H_A).

IV. DISCUSIÓN

La gestión del reclamo en el campo de la salud, constituye todos aquellos procesos administrativos que dan lugar a una rápida y eficiente atención al usuario, siendo un elemento vital en todo establecimiento de salud a nivel nacional, representando la disconformidad o insatisfacción del usuario con el servicio médico que se le ha brindado. En este contexto, el usuario espera que su queja registrada mediante el libro de reclamaciones en la plataforma de atención al usuario (PAUS) sea resuelta en la brevedad, por lo que la percepción sobre la eficiencia de estas gestiones, muestran una característica institucional que puede ser negativa al no brindársele un buen servicio, lo que se traduce en el nivel de calidad de atención.

Por ello el presente estudio analizó dicha problemática en el servicio de emergencia, evaluando la percepción de aquellos usuarios que consignaron un reclamo sobre estas variables tan importantes y decisivas para resolver problemas en la atención de salud, identificándose que en cuanto a la **gestión del reclamo**, la mayoría percibió en forma global un nivel regular (59.2%), mostrando que existe aún procesos poco eficientes en la resolución de la queja, resultado que es consistente con **Calle**⁽²⁵⁾, quien reporta en Amazonas que la gestión del reclamo percibido por lo usuarios de un hospital público, era de nivel regular (61.5%), lo que también fue semejante a lo reportando por **Marmanillo**⁽²⁶⁾, afirmando que al encuestar a usuarios de un Hospital en el Cusco, la mayoría percibió que la gestión en el proceso del reclamo era regular (89.2%). Sin embargo, otras investigaciones se contraponen a este hallazgo, así se tiene a **Ríos**⁽³³⁾, quien manifiesta que la gestión del reclamo en un establecimiento de salud es de nivel “excelente” (93.3%).

Si hacemos el análisis por cada una de las **dimensiones de la gestión del reclamo**, se puede observar que la **gestión enfocada en el proceso** fue percibida por los usuarios del presente estudio en un nivel regular (63.3%), existiendo aún brechas existentes en cuanto a la falta de información sobre la tramitación del reclamo en el servicio de PAUS, el sentir que su reclamo es poco escuchado por el responsable de turno, y la falta de una rápida respuesta del procedimiento en forma constante, originando que los usuarios sientan la falta de equidad e imparcialidad. Los resultados de esta dimensión son respaldados por **Calle**⁽²⁵⁾, quien también halló en el Hospital de Amazonas que la gestión enfocada en el proceso era de nivel regular según usuarios que realizaron algún reclamo (71.6%), siendo consistente a su vez con **Marmanillo**⁽²⁶⁾, al evidenciar en su investigación que los usuarios calificaron en la mayor proporción que los procesos del reclamo eran de grado regular (82.5%). Sin embargo, **Lia et al**⁽²³⁾ difieren con este panorama, afirmando que el proceso del reclamo fue percibido por usuarios de un hospital en un nivel deficiente (52.4%).

En cuanto a la dimensión **gestión de enfoque en el cliente**, los usuarios de esta investigación percibieron que éste se daba en un nivel regular (69.4%), observándose en la mayoría de

respuestas del cuestionario que los usuarios manifestaron que no siempre los colaboradores encargados del proceso del reclamo tomaban decisiones acertadas para un trámite mas rápido, percibiendo a su vez que el personal en poca medida manejaban los reclamos con plena disposición, lo que genera disconformidad con la atención. Este resultado se ve respaldado por **Marmanillo**⁽²⁶⁾, ya que los usuarios de un hospital en Cusco afirmaron que la gestión del reclamo según el enfoque al usuario fue de nivel regular 80%, siendo también consistente con **Calle**⁽²⁵⁾, reportándose en su estudio que el 55% de usuarios que hicieron un reclamo en un Hospital de Amazonas percibió regular enfoque al usuario (55%).

Sobre el análisis de la segunda variable: **Calidad de la atención del reclamo**, los resultados evidenciaron un panorama de nivel medio (67.3%), percibiendo los usuarios que existen aún cosas por mejorar en cuanto a trato y recursos proporcionados para tramitar el reclamo, sintiéndose poco satisfechos con el servicio brindado. Autores como **Hilario**⁽²⁸⁾ confirman esta situación, afirmando en su estudio que la calidad de atención percibido por usuarios en el reclamo, es de nivel medio (69.35%), siendo también consistente con **Calle**⁽²⁵⁾ y **Marmanillo**⁽²⁶⁾, quienes también concluyen en sus investigaciones que los usuarios perciben una calidad de nivel medio en la atención del reclamo (83.3% y 65.1% respectivamente).

Según las dimensiones de la calidad, se identificó en esta investigación que en su mayoría los usuarios percibieron un nivel medio de **fiabilidad** en la atención del reclamo (63.3%), quienes manifestaron que el servicio no era totalmente confiable, y no se brindaba un buen servicio, creando cierta desconfianza con los trámites realizados, lo que fue coincidente con **Calle**⁽²⁵⁾, quien manifiesta que la fiabilidad percibida por usuarios de un hospital durante la tramitación del reclamo, fue de nivel medio (67.9%). Al analizar la dimensión de **seguridad**, se muestra también un resultado parcial, ya que con mayor predominio los usuarios de la PAUS percibieron un nivel medio en el servicio (50.0%), existiendo ciertas barreras de profesionalismo del personal encargado para realizar los trámites del reclamo, y poca confianza con el personal, siendo consistente este panorama con **Marmanillo**⁽²⁶⁾, quien evidenció que en usuarios que realizaron reclamos en un hospital, percibieron que la seguridad era de nivel medio (78.3%).

En la tercera dimensión de la **capacidad de respuesta**, los usuarios también mostraron poca conformidad, presentándose en mayor proporción un nivel medio (56.1%), en el cual percibieron que a veces existía inadecuadas acciones durante el trámite, existiendo también demora en la atención. Siendo respaldado por **Calle**⁽²⁵⁾, al encontrar que los usuarios de un hospital de Amazonas, percibieron que la respuesta en la atención del reclamo era de nivel regular (51.4%).

Sobre la dimensión de la **empatía**, los resultados mostraron un panorama negativo, ya que los usuarios en su mayoría lo percibieron en un nivel bajo (43.9%), quienes consideraron que en la atención del reclamo no existía una atención personalizada, existiendo a su vez un horario

inadecuado y la conducta del personal encargado carecía de trato amable. Sin embargo, este resultado no fue consistente con los antecedentes seleccionados, ya que **Ruiz et al**⁽²⁹⁾ afirman que la empatía proporcionada por el personal del sistema de quejas-reclamos es regular (65.8%), y **Calle**⁽²⁵⁾ explica que en un Hospital de Amazonas, los usuarios percibieron regular empatía en la atención del reclamo (56.9%). La última dimensión evaluada fue los **elementos tangibles**, percibiéndose en un nivel medio (49.0%), ya que los usuarios consideraron que a veces existían los recursos materiales para facilitar la atención del usuario, existiendo a su vez poca adecuación de las instalaciones donde se realizaba el reclamo, siendo consistente con **Marmanillo**⁽²⁶⁾, quien encontró que los usuarios de un hospital en Cusco percibieron que la tangibilidad en la atención del reclamo era de nivel medio (64.2%).

Finalmente se determinó la **relación entre la gestión y calidad de atención del reclamo**, encontrando resultados significativos que demuestran la comprobación de la hipótesis alterna planteada, ya que la correlación de Rho de Spearman halló un resultado bilateral de $p = 0.000$, y un valor $r = 0.633$, observándose que la baja calidad de atención del reclamo, fue más proporcional en los usuarios que percibieron que la gestión era deficiente. Diversos autores confirman que la relación entre estas variables es evidente, por ejemplo **Calle**⁽²⁵⁾ halló en su determinación bilateral un resultado significativo ($p=0.000$), lo que también es respaldado por **Marmanillo**⁽²⁶⁾ ($p=0.000$), **Ruiz et al**⁽²⁹⁾ ($p=0.037$), y **Alva**⁽³²⁾ ($p=0.001$).

En el análisis de la relación de la gestión del reclamo con cada una de las dimensiones, se halló de igual forma un resultado significativo según fiabilidad ($r=0.378$, $p=0.000$), seguridad ($r=0.671$, $p=0.000$), capacidad de respuesta ($r=0.563$, $p=0.000$), empatía ($r=0.415$, $p=0.000$), y elementos tangibles ($r=0.285$, $p=0.004$), predominante la baja calidad de atención de dichas dimensiones, en usuarios que percibieron que la gestión del reclamo era deficiente. **Marmanillo**⁽²⁶⁾ confirma esta relación estadística, ya que halló que tanto la capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles en la calidad de atención, se correlacionaban con la gestión del reclamo ($p<0.05$).

V. CONCLUSIONES

1. Se comprobó estadísticamente la relación entre las variables ($p=0.000$), observándose que la baja calidad de atención del reclamo, predominó en los usuarios que percibieron que la gestión era deficiente (10.2%), siendo su comportamiento de forma positiva moderada ($r=0.633$), es decir que a menor nivel de gestión, menor será el nivel de calidad de la atención del reclamo, y viceversa.
2. La relación entre la gestión y la fiabilidad en la atención del reclamo es significativa ($p=0.002$), evidenciándose que el nivel bajo de fiabilidad fue predominante en los usuarios que percibieron que la gestión era deficiente (6.1%), comportándose de forma positiva baja ($r=0.378$).
3. Existe relación significativa entre la gestión y la seguridad en la atención del reclamo ($p=0.000$), observándose que la baja seguridad fue mayor en quienes percibieron que la gestión era deficiente (15.3%), siendo su comportamiento de forma positiva moderada ($r=0.671$).
4. Se confirmó que la gestión se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en la atención del reclamo ($p=0.000$), apreciándose que la baja capacidad de respuesta predominó en usuarios que percibieron que la gestión era deficiente (13.3%), comportándose de forma positiva moderada ($r=0.563$).
5. La relación entre la gestión y la empatía en la atención del reclamo es significativa ($p=0.000$), observándose que la baja empatía fue mayor en quienes percibieron que la gestión es regular y deficiente (26.6% y 17.3% respectivamente), siendo su comportamiento de forma positiva moderada ($r=0.415$).
6. Existe relación significativa entre la gestión del reclamo y los elementos tangibles ($p=0.004$), evidenciándose que el nivel bajo de elementos tangibles fue predominante en usuarios que percibieron que la gestión era deficiente (8.2%), comportándose de forma positiva baja ($r=0.285$).

VI. RECOMENDACIONES

1. Que las autoridades del Hospital, realicen un diagnóstico situacional sobre los procesos de la atención del reclamo, con la finalidad de identificar los principales problemas que estarían originando el nivel medio y bajo de percepción de la calidad de atención en la plataforma de atención al usuario.
2. Que el personal de la plataforma de atención al usuario, participe en sesiones de capacitación sobre el manual de procedimientos de la atención del reclamo, esto con la finalidad de fortalecer su desempeño y habilidades, para alcanzar soluciones y respuestas inmediatas y oportunas a las controversias que originan el reclamo, lo que permitirá que se eleve la fiabilidad en el usuario.
3. Para mejorar la seguridad se recomienda que el personal encargado de la plataforma de atención al usuario, desarrolle un plan de mejora continua de los procesos, los cuales puedan ser implementados en la atención diaria, y estén orientados a la defensa de los derechos de los usuarios en salud, de tal forma, que así sea percibido por ellos.
4. De igual forma, recomendar al personal de la atención al usuario, que mejore su planificación y coordinación en las acciones implementadas en el reclamo, reduciendo el tiempo de espera, y agilizando los procesos para una mejor percepción de la capacidad de respuesta.
5. Al encontrarse un nivel bajo de empatía, se recomienda a las autoridades del hospital que el personal de la plataforma de atención del usuario pueda ser seleccionado bajo ciertos estándares de compromiso en las labores encomendadas, asimismo que, se pueda ofrecer capacitaciones relacionadas a la atención humanizada, y esto redunde en el buen trato al usuario.
6. Finalmente recomendar a las autoridades del hospital, que el servicio de atención del usuario disponga o esté dotado de todos los recursos físicos o materiales para brindar un proceso del reclamo en forma eficiente y adecuado.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gobierno del Perú. 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. Lima, Perú; 2019. Disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1736853-1>
2. Castro D, Chamorro E, Rosado L, Miranda L. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. Rev. Criterios [En línea] 2021 [Citado el 10 Enero 2024] 28(1): 196-218. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8736401.pdf>
3. Santos T. Reclamaciones en el servicio de urgencias como indicador de calidad. [Internet] Hospital de Medicina del Campo: Valladolid, España; 2020 [Citado el 13 Enero 2024]. Disponible en: <https://cursosfnn.com/blogcursosfnn/revistas/revista-asdec-no-15/reclamaciones-en-el-servicio-de-urgencias-como-indicador-de-calidad/>
4. Muñoz M. Las queja y reclamaciones como elemento de participación del paciente en su propia salud y seguridad. [Tesis]. España: Universidad de Murcia; 2018. Disponible en: https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/58659/1/Manuela_Mu%C3%B1oz_S%C3%A1nchez_22932110Y.pdf
5. Hospital Central de Majes. Reglamento de libro de reclamaciones en salud. [En línea]. Caylloma, Perú; 2019. Disponible en: <https://www.saludarequipa.gob.pe/hospitalmajes/wp-content/uploads/2021/08/REG.-DE-LIBRO-DE-RECLAMACIONES-HCM-2021.pdf>
6. Seguro Integral de Salud – SIS. Gestión de reclamos: Normativa Vigente. [En línea]. Lima, Perú: 2021. Disponible en: <http://www.sis.gob.pe/Capacitaciones/archivos/GA/PPT%20GESTI%C3%93N%20DE%20RECLAMOS%20.pdf>
7. OMS. Calidad de la atención. [En línea]. Ginebra, Suiza; 2020. [Citado el 20 Enero 2023]. Disponible: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
8. Culqui M, Cieza A, Puican V, Callao M. La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas del Perú. Rev. Ciencia Latina Multidisciplinar [En línea] 2021 [Citado el 17 Enero 2024]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/1287/1760/>

9. OMS. Servicios sanitarios de calidad: Datos - Cifras [En línea]. Ginebra, Suiza; 2020. [Citado el 15 Enero 2023]. Disponible: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
10. OPS. Nuevo plan busca mejorar calidad de atención médica en las Américas. [En línea]. Washington; 2019. [Citado el 16 Enero 2023]. Disponible: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0
11. Combalia A, et al. Influencia de reclamaciones en gestión asistencial de servicio de cirugía ortopédica y traumatología. [En línea]. Rev. Española de Cirugía; 2022. [Citado el 17 Enero 2023] 66(6). Disponible: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1888441522000121>
12. Rodríguez M, Buitrago A, Varón N, Quintero R. La satisfacción de los usuarios afiliados al sistema de salud en la ciudad de Ibagué, Colombia. Rev. Le Bret [En línea] 2019 [Citado el 22 Enero 2024] 11(2019): 123-147. Disponible en: <http://revistas.ustabuca.edu.co/index.php/LEBRET/article/view/2415/1750>
13. Varela D. Propuesta de mejora al servicio de urgencia del hospital clínico UC basada en la experiencia del cliente. [Tesis]. Santiago de Chile: Universidad de Chile; 2020. Disponible en: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/175803/Propuesta-de-mejora-al-servicio-de-urgencia-del-Hospital-Clinico-UC-basada-en-la-experiencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. INS. Gestión de reclamos, quejas y sugerencias. [En línea]. Lima, Perú: 2020. [Citado el 17 Enero 2023]. Disponible: <https://web.ins.gob.pe/es/acerca-del-ins/gestion-de-la-calidad/gestion-reclamos-quejas-sugerencias>
15. Gobierno de Perú. Aprueban reglamento para gestión de reclamos – denuncias de usuarios de instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en salud. DS 002-2019-SA. [En línea]. Lima, Perú; 2019. [Citado el 18 Enero 2023]. Disponible: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-reglamento-para-la-gestion-de-reclamos-y-denuncias-decreto-supremo-n-002-2019-sa-1736853-1/>
16. SUSALUD. Boletín estadístico del tercer trimestre 2022. [En línea]. Lima, Perú; 2022. [Citado el 19 Enero 2023]. Disponible: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4001462/Bolet%C3%ADn%20Estad%C3%ADstico%202022%203er%20trimestre.pdf.pdf?v=1672259965>

17. Escobedo D. Factores relacionados a quejas de paciente en servicio emergencia de Hospital Nacional Carlos Seguí de Essalud Arequipa. [Tesis Pregrado]. Arequipa, Perú: Univ. Nac. San Agustín de Arequipa; 2022. [Citado el 20 Enero 2023]. Disponible: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/14325/MCesqudj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

18. Santiago V. Cumplimiento de decreto supremo N° 002-2019-sa y eficiencia del servicio en plataforma de atención al usuario en salud (PAUS) en hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra. [Maestría en Derecho]. Lima, Perú: Univ. Inca Garcilaso de la Vega; 2021. [Citado el 20 Enero 2023]. Disponible: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5860/TESIS-SANTIAGO%20TARAZONA%20VICTOR%20RAUL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

19. Huamaní A. Gestión del reclamo y cumplimiento de tiempo de atención en un establecimiento de salud de Pisco 2022. [Maestría en Gestión de Servicios de Salud]. Lima, Perú: Univ. César Vallejo; 2022. [Citado el 15 Enero 2023]. Disponible: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101161/Huamani VAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101161/Huamani_VAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

20. Pérez M, García A. Análisis de reclamaciones en servicio de urgencias de hospital de tercer nivel en primero año de pandemia. [En línea]. Rev. Cultura de cuidados; 2022. [Citado el 03 Enero 2023] 26(63). Disponible: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/125367/1/CultCuid63_16.pdf

21. Espinoza R, Salcedo X, San Martín S. Reclamos por atención de salud: Experiencia en centro privado. [En línea]. Rev. Médica de Chile; 2021. [Citado el 03 Enero 2023] 149(9). Disponible: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872021000901311&script=sci_arttext#aff1

22. Gualniera P. et al. Experiencia de comité de gestión de reclamos de Hospital Italiano: Herramienta para resolución extrajudicial de litigios. [En línea]. Rev. Medicina Legal; 2020. [Citado el 04 Enero 2023] 42(2020). Disponible: https://www-sciencedirect-com.translate.google/science/article/abs/pii/S1344622319303244?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es-419&_x_tr_pto=sc

23. Lia E, Suryawati C, Setyawan H. Implementación de Lean Management en aceleración de proceso de reclamación de seguros de salud en hospitales. [En línea]. Rev. Journal of Medico Legal Ethics and Hospital management; 2019. [Citado el 04 Enero 2023] 8(3). Disponible: <https://journal-umy-ac->

[id.translate.google.com/index.php/mrs/article/view/7373? x tr sl=id& x tr tl=es& x tr hl=es-419& x tr pto=sc](https://id.translate.google.com/index.php/mrs/article/view/7373?x_tr_sl=id&x_tr_tl=es&x_tr_hl=es-419&x_tr_pto=sc)

24. Martínez A, Astier M. Estudio sobre la prevalencia e impacto de los incidentes de seguridad del paciente (ISP) de atención primaria de los sectores Zaragoza I, II, III y Calatayud desde la perspectiva del paciente a través de las reclamaciones de los usuarios. [En línea]. Universidad de Zaragoza, España; 2019. [Citado el 03 Febrero 2024]. Disponible en: <https://zaguan.unizar.es/record/111027#>
25. Calle K. Gestión de reclamos y servicio de atención al paciente en un hospital de Essalud de una Provincia de Amazonas. [Tesis]. Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108192/Calle_FKJ-SD.pdf?sequence=1
26. Marmanillo G. Gestión de reclamos y calidad de atención al usuario en Hospital Regional de Cusco 2022. [Maestría en Gestión Pública]. Lima, Perú: Univ. César Vallejo; 2022. [Citado el 05 Enero 2023]. Disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99129/Marmanillo_VG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Morán L. características de las reclamaciones presentadas en Hospital Departamental Huancavelica en contexto de Covid-19. [Pregrado de Medicina]. Huancayo, Perú: Univ. Peruana Los Andes; 2022. [Citado el 06 Enero 2023]. Disponible: <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4391/TESIS.MORAN%20CENTENO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. Hilario A. Efectividad de libro de reclamaciones y satisfacción de usuario durante pandemia Covid-19 en Hospital del Callao 2022. [Maestría en Gestión de Servicios de Salud]. Lima, Perú: Univ. César Vallejo; 2022. [Citado el 07 Enero 2023]. Disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99970/Hilario_GAG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. Ruiz A, Valiente Y, Díaz F. Sistema de quejas y relaciones e influencia en calidad de atención médica de consulta externa en Hospital Albrecht de Trujillo. [En línea]. Rev. Ciencia y Tecnología; 2021 [Citado el 08 Enero 2023] 17(3). Disponible: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3828>
30. Álamo I, Matzumura J, Gutiérrez H. Reclamaciones de pacientes en servicio emergencia adultos de hospital en tercer nivel de atención. [En línea]. Rev. Fac. Med. Hum; 2020. [Citado

- el 10 Enero 2023] 20(2). Disponible: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n2/2308-0531-rfmh-20-02-246.pdf>
31. Paredes J. Estudio comparativo de atención de reclamos de servicios consulta externa, emergencia y hospitalización de Hospital María Auxiliadora en periodo 2019. [Maestría en Gestión de Servicios de Salud]. Lima, Perú: Univ. César Vallejo; 2020. [Citado el 11 Enero 2023]. Disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48278/Paredes_FJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 32. Alva K. Influencia de sistema de quejas – reclamos en calidad de atención médica de consulta externa de Hospital Víctor Lazarte Echegaray 2019. [Maestría en Gestión Pública]. Trujillo, Perú: Univ. César Vallejo; 2019. [Citado el 12 Enero 2023]. Disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38439/alva_vk.pdf?sequence=1
 33. Ríos I. Gestión de quejas y tiempo de respuesta ante reclamo en Centro Materno Infantil El Progreso Carabayllo 2018. [Maestría en Gestión Pública]. Lima, Perú: Univ. César Vallejo; 2019. [Citado el 13 Enero 2023]. Disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38952/R%c3%ados_CIM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 34. Río J, Becerra B, Montalvo J. Reclamos de usuarios externos en un hospital general del Perú. [En línea]. Rev. Médica Electrónica; 2022. [Citado el 14 Enero 2023] 44(1). Disponible: <https://revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/4355/5409>
 35. Sampieri H, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación científica. [En línea]. 6ta ed; Editorial Mac Graw Hill Education. México; 2014. [Citado el 16 Febrero 2023]. Disponible: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
 36. Cienfuegos L, Torres E. Gestión de reclamos y relación con calidad de servicio en área de atención al ciudadano en institución pública Lima Perú 2021. [Pregrado en Administración]. Lima, Perú: Univ. Privada del Norte; 2021. [Citado el 09 Enero 2023]. Disponible: https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29366/Cienfuegos%20Cruz%20Lorena%20Del%20Milagro_Torres%20Paquiyauri%20Elias_Total.pdf?sequence=2&isAllowed=y

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión y la calidad de atención del reclamo, en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • PE1. ¿Cuál es la relación entre la gestión y la fiabilidad en atención del reclamo, en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023? • PE2. ¿Cuál es la relación entre la gestión y la seguridad en la atención del reclamo, en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023? • PE3. ¿Cuál es la relación entre la gestión y la capacidad de respuesta en la atención del 	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la gestión y la calidad de atención del reclamo, en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • OE1. Identificar la relación entre la gestión y la fiabilidad de atención del reclamo, en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023. • OE2. Analizar la relación entre la gestión y la seguridad de la atención del reclamo, en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023. • OE3. Determinar la relación entre la gestión y la capacidad de respuesta en la atención del reclamo, en el servicio de emergencia 	<p>GENERAL</p> <p>HA. Existe relación significativa entre la gestión y la calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023.</p> <p>H0. No existe relación significativa entre la gestión y la calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023.</p> <p>ESPECÍFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • HA1. Existe relación significativa entre la gestión y la fiabilidad en la atención del reclamo, en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023. <p>H0. No existe relación significativa entre la gestión y la fiabilidad en la atención del reclamo, en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023.</p> <p>HA2. Existe relación significativa entre la gestión y la seguridad en la atención del reclamo, en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023.</p> <p>H0. No existe relación significativa entre la gestión y la seguridad en la atención del reclamo, en el</p>	<p>Variable 1:</p> <p>“Gestión del reclamo”</p> <p>Sus dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfoque en el proceso • Enfoque en el cliente. <p>Variable 2:</p> <p>“Calidad de atención del reclamo”</p> <p>Sus dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Seguridad • Capacidad de respuesta • Empatía • Elementos tangibles. 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Cuantitativo y transversal.</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Población: 142 usuarios que realizaron reclamos en el año 2023.</p> <p>Muestra: Se integró a todos los usuarios que cumplían con los criterios de selección, en total 98 usuarios.</p> <p>Técnica e instrumentos:</p> <p>Técnica de encuesta. Como instrumento un cuestionario que fue validado por expertos.</p> <p>Análisis estadístico:</p> <p>Estadística descriptiva (frecuencias y porcentajes). Análisis de correlación con prueba de Rho de Spearman</p>

<p>reclamo, en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023?</p> <ul style="list-style-type: none"> • PE4. ¿Cuál es la relación entre la gestión y la empatía en la atención del reclamo, en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023? • PE5. ¿Cuál es la relación entre la gestión y los elementos tangibles, en la atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023? 	<p>de un hospital público de la provincia de Ica, 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> • OE4. Identificar la relación entre la gestión y la empatía en la atención del reclamo, en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023. • OE5. Analizar la relación entre la gestión y los elementos tangibles en la atención del reclamo, en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023 	<p>servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023.</p> <p>HA3. Existe relación significativa entre la gestión y la capacidad de respuesta en la atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023.</p> <p>H0. No existe relación significativa entre la gestión y la capacidad de respuesta en la atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023..</p> <p>HA4. Existe relación significativa entre la gestión y la empatía en la atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023.</p> <p>H0. No existe relación significativa entre la gestión y la empatía en la atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023.</p> <p>HA5. Existe relación significativa entre la gestión y los elementos tangibles en la atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023</p> <p>H0. No existe relación significativa entre la gestión y los elementos tangibles en la atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023</p>		
---	---	---	--	--

Anexo 2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Índice final
VARIABLE 1 “Gestión del Reclamo”	La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo, son las acciones que desarrolla una empresa para alcanzar los objetivos, productividad y calidad ⁽³⁾	Identificación del nivel de gestión del reclamo, percibido por los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, el cual fue medido con la ejecución de un cuestionario.	Enfoque en el proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Información y guía para aperturar el reclamo. • Escucha el responsable • Facilidad del reclamo • Respuesta rápida del reclamo • Manejo equitativo e imparcial del reclamo. • Información sobre el proceso del reclamo. 	Buena gestión: 38-50 pts. Regular gestión: 24-37 pts. Deficiente gestión: 10-23 pts.
			Enfoque en el cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Cobros durante el proceso del reclamo. • Buena orientación de los colaboradores para manejar el reclamo. • Decisiones del colaborador en la resolución del reclamo. • Disposición de mejora en el manejo del reclamo. 	

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Índice final
VARIABLE 2 “Calidad de atención del reclamo”	Es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal ⁽⁷⁾	Análisis del nivel de calidad de atención del reclamo, percibido por los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, empleándose un cuestionario.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza en el servicio • Sensación de brindarse buen servicio • Tiempo oportuno en la atención 	Nivel Alto: 53-70 pts. Nivel Medio: 34-52 pts. Nivel Bajo: 14-32 pts.
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia del encargado del área • Sentimiento de confianza con el servicio. 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo adecuado en el servicio. • Adecuada disposición para atenderlo. 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada al usuario. • Atención conveniente para el usuario. • Trato amable • Interés y comprensión. 	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento del servicio de reclamos. • Instalaciones del servicio del reclamo • Accesibilidad al libro de reclamos. 	

Anexo 3. Instrumento de recojo de datos



“Gestión y calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023”

CUESTIONARIO N° _____

I. INSTRUCCIONES:

Estimado usuario(a), se está realizando un estudio que tiene por objetivo analizar la gestión y calidad de atención en el área de reclamos, por lo que pido a Ud. marque con un aspa (X) a cada una de las respuestas que Ud. considere correcto. Recuerde que esta encuesta es **totalmente anónima**, por lo que pido sinceridad en sus respuestas, rogándole también que no deje ninguna respuesta en blanco. Marque una sola alternativa por cada pregunta.

II. DATOS GENERALES.

1) Edad:

- a) 18-30 años
- b) 31-59 años
- c) 60 a más años.

2) Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

3) Nivel educativo

- a) Ninguno
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior

4) Estado civil:

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Conviviente
- d) Divorciado(a)
- e) Viudo(a)

5) Procedencia :

- a) Costa
- b) Sierra
- c) Selva

6) Motivo del reclamo:

- a) Demora en la atención de salud
- b) Trato del personal de salud
- c) Trato del personal administrativo
- d) Diagnóstico y/o tratamiento inadecuado
- e) Falta de medicamentos y/o insumos para la atención de salud
- f) Evento adverso.

III. GESTIÓN DEL RECLAMO.

Marque con un aspa (X) en el recuadro que considere correcto, con respecto a los procedimientos realizados en el área de reclamos del Hospital Santa María del Socorro:

Preguntas	5	4	3	2	1
D1. Enfoque en el proceso	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1. ¿Considera que ha podido obtener información necesaria de cómo y dónde realizar un reclamo en el hospital?					
2. ¿Considera que su reclamo ha sido escuchado de forma adecuada por el responsable de turno del área de reclamos?					
3. ¿Considera que el proceso para iniciar un reclamo en el hospital es fácil y entendible?					
4. ¿Consideras que los reclamos realizados en el hospital tienen una rápida respuesta?					
5. ¿Le mantuvieron informado sobre el proceso de su reclamo?					
6. ¿Consideras que el manejo de los reclamos se desarrolla de manera imparcial y equitativa?					
D2. Enfoque en el cliente	5	4	3	2	1
7. ¿El proceso para presentar un reclamo presenta ciertos cobros para que puedan efectuarse?					
8. ¿Consideras que existe una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de reclamos?					
9. ¿Considera que los colaboradores tomaron las mejores decisiones en relación a la resolución de su reclamo?					
10. ¿El personal presenta disposición de mejora para los manejos de reclamos?					

IV. CALIDAD DE ATENCIÓN DEL RECLAMO.

Marque con un aspa (X) en el recuadro que considere correcto, con respecto a la percepción sobre la atención recibida en el área de reclamos:

Preguntas	5	4	3	2	1
D1. Fiabilidad	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1.¿Considera confiable el servicio ofrecido por el área de atención de reclamos del hospital?					
2.¿Considera que el área de atención de reclamos de la institución generalmente brinda un buen servicio?					
3.¿La atención otorgada por parte del área de atención de reclamos se da en el tiempo oportuno?					
D2. Seguridad	5	4	3	2	1
4.¿El personal a cargo del área de atención de reclamos cuenta con el conocimiento necesario para brindar un buen servicio?					
5.¿Consideras que la atención recibida por parte del área de atención de reclamos le genera un sentimiento de confianza?					
D3. Capacidad de respuesta					
6.¿Considera que el tiempo en ser atendido por el área de reclamos es adecuado?					
7.¿Considera que los colaboradores del área de atención de reclamos tienen una adecuada disposición para atenderlo?					
D4. Empatía	5	4	3	2	1
8.¿Considera que el personal el área de reclamos ofrece una atención personalizada a los usuarios?					
9.¿El horario establecido para la atención de reclamos es conveniente para los usuarios?					
10.¿Consideras que el personal del área de atención de reclamos mantiene un trato amable?					
11.¿El personal a cargo del área de atención de reclamos muestra interés y comprensión respecto a sus necesidades?					

D5. Elementos Tangibles	5	4	3	2	1
12. ¿Consideras que el área de atención de reclamos se encuentra debidamente equipada para facilitar la atención de los usuarios?					
13. ¿Las instalaciones del área de atención al usuario son accesibles y cómodas?					
14. ¿El libro de reclamaciones se encuentra accesible al usuario?					

Gracias por su atención

Anexo 4. Consentimiento informado

“Gestión y calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023”



CONSENTIMIENTO INFORMADO N° _____

Estimado usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro, le saluda el Médico Cirujano Mirtha Ysabel Heredia Muñoz, investigadora del programa de Maestría en Medicina Humana de la Universidad Pública de Ica. En esta oportunidad me encuentro realizando una investigación titulada: “**Gestión y calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023**”, estudio desarrollado con fines de titulación que tiene como propósito determinar la percepción del usuario sobre la atención recibida en el área de atención al usuario en salud (PAUS). Motivo por el cual se solicita su participación.

Además, manifiesto que su participación es totalmente voluntaria, y Ud. puede retirarse del estudio cuando lo decida, su participación consta resolver un cuestionario con preguntas respecto al tema mencionado, en tal sentido, no tiene riesgo alguno, no afectará su salud o integridad, cada uno de los datos se manejan en estricta reserva de parte de la investigadora.

Si Ud. tuviera alguna consulta al respecto no dude en consultar con la investigadora: Mirtha Ysabel Heredia Muñoz, mi número de celular corresponde a: 951687866

Aceptación:

Yo..... Identificado con DNI N°..... manifiesto que firmo este documento dando fe de mi participación voluntaria en la investigación titulada “**Gestión y calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023**”, soy conocedor(a) del propósito, forma de participación, beneficios y riesgos de la investigación, se me hizo presente que los datos serán manejados con estricta confidencialidad y sin fines lucrativos. Tengo los datos de la investigadora con quien podré comunicarme ante alguna duda.

Por lo tanto, en forma consciente y voluntaria doy mi consentimiento para mi participación voluntaria en la investigación.

.....
Firma
DNI N°

Anexo 5. Validez del instrumento de recojo de datos

“Gestión y calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023”

Se solicitó la opinión de 5 expertos en el tema, obteniendo los siguientes resultados:

Ítems	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	p
1	1	1	1	1	1	0.03125
2	1	1	1	1	1	0.03125
3	1	1	1	1	1	0.03125
4	1	1	1	1	1	0.03125
5	1	1	1	1	1	0.03125
6	1	1	1	1	1	0.03125
7	1	1	1	1	1	0.03125
8	1	1	1	1	1	0.03125
9	1	1	1	1	1	0.03125
10	1	1	1	1	1	0.03125
					Σ p	0.3125

Fórmula binominal:

$$p = \frac{\sum \text{Probabilidad}}{N^{\circ} \text{ de ítems}}$$

Reemplazando:

$$p = \frac{0.3125}{10}$$

$$p = 0.03125$$

(Significativo)

Decisión:

Si p es menor que 0.05, entonces el instrumento de recojo de datos es válido.

Ficha de evaluación por Jueces Expertos



“Gestión y calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023”

Estimado(a) Juez(a): De acuerdo a su amplia experiencia académica y con la finalidad de determinar la validez de contenido del instrumento, mucho agradeceré emitir su opinión marcando con un aspa (x) u observación de los ítems del cuestionario con las variables “GESTIÓN DEL RECLAMO” Y “CALIDAD DE ATENCIÓN DEL RECLAMO”, según los criterios siguientes:

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. ¿Los ítems del instrumento de recolección de datos están orientados al problema de investigación?	✓		
2. ¿En el instrumento los ítems están referidos a la variable de investigación?	✓		
3. ¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
4. ¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítems apropiados?	✓		
5. ¿Existe coherencia en el orden de presentación de los ítems en el instrumento de recolección de datos?	✓		
6. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procesamiento de los datos?	✓		
7. ¿Los ítems del instrumento de recolección de datos, son entendibles en oraciones.	✓		
8. ¿El instrumento de recolección de datos tiene opciones de respuestas entendibles?	✓		
9. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
10. ¿La redacción de los ítems del instrumento de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	✓		

SUGERENCIAS:.....

Apellidos y nombres: GENZALES DAVID NESTOR OLIVERA

Grado académico: MAESTRIA

Fecha: _____


 Firma

Ficha de evaluación por Jueces Expertos



“Gestión y calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023”

Estimado(a) Juez(a): De acuerdo a su amplia experiencia académica y con la finalidad de determinar la validez de contenido del instrumento, mucho agradeceré emitir su opinión marcando con un aspa (x) u observación de los ítems del cuestionario con las variables “GESTIÓN DEL RECLAMO” Y “CALIDAD DE ATENCIÓN DEL RECLAMO”, según los criterios siguientes:

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. ¿Los ítems del instrumento de recolección de datos están orientados al problema de investigación?	✓		
2. ¿En el instrumento los ítems están referidos a la variable de investigación?	✓		
3. ¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
4. ¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítems apropiados?	✓		
5. ¿Existe coherencia en el orden de presentación de los ítems en el instrumento de recolección de datos?	✓		
6. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procesamiento de los datos?	✓		
7. ¿Los ítems del instrumento de recolección de datos, son entendibles en oraciones.	✓		
8. ¿El instrumento de recolección de datos tiene opciones de respuestas entendibles?	✓		
9. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
10. ¿La redacción de los ítems del instrumento de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	✓		

SUGERENCIAS:.....

Apellidos y nombres: Huamán Espinoza Jody Diana

Grado académico: Doctor en Salud Pública

Fecha: _____

Firma

Ficha de evaluación por Jueces Expertos



“Gestión y calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023”

Estimado(a) Juez(a): De acuerdo a su amplia experiencia académica y con la finalidad de determinar la validez de contenido del instrumento, mucho agradeceré emitir su opinión marcando con un aspa (x) u observación de los ítems del cuestionario con las variables “GESTIÓN DEL RECLAMO” Y “CALIDAD DE ATENCIÓN DEL RECLAMO”, según los criterios siguientes:

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. ¿Los ítems del instrumento de recolección de datos están orientados al problema de investigación?	✓		
2. ¿En el instrumento los ítems están referidos a la variable de investigación?	✓		
3. ¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
4. ¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítems apropiados?	✓		
5. ¿Existe coherencia en el orden de presentación de los ítems en el instrumento de recolección de datos?	✓		
6. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procesamiento de los datos?	✓		
7. ¿Los ítems del instrumento de recolección de datos, son entendibles en oraciones.	✓		
8. ¿El instrumento de recolección de datos tiene opciones de respuestas entendibles?	✓		
9. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
10. ¿La redacción de los ítems del instrumento de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	✓		

SUGERENCIAS:.....

Apellidos y nombres: Heredia Muñoz Gloria

Grado académico: Doctor

Fecha: _____

Firma

Ficha de evaluación por Jueces Expertos



“Gestión y calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023”

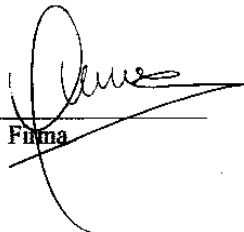
Estimado(a) Juez(a): De acuerdo a su amplia experiencia académica y con la finalidad de determinar la validez de contenido del instrumento, mucho agradeceré emitir su opinión marcando con un aspa (x) u observación de los ítems del cuestionario con las variables “GESTIÓN DEL RECLAMO” Y “CALIDAD DE ATENCIÓN DEL RECLAMO”, según los criterios siguientes:

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. ¿Los ítems del instrumento de recolección de datos están orientados al problema de investigación?	✓		
2. ¿En el instrumento los ítems están referidos a la variable de investigación?	✓		
3. ¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
4. ¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítems apropiados?	✓		
5. ¿Existe coherencia en el orden de presentación de los ítems en el instrumento de recolección de datos?	✓		
6. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procesamiento de los datos?	✓		
7. ¿Los ítems del instrumento de recolección de datos, son entendibles en oraciones.	✓		
8. ¿El instrumento de recolección de datos tiene opciones de respuestas entendibles?	✓		
9. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
10. ¿La redacción de los ítems del instrumento de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	✓		

SUGERENCIAS:.....

Apellidos y nombres: Lara Huallega Clemente
 Grado académico: Doctor en Salud Pública

Fecha: _____



 Firma

Ficha de evaluación por Jueces Expertos



“Gestión y calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público de la provincia de Ica, 2023”

Estimado(a) Juez(a): De acuerdo a su amplia experiencia académica y con la finalidad de determinar la validez de contenido del instrumento, mucho agradeceré emitir su opinión marcando con un aspa (x) u observación de los ítems del cuestionario con las variables “GESTIÓN DEL RECLAMO” Y “CALIDAD DE ATENCIÓN DEL RECLAMO”, según los criterios siguientes:

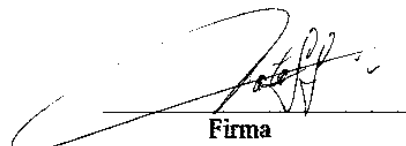
CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. ¿Los ítems del instrumento de recolección de datos están orientados al problema de investigación?	✓		
2. ¿En el instrumento los ítems están referidos a la variable de investigación?	✓		
3. ¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
4. ¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítems apropiados?	✓		
5. ¿Existe coherencia en el orden de presentación de los ítems en el instrumento de recolección de datos?	✓		
6. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procesamiento de los datos?	✓		
7. ¿Los ítems del instrumento de recolección de datos, son entendibles en oraciones.	✓		
8. ¿El instrumento de recolección de datos tiene opciones de respuestas entendibles?	✓		
9. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
10. ¿La redacción de los ítems del instrumento de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	✓		

SUGERENCIAS:.....

Apellidos y nombres: Tataje Najera, Freddy Emilio

Grado académico: DOCTOR

Fecha: _____


Firma

Anexo 6.

Confiabilidad del Instrumento de recojo de datos

A) Confiabilidad de las preguntas de gestión del reclamo.

Ejecutado con 10 usuarios (10% del tamaño muestral)

Datos calculados:

K = Número de ítems = 10

Suma de Varianza Individual ($\sum S_i^2$) = 8.288

Varianza del total (S_T^2) = 32.488

Fórmula a aplicar: Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{10}{10-1} \left[1 - \frac{8.288}{32.488} \right]$$

$$\alpha = 1.111 [1 - 0.255]$$

$$\alpha = 1.111 [0.745]$$

$$\alpha = \mathbf{0.827}$$

B) Confiabilidad de las preguntas de calidad de atención del reclamo

Ejecutado con 10 usuarios (10% del tamaño muestral)

Datos calculados:

K = Número de ítems = 14

Suma de Varianza Individual ($\sum S_i^2$) = 11.122

Varianza del total (S_T^2) = 86.055

Fórmula a aplicar: Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{14}{14-1} \left[1 - \frac{11.122}{86.055} \right]$$

$$\alpha = 1.076 [1 - 0.129]$$

$$\alpha = 1.076 [0.871]$$

$$\alpha = \mathbf{0.937}$$

Anexo 7.

Gráficos estadísticos

Gráfico 1. Porcentajes de los datos generales de los usuarios

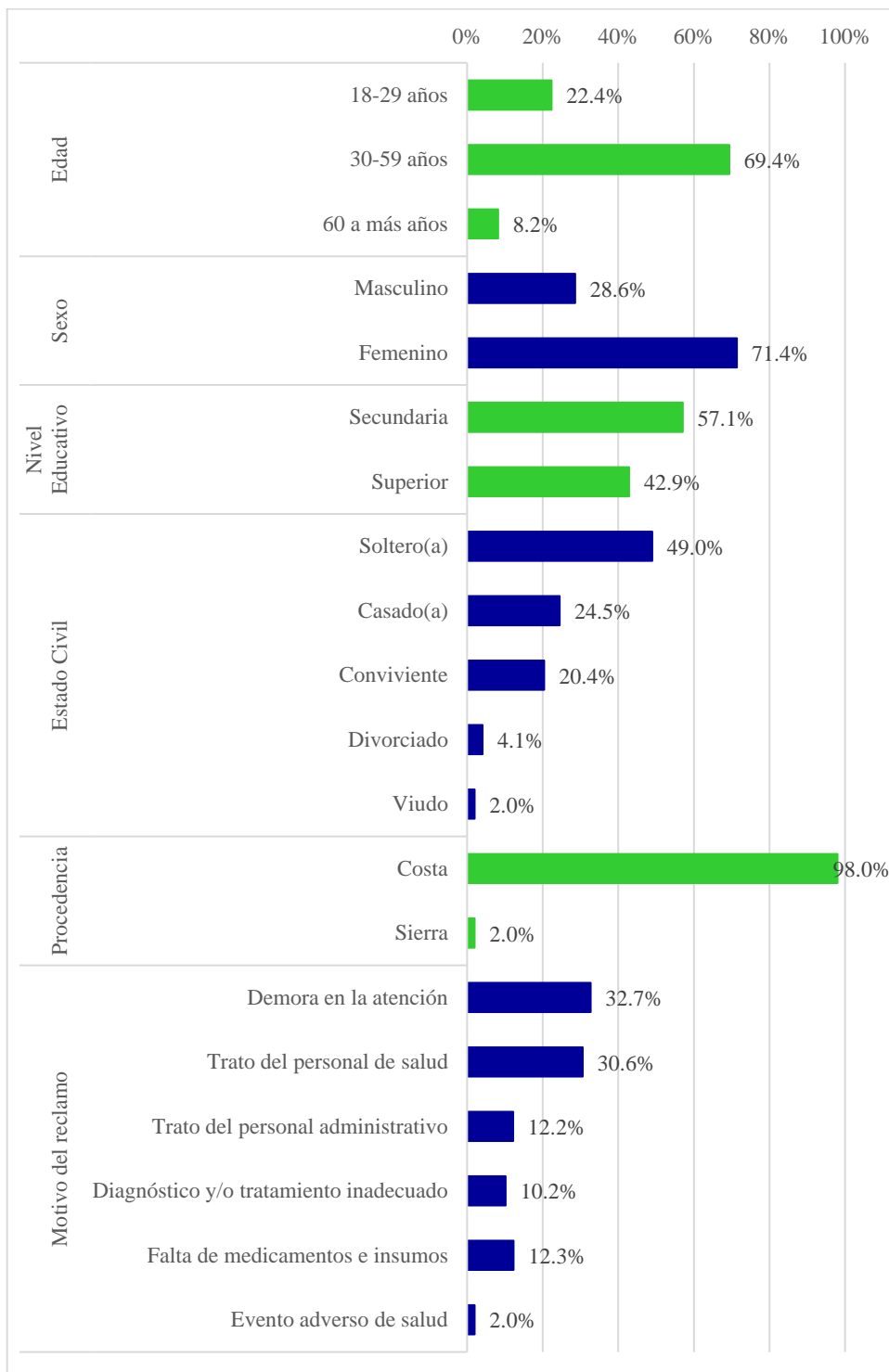


Gráfico 2. Porcentajes de la gestión del reclamo, según percepción de los usuarios

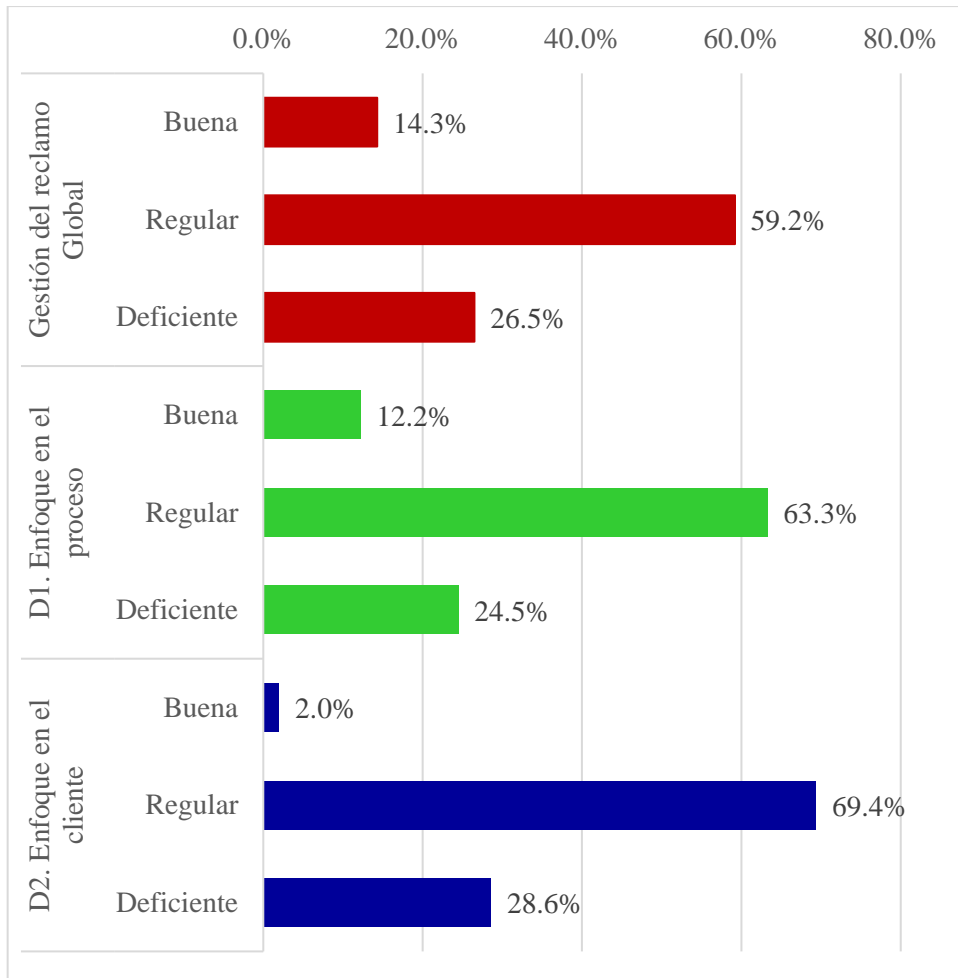


Gráfico 3. Porcentajes de la calidad de la atención del reclamo, percibido por los usuarios

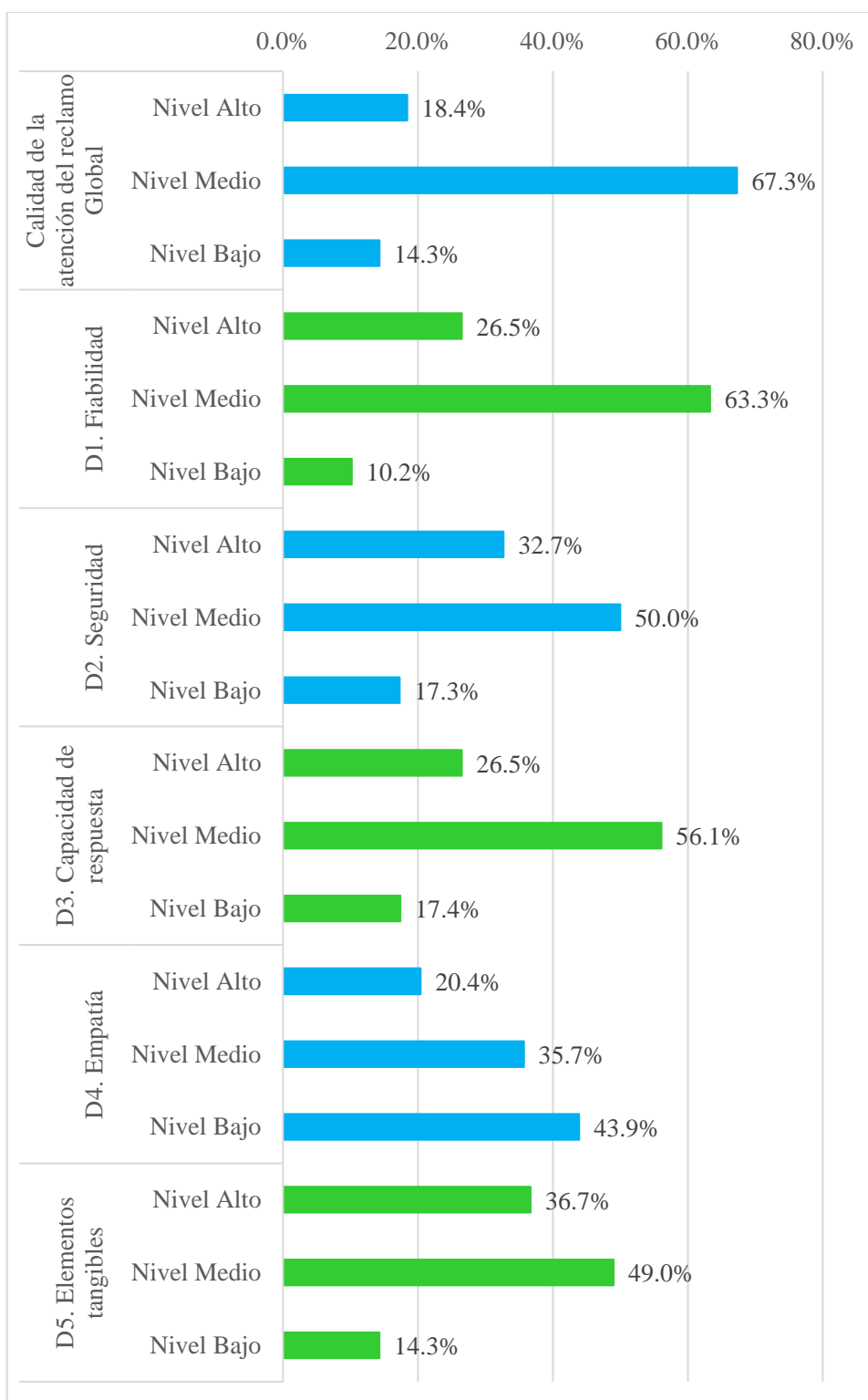


Gráfico 4. Porcentajes de la relación entre la gestión y la calidad de atención del reclamo, percibido por los usuarios

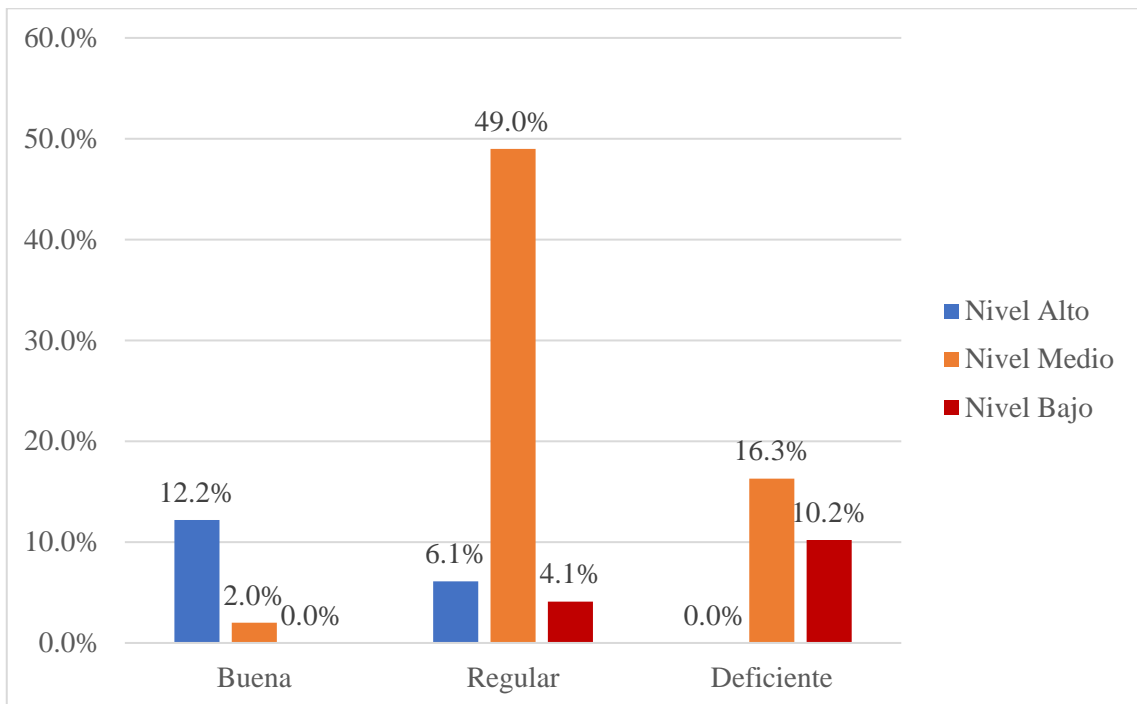


Gráfico 5. Porcentajes de la relación entre la gestión y la fiabilidad en la atención del reclamo, percibido por los usuarios

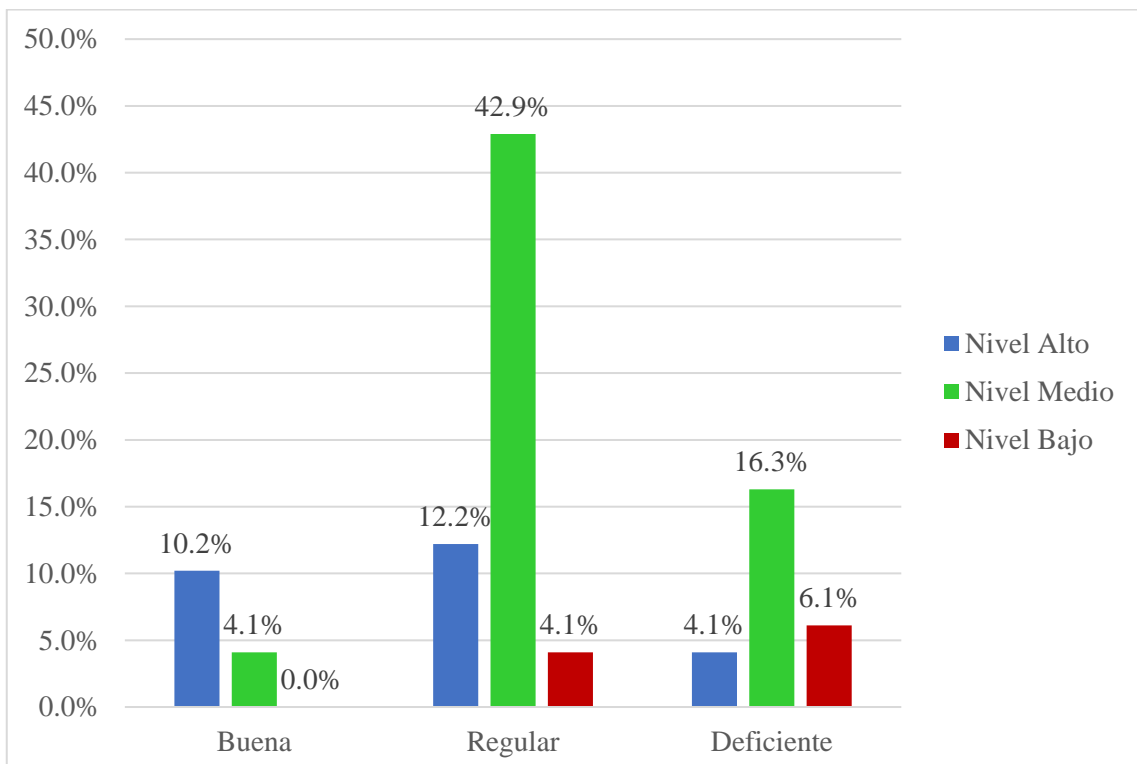


Gráfico 6. Porcentajes de la relación entre la gestión y la seguridad en la atención del reclamo, percibido por los usuarios

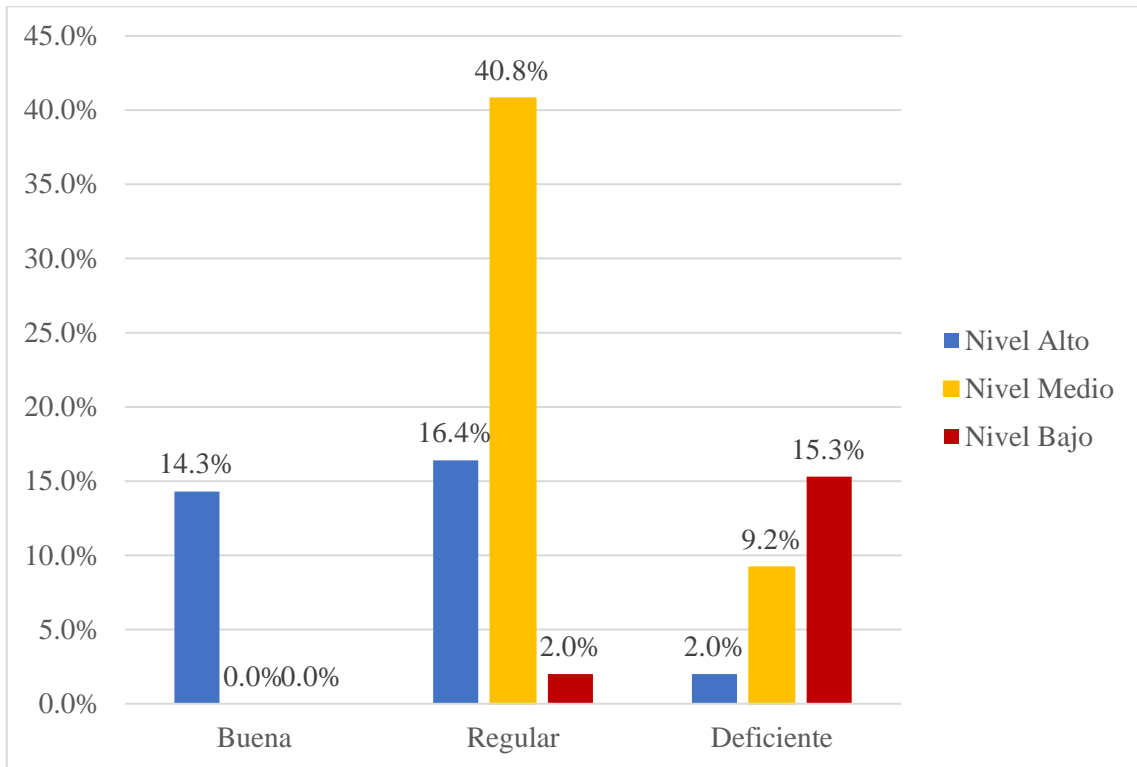


Gráfico 7. Porcentajes de la relación entre la gestión y la capacidad de respuesta en la atención del reclamo, percibido por los usuarios

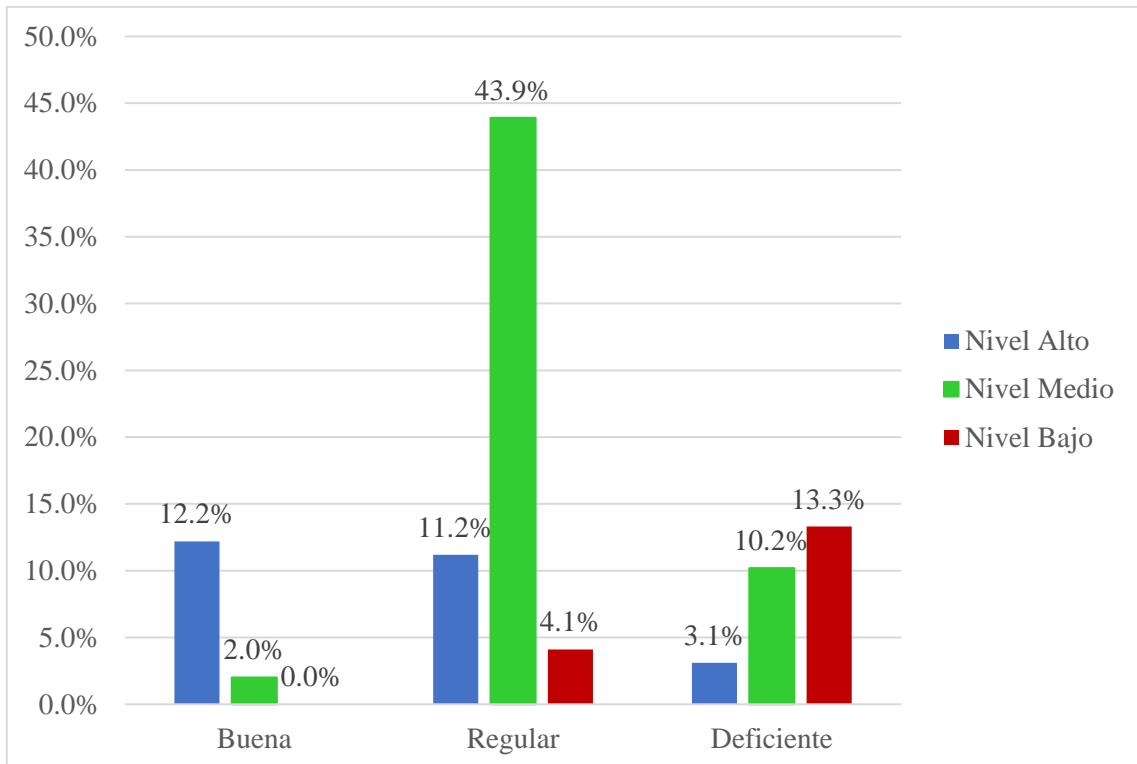


Gráfico 8. Porcentajes de la relación entre la gestión y la empatía en la atención del reclamo, percibido por los usuarios

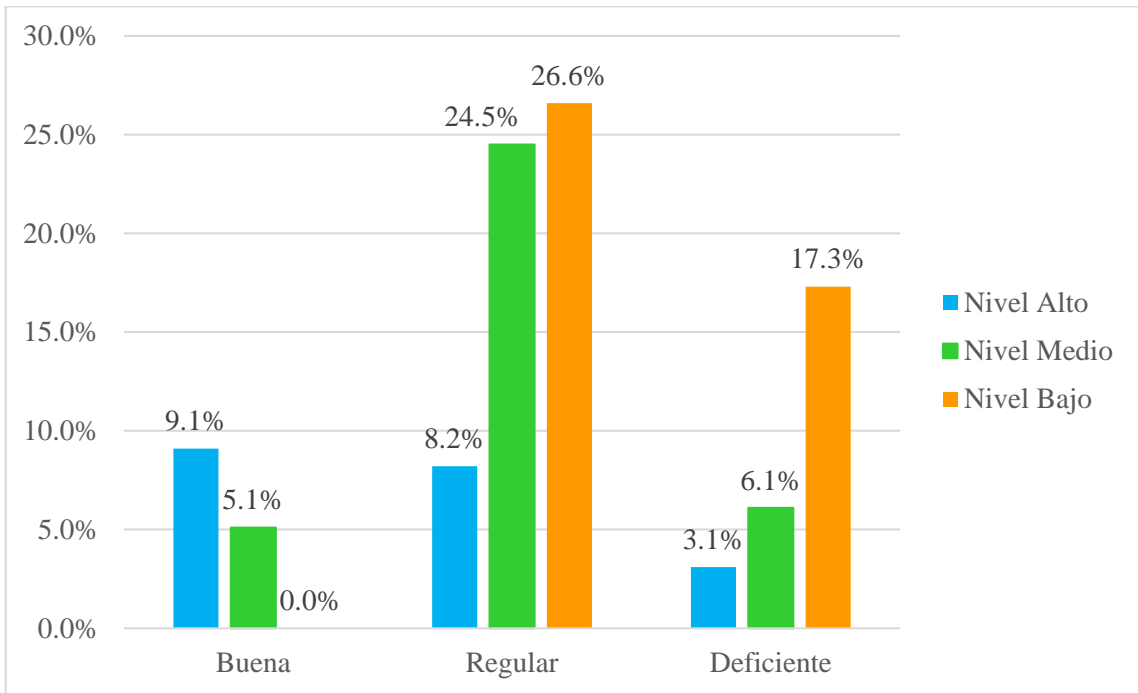
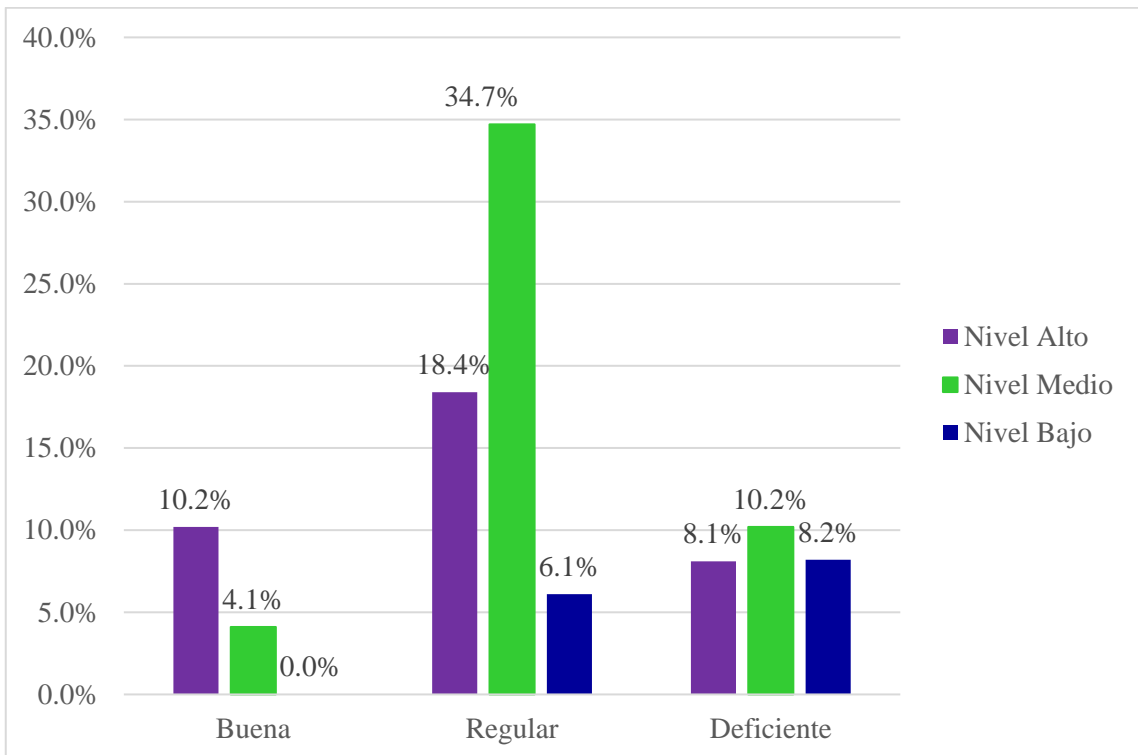


Gráfico 9. Porcentajes de la relación entre la gestión y los elementos tangibles en la atención del reclamo, percibido por los usuarios



Anexo 8. Base de datos

N°	DATOS GENERALES						GESTIÓN DEL RECLAMO										CALIDAD DE ATENCIÓN DEL RECLAMO																	
	Edad	Sexo	Nivel Educativo	Estado Civil	Proced	Motivo de reclamo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total	Calific	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Total	Calific
1	1	2	3	1	1	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	34	Regular	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	48	Medio
2	2	2	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	32	Regular	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	46	Medio
3	1	1	4	1	1	6	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	15	Deficiente	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	25	Bajo
4	2	2	4	1	1	2	5	5	4	1	1	5	1	4	4	3	33	Regular	5	5	5	4	4	5	5	1	5	5	5	5	4	5	63	Alto
5	2	2	4	1	1	1	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	33	Regular	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	43	Medio
6	2	1	3	2	1	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	Regular	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	48	Medio
7	2	2	3	1	1	6	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	33	Regular	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	45	Medio
8	2	1	4	1	1	6	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	34	Regular	4	4	4	3	4	3	3	4	1	4	4	3	4	3	48	Medio
9	2	2	3	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	31	Regular	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	49	Medio
10	2	1	4	1	1	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	28	Regular	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50	Medio
11	1	2	3	1	1	2	4	3	4	2	1	1	1	3	3	3	25	Regular	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	50	Medio
12	1	2	3	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	4	4	4	25	Regular	4	4	1	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	49	Medio
13	2	2	3	2	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	18	Deficiente	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	52	Medio
14	1	2	3	1	1	4	3	3	3	1	1	2	1	2	2	3	21	Deficiente	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51	Medio
15	1	2	3	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	3	20	Deficiente	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	52	Medio
16	2	2	4	2	1	1	4	4	4	1	1	3	1	3	3	3	27	Regular	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	52	Medio
17	1	2	3	1	1	3	4	3	4	1	1	1	1	3	3	3	24	Regular	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	49	Medio
18	2	2	4	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32	Regular	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	47	Medio
19	2	1	3	4	1	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	33	Regular	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	47	Medio
20	2	1	3	3	1	1	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	33	Regular	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	47	Medio
21	2	1	3	3	1	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	36	Regular	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	46	Medio
22	2	2	3	3	2	1	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	37	Bueno	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	46	Medio
23	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	33	Regular	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	49	Medio
24	1	1	4	3	1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	33	Regular	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	46	Medio



25	1	2	4	3	1	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	32	Regular	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	50	Medio
26	2	1	4	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	34	Regular	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	50	Medio
27	2	1	4	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	28	Regular	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	47	Medio	
28	1	2	3	1	1	1	3	3	3	2	4	2	4	3	4	3	31	Regular	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	46	Medio	
29	2	2	3	2	1	1	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	41	Bueno	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	Alto	
30	3	1	3	1	1	1	4	4	4	1	1	2	1	2	2	3	24	Regular	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	52	Medio	
31	2	2	4	2	1	1	5	5	5	1	1	1	1	3	3	3	28	Regular	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	68	Alto
32	2	2	4	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	42	Bueno	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	66	Alto
33	2	2	3	1	1	1	5	2	5	4	3	3	1	3	2	4	32	Regular	2	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	23	Bajo
34	3	2	4	4	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Deficiente	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	3	19	Bajo
35	2	2	3	1	1	2	4	4	3	4	2	2	1	2	3	1	26	Regular	2	3	3	5	2	2	3	4	2	4	4	2	2	2	40	Medio
36	2	2	4	1	1	2	2	1	1	2	1	3	1	3	3	3	20	Deficiente	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	2	3	2	2	24	Bajo
37	2	1	3	3	1	1	5	5	5	5	5	4	1	5	3	3	41	Bueno	5	4	4	5	5	5	4	2	5	1	4	3	4	4	55	Alto
38	2	2	4	5	1	2	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	16	Deficiente	4	1	3	4	5	4	3	5	1	5	3	3	3	5	49	Medio
39	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	4	19	Deficiente	3	3	3	1	3	2	2	2	1	1	4	2	2	1	30	Bajo
40	2	1	4	2	1	6	1	1	2	2	1	3	1	3	3	1	18	Deficiente	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	3	2	3	4	52	Medio
41	2	2	3	1	1	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	41	Bueno	2	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	61	Alto
42	2	2	4	1	1	4	4	5	3	1	1	2	1	2	5	4	28	Regular	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	67	Alto
43	1	2	4	3	1	6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	42	Bueno	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	64	Alto
44	2	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	12	Deficiente	4	2	2	2	1	2	2	3	1	3	1	3	3	4	33	Bajo
45	3	1	4	2	1	2	3	3	2	1	1	3	1	2	2	2	20	Deficiente	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	3	4	3	50	Medio
46	2	2	3	1	1	1	4	5	5	5	3	3	1	3	4	4	37	Bueno	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	64	Alto
47	2	2	4	3	1	2	4	1	4	2	2	2	1	3	1	2	22	Deficiente	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	49	Medio
48	3	2	3	2	1	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	19	Deficiente	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51	Medio
49	2	2	3	2	1	2	4	2	4	2	2	2	1	3	3	3	26	Regular	3	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	1	30	Bajo
50	1	2	3	1	1	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	34	Regular	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	48	Medio
51	2	2	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	32	Regular	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	46	Medio
52	1	1	4	1	1	6	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	15	Deficiente	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	25	Bajo

53	2	2	4	1	1	2	5	5	4	1	1	5	1	4	4	3	33	Regular	5	5	5	4	4	5	5	1	5	5	5	5	4	5	63	Alto
54	2	2	4	1	1	1	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	33	Regular	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	43	Medio
55	2	1	3	2	1	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	Regular	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	48	Medio	
56	2	2	3	1	1	6	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33	Regular	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	45	Medio	
57	2	1	4	1	1	6	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	34	Regular	4	4	4	3	4	3	3	4	1	4	4	3	4	3	48	Medio
58	2	2	3	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	31	Regular	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	49	Medio
59	2	1	4	1	1	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	28	Regular	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50	Medio
60	1	2	3	1	1	2	4	3	4	2	1	1	1	3	3	3	25	Regular	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	50	Medio
61	1	2	3	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	4	4	4	25	Regular	4	4	1	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	49	Medio
62	2	2	3	2	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	18	Deficiente	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	52	Medio
63	1	2	3	1	1	4	3	3	3	1	1	2	1	2	2	3	21	Deficiente	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51	Medio
64	1	2	3	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	3	20	Deficiente	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	52	Medio
65	2	2	4	2	1	1	4	4	4	1	1	3	1	3	3	3	27	Regular	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	52	Medio
66	1	2	3	1	1	3	4	3	4	1	1	1	1	3	3	3	24	Regular	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	49	Medio
67	2	2	4	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32	Regular	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	47	Medio
68	2	1	3	4	1	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	33	Regular	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	47	Medio
69	2	1	3	3	1	1	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	33	Regular	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	47	Medio
70	2	1	3	3	1	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	36	Regular	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	46	Medio
71	2	2	3	3	2	1	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	37	Bueno	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	46	Medio
72	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	33	Regular	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	49	Medio
73	1	1	4	3	1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	33	Regular	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	46	Medio
74	1	2	4	3	1	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	32	Regular	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	50	Medio
75	2	1	4	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	34	Regular	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	50	Medio	
76	2	1	4	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	28	Regular	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	47	Medio
77	1	2	3	1	1	1	3	3	3	2	4	2	4	3	4	3	31	Regular	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	46	Medio
78	2	2	3	2	1	1	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	41	Bueno	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	Alto
79	3	1	3	1	1	1	4	4	4	1	1	2	1	2	2	3	24	Regular	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	52	Medio
80	2	2	4	2	1	1	5	5	5	1	1	1	1	3	3	3	28	Regular	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	68	Alto

81	2	2	4	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	42	Bueno	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	66	Alto	
82	2	2	3	1	1	1	5	2	5	4	3	3	1	3	2	4	32	Regular	2	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	23	Bajo
83	3	2	4	4	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Deficiente	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	3	19	Bajo		
84	2	2	3	1	1	2	4	4	3	4	2	2	1	2	3	1	26	Regular	2	3	3	5	2	2	3	4	2	4	4	2	2	2	40	Medio	
85	2	2	4	1	1	2	2	1	1	2	1	3	1	3	3	3	20	Deficiente	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	2	3	2	2	24	Bajo	
86	2	1	3	3	1	1	5	5	5	5	5	4	1	5	3	3	41	Bueno	5	4	4	5	5	5	4	2	5	1	4	3	4	4	55	Alto	
87	2	2	4	5	1	2	5	1	3	1	1	1	1	1	1	16	Deficiente	4	1	3	4	5	4	3	5	1	5	3	3	3	5	49	Medio		
88	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	4	19	Deficiente	3	3	3	1	3	2	2	2	1	1	4	2	2	1	30	Bajo	
89	2	1	4	2	1	6	1	1	2	2	1	3	1	3	3	1	18	Deficiente	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	3	2	3	4	52	Medio	
90	2	2	3	1	1	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	41	Bueno	2	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	61	Alto	
91	2	2	4	1	1	4	4	5	3	1	1	2	1	2	5	4	28	Regular	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	67	Alto	
92	1	2	4	3	1	6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	42	Bueno	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	64	Alto	
93	2	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	12	Deficiente	4	2	2	2	1	2	2	3	1	3	1	3	3	4	33	Bajo	
94	3	1	4	2	1	2	3	3	2	1	1	3	1	2	2	2	20	Deficiente	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	3	4	3	50	Medio	
95	2	2	3	1	1	1	4	5	5	5	3	3	1	3	4	4	37	Bueno	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	64	Alto	
96	2	2	4	3	1	2	4	1	4	2	2	2	1	3	1	2	22	Deficiente	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	49	Medio	
97	3	2	3	2	1	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	19	Deficiente	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51	Medio	
98	2	2	3	2	1	2	4	2	4	2	2	2	1	3	3	3	26	Regular	3	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	1	30	Bajo	

Anexo 9.

Documento de autorización

 **DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE ICA**
U.E. 405 HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO-ICA
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo" 

Ica, 08 de Noviembre del 2023

NOTA N° 194-2023-HSMSI-UADI/J

SEÑOR : C.D. MONICA MENDOZA MARTINEZ
Presidenta del Comité de Calidad

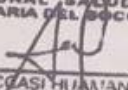
ASUNTO : BRINDAR FACILIDADES A TESISTA

REF : SOLICITUD EXP. N° 6586


Me dirijo a usted, para comunicarle que la tesista de la Maestría en Gestión de servicios de salud de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga: HEREDIA MUÑOZ, MIRTHA YSABEL, cuenta con la aprobación del Comité de Ética e Investigación del Hospital para aplicar su instrumento de investigación (encuesta a pacientes de emergencia y recopilación de datos en la plataforma de atención al usuario PAUS) de la Tesis: "GESTION DE CALIDAD DE ATENCION DEL RECLAMO, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PUBLICO DE LA PROVINCIA DE ICA, 2023", por lo que se solicita brindar las facilidades que el caso amerita.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL ICA
DIRECCION REGIONAL SALUD ICA
HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO


MAG. ANA MARIA AUCASTI HUANCOLI
JEFA DE LA UNIDAD DE APOYO A LA
DOCENCIA E INVESTIGACION

c.c. Archivo.
AMAH/J-UADI



Calle Castrovirreyna N°759
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION
Email: udocencia@hospitalsoorroica.gob.pe

Anexo 10.

Evidencia Fotográfica



