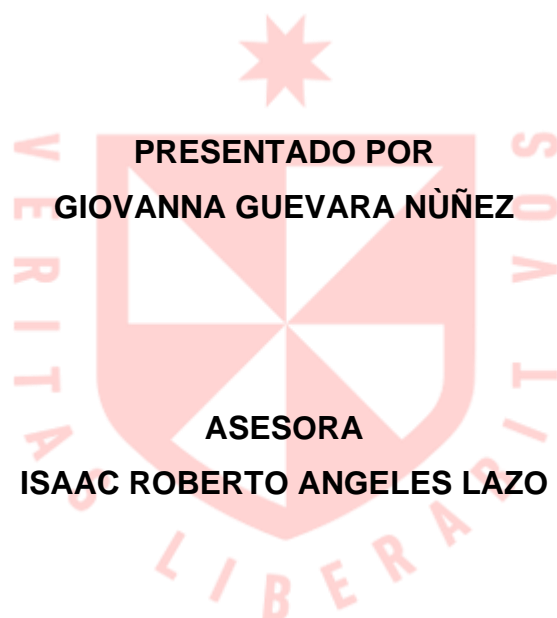




**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EN LOS SERVICIOS DE SALUD DEL CENTRO DE  
SALUD - PATRONA DE CHOTA – 2021**



**PRESENTADO POR  
GIOVANNA GUEVARA NÚÑEZ**

**ASESORA  
ISAAC ROBERTO ANGELES LAZO**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LIMA – PERÚ  
2023**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN  
LOS SERVICIOS DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD -  
PATRONA DE CHOTA – 2021**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN APLICADA PARA OPTAR EL GRADO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:  
GIOVANNA GUEVARA NÚÑEZ**

**ASESOR:  
DR. ISAAC ROBERTO ANGELES LAZO**

**GOBERNABILIDAD**

**LIMA, PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A Dios por haberme iluminado durante mis estudios y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mis padres Glicerio y Maximila por darme fuerzas para seguir adelante y a enfrentar las adversidades.

A mi esposo Norvil e hijos Perla Fiorella y Hailer Norvil por motivarme hacia la superación profesional y brindarme su apoyo incondicional.

**La Autora.**

## **Agradecimientos**

A todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, también agradezco de manera especial a mi asesor de Proyecto de Investigación al Dr. Isaac Roberto Ángeles Lazo, por su valioso aporte y seguimiento continuo para el Desarrollo de este Trabajo de Investigación.

**La Autora.**

## Índice De Contenido

Dedicatoria .....	2
Agradecimientos.....	3
Índice De Contenido .....	4
Índice de tablas .....	5
Índice de figuras .....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT .....	8
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	15
1.1. Antecedentes de la investigación.....	15
1.2. Bases teóricas .....	18
1.3. Definición de términos básicos .....	29
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	32
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	34
3.1. Diseño metodológico.....	34
3.2. Diseño muestral .....	34
3.3. Técnicas de recolección de datos .....	36
3.4. Procedimientos .....	37
3.5. Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información .....	37
3.6. Aspectos éticos.....	38
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR .....	39
4.1. Análisis descriptivo .....	39
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	62
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES.....	66
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	68

## Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de satisfacción .....	27
Tabla 2. Nivel de gestión de calidad.....	39
Tabla 3. Nivel de la dimensión planificación de la calidad.....	40
Tabla 4. Nivel de la dimensión Organización de la calidad .....	41
Tabla 5. Nivel de la dimensión Garantía y mejora de la calidad.....	42
Tabla 6. La satisfacción del usuario en los servicios.....	43
Tabla 7. Nivel de la dimensión Fiabilidad .....	45
Tabla 8. Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta.....	46
Tabla 9. Nivel de la dimensión seguridad.....	46
Tabla 10. Relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021.....	48
Tabla 11. Planificación de la calidad en relación con la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021 .....	49
Tabla 12. Organización de la calidad y su relación con la satisfacción del usuario en los servicios la satisfacción del usuario .....	50
Tabla 13. Garantía y mejora de la calidad en relación con la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021 .....	51
Tabla 14. Tabla cruzada Variable Gestión de calidad* Satisfacción del usuario .....	50

## Índice de figuras

Figura 1. Modelo SERVQUAL.....	29
Figura 2. Gestión de calidad.....	40
Figura 3. Nivel de la dimensión planificación de la calidad .....	44
Figura 4. Nivel de la dimensión Organización de la calidad.....	41
Figura 5. Nivel de la dimensión Garantía y mejora de la calidad.....	42
Figura 6. La satisfacción del usuario en los servicios.....	43
Figura 7. Nivel de la dimensión Fiabilidad.....	44
Figura. 8. Nivel de la dimensión capacidad de respuesta.....	45
Figura 9. Nivel de la dimensión seguridad.....	46



## RESUMEN

El presente estudio tuvo por objetivo determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021. Para esto se desarrolló un análisis aplicado, con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Se empleó a la encuesta como método de recojo de información, aplicada a una muestra de 93 usuarios del servicio, los cuales respondieron 2 cuestionarios de 15 preguntas cada uno, sobre cada variable de estudio. Se determinó que dentro del Centro de Salud Patrona de Chota – 2021, se presentó un nivel regular de gestión de la calidad con un 23.7% de los participantes señalando esta opción y un nivel muy deficiente de la satisfacción de los usuarios con un 25.8% de los participantes señalando esta opción, lo cual conlleva a que se presentan importantes deficiencias en el servicio prestado, así como en la percepción de este y el bienestar de la población con respecto al mismo. Se verificó que es necesario desarrollar estrategias de mejora para estas variables empleando el plan de mejora propuesto, el cual responde a las necesidades reales de los usuarios del servicio, existiendo un importante margen de mejora dentro del mismo.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, bienestar, plan de mejora

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to determine the relationship between quality management and user satisfaction in the health services of the Centro de Salud-Patrona de Chota - 2021. For this purpose, an applied analysis was developed, with a quantitative approach, descriptive correlational scope and non-experimental cross-sectional design. The survey was used as a method for collecting information, applied to a sample of 93 users of the service, who answered 2 questionnaires of 15 questions each, on each study variable. It was determined that within the Patrona de Chota Health Center - 2021, there was a regular level of quality management with 23.7% of the participants indicating this option and a very poor level of customer satisfaction with 25.8% of the participants indicating this option, which led to significant deficiencies in the service provided, as well as in the perception of this and the welfare of the population with respect to it. It was verified that it is necessary to develop improvement strategies for these variables using the proposed improvement plan, which responds to the real needs of the users of the service, and that there is an important margin for improvement within it.

Key words: Quality of service, user satisfaction, well-being, improvement plan.

# TRABAJO DE INVESTIGACIÓN APLICADA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD - PATRONA DE CHOTA - 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="https://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://spij.minjus.gob.pe">spij.minjus.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Católica de Santa María	1%

## **INTRODUCCIÓN**

### **Descripción de la situación problemática**

“La atención del sector salud es un tema que preocupa a los diferentes países, de manera que mediante las noticias diarias de varios medios de comunicación se evidencia que los centros de salud realizan una mala gestión afectando la calidad en la atención brindada a los usuarios, así pues, en el aspecto internacional en Cuba, los hospitales desarrollan una gestión integral de calidad y seguridad, basada en el método del riesgo, ya que garantiza excelentes indicadores de asistencia médica del Centro” (Roque, Guerra, & Torres, 2018).

“En Colombia, el 50% de los usuarios al acudir a un centro de salud confunden un servicio de calidad con la empatía, sin embargo, la atención médica que reciben no es de calidad, en efecto los procedimientos ejecutados son insuficientes ello como consecuencia que hace falta instaurar políticas para mejorar el área de emergencias con respecto a las necesidades que presenten los usuarios” (Pérez, Orlandoni, Ramoni, & Valbuena, 2018).

“Asimismo, el sistema de gestión de la calidad puede ayudar a controlar mejor todos los procesos internos de la organización, desde un enfoque basado en procesos interconectados; Por lo tanto, es necesario construir sobre una cultura de calidad los requisitos esenciales como el rendimiento, de manera que teniendo ello como base se brindara un buen servicio” (Hernández, Parejo, & Martínez, 2018).

“En Ecuador, el 59% de pacientes se mostró insatisfecho con la atención en el Hospital de Machala y manifestó que el personal no atendió el problema con amabilidad, ya que no tenían la capacidad de resolver problemas, no tenían buena atención y buena actitud; lo antes descrito fueron las razones más destacadas. Así pues, los trabajadores no están satisfechos con las funciones realizadas debido a que no existe un buen ambiente de trabajo y su espacio de trabajo no es suficiente, lo que se traduce en una mala calidad de servicio para los usuarios” (Palacios, Álvarez, & Ramírez, 2021).

“En el aspecto nacional, hay deficiencias de políticas en el sector salud, de manera que la calidad del servicio que brindan es mala, puesto que su gestión por procesos y resultados es ineficaz, en efecto al presentarse una emergencia

existe ineficiencia para tratar una enfermedad, y en ocasiones para dar un diagnóstico” (Salas, 2021).

“En Lima, los usuarios afirman que la calidad de servicio en los hospitales es baja en un 7.3%, de manera que la seguridad de las propios es irregular en 50.8% y con respecto a la asistencia médica está relacionada a factores externos, entre ello con la reserva de cita, pues los usuarios afirman que demora alrededor de 48 horas; por otro lado con respecto a su estructura organizacional, existen problemas de división y organización del trabajo, así como demasiados pacientes ligados al número de especialistas disponibles e insuficiente correlación entre las necesidades de atención y la prestación del servicio, de modo que la sobredemanda interna de servicios médicos sigue creciendo, mientras que la oferta de servicios no crece con la misma intensidad” (Podestá, 2018).

“En Pucallpa, de acuerdo al coeficiente de Kendall se muestra un impacto entre la gestión de calidad y el servicio que se brinda en un hospital de Amazonas de un 0.373, sin embargo, de acuerdo al coeficiente de Rho Spearman asciende a un valor de 0.518 siendo este positivo, de modo que es necesario cambiar la infraestructura del hospital ya que los más afectados son los usuarios que se atienden en la respectiva institución” (Vela, 2019).

En el aspecto local, el Centro de Salud Patrona de Chota, es un establecimiento clasificado como tal por el MINSA con categoría I-3, el cual funciona hacinado en un local alquilado, ubicado en el Jr. Santa Rosa N° 234, el mismo que tiene 23 años de existencia, pero aún no cuenta con local propio. Por otra parte, la gerencia de la Microred, indicó que el establecimiento atiende a numerosos pacientes que son referidos de 36 puestos del distrito de Chota; el mismo que tiene como propósito prevenir las enfermedades y certificar la atención de salud a los habitantes de la localidad, no obstante existen deficiencias de infraestructura, ya que algunas áreas no están bien implementadas, afectando de forma directa en la atención de los usuarios, además ellos afirman que la atención demora mucho tiempo; de modo que no hay médicos especialistas y el personal no es suficiente para cubrir la demanda de consultas ya que durante el año 2021 de enero a diciembre se atendieron 122 usuarios en las especialidades de Servicio de Obstetricia, Medicina, Odontología, Psicología y Enfermería.

El citado centro de salud está a punto de colapsar, pues no presenta las características necesarias para funcionar como un establecimiento de salud.

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

- Determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021.

#### **Objetivos específicos**

- Establecer el nivel de gestión de la calidad en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021.
- Determinar el nivel de satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021.
- Identificar la relación entre la planificación de la calidad y la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021.
- Establecer la relación entre la organización de la calidad y la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021.
- Determinar la relación entre la garantía y mejora de la calidad y la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021.
- Elaborar una propuesta de mejora en gestión de la calidad en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021

### **Justificación de la investigación**

#### **Importancia de la investigación**

Dicha investigación es preponderante, ya que contribuirá trascendentalmente en la calidad de vida de los usuarios del Centro de Salud-Patrona de Chota, en ese sentido se precisará una técnica para apreciar la calidad del servicio, concatenado con las perspectivas de las personas que le dan uso al servicio, es por ello que su relevancia está justificada en los siguientes aspectos, primigeniamente en un argumento de índole teórica, de manera que se

conceptualizan las variables para distinguir entre situaciones o contextos que son la misma parte de nuestro propio conocimiento para uso futuro, en este caso la gestión de calidad y satisfacción del usuario. Desde el punto de vista práctico, el proyecto favorecerá al establecimiento de salud, ya que podrá identificar las insuficiencias que avizoran los usuarios en cuanto a la situación problemática planteada, así pues, también se justifica metodológicamente, puesto que la indagación se ciñe al método científico, para dar soporte a la presente indagación.

Se benefician los lugareños, ya que dicha investigación esta direccionada a proporcionar mejoras en el servicio de salud, satisfaciendo necesidades propias de su naturaleza en el aspecto salubre, es por ello que se enfatiza en la calidad que este establecimiento proporcionará, de igual manera al encontrar focalizado cual es el problema, se concentrará esfuerzos en mitigar dicha fricción, para conseguir los objetivos concretados.

La inquisición se reviste de esencial importancia porque al adoptar un sistema de gestión de calidad, ello constituye decisiones estratégicas para una institución pública dedicada al servicio de la salud, que puede coadyuvar a concretar nuevas formas de desempeñar el servicio mejorando trascendentalmente el desempeño general proporcionando una base sólida a favor de la comunidad, ya que ofrecerá un servicio de calidad repercutiendo en la satisfacción de los usuarios al percibir dichas mejoras en la atención, impactando en su calidad de vida.

El desarrollo de la investigación responde al interés profesional por tratar de determinar si existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021.

### **Viabilidad de la investigación**

La exploración investigativa es posible gracias a la disponibilidad de recursos humanos que direccionan y organizan mi investigación, asimismo cuento con los recursos necesarios en cuanto al acceso, en mi trabajo me permiten acceder satisfactoriamente a las personas que son parte de esta problemática para conseguir la información, así como el acceder a documentación idónea para sostener mi información y el desarrollo del mismo en fuentes fidedignas que

respalden con objetividad mi presente investigación, con respecto a los recursos logísticos que básicamente son aquellos por los que puedo obtener material informativo necesario con el que se debe contar indudablemente, además de contar con la logística humana; por otro lado, los recursos pecuniarios son primordiales para la disposición de acciones que son propias de una indagación, para poder realizar el proyecto de investigación, por ende para la consecución de toda el proceso de inquisición se deben tener en cuenta cada uno de los recursos sugeridos, para un buen resultado.

En la disponibilidad de tiempo, se ha preponderado realizar una organización en mis horarios, para poder establecer, las horas de estudio, investigación, redacción, consultas, diversificando cada una de las perspectivas necesarias para un óptimo desarrollo del trabajo de investigación, por consiguiente se consideró que si era viable, debido a que se han tomado en cuenta que cada uno de los factores importantes pudieran afectar el proyecto, empero se han superado cada uno de ellos considerando inicialmente el aspecto económico, técnico, legal, planeamiento, así como el estudio de campo, para discurrir el éxito del Proyecto de Investigación.

Por ende se ha tenido en cuenta realizar un análisis previo de cada uno de los procedimientos a seguir, para concretar dicha investigación, haciendo una evaluación de la problemática para revisar su viabilidad, considerando los aspectos técnicos y operativos resolviendo en una decisión positiva, respecto a ello se garantizará su factibilidad durante el desarrollo de la investigación, teniendo en cuenta si los gastos a realizarse, están justificados con el tema a investigarse, con el objeto de brindar aportes informativos óptimos para la sociedad.

### **Limitaciones del estudio**

No existió limitación alguna ni impedimento al desarrollo del Proyecto de Investigación.



## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes de la investigación

“Desde la perspectiva internacional (Watson, F; Uchizi, P; Okapi, M; Chibatata, C; Mbakaya, B; Kamudumuli, P; Tsung-Shu, W; Bornwell, A, 2022) realizaron un artículo con la finalidad principal de evaluar la satisfacción del paciente en un hospital terciario en el norte de Malawi para comprender el estado actual. La metodología que se empleó fue cuantitativa, utilizando como técnica de estudio a la entrevista y como instrumentos cuestionarios con escala de Likert. Los resultados demostraron que la satisfacción general del paciente fue del 8,4 % (IC del 95 %: 5,2 – 12,9 %). La satisfacción de la paciente autoevaluada fue del 8,9 % (IC del 95 %: 5,5 - 13,4 %). No existió una asociación significativa entre la satisfacción general del paciente y todas las variables predictoras evaluadas; llegando a la conclusión que los niveles de satisfacción de los pacientes fueron muy bajos”.

“ (Adjei, D; Shao, M; Cheteu, T; Miaomiao, Z; Nkondjock, V; Wu, Q, 2021) tuvieron como objetivo examinar los porcentajes de satisfacción con los múltiples resultados definidos e identificar el sistema de salud clave y factores demográficos relacionados con satisfacción de las mujeres. Este estudio utilizó el método SERVQUAL, con datos de mujeres entre 15 y 49 años. Los resultados demostraron que, de forma independiente, la educación y la religión se asociaron significativamente con la confiabilidad del servicio, la satisfacción general y la capacidad de respuesta y la opción de pago también se asoció con la capacidad de respuesta y tangibilidad. En conclusión, el sistema eficiente de prestación de servicios debe ser integrado y fortalecido por la gestión hospitalaria para aumentar la satisfacción del paciente”.

“Fernández (2021) desarrolló un estudio con la finalidad de evaluar las particularidades de los SGC implementados en los Centros de Personas Adultas en el país español, empleando una metodología de tipo aplicada, método cuantitativo y de nivel correlacional. Los resultados manifestaron que la implementación de los SGC se vincula con mejorar la calidad para dichas entidades; en conclusión, se determinó que la satisfacción de usuario se basó esencialmente en el ámbito sanitario, administrativo y en la administración del

talento humano, orientando hacia otro enfoque sobre las interacciones entre los usuarios y carencias educacionales”.

(Umoke, M; Ifeanachor, P; Nwimo, I; Nwalieji, C; Onwe, R; Ifeanyi, N; Samson, A, 2020) publicó un artículo de investigación que tuvo como propósito establecer el vínculo entre satisfacer a los usuarios con el grado de calidad de los servicios otorgados en la entidad sanitaria del estado de Ebonyi, situado al sureste de Nigeria. La metodología empleada se enfocó hacia un diseño de estudio descriptivo - transversal con una muestra de cuatrocientos pacientes los mismos que se les aplicó un cuestionario como parte de la recopilación de datos. Los resultados indicaron que, el 39,5% fueron usuarios masculinos y 60,5% fueron de sexo femenino; considerando que se encontraron satisfechos en el aspecto de tangibilidad fue de 2,67 y fiabilidad fue de 2,84 siendo un grado aceptable y muy satisfechos con la capacidad de respuesta con 3,06, seguridad fue de 3,07 y empatía fue de 3,12. Llegando a concluir que mayor al 71% de los usuarios se encontraron en el grado satisfactorio hacia la calidad en las prestaciones brindadas”.

“Nguyen y Nagase (2019) desarrollaron un estudio que tuvo como finalidad la investigación por medio de influir la gestión de la calidad total en un centro de salud enfocado en la calidad del servicio percibida y satisfacción del paciente. La metodología empleada fue el método SERVQUAL y de nivel correlacional, empleando cuestionarios como instrumentos enfocados a una muestra de 20 usuarios del área de medicina general. Lo arrojado demostró que la gestión de la calidad total ha tenido un efecto significativo entre la calidad en la prestación percibida y la satisfacción del paciente teniendo implicaciones significativas dentro de la atención médica. Llegando a concluir que, la calidad del servicio percibida influyó de manera positiva en satisfacer al paciente”.

“Así mismo a nivel nacional, Cervantes (2021) en el estudio realizado tuvo como finalidad establecer el vínculo entre la gestión de calidad de las prestaciones y la satisfacción del usuario del C.S Aparicio Pomares situado en la ciudad huanuqueña. Considerando una metodología de nivel descriptiva, con un diseño no experimental orientando un cuestionario a la muestra de 180 pacientes. Los resultados demostraron que, existió una disconformidad respecto a las prestaciones brindadas, pues la persona a cargo del nosocomio no brinda

atenciones óptimas. Llegando a concluir que existe una relación positiva entre ambas variables, es decir que si la calidad de servicio incrementa lo mismo ocurrirá con la variable vinculada en el C.S Aparicio Pomares”.

“Paredes (2020) realizó una investigación con la finalidad de establecer el vínculo entre la calidad de atención, satisfacción del usuario y dimensiones respectivamente. El método empleado fue cuantitativo, no experimental – transversal, correlacional; orientado hacia una muestra de 148 usuarios entre hombres y mujeres. Los resultados procesados mediante el software estadístico SPSS.25, demostraron que obtuvieron una confiabilidad igual a 0.996 considerando a la fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelizar estando correlacionados significativamente y de manera directa con satisfacciones de los usuarios externos. Por lo tanto, se llegó a concluir que los vínculos entre ambas variables se determinaron positivas y significativas dentro del estudio”.

“Febres y Mercado (2020) en su investigación sobre la finalidad de la determinación entre satisfacer la calidad de las prestaciones de los usuarios en consulta externa sobre el departamento de medicina interna del nosocomio DAC en la ciudad de Huancayo. Considerando la metodología cuantitativa, no experimental – transversal, en el que empleó el método SERVQUAL, de corte longitudinal, con una población conformada por 292 pacientes que se encontraban recibiendo atención médica. Obteniéndose como resultados que el satisfacer de forma general se consignaron hacia un 60,3% y existe un elevado nivel insatisfactorio obteniéndose dimensiones de elementos tangibles con un 55.8% de insatisfacción, continuando a la capacidad de respuesta con un 56.8% insatisfechos. Llegando a concluir que debe existir una implementación de las tácticas en la mejora de las prestaciones de atención con la finalidad de continuar una proporción en atenciones”.

“García (2018), desarrolló una investigación con la finalidad de establecer que la gestión en la calidad infiere en satisfacer a los usuarios de UCI del nosocomio de la PNP. Considerando una metodología de nivel explicativo, de tipología aplicada, con un diseño ex post facto, con la muestra de 50 usuarios en administración; con 118 usuarios. Con resultados demostrados hacia el 22% que no se encontrarán de acuerdo con la gestión de calidad, el 55% estuvieron conformes con la efectividad de los servicios en salud, un 69% de los usuarios

consideraron que existe una pertinente utilización de los ambientes y digitalización médica a nivel en la UCI. En conclusión, la gestión de calidad fue en su mayoría significativa, manteniendo satisfacer a sus usuarios”.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Gestión de calidad**

La gestión de calidad comprende la conglomeración de tareas planificadas para direccionar y controlar a las entidades siendo relativo a la calidad, tiene como objetivo evitar posibles errores que se pueden suscitar durante los procesos de producciones y prestaciones consignadas por medio de él. En este enfoque no se centra en calidad si no se considera la satisfacción recepcionada por parte de los usuarios al plantear tácticas para ejecutarlas a favor de la entidad (Mina, 2019).

En el sector salud se comprende la gestión de calidad como un conjunto de elementos interrelacionados y tienen por objetivo contribuir, regular y brindar asistencia técnica a las organizaciones del sector y las dependencia del sector público comprendida en niveles descentralizados en el país, en ese contexto permite mejorar las condiciones de los diversos trabajadores del sector articulando medios para una mejor organización logrando resultados satisfactorios para la organización (Lazo & Santivañez, 2018).

Desde otra perspectiva, la gestión de calidad es uno de los componentes relevantes en el enfoque institucional teniendo por finalidad determinar y aplicar la política de la calidad, con fines y responsabilidades dentro del marco del SGC llevándose a cabo por medio de planificar y garantizando fiabilidad que permite un mejoramiento de calidad generando un nivel de satisfacción en los actores involucrados el cual permite un mejor desarrollo de la organización en un corto plazo (Ministerio de salud, 2018).

La gestión de calidad en el rubro de servicios se orienta por diversos motivos debido al escalamiento de las corporaciones por contener elementos diferenciadores en el posicionamiento de las organizaciones cubriendo necesidades del cliente. Debido a ello es un elemento indispensable porque permite a las organizaciones la mejora continua que incorpora la prevención,

tendencia a la eficacia y eficiencia que se alinea con la consecución de los objetivos organizaciones que cooperan en la toma de acciones en los procesos (Zavala & Velez, 2020).

#### 1.2.1.1. Principios de la gestión de calidad

Dentro de los principios de la gestión de la calidad comprende los siguientes:

- **Enfoque al usuario:** Este principio se enfoca en entidades que dependen de usuarios, es por ello que, se debe procurar entender qué necesidades requieren y cuáles se proyectan a los pacientes para lograr satisfacer las demandas específicas y así se logren cumplir las expectativas, esto dependerá básicamente del nivel de las atenciones que reciban los usuarios (Ministerio de Salud, 2016).
- **Liderazgo:** Por otro lado el liderazgo es un proceso el cual que se caracteriza por involucrar a individuos de una determinada área influyendo con el fin de generar cumplir con metas, motivando y apoyando directa o indirectamente a compañeros que laboran con motivación; de esta manera aporta al ambiente laboral para reforzar características de mejora en las entidades (Castillo, 2019).
- **Participación del personal:** Con el personal que cuenta los centros de salud en todas sus áreas y niveles esencialmente dentro del desarrollo en la organización, visto de ese modo con compromisos posibilitando la utilización de competencias y conocimientos el cual permite que los servicios brindados generen mayor confianza en la atención a los pacientes, propiciando un mejor estado emocional para los actores involucrados (Hernández, Cruz, & Orozco, 2019)
- **Enfoques basados en procesos:** Los resultados anhelados se concretan de forma eficiente al denotar actividades y recursos gestionados en los procesos, en ese sentido los enfoques basados en un proceso garantizan una mejor continuidad de las actividades, es por ello que, resultan relevantes ejecutar una gestión adecuada que permita una atención personalizada a los pacientes (Rivero, 2019).
- **Enfoque sistemático para la gestión:** Este principio consiste en identificar, comprender para luego gestionar de manera eficiente los

procesos que se encuentran interrelacionados dentro de un determinado sistema, lo cual contribuye permite una mejor eficacia y eficiencia dentro de la organización permitiendo alcanzar sus logros dentro de un tiempo establecido generando cumplir con los objetivos de la organización (Ministerio de Salud, 2016).

- **Mejora continua de la calidad:** La mejora continua de la calidad permite generar un buen desempeño dentro de la organización, lo cual se enfoca en propiciar los estándares técnicos, humanos y administrativos de la organización, es por ello que una mejora continua dentro de la organización permite generar cambios dentro de la organización con el objetivo de obtener mejores resultados y cumplir con las expectativas de las metas planteadas (Quenta, 2018).
- **Toma de decisiones basadas en evidencias:** Se encuentra enfocada en la certeza de evidencias que presentan para considerar decisiones que se ajusten a la realidad en la gestión de la calidad. Inicialmente se plasma por medio de lograr excelentes resultados que se tienen en cuenta la data confiable alcanzada, que permiten enfocarlo a buenas decisiones que se concretan en un tiempo pertinente (Rodríguez, Villafáfila, & Sastre, 2019).
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes en la generación del valor, estas relaciones permiten cambios dentro de la organización con el objetivo de alcanzar los objetivos en un corto plazo (Ministerio de Salud, [MINSAL], 2017)

#### 1.2.1.2. Políticas Nacionales en la atención de Salud

La política Nacional de salud se encuentra comprendida de la siguiente manera (Ministerio de Salud, 2010).

- **Primera política:** La autoridad sanitaria debe garantizar una atención de calidad por medio de las organizaciones y las empresas que brindan servicios de salud a la ciudadanía.
- **Segunda política:** Las autoridades sanitarias tienen el objetivo de informar y rendir cuentas a la población sobre la atención que reciben los ciudadanos en las atenciones médicas.

- **Tercera política:** Las autoridades sanitarias tienen el deber de difundir las buenas prácticas de atención que brindan las diversas organizaciones e incentivar a brindar servicios de calidad.
- **Cuarta política:** Las autoridades sanitarias se deben enfocar en promover la difusión del conocimiento científico, del mismo modo deben generar una mejor tecnología para una atención de calidad.
- **Quinta política:** Las autoridades deben asignar los recursos necesarios para que se logre cumplir las políticas nacionales de calidad garantizando un cumplimiento de las políticas de calidad.
- **Sexta política:** Las organizaciones proveedoras de salud se enfocan en dirigir e implementar una política nacional de calidad, por medio de procesos organizados para un desarrollo de calidad.

#### 1.2.1.3. Gestión de calidad hospitalaria

La gestión de la calidad en el sector hospitalario dentro de territorio peruano se considera como no equitativo y transversal porque existen diversas dependencias que administran la salud de los ciudadanos desde el MINSA, establecimientos de las FA, PNP, FAP, entre otros; logrando proporcionar atenciones para el bienestar y cubrir sus expectativas de los usuarios. Es por ello que, la gestión de los nosocomios en el país no cuenta con las mismas características y condiciones para cubrir su finalidad, se encuentran realidades diversas pues presentan desde entidades sin implementación de equipamiento, carencia de personal, entre otros factores determinantes de la insatisfacción de los usuarios (Flores & Barbaran, 2021).

Desde perspectiva de (Jabalera, Pons, Gómez, & Castillo, 2019), considera que la gestión de calidad sanitaria se encuentra en constantes cambios desde las visiones tradicionales anteceditas, generando una participación de pacientes y familias que lo rodean en el desarrollo en la salud, es por ello que involucra diversas perspectivas negativas respecto al conocimiento de optimización en cada uno de los procesos.

#### **1.2.1.4. Dimensiones de la gestión de calidad**

##### **a. Planificación de calidad**

Una planificación de calidad permite definir las políticas y los objetivos de calidad que se desean alcanzar, para lo cual se articulan esfuerzos de compromiso y participación para la implementación de un sistema de gestión de calidad en el sector salud, una buena planificación involucra desde el nivel directivo hasta el nivel operacional, esto implica un esfuerzo corporativo referido no solo a la definición de los objetivos y políticas, diseño y formulación de estrategias, sino también a su despliegue efectivo de todos los niveles e instancias del sistema de salud, así como su efectiva implementación, es por ello que en una gestión estratégica se establecerán los lineamientos sobre el cual se deberá proceder a la adecuada descentralización, es por ello que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos trazados lo cual es fundamental para cumplir con las metas trazadas (Ministerio de Salud [MINSAL], 2017).

##### **b. Organización de calidad**

La organización de calidad implica realizar un diseño organizacional el cual tiene por objetivo diseñar un conjunto de estrategias para lograr organizaciones con altos estándares de calidad, la calidad institucional se alcanza y se mantiene cuando se torna en una práctica habitual de los establecimientos de la industria, la cual es sostenible cuando existe suficiente conocimiento, compromiso y recursos para aplicarla, utilizar, adaptar, apoyar y continuar desarrollando procesos para asegurar y mejorar la calidad en salud, en ese sentido una organización de calidad se encuentra comprendida por Direcciones del Minsa, ESSALUD, Sanidad de FF.AA y Policía Nacional (Ministerio de Salud [MINSAL], 2017).

Una organización de calidad permite que los organismos logren alcanzar los objetivos planteados mediante estrategias de liderazgo haciendo uso de los recursos que cuenta la organización, es por ello que una organización de calidad involucra diversos aspectos que conllevan a mejorar sus diversas condiciones y debe estar siempre orientada a reconocer los requerimientos de



los usuarios y los criterios fundamentales para el cumplimiento de un procesos comunicativo asertivo con todos los actores involucrados.

### **c. Garantía y mejora de la calidad**

Los aspectos de mejora de la calidad implican un procedimiento en el cual se involucra un sistema de gestión de calidad el cual se encuentra ligado a una búsqueda de un alto nivel de excelencia sobre la fase de estrategias que van direccionadas al cumplimiento de objetivos dentro de la organización, en ese contexto, el proceso de mejora continua de la calidad aumenta la capacidad de una organización para atender a los usuarios aumentando los niveles de satisfacción a través de un mejor desempeño, logrando así las metas organizacionales. (Del Carmen, 2019).

Por otro lado las organizaciones de la salud deben implementar estrategias de mejora continua dando mejores respuestas a las exigencias de los usuarios convirtiéndolos en un objetivo primordial, es por ello que el personal de salud debe estar capacitado para ofrecer servicios de salud de calidad, donde se garantice una atención de calidad para cada uno de ellos y logren alcanzar la calidad de vida deseada (Paredes, 2020).

#### **1.2.2. Satisfacción del usuario**

La satisfacción de los usuarios se reconoce como la sensación de placer que resulta de una comparación de experiencias respecto a lo brindado por la oferta hacia una demanda exigente esperando resultados esperados que cubran las expectativas de los beneficios previos (Kotler y Armstrong, 2012), como se citó en (Hernández, Rojas, Prado, & Bendezu, 2019).

Así mismo, la satisfacción del usuario externo se enfoca hacia niveles de cumplimiento por parte de la entidad que presta servicios, considerando expectativas y percepciones que se manifiesten en el servicio que establece la oferta (Hospital Victor Larco Herrera, 2021).

Del mismo modo, la satisfacción del usuario es uno de los factores que tienen importancia para la evaluación de los servicios en la salud comprendiendo de esta forma las expectativas y necesidades son de índole personal involucrando valores que comprenden los requerimientos del usuario para ser atendidos con un mismo enfoque que cubre la demanda (Montalvo, Estrada, & Mamani, 2020).

Para medir la satisfacción del usuario es un reto para las entidades médicas se encuentran a cargo pues se trata de combinar las carencias con percepción del usuario, establecen expectativas y experiencias generales sobre la atención. Siendo importante emplear instrumentos como cuestionarios, entrevistas, entre otros; que son empleados para comprender la experiencia y realizar un cuestionario sobre la satisfacción (Aspajo, 2018).

#### **1.2.2.1. Elementos que conforman la satisfacción del usuario**

Al momento de otorgar un servicio tiene que considerarse aspectos fundamentales que logra cubrir la satisfacción del usuario, en el caso del sector salud se orienta al proceso cognitivo evocado a una información, mediante las expectativas del usuario y lo brindado por el personal de la entidad de salud considerándolo como percepción (Becerra-Canales & Condori-Becerra, 2019). Así mismo, se consideran tres elementos indispensables, mencionando a continuación:

- El rendimiento percibido, se enfoca hacia lo visualizado por el usuario considerando factores después de la adquisición del producto o servicio, de esta forma parte del resultado al momento de la adquisición (Becerra-Canales & Condori-Becerra, 2019).
- Expectativas, refleja la esperanza de atención por parte del paciente en el centro sanitario, de esta manera se va a determinar si la expectativa es positiva o negativa (Becerra-Canales & Condori-Becerra, 2019).

#### **1.2.2.2. Modelos sobre la satisfacción al usuario**

##### **a. Modelo Kano de satisfacción al usuario**

El modelo Kano comprende necesidades de los usuarios vinculados con la calidad del servicio, facilitando el diseño de los procesos centrados en los ciudadanos. Este tipo de modelo se enfoca en la identificación y clasificación de los atributos correspondientes a la influencia de la satisfacción de los clientes en seis categorías (García, Diego; Torres, Víctor; Palmero, Magda; Sharon, Annet; Villanueva, Amanda; Gonzáles, Ana, 2021).

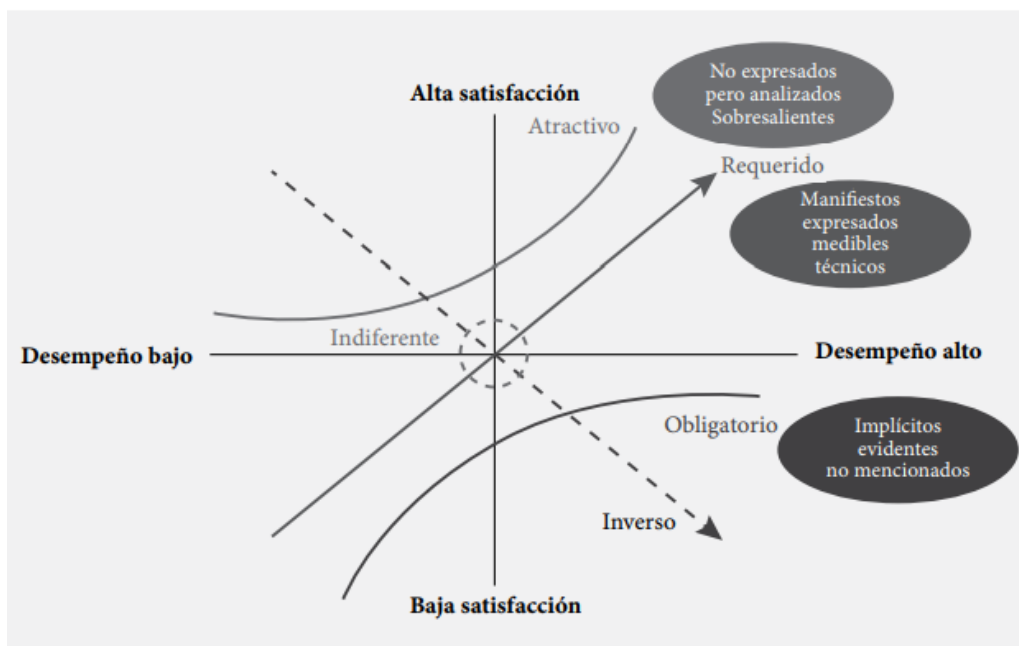
La primera categoría es Imprescindible (Must), refiere a necesidades básicas de la calidad del producto existiendo carencia de insatisfacción del cliente siendo extrema y viceversa; la segunda categoría es Atractivo (attractive), incrementa

la forma importante de la satisfacción del usuario, cuando existe la ausencia de este componente incrementa la insatisfacción (García, Diego; Torres, Víctor; Palmero, Magda; Sharon, Annet; Villanueva, Amanda; Gonzáles, Ana, 2021).

La tercera categoría es Unidimensional (Performance), se enfoca cuando la satisfacción está enfocada proporcionalmente a su realidad; la cuarta categoría es Inverso (Reserve), consigna a tributos inversos que reducen la satisfacción del usuario; la quinta categoría es Indiferentes (Indifferent), se enfoca a sucesos que no producen efectos directos para cumplir con las expectativas del usuario (García, Diego; Torres, Víctor; Palmero, Magda; Sharon, Annet; Villanueva, Amanda; Gonzáles, Ana, 2021).

La sexta categoría es Cuestionable (Questionable), se enfoca hacia contradicciones entre los propios usuarios, enfocándose por diferencias reales en las opiniones grupales que son generados por un mal planteamiento de las interrogantes que generan resultados contradictorios (García, Diego; Torres, Víctor; Palmero, Magda; Sharon, Annet; Villanueva, Amanda; Gonzáles, Ana, 2021).

Estas funciones determinan la siguiente escala de satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención:



### **a.1. Niveles de satisfacción**

El nivel de satisfacción, se considera al momento de recibir la atención por parte de la primera línea de atención médica. Se puede establecer como insatisfacción al no cubrir su expectativa, satisfacción al momento de coincidir con lo esperado y de complacencia al momento de cubrir totalmente a más su expectativa (Gil, 2020).

Así mismo, la intensidad de las actitudes son componentes que refieren la fuerza de la efectividad que mide la intensidad de lo que siente la persona enfocándose hacia favorecer o no a la institución que presta el servicio. De esta manera se considera que el servicio es un conglomerado de acciones e interacciones de manera personal e institucional que diseña la satisfacción ante las carencias de los usuarios, en el caso de salud se enfoca hacia cubrir la perspectiva médica al concurrir a dicha institución (Álvarez & García, 2021).

Para ello emplean parámetros como parte de medir la satisfacción de los usuarios, conceptualizando a continuación.

- a) Satisfacción amplia, hace referencia a cuatro ejes fundamentales que se considera como parte del diagnóstico satisfaciendo a gran escala al usuario que accede servicios médicos y puede calificar de acuerdo a su perspectiva teniendo en consideración lo recibido, así mismo se considera al SERVQUAL como parte del enfoque (Gil, 2020).
- b) Satisfacción moderada, establece tres parámetros como parte de la satisfacción del usuario y se califica la concordancia de por lo menos la mayoría de dimensiones del servicio prestados en una IPRESS, considerando aspectos como el trato amable, personalizado y cordial, personal preparado y con alta disposición a atender adecuadamente al público (Gil, 2020).
- c) Insatisfacción leve, considera dos puntos como parte de las expectativas de los usuarios haciendo esfuerzos para cumplir a cabalidad, sin embargo, no logran el objetivo ocasionando insatisfacción en el usuario, puesto que la atención se adecúa a las nuevas reformas de atención al usuario o asegurado (Gil, 2020).
- d) Insatisfacción severa, considera como eje primordial el atender de manera pésima al usuario considerando niveles de inconsistencia de gran magnitud,

de esta forma orienta al usuario a manifestar su descontento por medio de recursos que brinda como parte de la atención (libro de reclamaciones, quejas públicas sobre atención), expresándose de forma pésima ante la institución (Gil, 2020).

De esta manera se consideran parámetros como parte de la puntuación obtenida por medio de la recopilación de información, siendo un referente a considerar desde la perspectiva del estudio.

**Tabla 1. Niveles de satisfacción**

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Porcentajes</b>
Insatisfacción severa	0% a 25%
Insatisfacción leve	26% a 50%
Satisfacción moderada	51% a 75%
Satisfacción amplia	76% a 100%

Nota. Adaptación de Gil (2020).

#### **b. Modelo SERVQUAL**

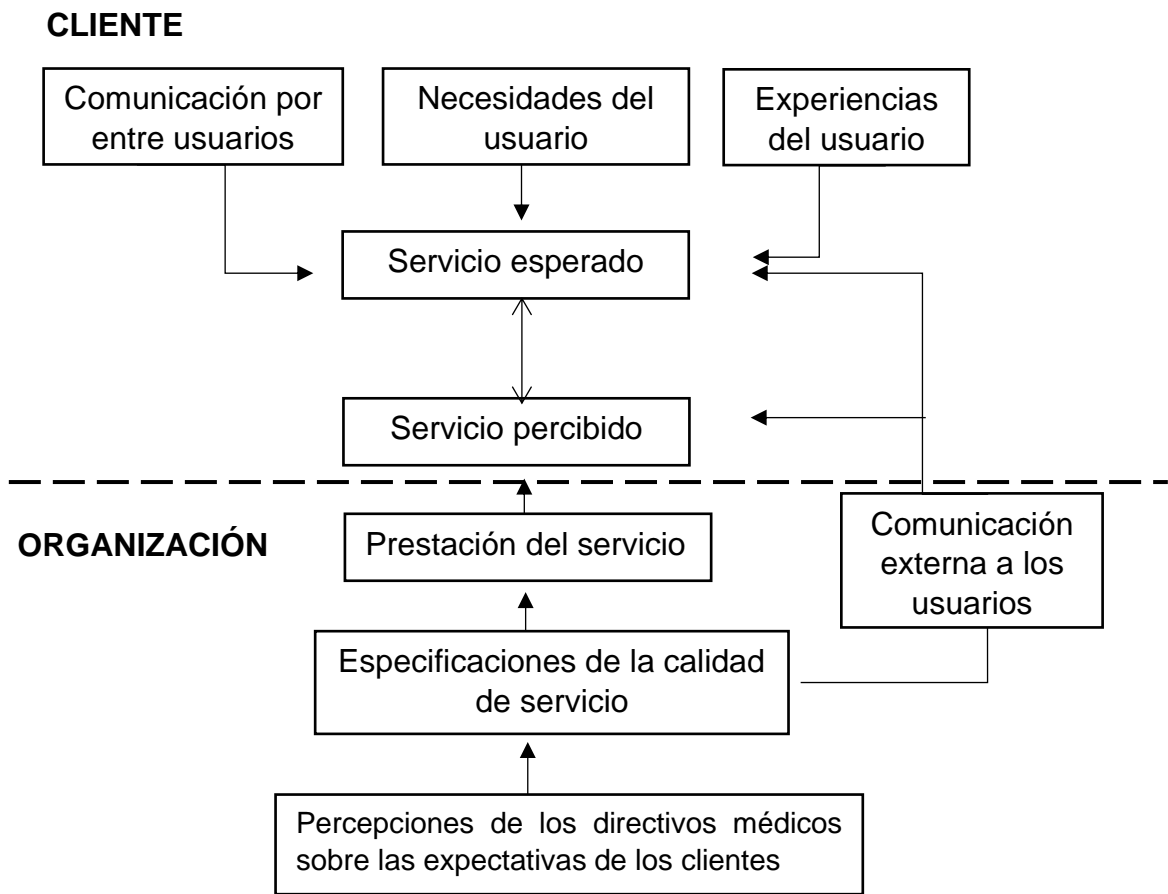
Son criterios que se establecen para valorar la calidad en el servicio recibido por parte de los usuarios, de acuerdo a estos enfoques se logra obtener resultados que aporten en la mejora y tomen acciones oportunas dentro del establecimiento para que refleje a los usuarios que cotidianamente concurren a ser atendidos con las características que requieren (Parasuraman et al., 1985, citado (López, Edith; Castañón, Alberto; Sifuentes, María; Flores, Consuelo; Helmes, Leticia; Vaillard, Esther; Lucero, Rebeca, 2018).

De esta manera la función primordial de Parasuraman, Zeithaml y Berry consideran que el desarrollo del SERVQUAL se enfoca a dos aspectos relevantes como Service (Servicio) y Quality (calidad) al ser instrumentos que miden la calidad considerándose como una de las herramientas multidimensional forma parte de la evaluación en la percepción del servicio (Caballero, Kenny; Vallejo, Pablo; Barreto, Paola; Simancas, Ricardo; Cárdenas, Silvia; Romero, Margarita, 2018).

El modelo Servqual establece cinco dimensiones que visualizan diversas perspectivas dentro de un servicio.

- a) Elementos tangibles, se enfoca hacia la apariencia externa del establecimiento considerándose la fachada, equipamiento del personal, materiales de implementación respecto a la entidad prestadora de servicios en salud (López, Edith; Castañon, Alberto; Sifuentes, María; Flores, Consuelo; Helmes, Leticia; Vaillard, Esther; Lucero, Rebeca, 2018).
- b) Fiabilidad, refiere hacia la habilidad de la realización del servicio respecto al modo oportuno y fiable por parte del servicio, enfocándose que el usuario externo asuma que la prestación está correctamente enfocada (López, Edith; Castañon, Alberto; Sifuentes, María; Flores, Consuelo; Helmes, Leticia; Vaillard, Esther; Lucero, Rebeca, 2018).
- c) Empatía, se enfoca hacia la atención personalizada dentro de la organización teniendo en cuenta que asume la comprensión de emociones y perspectivas de acuerdo a la realidad obtenida (López, Edith; Castañon, Alberto; Sifuentes, María; Flores, Consuelo; Helmes, Leticia; Vaillard, Esther; Lucero, Rebeca, 2018).
- d) Capacidad de respuesta, comprende la disposición de acciones de manera rápida para apoyar a los pacientes y proporcionarles un servicio efectivo de acuerdo a lo que solicita el usuario en temas de su salud (López, Edith; Castañon, Alberto; Sifuentes, María; Flores, Consuelo; Helmes, Leticia; Vaillard, Esther; Lucero, Rebeca, 2018).
- e) Seguridad, es parte de generar información oportuna al paciente sobre los conocimientos y acciones por parte del personal generando credibilidad durante la atención médica (López, Edith; Castañon, Alberto; Sifuentes, María; Flores, Consuelo; Helmes, Leticia; Vaillard, Esther; Lucero, Rebeca, 2018).

Figura 1. Modelo SERVQUAL



Nota. Adaptado (Zeithaml, V.; Parasuraman, A; Berry, L, 2001).

### 1.3. Definición de términos básicos

- **Calidad:** Es el aspecto que demuestra la eficiencia de los servicios al dar una respuesta frente a los problemas de los clientes o público objetivo, en aspectos de efectividad, oportunidad, seguridad y eficiencia con el objetivo de obtener los resultados deseados, (MINSa, 2020).
- **Servicio de salud:** Según Mejías (2019), es la atención sanitaria que se le brinda a cada persona, asegurando los procesos de diagnóstico y terapéuticos con mayor pertinencia para lograr una buena atención sanitaria.
- **Centro de salud:** Se hace referencia a establecimientos que tienen la función de brindar los cuidados para la salud, este término incluye tanto

hospitales, clínicas y todos los demás establecimientos de salud (MINSA, 2022).

- Usuario externo, es la persona que recibe los servicios por parte del personal a cargo cumpliendo expectativas y percepciones al acudir al establecimiento (Río, Becerra, & Montalvo, 2022).
- Toma de decisiones: Según metodologías de la OPS/OMS, (2018), en el sector salud la toma de decisiones no se expresa de manera lineal, debido a que se presentan procesos complejos y dinámicos día a día, pero se trata que estas sean las más pertinentes posibles ya que afectarán directamente a la salud de las personas.
- Personal sanitario: Para la OMS (2020) es el conjunto de personas que permiten que funcione un centro de salud, aquellos dedicados únicamente a la atención del paciente, como son los médicos, enfermeras, técnicos.
- IPRESS: Para el MINSA (2020) son las instituciones prestadoras de servicios de salud encargadas de la atención integral de salud y que brindan servicios de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación del paciente.
- Trato cordial, hace referencia a la forma amable de expresarse el personal médico hacia el usuario durante la comunicación sobre información que solicita el paciente (Gil, 2020).
- Sistema de salud: Es el grupo de entidades sanitarias que aportan en la mejoría de la calidad de vida de las personas que padecen alguna enfermedad (MINSA, 2020).
- Mejora continua, es la práctica realizada en una entidad para innovar constantemente hacia sus procesos haciéndolo dinámico en cada uno de sus procesos (Gil, 2020).
- Asistencia técnica: Es el desarrollo bien planificado y de manera constante por el cual se fortalecen los conocimientos, habilidades y destrezas de una unidad que le falte la experiencia técnica por parte de otra unidad que esté bien capacitada (MINSA, 2020).
- Dependencias públicas, son instituciones del estado encargadas de manera directa o indirecta sobre los bienes públicos proveyendo constantemente los requerimientos del usuario (Gil, 2020).



- Diagnóstico clínico, es el proceso encargado de señalar una enfermedad, afección o lesión, en consecuencia, de la presencia de signos, síntomas, historia clínica y examen físico que presenta el paciente (MINSA, 2020).
- Protocolos médicos: Es el grupo de consejos sobre el desarrollo de los diagnósticos a emplear en presencia de cualquier persona enferma con un específico cuadro clínico (MINSA, 2020).
- MINSA: Es el Ministerio de salud encargado del poder ejecutivo encargado de la atención comunitaria en el área de salud (MINSA, 2022).

## **CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

### **Problema general**

- ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021?

### **Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de gestión de la calidad en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión planificación de la calidad y satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión de organización de la calidad y la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión de garantía y mejora de calidad y satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021?

#### **• Variable Independiente 1: Gestión de calidad**

Considera dimensiones como: Planificación de la calidad, organización de la calidad, garantía y mejora de la calidad.

#### **• Variable Dependiente 2: Satisfacción del usuario**

Considera dimensiones como: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Seguridad.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
<b>V. Independiente:</b> <b>Gestión de calidad</b>	<p>Son todas las actividades enfocadas en dirigir y controlar una entidad bajo parámetros de calidad con la finalidad de evitar posibles errores que se pueden suscitar durante el proceso de producción y en los servicios obtenidos a través de él. Asimismo, implica todas las estrategias y lineamientos para poder alcanzar la satisfacción de los clientes (Sánchez, 2019).</p>	<p>Se considera a gestión de calidad como el conglomerado de tareas enfocadas en direccionar a toda la institución teniendo como finalidad prevenir falencias suscitadas en el transcurso de las prestaciones.</p>	Planificación de la calidad	Porcentaje de cumplimiento de buenas prácticas	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario
				Porcentaje de cumplimiento de políticas nacionales	
				Efectividad de las estrategias sanitarias	
				Efecto de articulación de procesos internos	
			Organización de la calidad	Tasa de efectividad de objetivos propuestos	
				Porcentaje de requerimientos atendidos de pacientes	
			Garantía y mejora de la calidad	Impacto porcentual de la mejora continua en proceso de atención	
				Efectividad de los recursos tecnológicos	
			<b>V. Dependiente:</b> <b>Satisfacción del usuario</b>	<p>La satisfacción del usuario externo se enfoca hacia niveles de cumplimiento por parte de la entidad que presta servicios, considerando expectativas y percepciones que se manifiesten en el servicio que establece la oferta (Hospital Victor Larco Herrera, 2021).</p>	
% de uso de herramientas multidimensionales					
Nivel de conocimiento sobre procedimientos internos					
Capacidad de respuesta	% de solicitudes resueltas				
	Nivel de atención				
Seguridad	Número de elementos tangibles en un ambiente				
	Grado de atención y manejo adecuado de información				

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Diseño metodológico**

El enfoque cuantitativo se refiere a los conocimientos que son medibles entre sus variables empleando para ello recopilación y análisis de datos para otorgar respuesta a las interrogantes de investigación precisando patrones de comportamiento en la población (Arias, 2021). De esta manera el presente estudio se orientó hacia un enfoque cuantitativo porque evalúa la información obtenida de los instrumentos aplicados a la muestra en estudio.

El estudio se direcciona hacia el tipo de estudio aplicado, porque va a brindar una resolución de respuestas en el planteamiento específico, brindando una consolidación de los conocimientos enriqueciendo el progreso científico que contribuye a mejorar para tomar decisiones pertinentes (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018). El estudio es aplicado porque con los resultados obtenidos se logran considerar aspectos relevantes evidenciando sucesos diferentes desde el diagnóstico ex ante hasta el post.

Del mismo modo, es transversal porque se enfocó en un solo lugar y tiempo predeterminado (Ñaupas, 2018). El estudio se orienta a ser transversal porque se direcciona a la obtención de información en un sólo tiempo siendo el periodo actual.

### **3.2. Diseño muestral**

La población en estudio se enfoca hacia el conglomerado de individuos que se asemejan a particularidades similares, que son cuantificables analizándose para el estudio específico (Ñaupas, 2018).

En el presente estudio se consideró el año 2021 (enero – diciembre) como el tiempo dentro del cual se desarrollaron los hechos sociales. Y en el año 2022 se aplicó la encuesta a la población que fue usuaria de los servicios en el año 2021. La población corresponde a 122 usuarios que acudieron al C.S Patrona de Chota, periodo enero – diciembre 2021; aplicando la fórmula correspondiente a población finita, se obtuvo la muestra de 93 usuarios.

Criterios de inclusión:

- Población usuaria que pertenezca a Chota.
- Población usuaria de sexo femenino y masculino.
- Población usuaria con tipo de seguro SIS.
- Usuarios mayores de 18 años hasta 60 años.
- Pacientes atendidos durante los meses enero – diciembre 2021.

Criterios de exclusión

- Población que no pertenezca a Chota.
- Población que no esté afiliada al SIS.
- Usuarios menores de 18 años y mayores de 60 años.

Las personas tienen instrucción de analfabeto, primaria, secundaria, superior, cual procede de Chota y sus anexos.

La muestra se refiere hacia un extracto de la población estudiando datos representativos que forman parte de la aplicación de instrumentos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Se desarrolla el cálculo de la muestra considerando a la población usuaria.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{(N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

**Donde:**

$\sigma^2$ : Desviación estándar de la población

N: Tamaño de la población

Z: Nivel de confianza

E: Margen de error

n: tamaño de la muestra

$$n = \frac{122 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5^2}{(122 - 1) \cdot 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.5^2} = 93$$

Se consideraron a 93 usuarios que formarán parte del estudio, estableciendo parámetros de segmentación de la muestra.

## **Muestreo**

El tipo de muestreo se enfoca en involucrar la selección de unidades en la misma probabilidad de ser seleccionados de manera estadística (Arias & Covinos, 2021) por tratarse de una población homogénea. Es por ello que, el instrumento que es aplicado con el tipo de muestreo al azar simple considerando un número de muestra sujeto a casos a elegir para recopilar las unidades muestrales de forma aleatoria.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Se considera la encuesta como una de las técnicas que contribuyeron en la obtención de los datos cuantificables o relevantes para su posterior resultado (Arias, 2021). Para el presente estudio se consideraron a la encuesta como parte relevante de generar una recopilación de información del presente estudio.

#### **Instrumento**

Se empleó la recopilación de datos por medio de un cuestionario que permite extraer información a partir de las interrogantes impuestas para el desarrollo de la investigación (Arias, 2021). Es importante recalcar que la aplicación del instrumento se llevó a cabo con la complementación del modelo Servqual que considera la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad como parte de las interrogantes para el diagnóstico pre y post del presente estudio. Se han considerado las tres dimensiones, puesto que, en el estudio propuesto por Adjei D et al, 2021, son los criterios más importantes para medir la satisfacción global del usuario; las dimensiones de elementos tangibles y empatía también son relevantes para el análisis, pero su medición no determina con exactitud la satisfacción, puesto que los recursos físicos pueden adecuarse al ambiente de atención. Por otro lado, según los autores también se ha evidenciado que a pesar de un trato poco amigable por parte del especialista, los procesos de diagnóstico y tratamiento han resultado favorables.

Las preguntas que se utilizaron fueron de carácter cerradas.

### **3.4. Procedimientos**

De manera inicial, el estudio requirió de autorización por parte de los responsables del C.S Patrona de Chota para la aplicación del cuestionario, materializando el estudio a partir de información que aporte en la planificación estructurada para fines del estudio. Es por ello que se empleó dos cuestionarios, el primero se encuentra enfocado a la gestión de la calidad con 15 ítems y para satisfacción del usuario se empleó un instrumento fundamentándose en el aspecto teórico referido al Modelo Servqual, el cual consta de 15 ítems. Del mismo, se considera la aplicación de cuestionario inicial o ex ante como parte del diagnóstico aplicado a los usuarios del Centro de Salud, continuando con la ejecución y difusión de un plan de gestión de la calidad que sirvió como parte de la estrategia para mejorar los servicios que actual se ofrecen, por culminar se considera una evaluación ex post para recalcar los cambios y mejora de las expectativas y perspectivas por parte de los pacientes.

La validación de los instrumentos se realizó mediante la opinión de jueces de expertos referente al tema de investigación; siendo 3 en total.

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba de Alfa de Cronbach para medir el grado de confiabilidad que produce resultados y coherentes; por lo que, se utiliza una evaluación de la magnitud de acuerdo a lo consignado en el instrumento. Las escalas que serán aplican en el instrumento son las siguientes: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Neutral, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo.

### **3.5. Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información**

- Técnicas de gestión para el procesamiento de la información

Las técnicas empleadas para procesar la información son de naturaleza estadística, recurriendo a aspectos descriptivos como frecuencias porcentuales, gráficos, entre otros.

- Estadísticas para el procesamiento de la información

Se hará utilización de la estadística descriptiva hace referencia al conglomerado de métodos estadísticos que describen y caracterizan a un determinado grupo de información, esto sirve para la población y muestra (Arias, 2021).

Para procesar y presentar los datos se consideraron técnicas basadas en la estadística descriptiva e inferencial que, por medio de la obtención de información a partir del cuestionario, logrará obtener resultados que serán filtrados y plasmados por en el software estadístico SPSS 29.0 que emplean un análisis descriptivo para conocer la relación entre las variables o dimensiones estudiadas, permitiendo elaborar las tablas y figuras de frecuencias.

### **3.6. Aspectos éticos**

Respecto al trabajo realizado se consideran los aspectos éticos vinculados por medio de la normalización notificada por el aspecto investigativo otorgando peso de carácter científico y metodológico durante el proceso del estudio. De esta manera ejerce la honestidad en el desarrollo del trabajo considerando a autores por medio de las conceptualizaciones respetando su postura frente a lo consignado en la investigación. Se consideró la aprobación previa de los usuarios para la aplicación del cuestionario quienes aceptaron en un 100%. También, se consideró confidencialidad de todos los participantes que intervinieron en el estudio protegiendo sus datos, los cuales fueron utilizados con fines institucionales.



## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

### 4.1. Análisis descriptivo

Para el desarrollo del presente análisis descriptivo se efectuó a través de dos partes, en la primero se efectuará un análisis de las dimensiones y sus correspondientes variables y en la segunda etapa se efectuará a través de los objetivos de investigación mediante tabla cruzada de conformidad con la información obtenida de la aplicación de instrumentos.

En la primera parte se efectúa el análisis con las dimensiones de la primera variable y se culmina con la primera variable.

#### 4.1.1. Gestión de la calidad

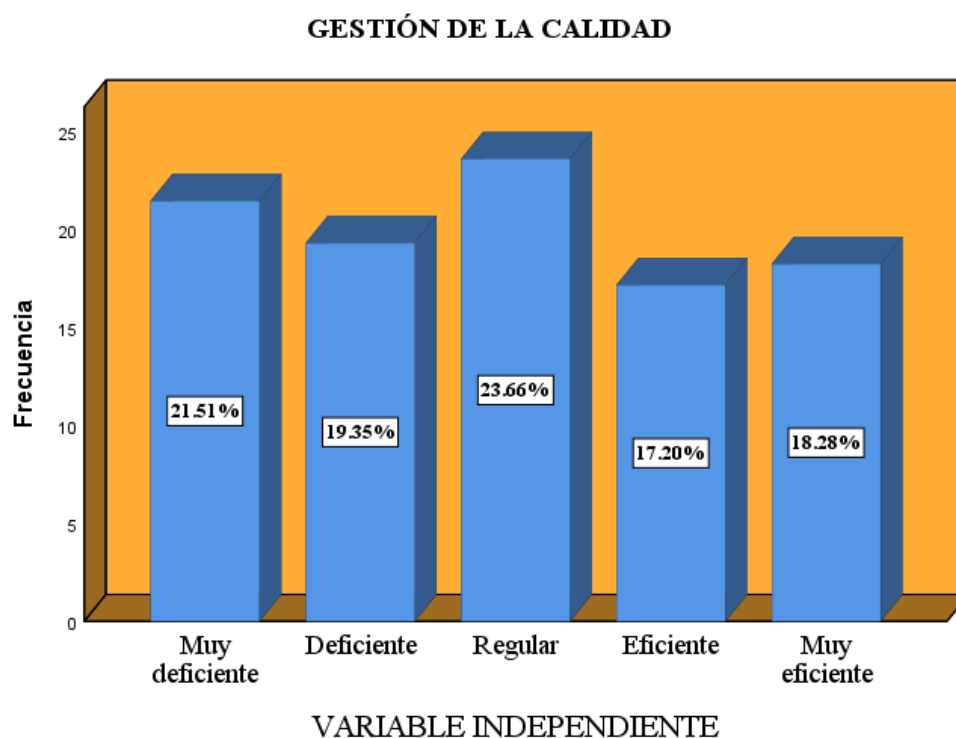
**Tabla 2. Nivel de gestión de calidad**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	20	21,5	21,5
Deficiente	18	19,4	40,9
Regular	22	23,7	64,5
Eficiente	16	17,2	81,7
Muy eficiente	17	18,3	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los servicios de salud del centro de salud - Patrona De Chota

Elaboración: Propia

**Figura 2. Gestión de calidad**



Fuente: Cuestionario aplicado a los servicios de salud del centro de salud - Patrona De Chota. *Elaboración propia*

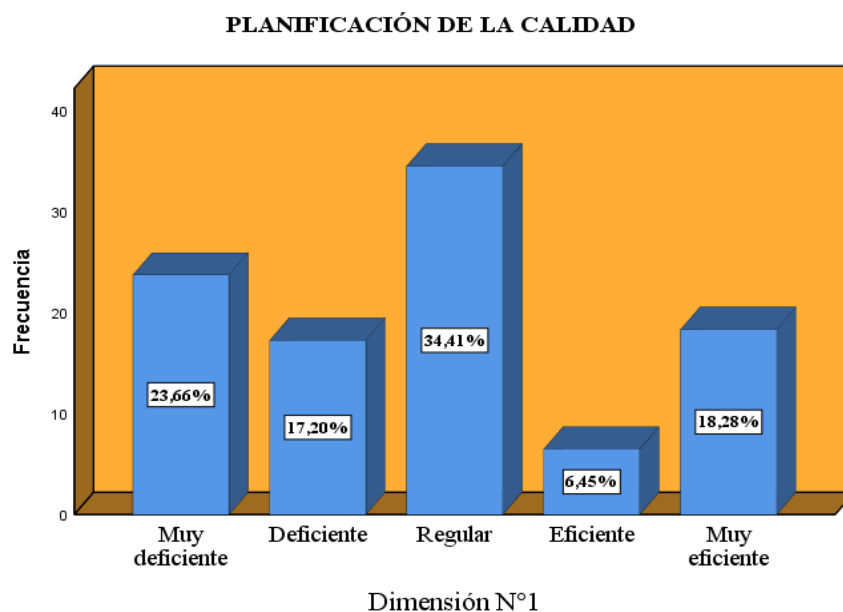
De los resultados evidenciaron que el 21,5% de usuarios considera que la gestión de la calidad se encuentra en un nivel muy deficiente, para el 19,4% es deficiente, así mismo el 23,7% describe a esta como regular, 17,2% califica como eficiente y finalmente un 18,3% considera que es eficiente la gestión de la calidad.

**Tabla 3. Nivel de la dimensión planificación de la calidad**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	22	23,7	23,7
Deficiente	16	17,2	40,9
Regular	32	34,4	75,3
Eficiente	6	6,5	81,7
Muy eficiente	17	18,3	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los servicios de salud del centro de salud - Patrona De Chota  
Elaboración: Propia

**Figura 3. Nivel de la dimensión planificación de la calidad**



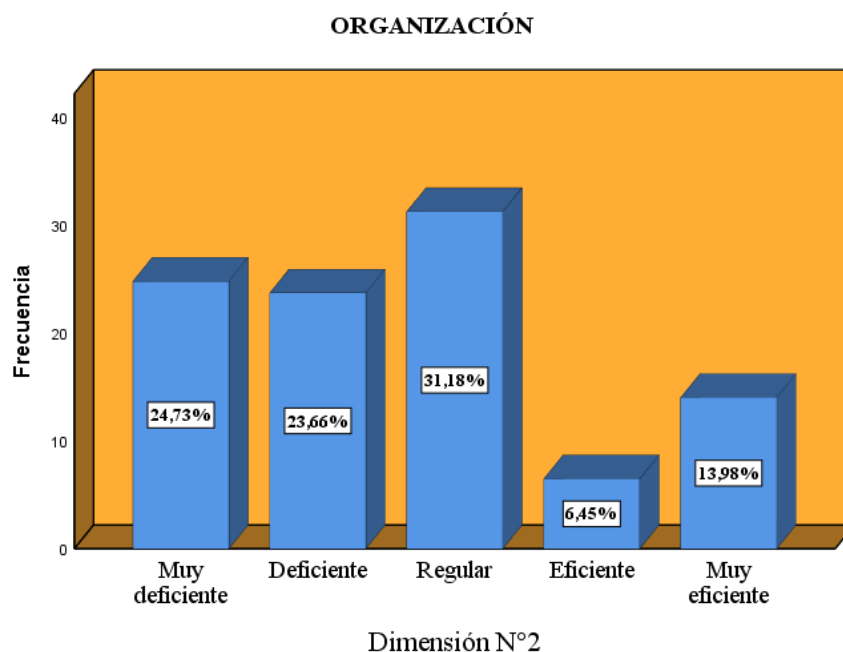
Los resultados manifiestan que el 23,7% considera que la planificación de la calidad es muy deficiente, 17,2% es deficiente, el 34,4% es regular, 6,5% califica como eficiente y el 18,3% considera que es eficiente la planificación de la calidad.

**Tabla 4. Nivel de la dimensión Organización de la calidad**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	23	24,7	24,7
Deficiente	22	23,7	48,4
Regular	29	31,2	79,6
Eficiente	6	6,5	86,0
Muy eficiente	13	14,0	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los servicios de salud del centro de salud - Patrona De Chota  
Elaboración: Propia

**Figura 4. Nivel de la dimensión Organización de la calidad**



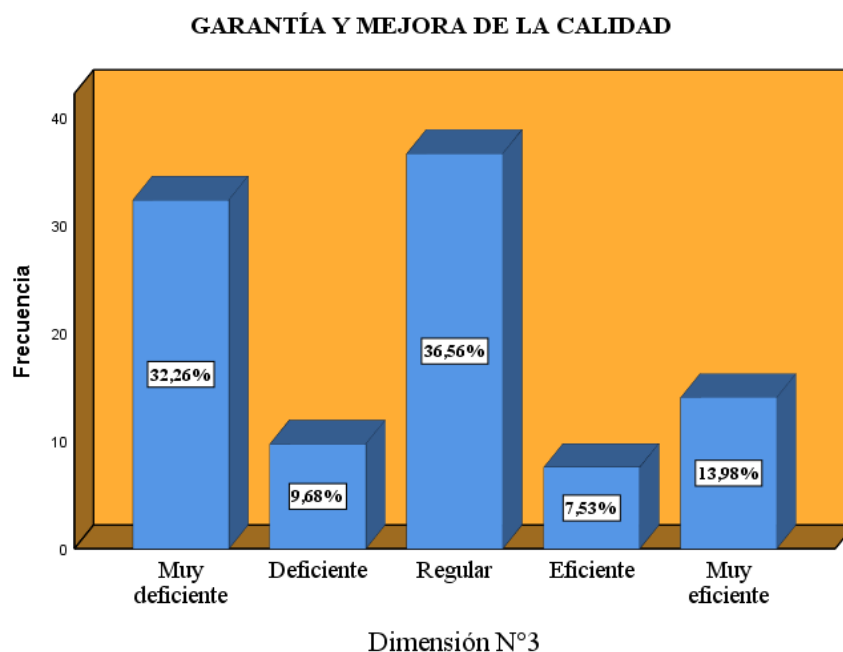
Los resultados manifiestan que el 24,7% considera que la organización de la calidad es muy deficiente, 23,7% es deficiente, el 31,2% es regular, 6,5% califica como eficiente y el 14 % considera que es eficiente la organización de la calidad.

**Tabla 5. Nivel de la dimensión Garantía y mejora de la calidad**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	30	32,3	32,3
Deficiente	9	9,7	41,9
Regular	34	36,6	78,5
Eficiente	7	7,5	86,0
Muy eficiente	13	14,0	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los servicios de salud del centro de salud - Patrona De Chota  
Elaboración: Propia

**Figura 5. Nivel de la dimensión Garantía y mejora de la calidad**



Los resultados manifiestan que el 32,3% considera que la garantía y mejora de la calidad es muy deficiente, 9,7% es deficiente, el 36,6% es regular, 7,5% califica como eficiente y el 14% considera que es eficiente la garantía y mejora de la calidad

#### **4.1.2. Satisfacción del usuario en los servicios**

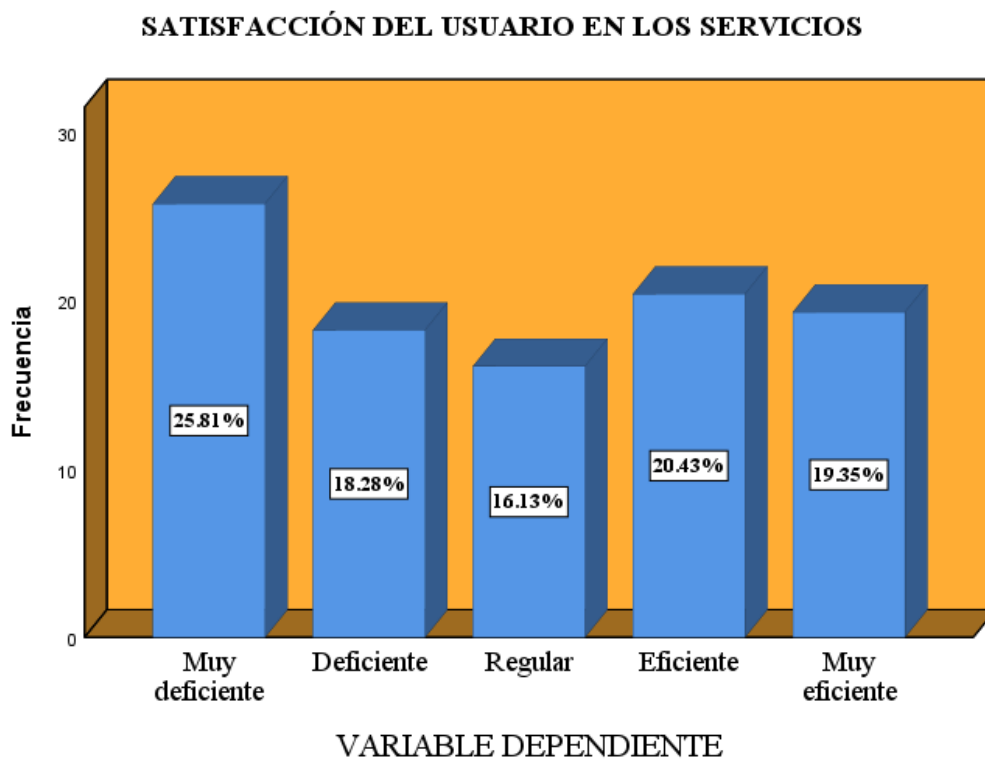
**Tabla 6. La satisfacción del usuario en los servicios**

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Muy deficiente	24	25,8	25,8
Deficiente	17	18,3	44,1
Regular	15	16,1	60,2
Eficiente	19	20,4	80,6
Muy eficiente	18	19,4	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los servicios de salud del centro de salud - Patrona De Chota

Elaboración: Propia

**Figura 6. La satisfacción del usuario en los servicios**



Fuente: Cuestionario aplicado a los servicios de salud del centro de salud - Patrona De Chota

Elaboración: Propia

Los resultados manifestaron que el 25,8% considera que la satisfacción del usuario en los servicios es muy deficiente, 18,3% es deficiente, el 16,1% es regular, 20,4% califica como eficiente y el 19,4% considera que es eficiente la planificación de la calidad.

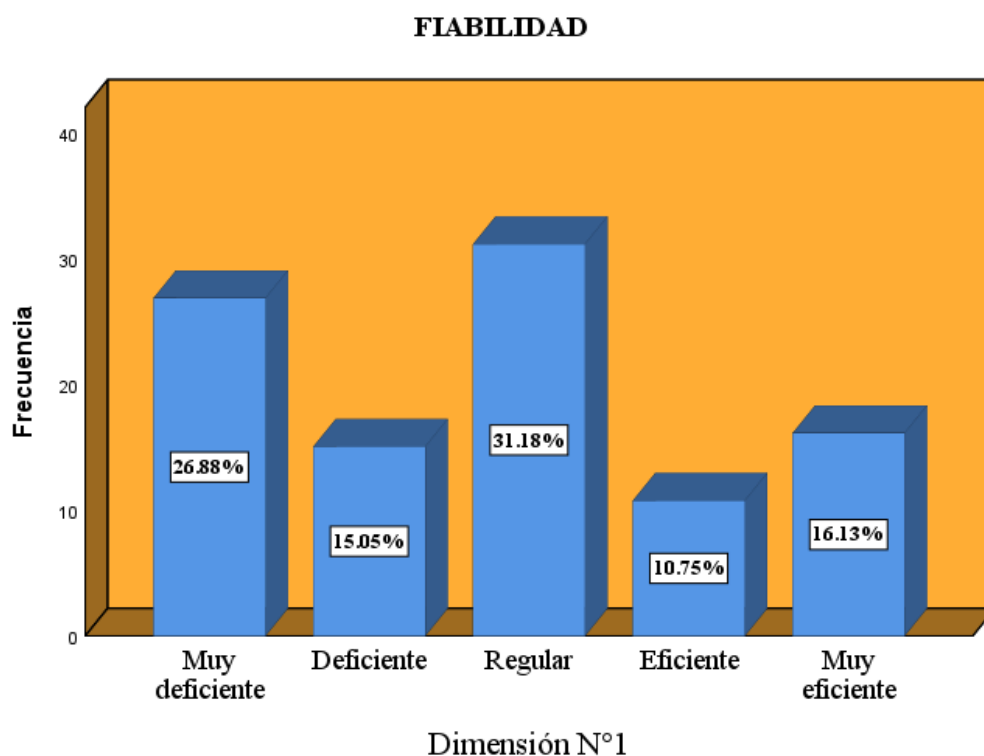
**Tabla 7. Nivel de la dimensión Fiabilidad**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	25	26,9	26,9
Deficiente	14	15,1	41,9
Regular	29	31,2	73,1
Eficiente	10	10,8	83,9
Muy eficiente	15	16,1	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los servicios de salud del centro de salud - Patrona De Chota

Elaboración: Propia

**Figura 7. Nivel de la dimensión Fiabilidad**



Los resultados manifestaron que el 26,9% considera que la fiabilidad es muy deficiente, 15,1% es deficiente, el 31,2% es regular, 10,8% califica como eficiente y el 16,1% considera que es eficiente la fiabilidad.

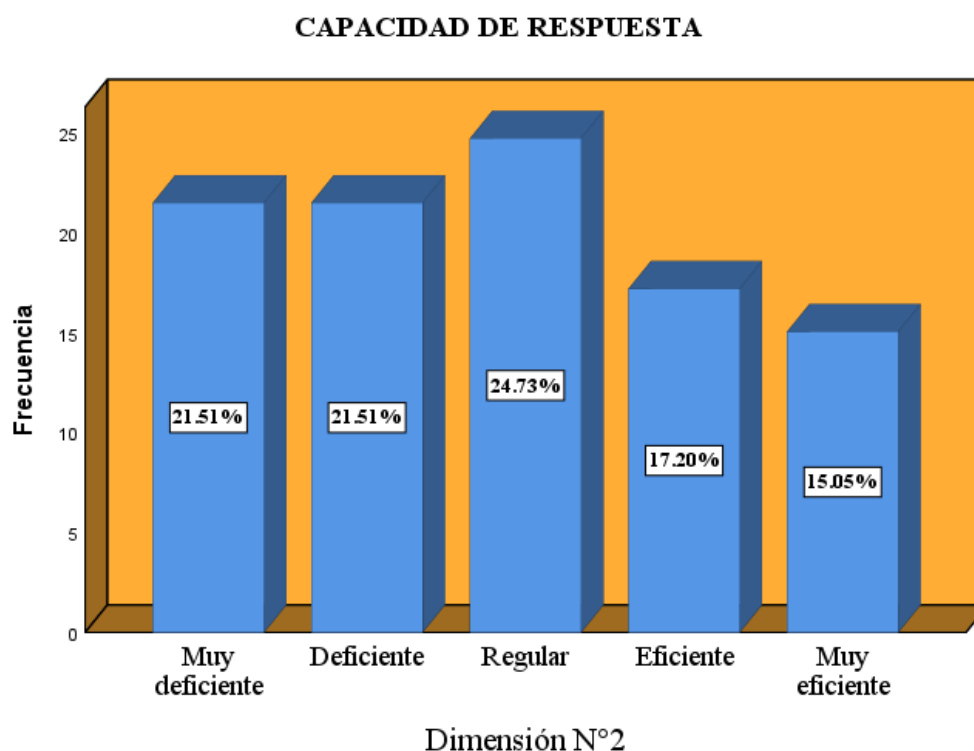
**Tabla 8. Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	20	21,5	21,5
Deficiente	20	21,5	43,0
Regular	23	24,7	67,7
Eficiente	16	17,2	84,9
Muy eficiente	14	15,1	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los servicios de salud del centro de salud - Patrona De Chota

Elaboración: Propia

**Figura 8. Nivel de la dimensión capacidad de respuesta**



Fuente: Cuestionario aplicado a los servicios de salud del centro de salud - Patrona De Chota

Elaboración: Propia

Los resultados manifestaron que el 21,5% considera que la capacidad de respuesta es muy deficiente, 21,5% es deficiente, el 24,7% es regular, 17,2% califica como eficiente y el 15,1% considera que es eficiente la capacidad de respuesta.



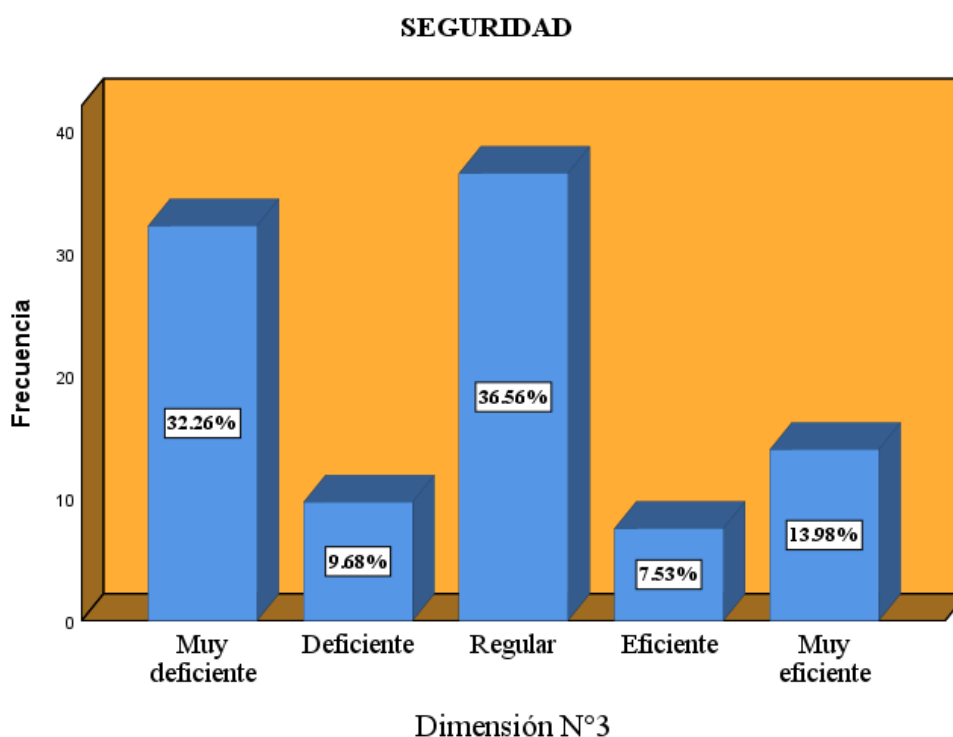
**Tabla 9. Nivel de la dimensión seguridad**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	30	32,3	32,3
Deficiente	9	9,7	41,9
Regular	34	36,6	78,5
Eficiente	7	7,5	86,0
Muy eficiente	13	14	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los servicios de salud del centro de salud - Patrona De Chota

Elaboración: Propia.

**Figura 9. Nivel de la dimensión seguridad**



Fuente: Cuestionario aplicado a los servicios de salud del centro de salud - Patrona De Chota

Elaboración: Propia

Los resultados manifestaron que el 32,3% considera que la seguridad es muy deficiente, 9,7% es deficiente, el 36,6% es regular, 7,5% califica como eficiente y el 14% considera que es eficiente la planificación de la calidad

En la segunda parte de los resultados se analizó la relación entre las variables mediante un procesamiento estadístico, lo cual permitió determinar el tipo de relación:

Para dar respuesta al objetivo general, se utilizó un análisis inferencial determinando lo siguiente

**Tabla 10. Relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021**

		Satisfacción del usuario en los servicios	
Rho de Spearman	gestión de la calidad	Coefficiente de correlación	,833
		Sig. (bilateral)	,000
		N	93

Los resultados indican que las variables están relacionadas directa y significativamente (Rho de Spearman =0,833). Esto permite indicar que a mejoras la gestión de la calidad, habrá mejor satisfacción del usuario.

Esto quiere decir que, ante una adecuada de gestión, entiéndase como diseño de estrategias, manejo del entorno, análisis de los procesos, entre otros, se evidenciará una respuesta positiva por parte del usuario que recibe los servicios, ya que los requerimientos y las necesidades serán atendidas de manera íntegra y satisfactorias.

El tercer objetivo específico enfocado en medir la relación entre **la planificación de la calidad y la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021**. Por lo que se ha efectuado un análisis inferencial, del procesamiento se ha obtenido lo siguiente:

**Tabla 11. Planificación de la calidad en relación con la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021**

			satisfacción del usuario en los servicios
Rho de Spearman	Planificación de la calidad	Coeficiente de correlación	,721
		Sig. (bilateral)	,000
		N	93

Los resultados indican que las variables están relacionadas directamente (Rho de Spearman =0,721) además es significativa puesto que el p – valor es 0,000 menor a 0,05. Esto permite indicar que, a mejoras en la planificación de la calidad, habrá mejor satisfacción del usuario. Por tanto, podemos concluir que existe relación significativa entre la planificación de la calidad y la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud Patrona de Chota – 2021.

Ahora bien, es fundamental enfatizar que, las autoridades sanitarias están en la obligación de entender su propósito en el mercado sanitario, a qué tipo de pacientes buscan atender y cuáles son los objetivos institucionales que buscan cumplir con el tiempo de atención. En el Centro de salud, se ha identificado un adecuado desempeño institucional por parte de los encargados, quienes buscan priorizar el dinamismo y la capacidad de potenciar la mejora continua en los servicios.

El cuarto objetivo específico que se encuentra enfocado en la relación entre organización **de la calidad y la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021.**

**Tabla 12. Organización de la calidad y su relación con la satisfacción del usuario en los servicios la satisfacción del usuario**

			satisfacción del usuario en los servicios
Rho de Spearman	Organización de la calidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,759 ,000
			N 93

Los resultados indican que la organización de la calidad está en relación directa con la satisfacción del usuario (Rho de Spearman =0,759) además es significativa puesto que el p – valor es 0,000 menor a 0,05. Esto permite indicar que si la organización de la calidad es la adecuada entonces la satisfacción del usuario será la adecuada. Por tanto, podemos concluir que existe relación significativa entre la organización de la calidad y la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud Patrona de Chota – 2021.

Los resultados explican la relación directa entre la mejora de los estándares de calidad y la satisfacción del usuario, lo cual se sustenta en un mejoramiento integro y continuo de todos los procesos internos y externos del Centro de salud; es decir, aquí se prioriza la visión sistémica por parte de los funcionarios, de los demás trabajadores y de todo el personal que está involucrado en el establecimiento con la finalidad de otorgar la atención adecuada a los pacientes.

Finalmente, para el quinto objetivo específico en la investigación se ha planteado **determinar la relación entre la garantía y mejora de la calidad y la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021.** Para cumplir con este objetivo se ha considerado efectuar el estudio de la relación entre la dimensión mencionada con la segunda variable conocida como satisfacción del usuario.

**Tabla 93. Garantía y mejora de la calidad en relación con la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021**

			Satisfacción del usuario en los servicios
Rho de Spearman	Garantía y mejora de la calidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,782 ,000
			N
			93

Los resultados indican que la garantía y mejora de la calidad está en relación directa con la satisfacción del usuario (Rho de Spearman =0,782) además es significativa puesto que el p – valor es 0,000 menor a 0,05. Esto permite indicar que mayor garantía y mejora de la calidad entonces mayor será la satisfacción del usuario. Por tanto, podemos concluir que existe relación significativa entre la garantía y mejora de la calidad y la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud Patrona de Chota – 2021.

De tal manera, se entiende que ante un adecuado manejo, regulación y consolidación del desempeño interno de manera continua se logrará una atención efectiva, eficaz y segura orientada a mejorar la satisfacción de los pacientes. Asimismo, la garantía de la calidad se basa también en realizar un análisis de data interna de la entidad para entender el manejo de la información interna de cada paciente.

Asimismo, se realizó un análisis bidimensional con la finalidad de conocer el comportamiento de ambas variables.

**Tabla 104***Tabla cruzada Variable Gestión de calidad\* Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario					Total	
		muy deficiente	deficiente	regular	eficiente	muy eficiente		
<b>Variable gestión de la calidad</b>	Muy deficiente	recuento	13.0	3.0	2.0	1.0	0.0	19.0
		total	14%	3.2%	2.2%	1.1%	0.0%	<b>20.4%</b>
	Deficiente	recuento	7.0	7.0	4.0	0.0	0.0	18.0
		total	7.5%	7.5%	4.3%	0.0%	0.0%	19.4%
	Regular	recuento	0.0	4.0	10.0	1.0	0.0	15.0
		total	0.0%	4.3%	10.8%	1.1%	0.0%	16.1%
	Eficiente	recuento	0.0	4.0	3.0	10.0	7.0	24.0
		total	0.0%	4.3%	3.2%	10.8%	7.5%	25.8%
	Muy eficiente	recuento	0.0	0.0	3.0	4.0	10.0	17.0
		total	0.0%	0.0%	3.2%	4.3%	10.8%	<b>18.3%</b>
	Total	recuento	20.0	18.0	22.0	16.0	17.0	93.0
		total	<b>21.5%</b>	19.4%	23.7%	17.2%	<b>18.3%</b>	100.0%

De acuerdo a la tabla mostrada anteriormente, se logra determinar el comportamiento simultaneo de ambas variables; lo cual permite analizar cada variable de acuerdo a sus niveles. Así pues, se observa que, 20,4% del total de pacientes afirmó una gestión de la calidad en términos muy deficientes, mientras que 21,5% también señaló una satisfacción muy deficiente con el servicio. Por otro lado, también existe una importante población que manifiesta lo contrario, puesto que, 18,3% manifiestan una gestión de calidad en términos muy eficientes y 18,3% afirman sentirse satisfechos con el servicio.

## **PROPUESTA DE VALOR**

### **Estructura de la propuesta: Plan de la gestión de calidad del Centro de Salud**

#### **1. Generalidades**

El centro de Salud Patrona de Chota se encuentra ubicado en el distrito de Chota que pertenece a la provincia de Chota y por ende al departamento de Cajamarca siendo de la jurisdicción de la dirección sub regional de salud de Chota; con la calificación de centro de salud o centro médico de tipo establecimiento sin internamiento con código único 4660.

El centro de salud tiene más de veintitrés años de existencia y funcionamiento, teniendo como espacio una vivienda con un contrato de alquiler, a pesar de contar con 45 mil usuarios y contar con un terreno donado de la Municipalidad de Chota. En los veintitrés años de existencia el mismo incurrió en una depreciación desde las bases de este hasta los complementos de atención e infraestructura contrarrestando todo lo señalado en los aspectos teóricos; el requerimiento mínimo de un establecimiento que permita una evaluación para apuntar a una futura acreditación como organismo de salud estatal.

El centro de salud pertenece al nivel I-3 que depende directamente de la DISA del Gobierno Regional, que se encuentra a cargo de la DIRESA, este se encuentra a cargo del Estado peruano el cual refiere un presupuesto limitado para los centros de salud de esta categoría, el mismo que se tiene que dividir entre el mantenimiento del local, la retribución al personal de salud, requerimientos extras como mejora y mantenimiento de equipos obsoletos y principalmente la ausencia de una infraestructura propia; el alquiler de un local que no cumple con las mínimas condiciones de infraestructura que debe tener primordialmente un establecimiento de salud local, limitando la cobertura de acceso por parte de la población del distrito.

La estructura del sistema de salud en general; el cual no considera la segmentación de redes y microredes de salud en base a los requerimientos prioritarios, la correcta organización considera la infraestructura tanto de espacio (local y capacidad) como de atención (maquinaria, equipos y recursos humanos) en base a la cobertura del servicio que necesita cualquier establecimiento de

salud gubernamental; contexto que simplifica la problemática del Centro de Salud Patrona de Chota, el cual requiere una capacidad de atención de 45 000 usuarios por año, capacidad operativa que rebalsa la oferta de atención en salud actual, por lo que es necesario la implementación de manuales, propuestas y diseños de los documentos de gestión que permitan diagnosticar y posteriormente implementar los requerimientos prioritarios que necesita la entidad de salud local.

## **2. Campo de aplicación**

El presente plan se aplicará en el centro de salud Patrona de Chota que pertenece a la gerencia subregional de Chota durante el 2023 al 2024 de acuerdo con el programa de actividades que han determinado de los componentes de calidad que se debe mejorar.

## **3. Referencias**

De acuerdo al marco del sistema de calidad, el MINSA aplica las siguientes normas directamente relacionadas con el sistema de gestión de calidad:

- Decreto Legislativo N.º 584 “Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud”.
- Decreto Supremo N.º 002-92-SA “Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud”.
- RM 519-2006-MINSA que actualiza el sistema de gestión de la Calidad en Salud, incorporando aspectos para la Seguridad del Paciente.
- NT N.º. 029-MINSA/DGSP-V.01 Norma Técnica de Auditoría de Calidad en Salud.
- Decreto Supremo N.º 005-90-SA “Reglamento General de Hospitales del Sector Salud”.
- Resolución N° 748-2018-GR-CAJ/DSRS.CH/DG

## **4. Definiciones**

- Calidad: Es el nivel de cumplimiento de ciertas características que debe cumplir el centro de salud que son inherentes al servicio brindado en el servicio de salud.



- **Gestión:** Son las actividades efectuadas con el objetivo de realizar coordinaciones para la dirección y control del centro de salud Patrona de Chota.
- **Gestión de Calidad:** Se refieren a las coordinaciones que se deben realizar en el cumplimiento de sus funciones para lograr la adecuada dirección y control del centro de salud Patrona de Chota.
- **Organización:** Son las diferentes actividades que se encuentran programadas para lograr la coordinación de diferentes actividades que deben realizar los directores sobre las instalaciones de conformidad con las responsabilidades que tienen de acuerdo a su cargo.
- **Política de calidad:** Se refiere a las diferentes políticas que se tiene a nivel regional con las orientaciones que se refiere a la calidad que se brinda referente a lo indicado en la Dirección de calidad.
- **Sistema:** Es el compuesto de diferentes elementos que se encuentran relacionados e interactúan entre ellos.
- **Sistema de gestión:** Se encuentra conformado por un sistema para la elaboración de diferentes políticas de manera conjunta con los objetivos estratégicos.
- **Sistema de Gestión de la calidad:** Se encuentra conforme con el sistema de gestión para efectuar una adecuada dirección y control de la organización del centro de salud Patrona de Chota.

## **5. Responsables**

- Gerencia subregional
- Oficina subregional de control institucional
- Oficina subregional de asesoría jurídica
- Unidad de planeamiento
- Unidad de presupuesto
- Oficina subregional de administración
- Subgerencia de operaciones
- Subgerencia de promoción del desarrollo
- El personal ejecuta y participa activamente en la participación del presente documento.

## **6. VISIÓN INSTITUCIONAL SUB REGIONAL DE CHOTA**

Favorecer al desarrollo general de la jurisdicción subregional bajo su jurisdicción, con una orientación de largo plazo hacia un desarrollo humano equitativo y unificado.

## **7. MISIÓN INSTITUCIONAL SUB REGIONAL DE CHOTA**

Que las personas que habitan en la Sierra Centro de Cajamarca, más precisamente en las provincias de Hualgayoc, Chota y Santa Cruz, vivan mejor, tengan empleos dignos, realicen sus actividades en condiciones favorables y tengan garantizado un gran futuro.

## **8. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **OBJETIVO DE LA CALIDAD:**

#### **A. OBJETIVO GENERAL**

Mejorar la gestión de calidad para contribuir de manera a la satisfacción de los usuarios del servicio de Salud del Centro de Salud Patrona de Chota – 2021.

#### **B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Lograr la satisfacción de los usuarios del servicio
- Lograr la satisfacción de los que brindan el servicio
- Contribuir con una cultura de calidad durante todos los servicios asistenciales y administrativos del centro de salud Patrona de Chota.
- Generar sobre el conocimiento y experiencia que se tiene sobre la conducción dentro del sistema de gestión de calidad

#### **Enfoques del sistema de gestión de la calidad del centro de salud – Patrona de Chota**

- Identificar las necesidades y expectativas que los usuarios tienen sobre el servicio que brinda el centro de salud.
- Plantear política y objetivos que se relacionan sobre la calidad de la institución
- Identificar los procesos que se deben implementar para lograr los objetivos sobre la calidad.

- Identificar sobre las proporciones de los recursos que son requeridos para lograr el objetivo de calidad.
- Determinar métodos que permitan la medición de la eficacia y eficiencia de los procesos estructurales de la institución.
- Identificar los diversos medios que pueden prevenir las causas de la insatisfacción y generar planes para eliminar el origen de esta.
- Identificar y lograr implementar un proceso de mejora en el sistema de gestión sobre la calidad de atención que brinda el centro de salud Patrona de Chota.

La planificación es relevante considerarlo como parte del plan, para poder cronometrar plazos que contribuirán a la finalidad interpuesta para las prestaciones. Las políticas son consideradas como un referente a llevarse a cabo durante la aplicación pues en el estado existen normas que regulan los servicios y atenciones adecuadas en los establecimientos. Pues los estamentos gubernamentales encargados de regular las políticas institucionales como el MINSA.

De esta manera las tácticas o estrategias que van a formar parte del plan generan valor dentro de la entidad, es por ello su relevancia de considerar como parte del plan.

La organización de la entidad estudiada se encuentra como parte del centro de salud de categoría I-3, consignando a su cargo 36 puestos de salud pertenecientes a la entidad, debido a esto es necesario mejorar la gestión utilizada hasta la actualidad.

Se considera que la asistencia técnica impartida por la entidad se tiene que regular de acuerdo con las necesidades requeridas, enfocándose en conducir correctamente a las prestaciones.

## SISTEMA DE GESTIÓN

### COMPONENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SALUD



Nueva estructura orgánica se encuentra conformada por:

- Unidad de gestión de la calidad
- Área de la garantía de la calidad
- Área de información para la calidad

#### Actividades programadas

- Elaborar y desarrollar un plan de auditoría anual.
- Seguimiento del plan de auditoría.
- Evaluación del plan de auditoría.
- Autoevaluación de los servicios que brinda el centro de salud.
- Primera aplicación de un cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios del centro de salud.
- Aplicación de un cuestionario al personal sanitario para evaluar el clima organizacional.
- Elaborar un plan de intervención para mejorar el clima organizacional.
- Evaluar la aplicación del plan de intervención sobre el clima organizacional.

- Diseñar e implementar un proyecto de mejora sobre la calidad de atención en el centro de salud.
- Diseñar y elaborar un plan anual para mejorar la seguridad del paciente en la atención brindada por el centro de salud.
- Seguimiento del plan de seguridad para la atención de los pacientes.
- Evaluación del plan anual sobre la seguridad para la atención del paciente.
- Diseño del plan operativo anual.
- Seguimiento y evaluación del plan operativo anual del centro de salud.
- Segunda aplicación de un cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios del centro de salud.
- Elaboración de acuerdo con los resultados obtenidos del proyecto de mejora continua sobre la calidad de la atención.
- Capacitaciones realizadas por Recursos Humanos referente al conocimiento de mejora en la atención del paciente.

### **Medir la Satisfacción de los usuarios del Centro de Salud**

Los cuestionarios que se aplicarán a los usuarios tendrán como dimensiones lo establecido en el Modelo Servqual:

#### **Fiabilidad**

Dentro del centro de salud existe carencia de confiabilidad transmitida por parte del personal estableciendo grados insatisfacción durante la atención, considerando que el horario establecido no se cumplía a cabalidad, excluyendo la programación en las horas de llegada de los usuarios esto ha creado malestar en los usuarios que acudían al establecimiento de salud.

#### **Capacidad de respuesta**

Las atenciones realizadas en el centro de salud tienden a ser tardías respecto a las consultas médicas y emergencias logrando generar malestar e inconformidad en los usuarios externos.

#### **Seguridad**

Dentro del centro de salud los espacios consignados no se encuentran en buenas condiciones. El Centro de Salud funciona hacinado en ambientes

inadecuados para la atención, además no existe un ambiente destinado como sala de espera para los usuarios, generando incomodidad, desconfianza e insatisfacción de manera constante.

## **ESTRATEGIAS**

### **Organización**

- Promover los conceptos que se han establecido referente a la gestión de calidad a las personas que tienen cargos directivos
- Establecer un nivel organizacional más adecuado para que la institución cumpla con los compromisos y actividades programas para la favorecer la calidad

### **De educación**

- Realizar la capacitación y sensibilización del personal sanitario del centro de salud sobre los nuevos procesos, herramientas y técnicas que se aplicarán con el propósito de mejorar la calidad
- Promover los convenios o alianzas con diferentes entidades públicas y privadas para promover un apoyo en cuanto a la orientación técnica y capacitación de la formación del personal de salud que labora en el centro de salud.

### **De sostenibilidad**

- Implementar la instalación de los mecanismos, asistencia técnica, sistema que se requiere para cumplir con los compromisos de mejorar la calidad del centro de salud.
- Entablar alianzas con diferentes entidades del sector público y sociedad civil para lograr aplicar los recursos necesarios para aumentar la eficiencia del trabajo por calidad.

### **De reconocimiento**

- Identificar los mecanismos que son necesarios para el reconocimiento al buen desempeño que puede tener el personal de salud y administrativo en el desarrollo de sus actividades.

## **De evaluación y monitoreo**

- Durante el desarrollo de las diferentes actividades se puede verificar que los procedimientos, análisis y evaluación debe ser la información obtenida de manera real a la perspectiva del usuario-

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

1. En el presente estudio se investigó sobre la Gestión de la calidad y satisfacción del usuario en los servicios de salud del Centro De Salud - Patrona de Chota – 2021, verificándose que en el centro de salud se presentan un nivel de gestión de la calidad que es considerado con mayor frecuencia regular es un 23.7%, siendo que en total la población que refiere que la calidad del servicio prestado es menor o igual a regular es de un 64.5%, por lo cual se comprobar la existencia de una elevada insatisfacción con respecto a este punto. Esto concuerda con los hallazgos de Cervantes (2021), quien también identificó bajos niveles de calidad de servicio en el C.S Aparicio Pomares, debido a múltiples fallos en los servicios que se prestaron. Del mismo modo, García (2018), refiere la existencia de una mala calidad de servicio en la UCI del nosocomio de la PNP.
2. Con relación a la variable satisfacción del usuario, se determinó que se cuenta con una mayor frecuencia en ser de un nivel muy deficiente, los cuales representan el 25.8% del total, siendo que los individuos que identificaron un valor de satisfacción del usuario regular o inferior son del 60.2% del total, por lo cual, existe aún un amplio margen de mejora para lograr la satisfacción del usuario. Este resultado se parece a lo hallado por Watson et al. (2022), quienes señalan que se encontró un nivel bajo de satisfacción en los usuarios de un hospital terciario en el norte de Malawi, dado que quienes utilizaban los servicios de esta institución refirieron hallarse disconformes con el servicio.
3. De acuerdo al análisis de la relación entre las variables gestión de la calidad y satisfacción, se logró determinar que existe un valor alto y significativo, lo cual permite incidir que el comportamiento de la variable dependiente es directamente proporcional a la independiente; es decir a una mejor gestión de la calidad, existirán altos niveles de satisfacción por parte del usuario final. Al comparar los resultados de Nguyen y Nagase (2019) se logra establecer que una política de gestión que ampara criterios y objetivos claros y medibles favorecerá en los resultados institucionales pudiendo brindar una atención con altos estándares de



calidad, buscando el beneficio del paciente y del establecimiento en términos de productividad y rentabilidad. Por su parte Cervantes (2021) sostiene que, los directivos están enfocados en diseñar estrategias funcionales que permitan optimizar la calidad del servicio brindado en cualquier tipo de establecimiento buscando siempre la mejora continua y la atención a los requerimientos de los clientes indirectos y directos.

4. Después del estudio de las dimensiones de investigación se procede a determinar **que existe relación entre las variables de investigación;** por cuanto se ha mantenido la calificación regular en un valor de 23.67% de manera agrupada, del cual el 5.38% consideran que tanto los aspectos de la gestión en la calidad de atención repercuten en la satisfacción de la población usuaria de forma inadecuada.
5. Finalmente, se procedió a realizar una propuesta de mejora que incluyera los puntos identificados como débiles en el diagnóstico de las variables, permitiendo que estos puedan ser adecuados a las necesidades de la institución y de sus usuarios, con efectos sobre el bienestar general de la sociedad.
6. De acuerdo a la tabla bidimensional, se logra entender íntegramente el comportamiento de las variables, lo cual podría ser explicado, también, con el modelo Kano. Esta postura sostiene que, es fundamental reconocer cuales son los atributos del servicio que impactan directamente en la percepción y satisfacción del usuario; asimismo, indica una serie de criterios (o categorías) que cualquier entidad o empresa debe seguir para asegurar un alto estándar de calidad; se traduce, en primer lugar, en las necesidades imprescindibles respecto al producto, es decir lo mínimo que debe ofrecer para satisfacer las necesidades; en segundo lugar, lo atractivo que resulte ser para el público objetivo, puesto que debe ser un servicio con diferenciales y difícil de imitar; finalmente, la capacidad de respuesta del servicio y cómo se desenvuelva en el mercado.

## CONCLUSIONES

1. Se ha identificado que el nivel de gestión de la calidad es regular referente a los servicios de salud del Centro de Salud Patrona de Chota – 2021, por cuanto con un 23,7%, mientras que 21,5% indica una gestión en un nivel muy deficiente y solo 18,3% manifiesta evidenciar una gestión de calidad en términos muy eficiente, lo cual conlleva a que no se valore adecuadamente el aporte de esta institución a la sociedad, o que sus usuarios no se hallen conformes con lo que reciben de esta.
2. En cuanto a la variable satisfacción del usuario de los servicios de salud del Centro de Salud Patrona de Chota – 2021, se verifica un nivel muy deficiente de la misma en 25,8%, siendo valorada como eficiente por el 19,4% de los usuarios, presentando por lo tanto una opinión dividida de los participantes con respecto a esta variable, existiendo una proporción representativa que se considera satisfecha con el servicio, y otra que se considera muy insatisfecha, lo cual refleja que, si bien la institución atiende a sus pacientes, y ha ayudado en muchos casos, esto suele presentar múltiples fallas e inconvenientes, por lo cual es necesario desarrollar una gestión enfocada hacia el usuario, que mejore la satisfacción que este percibe.
3. De acuerdo al análisis de la relación entre la variable gestión de calidad y satisfacción del usuario, se logró determinar una relación alta, directa y significativa con un valor  $\rho = 0,833$ .
4. Con respecto al análisis de la relación entre la dimensión planificación de la calidad y satisfacción del usuario, también se evidenció una relación directa y de alta significancia con un valor de 0,721 ( $\rho$ ).
5. La relación entre la dimensión organización de la calidad y satisfacción se estableció como directa y significativa obteniendo un valor de 0,759 ( $\rho$ ), lo cual significa que a medida que exista un proceso de diseño organizacional, entonces se cumplirán adecuadamente todos los criterios y demás factores en los establecimientos.

6. En lo que respecta al análisis de la relación entre la dimensión de garantía y mejora de la calidad y la satisfacción del usuario, se estimó un grado correlacional de 0,782 (rho), siendo esto un grado alto y significativo.
7. Finalmente, se identifica que se puede realizar mejoras significativas sobre los servicios del Centro de Salud Patrona de Chota, atendiendo a una propuesta que refuerce las debilidades identificadas, con lineamientos específicos para su gestión de calidad.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda desarrollar un diagnóstico de las principales debilidades en la gestión de calidad de los servicios del Centro de Salud Patrona de Chota, de modo que se pueda llevar a cabo un proceso de priorización para el fortalecimiento de estas debilidades de gestión, con una consecuente mejora de la eficiencia de los servicios prestados a la sociedad y la satisfacción del consumidor final.
2. Se requiere fortalecer los procesos de planeación, organización y mejora de la calidad dentro de la institución, para que se pueda perfeccionar el servicio que se brinda a la población, disminuyendo los errores operativos, los retrasos burocráticos, los errores humanos y demás problemas que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades dentro de la organización.
3. Así mismo, se recomienda desarrollar capacitaciones y convenios por parte de la institución para poder mejorar la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad del servicio, de modo que se pueda atender cumpliendo las expectativas de la población con respecto a la satisfacción final de las necesidades que presentan, así como de los requerimientos mínimos de calidad necesarios para la prestación de servicios especializados dentro de dicho centro de salud.
4. Se recomienda aplicar en su integridad el plan de mejora propuesto, ya que este refuerza los puntos críticos identificados dentro del diagnóstico realizado al Centro de Salud Patrona de Chota, el cual puede brindar un mejor servicio final a sus usuarios de poder aplicar a cabalidad los puntos señalados.
5. Se recomienda implementar las actividades propuesta en el plan de la gestión de calidad del centro de salud, así el establecimiento del nivel estructural para que se efectúe coordinar la gerencial subregional de Chota.
6. Se recomienda a los directivos del Centro de Salud diseñar un planeamiento financiero para gestionar el presupuesto destinado a adquirir nuevos implementos biomédicos, clínicos y operativos que permitan optimizar la atención brindada al usuario final.

7. Se recomienda a las autoridades públicas la gestión e implementación de procesos de procedimientos asistenciales y administrativos enfocados en articular y promover el cumplimiento de objetivos institucionales con el propósito de alcanzar una gestión hospitalaria eficiente, reflejándose en responder de manera adecuada a la demanda de los usuarios.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Adjei, D., Shao, M., Cheteu, T., Miaomiao, Z., Nkondjock, V., & Wu, Q. (2021). Patients satisfaction with healthcare delivery in Ghana. *BMC Health Services Research*, 21(722 ). Obtenido de <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-021-06717-5>
- Álvarez, A., & García, J. (2021). *Comunicacion empresarial y atencion al cliente*. España: Editex.
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Vol. Primero ). Enfoques consulting E.I.R.L.
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Primera ed.). ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Aspajo, I. (2018). Medición de satisfacción del usuario como estrategia de marketing en el Hospital Regional de Moquegua. *Revista Ciencia y Tecnología para el desarrollo*, 4(8), 57-66. Obtenido de <https://revistas.ujcm.edu.pe/index.php/rctd/article/view/111>
- Becerra-Canales, B., & Condori-Becerra, Á. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan "cero colas" en Ica, Perú. *Revista Peruana Médica* , 36(4), 658-663. doi:10.17843/rpmesp.2019.364.4299
- Caballero, K., Vallejo, P., Barreto, P., Simancas, R., Cárdenas, S., & Romero, M. (2018). *Emergentes de la administración*. Corporación Universitaria.
- Castillo, E. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista Cubana de Salud pública*, 45(2), 1-13. Obtenido de <https://www.scielo.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/>
- Cervantes, F. (2021). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Aparicio Pomares*. Universidad de Huánuco, Huánuco . Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2948>
- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana Médica Exp Salud Pública*, 36(2), 288-295. doi:10.17843/rpmesp.2019.362.4449
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 15. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)
- Fernández, M. (2021). Fortalezas y debilidades de los sistemas de gestión de la calidad implantados en los centros de personas mayores en España.

- Revista Científicas*, 1(61). Obtenido de <https://culturacuidados.ua.es/article/view/2021-n61-Fortalezas-y-debilidades-de-los-sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-la-calidad-implantados-en-los-centros-de-personas-mayores-en-Espa%C3%B1a>
- Flores, J., & Barbaran, H. (2021). Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Revista Multidisciplinar*, 5(2), 1-19. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/368/458>
- García, D. (2018). *Gestión de calidad y Satisfacción del usuario en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del hospital Nacional PNP "Luis N. Sanchez"*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4644>
- García, D., Torres, V., Palmero, M., Sharon, A., Villanueva, A., & Gonzáles, A. (2021). Uso del modelo Kano en un hospital rural no COVID. *Revista Conamed*, 26(3), 126-133. doi:10.35366/101677
- Gil, J. (2020). *Fundamentos de atención*. España: Editorial ELEARNING S.L.
- Gobierno del Perú. (3 de Marzo de 2021). Obtenido de <https://www.gob.pe/194-seguro-social-del-peru-essalud>
- Hernández- Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw-Hill.
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados . *Revista Peruana Médica* , 36(4), 620-628. doi:10.17843/rpmesp.2019.364.4515
- Hernández, H., Parejo, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la Calidad. *Universidad Libre*, 16(28), 1 - 17. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Hernández, L., Cruz, B., & Orozco, C. (2019). La participación comunitaria como eje de la atención primaria de la salud. *EDUMECENTRO*, 11(1), 218-233. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v11n1/2077-2874-edu-11-01-218.pdf>
- Hospital Victor Larco Herrera. (2021). *Plan de Satisfacción del usuario externo*. Lima: Ministerio de Saud. Obtenido de <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA.pdf>
- Jabalera, M., Pons, M., Gómez, E., & Castillo, M. (2019). Hacia la excelencia en gestión hospitalaria. Un modelo de gestión estratégica. *Revista de investigación de calidad de atención médica*, 34(3), 148-153. doi:10.1016/j.jhqr.2019.02.005
- Lazo, O., & Santivañez, Á. (2018). *Atención de salud con calidad* (primera ed.). Lima : Consejo Regional del Perú.

- López, E., Castañón, A., Sifuentes, M., Flores, C., Helmes, L., Vaillard, E., & Lucero, R. (2018). Adaptación y validación de un instrumento con la metodología SERVQUAL. *Revista Odontológica Mexicana*, 22(2), 65-88. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/odon/uo-2018/uo182b.pdf>
- MedlinePlus. (28 de Agosto de 2019). Centros especializados de enfermería o rehabilitación. Obtenido de <https://medlineplus.gov/spanish/healthfacilities.html>
- Mina, A. (2019). Calidad en salud y seguridad del paciente, ¿entendemos lo que significa? *Revista PUCE*, 2(109), 145-161. Obtenido de <http://pucespace.puce.edu.ec/handle/23000/3659>
- Ministerio de Salud. (2010). *POLÍTICA NACIONAL MULTISECTORIAL DE SALUD AL 2030*. MINSA. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/374690/version-preliminar-de-la-politica-nacional-multisectorial-de-salud.pdf>
- Ministerio de Salud. (2016). *Sistema de gestión de la calidad en Salud*. Lima: Ministerio del ambiente. Obtenido de [https://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N\\_520-2006-MINSA\\_02-06-06\\_.pdf](https://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf)
- Ministerio de Salud. (2017). *Información de recursos humanos en salud: Perú 2016*. MINSA. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4041.pdf>
- MINSA. (Noviembre de 2020). *DOCUMENTO TÉCNICO*. Lima : Ministerio de Salud . Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5170.pdf>
- MINSA. (02 de enero de 2022). Obtenido de <https://www.gob.pe/minsa>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Revista Ciencia y Desarrollo.*, 23(2), 1-6. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/2226>
- Nguyen, T., & Nagase, K. (2019). The influence of total quality management on customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 277-285. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/20479700.2019.1647378?journalCode=yjhm20>
- Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Ediciones de la U.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Obtenido de [https://www.who.int/es/health-topics/health-workforce#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/health-workforce#tab=tab_1)
- Organización Panamericana de la Salud. (2018). Metodologías de la OPS/OMS para intercambio de. 13. Obtenido de



[https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52952/Decisionespublicas\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52952/Decisionespublicas_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Palacios, P., Álvarez, J., & Ramírez, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *Cienciamatria*, 7(12), 1 - 30. Obtenido de <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/421>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de Salud de una zona rural peruana. *Revista Científica del Perú*, 9(1), 1-15. Obtenido de <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
- PCM. (2022). *Política Nacional de Modernización de la gestión pública al 2030*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3531092/POL%C3%8DTICA%20NACIONAL%20DE%20MODERNIZACI%C3%93N%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20P%C3%9ABLICA%20AL%202030%281%29.pdf.pdf?v=1661208943>
- Pérez, M., Orlandoni, G., Ramoni, J., & Valbuena, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Rev Cubana Salud Pública*, 44(2), 1 - 19.
- Podestá, L. (2018). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horizonte Médico*, 18(3), 1 - 9. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2018000300008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2018000300008&script=sci_arttext)
- Quenta, A. (2018). *Mejora continua y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31270>
- Río, J., Becerra, B., & Montalvo, J. (2022). Reclamos de los usuarios externos en un hospital general del Perú. *Revista médica electrónica*, 44(1), 130-141. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v44n1/1684-1824-rme-44-01-130.pdf>
- Rivero, M. (2019). El enfoque basado en proceso en la gestión editorial de las revistas científicas. *Humanidades medicas*, 19(3), 637-658. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/hummed/hm-2019/hm193m.pdf>
- Rodríguez, M., Villafáfila, C., & Sastre, P. (2019). Enfermeras de práctica avanzada y práctica basada en evidencias. Una oportunidad para el cambio. *Enfermería clínica*, 29(2), 119-124. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862119300385>
- Roque, G., Guerra, B., & Torres, P. (2018). Gestión integrada de seguridad del paciente y calidad en servicios de salud. *Revista Habanera de Ciencias*

- Médicas*, 17(2). Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=83203>
- Salas, J. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina*, 5(1), 1 - 14. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/223>
- Sánchez, Y. M. (13 de Septiembre de 2019). Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. *Ministerio de Salud Pública, Jefa del Departamento de Calidad. La Habana, Cuba*. Obtenido de <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624/831>
- Umoke, M., Ifeanchor, P., Nwimo, I., Nwalieji, C., Onwe, R., Ifeanyi, N., & Samson, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*, 8(1), 1-9. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2050312120945129>
- Vela, J. (2019). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *In Crescendo*, 11(1), 1 - 14. Obtenido de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2264>
- Watson, F., Uchizi, P., Okapi, M., Chibatata, C., Mbakaya, B., Kamudumuli, P., . . . Bornwell, A. (2022). Patient satisfaction with health care at a tertiary hospital in Northern Malawi: results from a triangulated cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 22(695). Obtenido de <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-022-08087-y>
- Zavala, F., & Velez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-281. doi:10.23857/dc.v6i3.1284
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (2001). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/304344168\\_Refinement\\_and\\_reassessment\\_of\\_the\\_SERVQUAL\\_scale](https://www.researchgate.net/publication/304344168_Refinement_and_reassessment_of_the_SERVQUAL_scale)

## Anexo 01: Instrumento

# UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES

## INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA Cuestionario: Gestión de la calidad

### I. Datos Personales:

Nombre y Apellidos:			
Sexo		Edad	
Distrito de Residencia:			
Cargo Actual		Fecha	

**Finalidad:** A continuación, se le presenta un cuestionario, el cual, será considerado en el trabajo de investigación con título “Gestión de la calidad y satisfacción del usuario en los servicios de salud del centro de salud - Patrona De Chota – 2021”, el cual pretende determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021. Para ello, se le pide su colaboración en el llenado del instrumento de manera objetiva para garantizar que la información recaudada será utilizada para fines estrictamente académicos.

### Instrucciones:

- \* Lea detenidamente y conteste cada una de estas preguntas de acuerdo a su realidad.
- \* Marque con una X cada recuadro según corresponda.

**5=Totalmente de acuerdo || 4=De acuerdo || 3=Neutral || 2=En desacuerdo ||  
1=Totalmente en desacuerdo**

N°	Descripción	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Considera usted que, ¿Las autoridades sanitarias garantizan que se brinde una atención de calidad a través de organizaciones y empresas dedicadas al rubro de salud?					
2	Considera usted que, ¿Las autoridades sanitarias deben difundir buenas prácticas en la atención a los ciudadanos por diferentes organizaciones e incentivar una atención de calidad?					
3	Considera usted que, ¿Las autoridades sanitarias asignan los recursos necesarios para cumplir políticas nacionales para garantizar un servicio de calidad?					
4	Considera usted que, ¿Qué los centros de salud tienen estrategias óptimas para mejorar la calidad de servicio?					
5	Considera usted que, ¿Los cambios que realizada en la gestión de calidad sanitaria es considerado como no equitativo y transversal?					

6	Considera usted que, ¿Se efectúa una adecuada articulación para el cumplimiento de brindar una adecuada calidad?					
7	Considera usted que, ¿Existe una adecuada planificación en los diferentes niveles directivos y operacionales?					
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN DE LA CALIDAD</b>						
8	Considera usted que, ¿Existe un diseño organizacional a nivel de redes para lograr que las organizaciones de salud brinden una adecuada calidad?					
9	Considera usted que, ¿Las micros redes tienen como finalidad lograr alcanzar con los objetivos de liderazgo?					
10	Considera usted que, ¿Las entidades de salud procuran entender las necesidades que tienen los pacientes para satisfacer sus necesidades?					
11	Considera usted que, ¿La organización en general de la entidad de salud, cuenta con estándares óptimos de calidad de atención?					
<b>DIMENSIÓN 3: GARANTÍA Y MEJORA DE LA CALIDAD</b>						
12	Considera usted que, ¿El establecimiento busca lograr obtener un alto nivel de excelencia en el momento de brindar los servicios?					
13	Considera usted que, ¿El establecimiento procura promover una constante mejoramiento en la atención de los usuarios?					
14	Considera usted que, ¿El establecimiento de salud cuenta con la tecnología apropiada para la atención de los usuarios?					
15	Considera usted que, ¿El uso de medios tecnológicos mejorará la calidad de los servicios de salud?					

Fuente: Elaboración propia

# UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES

## INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA Cuestionario: Satisfacción del usuario en los servicios

### I. Datos Personales:

Nombre y Apellidos:			
Sexo		Edad	
Distrito de Residencia:			
Cargo Actual		Fecha	

**Finalidad:** A continuación, se le presenta un cuestionario, el cual, será considerado en el trabajo de investigación con título “Gestión de la calidad y satisfacción del usuario en los servicios de salud del centro de salud - Patrona De Chota – 2021”, el cual pretende determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en los servicios de Salud del Centro de Salud-Patrona de Chota – 2021. Para ello, se le pide su colaboración en el llenado del instrumento de manera objetiva para garantizar que la información recaudada será utilizada para fines estrictamente académicos.

### Instrucciones:

\* Lea detenidamente y conteste cada una de estas preguntas de acuerdo a su realidad.

\* Marque con una X cada recuadro según corresponda.

**5=Totalmente de acuerdo || 4=De acuerdo || 3=Neutral || 2=En desacuerdo ||  
1=Totalmente en desacuerdo**

N°	Descripción	Valoración				
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>	1	2	3	4	5
<b>1</b>	Considera usted que, ¿El personal sanitario tiene conocimiento sobre el manejo de equipo tecnológicos sofisticados?					
<b>2</b>	Considera usted que, ¿Brindan un adecuado servicio a través de herramientas multidimensionales para la evaluación?					
<b>3</b>	Considera usted que, ¿El personal tiene conocimiento propio del establecimiento para brindarle una adecuada orientación al paciente?					
<b>4</b>	Considera usted que, ¿Es fundamental que el establecimiento de salud cuente con un área de orientación y soporte para la atención de los pacientes?					
<b>5</b>	Considera usted que, ¿El personal sanitario le explica de manera clara y sencilla los procedimientos que será sometido para mejorar su salud?					
<b>6</b>	Considera usted que, ¿El personal sanitario tiene un adecuado conocimiento sobre los procedimientos que tiene el establecimiento?					
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					

7	Considera usted que, ¿En el momento de la atención se realiza en el tiempo prudente para la atención del usuario?					
8	Considera usted que, ¿Durante la atención se brinda un soporte en lo referente al servicio efectivo en temas de salud?					
9	Considera usted que, ¿Se atiende de manera oportuna a los pacientes?					
10	Considera usted que, ¿El personal sanitario tiene el rendimiento adecuado en la atención a los usuarios?					
11	Considera usted que, ¿En tiempo brindado al usuario durante la atención es la apropiada?					
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>						
12	Considera usted que, ¿Durante la atención el personal que atiende le brinda la adecuada atención?					
13	Considera usted que, ¿El personal que lo atiende brinda la adecuada seguridad sobre la información a la cual acceden sobre el paciente?					
14	Considera usted que, ¿El ambiente del centro de salud se encuentra acondicionado para brindar una respuesta rápida?					
15	Considera usted que, ¿El ambiente donde se brinda la atención al usuario cuenta con las necesidades de la consulta?					

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 02: Permiso de aplicación de instrumentos

CARGO

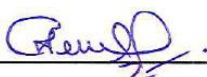
SOLICITO: Permiso para aplicar los instrumentos de recolección de datos correspondientes al proyecto de investigación

Señora  
Lic. **MARÍA DE LOS ANGELES TANTALEAN SÁNCHEZ**  
Gerente de la Microred de Salud "Patrona de Chota"  
Chota.-

Yo, **GIOVANNA GUEVARA NÚÑEZ**, identificada con DNI N° 41727619, con domicilio Jr. San Martín 215 – Chota, ante Ud. respetuosamente me presento y expongo: Que, habiendo sido aprobado mi Plan de Proyecto de Investigación titulado: "**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE SALUD -PATRONA DE CHOTA- 2021**", requisito para obtener el grado de Maestra en la especialidad de Gestión Pública por la Universidad de San Martín de Porres, solicito a Ud. permiso para aplicar los instrumentos de recolección de datos correspondientes a mi proyecto de investigación, en el horario establecido por su representada.

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud y de antemano agradezco su valiosa colaboración, que permitirá el éxito del proyecto y culminar exitosamente esta etapa de mi formación académica.

Chota, 07 de febrero de 2023.



GIOVANNA GUEVARA NÚÑEZ  
DNI N° 41727619  
Cel. 956186632

Nota:

Adjunto cuestionarios: Gestión de la calidad y Satisfacción del usuario en los servicios  
INFORME No-11-2023  
Carta N° 100-2022-IGGP-USMP

MICRORED CHOTA  
 C.S. PATRONA DE CHOTA  
TRAMITE DOCUMENTARIO

REG. N° \_\_\_\_\_

DESTINO: \_\_\_\_\_

PARA : \_\_\_\_\_

FECHA : 07-02-23

FIRMA : 

## RESOLUCION DIRECTORAL

Chota, 25 de Abril del 2,000

### CONSIDERANDO:

Que por Decreto Legislativo N° 584 y R.P.R. N° 173-99-CTAR-CAJ/P que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina Sub Regional de Salud Chota, determinando como función de la Dirección Sub Regional de Salud de Organizar e implementar el Sistema de Servicios de Salud, de acuerdo a los niveles de Atención concordantes con el volúmen de la demanda local y los recursos formales e informales disponibles, operativizando la referencia y contra referencia que garantice la eficacia y eficiencia del servicio.

Que, es necesario priorizar y dar ordenamiento en la creación o apertura de Establecimientos de Salud de acuerdo a un estudio técnico previo,

Habiendo indispensable según la Política del Sector en ampliar las coberturas de atención en las zonas que no cuenten con ningún tipo de servicios de Salud.

Estando a lo propuesto por la Oficina de Planificación y Presupuesto de la Dirección de Salud Chota y en uso de las facultades conferidas mediante Ley.

### SE RESUELVE:

**Art. 1ero.** Crear a partir del 25 de Abril de 2,000 el CENTRO DE SALUD "PATRONA DE CHOTA" ubicado en la zona Urbana del Distrito de Chota, Provincia de Chota, Departamento de Cajamarca.

**Art. 2do.** Deberá considerarse plaza para personal profesional y recursos financieros para el equipamiento en el presupuesto correspondiente para el año 2,001.

*Regístrese y Comuníquese.*

ACOMPAÑADO

MINISTERIO DE SALUD  
CTAR CAJAMARCA  
DPTS. - CHOTA

Dr. Alcides Cabrera Vásquez  
DIRECTOR

GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
DIRECCION SUB REGIONAL DE SALUD - CHOTA

Se certifica que la presente copia concuerda en su contenido y en toda su extensión con el documento original que he tenido a la vista.

Chota

Martín Emilio Regalado Díaz  
EFD/AR/01





# RESOLUCION DIRECTORAL



N° 748 -2018-GR-CAJ/DSRS.CH/DG

Chota,

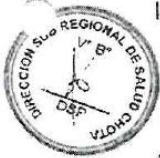
02 OCT. 2018

## VISTO:

El Informe N° 043-2017-REG.CAJ-DSRS-CH/DSS/DSP; el expediente que contiene el informe de visita y Acta de Visita (Instrumentos para el Equipo Operativo de Categorización) desarrollada por el Comité Técnico de Categorización de la Dirección Sub Regional de Salud Chota de fecha 21 de diciembre del 2017;

## CONSIDERANDO:

Que, el Art. 37 de la Ley N° 26842, Ley General de Salud establece que: "Los Establecimientos de Salud y los Servicios Médicos de apoyo, cualquiera sea su naturaleza o modalidad de gestión, deben cumplir con los requisitos que disponen los reglamentos y normas técnicas que dicta la Autoridad de Salud de nivel nacional en relación a la planta física, equipamiento, personal asistencial, sistemas de saneamiento y control de riesgos relacionados con los agentes ambientales físicos, químicos, biológicos y ergonómetros, y además que proceden atendiendo a la naturaleza y complejidad de los mismos. La Autoridad de Salud del Nivel Nacional o a quién ésta delegue, verificará periódicamente el cumplimiento de lo establecido en la presente disposición";



Que según la ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales Establece en su artículo 49°, las funciones en materia de salud;

Que, mediante Decreto Supremo N° 013-2006-SA, se aprobó el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, que establece las condiciones, requisitos y procedimientos para la operación y funcionamiento de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, orientados a garantizar la calidad de sus prestaciones, así como los mecanismos para la verificación, control y evaluación de su cumplimiento;



Que, conforme a lo dispuesto en el Artículo 7° del mencionado reglamento, que dentro de los (30) días calendario de iniciada sus actividades, el propietario del establecimiento de salud o del servicio médico de apoyo, conjuntamente con quien ejerce la responsabilidad técnica del mismo, debe presentar a la Dirección Regional de Salud o Dirección de Salud correspondiente, una comunicación con carácter de declaración jurada garantizando la calidad y seguridad de los servicios que brinda;



Que, así mismo en el Artículo 8° del mencionado Reglamento establece que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, luego de haber presentado la comunicación mencionada en el considerando precedente, tendrá un plazo de (90) días calendario para solicitar a la Dirección Regional de Salud o Dirección de Salud correspondiente su categorización. Los procedimientos y requisitos para la categorización se sujetan a lo dispuesto en la Norma Técnica de Categorías de Establecimientos que aprueba el Ministerio de Salud;



Que, en ese orden de ideas, los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo deben someterse a procesos de categorización y re-categorización de acuerdo a la Normas Técnico Sanitarias establecidas por el Ministerio de Salud, conforme a lo previsto en el Artículo 100° del Reglamento antes mencionado;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 546 – 2011/MINSA, con fecha 23 de Julio del año 2011, se aprobó la NTS N° 021-MINSA/DGSP-V.03 Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del sector Salud", cuyo numeral 6.1.1 establece que la categoría de un establecimiento de salud está basada en la existencia de determinadas Unidades Productoras de Servicios de Salud Consideradas como mínimas y en el cumplimiento obligatorio de actividades de atención directa y de soporte.

Que, de acuerdo a lo informado por el Comité Técnico de Categorización de la Dirección Sub Región de Salud Chota, los establecimientos de salud plasmados en el INFORME N° 008 - 2018 - REG.CAJ-DSRS-CH/DSS/DSP, presentado por la Dirección de Servicios de Salud, luego de evaluarse la existencia de Unidades Productoras de Servicios de Salud y el cumplimiento obligatorio de actividades de



# RESOLUCION DIRECTORAL



N° 748 -2018-GR-CAJ/DSRS.CH/DG

Chota,

02 OCT. 2018

atención directa y de soporte, ha concluido satisfactoriamente el proceso de Re-Categorización y se le debe asignar una categoría;

Contando con la visación correspondiente de la Dirección de Servicios de Salud, Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas y Asesoría Legal, de la Dirección Sub Regional de Salud Chota;

Con las atribuciones conferidas mediante Ley N° 27783 – Ley de Bases de la Descentralización y a la Ordenanza Regional N° 001-2015-GR.CAJ/CR, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Sub Regional de Salud Chota;

## SE RESUELVE:



**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR LA RECATEGORIZACION** de 1 - 3 al establecimiento de salud sin internamiento, con población asignada, **CENTRO DE SALUD PATRONA**, con Código Único de IPRESS 00004660, distrito Chota, provincia Chota, del departamento de Cajamarca de la Dirección Sub Regional de Salud Chota; Gobierno Regional de Cajamarca.-----



**ARTICULO SEGUNDO.-** La IPRESS señalado en el artículo primero de la presente resolución, cuenta con las Unidades Productoras de Servicios de Salud, y actividades de atención directa o de soporte, según la categoría asignada; así como las UPSS, servicios y/o procedimientos adicionales a su categoría, señalados en el Anexo que forma parte de la presente Resolución.-----

**ARTÍCULO TERCERO.-** La categoría otorgada tendrá una vigencia de 03 años o en caso que varíe su complejidad. El responsable técnico de la IPRESS debe comunicar dentro del plazo máximo de treinta (30) días calendario de ocurrido el hecho que motiva dicha comunicación y solicitar un nuevo proceso de categorización.-----



**ARTICULO CUARTO.-**Hacer de conocimiento de la presente Resolución a todas las entidades del sector a fin de que se le reconozca como tal y se le otorgue el apoyo que requiere para su implementación.-----

**ARTICULO QUINTO.-** Notificar la presente Resolución a las oficinas y dependencias correspondientes.-----

**ARTICULO SEXTO.-**Disponer que la oficina de Comunicaciones, cumpla con la publicación de la presente Resolución en la Web del Portal Institucional de la Dirección Sub Regional de Salud Chota.-----



**Regístrese, comuníquese y publíquese.**

Gobierno Regional de Cajamarca  
Dirección Sub Regional de Salud - Chota  
  
Director General  
DISA CHOTA





# RESOLUCION DIRECTORAL

Nº 748 -2018-GR-CAJ/DSRS.CH/DG



ANEXO 02 OCT. 2018

Establecimiento de Salud con población asignada:

CATEGORIA: I-3

CODIGO UNICO DE IPRESS 00004660

CENTRO DE SALUD PATRONA DE CHOTA, distrito Chota, provincia Chota y Departamento de Cajamarca;

- UPSS y Actividades de Atención Directa y de Soporte que el Establecimiento de Salud oferta, según la categoría asignada.



<p>UPSS DE ATENCION DIRECTA Y DE SOPORTE</p>	<p>Consulta externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medicina.</li> <li>- Obstetricia.</li> <li>- Enfermería.</li> <li>- Odontología.</li> <li>- UPS Patología clínica.</li> </ul>
<p>ACTIVIDADES DE ATENCIÓN DIRECTA Y DE SOPORTE.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención Preventiva Promocional en todas las etapas de vida.</li> <li>- Atención de Urgencias y Emergencias</li> <li>- Atención de parto.</li> <li>- Referencia y Contrareferencia.</li> <li>- Vigilancia Epidemiológica.</li> <li>- Registro de la Atención de Salud e Información.</li> <li>- Salud Ambiental.</li> <li>- Salud ocupacional.</li> <li>- Atención con medicamentos.</li> <li>- Toma de muestra de sangre o fluidos corporales.</li> <li>- Desinfección y Esterilización.</li> <li>- Nutrición Integral</li> <li>- Rehabilitación basada en la comunidad.</li> </ul>

**CARGO**



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Miraflores, 27 de octubre de 2022

**CARTA N° 100-2022-IGGP-USMP**

Señora Lic.  
**REQUEJO ROMERO ROSA ELVA**  
GERENTE  
CENTRO DE SALUD MICRO RED "PATRONA DE CHOTA"- CHOTA  
Presente. -

**Asunto:** AUTORIZACION PARA ELABORACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN CENTRO DE SALUD "PATRONA DE CHOTA"- CHOTA

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente con la finalidad de presentarle a **GIOVANNA GUEVARA NUÑEZ** identificada con DNI N°41727619, quien es egresada de la Maestría en Gestión Pública del Instituto de Gobierno de la Universidad de San Martín de Porres en convenio con la EUCIM Business School de Madrid; y se encuentra realizando su Tesis para obtener el grado de Maestra en la especialidad de Gestión Pública.

Al respecto, es preciso indicar que el trabajo de Tesis que se encuentran elaborando está referido a la "**GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE SALUD**" - DEL CENTRO DE SALUD PATRONA DE CHOTA-CHOTA. En ese sentido, a fin de obtener los resultados finales de la investigación se encuentran en la etapa de recabar información.

En virtud a lo expuesto, es que tengo a bien solicitarle su autorización para que pueda obtener la información necesaria a fin de avanzar en su investigación.

Del mismo modo, en el caso pueda conceder una cita a fin de coordinación, agradeceré contactar a la alumna: **GIOVANNA GUEVARA NUÑEZ** al número siguiente: **956186632** y/o correo electrónico **yovaniva27@gmail.com** respectivamente.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
Dr. Luis Cafranza Ugarte  
Director

MICRORED CHOTA  
 C.S. PATRONA DE CHOTA  
**TRAMITE DOCUMENTARIO**

REG. N° 2022  
DESTINO: Centro de Salud Microred Chota  
PARA: Lic. Rosa Elva Requijo Romero.  
FECHA: 03-11-2022  
FIRMA: [Signature]

Instituto de Gobierno y de Gestión Pública  
Calle Martín Durlando N° 101 San Antonio - Miraflores  
Tel: 011-4379 / 011-4374 / 011-4375

## Anexo 03: Validación por expertos

### INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- Título de la Investigación: "GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD - PATRONA DE CHOTA – 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: **CIEZA RODRIGO MARINO**
- Grado Académico: **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**
- Institución en la que trabaja el experto: **SEGURO INTEGRAL DE SALUD**
- Cargo que desempeña: **DIRECTOR DE UDR**
- Instrumento motivo de evaluación: **CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO**
- Autor (a) del Instrumento: **GIOVANNA GUEVARA NÚÑEZ**

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Muy Deficiente (1), Deficiente (2), Aceptable (3), Buena (4), Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas las dimensiones e indicadores, de manera que permita hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUB TOTAL</b>					8	40
<b>TOTAL</b>		48				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Chota, febrero de 2023.

  
 \_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
 DNI: 27420221



**INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- Título de la Investigación: **“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD - PATRONA DE CHOTA – 2021”**
- Apellidos y Nombres del experto: **CAMPOS DELGADO EDWITH MILTON**
- Grado Académico: **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
- Institución en la que trabaja el experto: **MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**
- Cargo que desempeña: **ADMINISTRADOR**
- Instrumento motivo de evaluación: **CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO**
- Autor (a) del Instrumento: **GIOVANNA GUEVARA NÚÑEZ**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

**Muy Deficiente (1), Deficiente (2), Aceptable (3), Buena (4), Excelente (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas las dimensiones e indicadores, de manera que permita hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUB TOTAL</b>					8	40
<b>TOTAL</b>					48	

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Es válido para su aplicación.

IV. **PROMEDIO DE VALIDACIÓN:** 4.8 Excelente

Chota, febrero de 2023.



**FIRMA DEL EXPERTO**  
DNI: 10063732

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- Título de la Investigación: **“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD - PATRONA DE CHOTA – 2021”**
- Apellidos y Nombres del experto: **CAMPOS DELGADO EDWITH MILTON**
- Grado Académico: **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
- Institución en la que trabaja el experto: **MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**
- Cargo que desempeña: **ADMINISTRADOR**
- Instrumento motivo de evaluación: **CUESTIONARIO GESTIÓN DE LA CALIDAD**
- Autor (a) del Instrumento: **GIOVANNA GUEVARA NÚÑEZ**

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

**Muy Deficiente (1), Deficiente (2), Aceptable (3), Buena (4), Excelente (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas las dimensiones e indicadores, de manera que permita hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUB TOTAL</b>					8	40
<b>TOTAL</b>						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: **4.8 Excelente**

Chota, febrero de 2023.



**FIRMA DEL EXPERTO**  
DNI: 10063732

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- Título de la Investigación: **“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD - PATRONA DE CHOTA – 2021”**
- Apellidos y Nombres del experto: **CIEZA CARRANZA GILBERT**
- Grado Académico: **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
- Institución en la que trabaja el experto: **UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**
- Cargo que desempeña: **ESPECIALISTA EN INTEGRACIÓN CONTABLE**
- Instrumento motivo de evaluación: **CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO**
- Autor (a) del Instrumento: **GIOVANNA GUEVARA NÚÑEZ**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

**Muy Deficiente (1), Deficiente (2), Aceptable (3), Buena (4), Excelente (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas las dimensiones e indicadores, de manera que permita hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUB TOTAL</b>					8	40
<b>TOTAL</b>					48	

- III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Es válido para su aplicación.  
 IV. **PROMEDIO DE VALIDACIÓN:** 4.8 Excelente

Chota, febrero de 2023.



**FIRMA DEL EXPERTO**  
DNI: 45056440



**INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- Título de la Investigación: **“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD - PATRONA DE CHOTA – 2021”**
- Apellidos y Nombres del experto: **CIEZA RODRIGO MARINO**
- Grado Académico: **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**
- Institución en la que trabaja el experto: **SEGURO INTEGRAL DE SALUD**
- Cargo que desempeña: **DIRECTOR DE UDR**
- Instrumento motivo de evaluación: **CUESTIONARIO GESTIÓN DE LA CALIDAD**
- Autor (a) del Instrumento: **GIOVANNA GUEVARA NÚÑEZ**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

**Muy Deficiente (1), Deficiente (2), Aceptable (3), Buena (4), Excelente (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas las dimensiones e indicadores, de manera que permita hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUB TOTAL</b>					8	40
<b>TOTAL</b>						

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Es válido para su aplicación.

IV. **PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente**

Chota, febrero de 2023.

  
 \_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
 DNI: 27420221

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- Título de la Investigación: **“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD - PATRONA DE CHOTA – 2021”**
- Apellidos y Nombres del experto: **CIEZA CARRANZA GILBERT**
- Grado Académico: **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
- Institución en la que trabaja el experto: **UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**
- Cargo que desempeña: **ESPECIALISTA EN INTEGRACIÓN CONTABLE**
- Instrumento motivo de evaluación: **CUESTIONARIO GESTIÓN DE LA CALIDAD**
- Autor (a) del Instrumento: **GIOVANNA GUEVARA NÚÑEZ**

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Muy Deficiente (1), Deficiente (2), Aceptable (3), Buena (4), Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas las dimensiones e indicadores, de manera que permita hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUB TOTAL</b>					8	40
<b>TOTAL</b>						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Chota, febrero de 2023.

**FIRMA DEL EXPERTO**  
DNI: 45056440

## Anexo 04: Base de datos

### CUESTIONARIO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

N°	Nombres y apellidos	Sexo	Edad	Distrito de Residencia	Cargo	Planificación de la calidad							Organización de la calidad				Garantía y Mejora de la calidad			
						P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	Jhonathan Jair Sánchez Pérez	Masculino	30	Chota	Independiente	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
2	Verónica Quiroz Mendoza	Femenino	20	Pampa Cancha - Lajas	Ama de casa	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
3	María Lucelina Blanco Rojas	Femenino	29	Pacchapampa	Ama de casa	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
4	Elver Guevara Díaz	Masculino	23	Silleropata Alto	Independiente	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
5	Luz Hermila Monsalve Pérez	Femenino	35	Chota	Ama de casa	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
6	María Grisálida Fernández Díaz	Femenino	66	Masintranca	Ama de casa	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
7	María Dilma Rafael Espinoza	Femenino	37	Chota	Ama de casa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	Luzmery Peralta Portilla	Femenino	22	Chota	Estudiante	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
9	Erika Lisbeth Vera Irigoín	Femenino	24	Masintranca	Estudiante	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
10	Flormira Soto Cabrera	Femenino	34	Chota	Ama de casa	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
11	María Leonila Idrogo Huamán	Femenino	59	El Toril	Ama de casa	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4
12	Delicia Marina Medina Colunche	Femenino	43	Chota	Ama de casa	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
13	Edinson David Chávez Rubio	Masculino	36	Chota	Chofer	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
14	Segundo Aurelio Sánchez Pérez	Masculino	61	Chota	Independiente	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
15	Madalena Huanca Huanca	Femenino	39	Chota	Ama de casa	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
16	Luz Ruiz Vásquez	Femenino	28	Chota	Ama de casa	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
17	Ramiro Saucedo Vásquez	Masculino	44	Pampa La Laguna	Agricultor	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5
18	Moyar Iván Sánchez Vásquez	Masculino	27	Chota	Estudiante	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4
19	José Vicente Acuña Ruiz	Masculino	44	Lingan Pata	Agricultor	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

20	Sonia Acuña Silva	Femenino	16	Lingan Pata	Estudiante	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	5
21	César Sánchez Sempertegui	Masculino	30	Nuevo Colpa	Construcción	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4
22	Idamia Sánchez Sempertegui	Femenino	36	Nuevo Colpa	Ama de casa	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
23	Tania Gallardo Zamora	Femenino	28	Paccha Pampa	Ama de casa	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	3	4
24	Cleotilde Idrogo Díaz	Femenino	50	Condor Pullana	Agricultora	3	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4
25	Edelí Rafael Idrogo	Femenino	28	Condor Pullana	Agricultora	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
26	Marlene Orfelina Sánchez Martínez	Femenino	44	Chota	Ama de casa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	María Dorila Chuquimango Sempertegui	Femenino	43	Chota	Ama de casa	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5
28	Eva Barboza Vásquez	Femenino	33	Chota	Ama de casa	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
29	Marleni Cabrera Burga	Femenino	28	Chota	Ama de casa	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4
30	Deysi Yanet Díaz Irigoín	Femenino	31	Chota	Comerciante	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	Albiter Copia Fernández	Masculino	30	Chota	Independiente	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
32	Esperanza Chuquimango Cercado	Femenino	55	Chota	Ama de casa	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
33	Yaqueline Fustamante Gálvez	Femenino	28	Yuracyacu	Ama de casa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Luzdelia Barboza Cubas	Femenino	49	Chota	Comerciante	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Teodosia Coronel Rimarachin	Femenino	55	Utchuelachulit	Agricultora	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5
36	Clara Sánchez Campos	Femenino	50	Chota	Ama de casa	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3
37	Irma Díaz Monteza	Femenino	29	Chota	Ama de casa	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
38	Saúl Idrogo Díaz	Masculino	87	Colpa Matara	Agricultor	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	Milena Ydrogo Edquén	Femenino	31	Chota	Comerciante	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
40	Flor Irigoín Barboza	Femenino	36	Conga Blanca	Comerciante	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5
41	Nilson Vásquez Cieza	Masculino	25	Chota	Independiente	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Yulisa Oblitas Huanambal	Femenino	25	Chota	Estudiante	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5
43	Orfelinda Tantaleán Paz	Femenino	25	Chota	Estudiante	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Kely Cercado Bautista	Femenino	27	Chota	Ama de casa	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
45	Dalila Herrera Ruiz	Femenino	45	Negropampa	Ama de casa	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4

46	Emerson Dainer Burga Medina	Masculino	18	Chalamarca	Construcción	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
47	María Nancy Ramírez Irigoín	Femenino	23	Santa Rosa	Ama de casa	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
48	Raquel Capcha Gonzáles	Femenino	24	Chota	Independiente	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
49	María Ester Mejía Bustamante	Femenino	46	Chota	Ama de casa	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5
50	Felipe Guevara Llatas	Masculino	60	Paccha Pampa	Agricultor	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5
51	Gloria Barboza Santa Cruz	Femenino	27	Chota	Estudiante	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5
52	María Rosa Díaz Zamora	Femenino	51	Pampa La Laguna	Comerciante	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
53	Málaga Rodríguez Aguilar	Femenino	28	Chota	Ama de casa	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
54	Lucila Aguilar Linares	Femenino	52	Chota	Ama de casa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
55	Saira Sánchez Gonzáles	Femenino	24	Chota	Estudiante	4	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3
56	Idalí Rafael Cieza	Femenino	27	Chota	Independiente	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
57	Doris Quintana Delgado	Femenino	40	Chuyabamba Bajo	Ama de casa	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
58	Diana Núñez Rodríguez	Femenino	24	Chota	Estudiante	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
59	Luzmila Pérez Rodrigo	Femenino	57	Colpa Tuapampa	Ama de casa	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
60	María del Carmen Ortiz Cieza	Femenino	19	Chota	Estudiante	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
61	Silvia Leonor Bravo Peralta	Femenino	35	Pingopampa Bajo	Ama de casa	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
62	Orfelinda Burga Livaque	Femenino	53	Lanchebamba	Ama de casa	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
63	Sabina Vásquez Barboza	Femenino	30	Chota	Ama de casa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
64	Evelin Ortiz Gonzáles	Femenino	20	Chororco	Ama de casa	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
65	Verónica Elizabeth Cieza Carvatocto	Femenino	40	Chota	Ama de casa	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4
66	Luz América Cubas Barboza	Femenino	40	Yuracyacu	Ama de casa	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4
67	Flor Vásquez Peralta	Femenino	27	Chororco	Ama de casa	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
68	Kevin Alexis Quintana Delgado	Masculino	22	Pingopampa Bajo	Estudiante	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
69	Flor Elisa Livaque Muñoz	Femenino	21	Pingopampa Bajo	Ama de casa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
70	Rosita Elvira Idrogo Dávila	Femenino	29	Chota	Ama de casa	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5
71	Flor Delina Oblitas Fustamante	Femenino	42	Colpamayo	Ama de casa	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5

72	Gladis Mejía Huanambal	Femenino	33	Chota	Ama de casa	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
73	Dayana Elizabeth Mejía Ruiz	Femenino	18	Negropampa	Estudiante	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
74	Mercelita Ruiz Herrera	Femenino	38	Negropampa	Ama de casa	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
75	Edgar David Ochoa Vásquez	Masculino	38	Chota	Técnico agropecuario	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4
76	Ana Karina Hoyos Rafael	Femenino	29	Chota	Ama de casa	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5
77	Ubilder Estela Tamay	Masculino	29	Chota	Ventas	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
78	Graciela Sánchez Horna	Femenino	24	Chota	Comerciante	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
79	Katy Flores Porras	Femenino	28	Chota	Ama de casa	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
80	Celinda Vásquez Burga	Femenino	29	Shitapampa	Ama de casa	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4
81	Alex Rafael Pérez	Masculino	33	Chota	Ingeniero Civil	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
82	Flor Marina Díaz Vásquez	Femenino	43	Chota	Comerciante	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5
83	Roxana Cruz Odar	Femenino	37	Chota	Ed. Inicial	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	Greysi Anali Acuña Vásquez	Femenino	17	Chota	Estudiante	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5
85	Yolanda Bustamante Vásquez	Femenino	36	Alto Cañafisto	Ama de casa	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4
86	Elvis Burga Bustamante	Masculino	33	Chota	Mecánico	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	Miriam Sánchez Chávez	Femenino	39	Chota	Docente	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	1	5
88	Kathia Lorena Dávila Tello	Femenino	18	Chota	Estudiante	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
89	Thalía Díaz Herrera	Femenino	23	Chota	Estudiante	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	5
90	María Elisa Medina Díaz	Femenino	40	Chota	Independiente	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	5	5	5	2	4
91	Vilma Rubio Idrogo	Femenino	41	Chota	Ama de casa	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4
92	Andrea Bustamante Tantaléan	Femenino	59	Chota	Ama de casa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	Jessyka Zenith Sánchez Pérez	Femenino	32	Chota	Ama de casa	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5

**CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS**

N°	Nombres y apellidos	Sexo	Edad	Distrito de Residencia	Cargo	Fiabilidad						Capacidad de respuesta					Seguridad			
						P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	Jhonathan Jair Sánchez Pérez	Masculino	30	Chota	Independiente	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
2	Verónica Quiroz Mendoza	Femenino	20	Pampa Cancha - Lajas	Ama de casa	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5
3	María Lucelina Blanco Rojas	Femenino	29	Pacchapampa	Ama de casa	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5
4	Elver Guevara Díaz	Masculino	23	Silleropata Alto	Independiente	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
5	Luz Hermila Monsalve Pérez	Femenino	35	Chota	Ama de casa	3	3	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4
6	María Grisálida Fernández Díaz	Femenino	66	Masintranca	Ama de casa	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	3
7	María Dilma Rafael Espinoza	Femenino	37	Chota	Ama de casa	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	5	5	4	4
8	Luzmery Peralta Portilla	Femenino	22	Chota	Estudiante	3	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
9	Erika Lisbeth Vera Irigoín	Femenino	24	Masintranca	Estudiante	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
10	Flormira Soto Cabrera	Femenino	34	Chota	Ama de casa	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4
11	María Leonila Idrogo Huamán	Femenino	59	El Toril	Ama de casa	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
12	Delicia Marina Medina Colunche	Femenino	43	Chota	Ama de casa	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	5
13	Edinson David Chávez Rubio	Masculino	36	Chota	Chofer	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	5	5
14	Segundo Aurelio Sánchez Pérez	Masculino	61	Chota	Independiente	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4
15	Madalena Huanca Huanca	Femenino	39	Chota	Ama de casa	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
16	Luz Ruiz Vásquez	Femenino	28	Chota	Ama de casa	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5
17	Ramiro Saucedo Vásquez	Masculino	44	Pampa La Laguna	Agricultor	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
18	Moyar Iván Sánchez Vásquez	Masculino	27	Chota	Estudiante	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
19	José Vicente Acuña Ruiz	Masculino	44	Lingan Pata	Agricultor	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	Sonia Acuña Silva	Femenino	16	Lingan Pata	Estudiante	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	César Sánchez Sempertegui	Masculino	30	Nuevo Colpa	Construcción	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4
22	Idamia Sánchez Sempertegui	Femenino	36	Nuevo Colpa	Ama de casa	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3
23	Tania Gallardo Zamora	Femenino	28	Paccha Pampa	Ama de casa	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4
24	Cleotilde Idrogo Díaz	Femenino	50	Condor Pullana	Agricultora	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4
25	Edelí Rafael Idrogo	Femenino	28	Condor Pullana	Agricultora	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5
26	Marlene Orfelina Sánchez Martínez	Femenino	44	Chota	Ama de casa	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5
27	María Dorila Chuquimango Sempertegui	Femenino	43	Chota	Ama de casa	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4
28	Eva Barboza Vásquez	Femenino	33	Chota	Ama de casa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

29	Marleni Cabrera Burga	Femenino	28	Chota	Ama de casa	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
30	Deysi Yanet Díaz Irigoín	Femenino	31	Chota	Comerciante	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3
31	Albiter Copia Fernández	Masculino	30	Chota	Independiente	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
32	Esperanza Chuquimango Cercado	Femenino	55	Chota	Ama de casa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	Yaqueline Fustamante Gálvez	Femenino	28	Yuracyacu	Ama de casa	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
34	Luzdelia Barboza Cubas	Femenino	49	Chota	Comerciante	4	4	3	3	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5
35	Teodosia Coronel Rimarachin	Femenino	55	Utchuelachulit	Agricultora	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	Clara Sánchez Campos	Femenino	50	Chota	Ama de casa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	Irma Díaz Monteza	Femenino	29	Chota	Ama de casa	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
38	Saúl Idrogo Díaz	Masculino	87	Colpa Matara	Agricultor	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5
39	Milena Ydrogo Edquén	Femenino	31	Chota	Comerciante	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3
40	Flor Irigoín Barboza	Femenino	36	Conga Blanca	Comerciante	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4
41	Nilson Vásquez Cieza	Masculino	25	Chota	Independiente	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Yulisa Oblitas Huanambal	Femenino	25	Chota	Estudiante	4	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
43	Orfelinda Tantaleán Paz	Femenino	25	Chota	Estudiante	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Kely Cercado Bautista	Femenino	27	Chota	Ama de casa	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5
45	Dalila Herrera Ruiz	Femenino	45	Negropampa	Ama de casa	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
46	Emerson Dainer Burga Medina	Masculino	18	Chalamarca	Construcción	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
47	María Nancy Ramírez Irigoín	Femenino	23	Santa Rosa	Ama de casa	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
48	Raquel Capcha Gonzáles	Femenino	24	Chota	Independiente	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4
49	María Ester Mejía Bustamante	Femenino	46	Chota	Ama de casa	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
50	Felipe Guevara Llatas	Masculino	60	Paccha Pampa	Agricultor	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5
51	Gloria Barboza Santa Cruz	Femenino	27	Chota	Estudiante	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5
52	María Rosa Díaz Zamora	Femenino	51	Pampa La Laguna	Comerciante	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5
53	Málaga Rodríguez Aguilar	Femenino	28	Chota	Ama de casa	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
54	Lucila Aguilar Linares	Femenino	52	Chota	Ama de casa	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2
55	Saira Sánchez Gonzáles	Femenino	24	Chota	Estudiante	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
56	Idalí Rafael Cieza	Femenino	27	Chota	Independiente	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5
57	Doris Quintana Delgado	Femenino	40	Chuyabamba Bajo	Ama de casa	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
58	Diana Núñez Rodríguez	Femenino	24	Chota	Estudiante	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
59	Luzmila Pérez Rodrigo	Femenino	57	Colpa Tuapampa	Ama de casa	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
60	María del Carmen Ortiz Cieza	Femenino	19	Chota	Estudiante	3	2	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
61	Silvia Leonor Bravo Peralta	Femenino	35	Pingopampa Bajo	Ama de casa	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4
62	Orfelinda Burga Livaque	Femenino	53	Lanchebamba	Ama de casa	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4
63	Sabina Vásquez Barboza	Femenino	30	Chota	Ama de casa	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



64	Evelin Ortiz Gonzáles	Femenino	20	Chororco	Ama de casa	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
65	Verónica Elizabeth Cieza Carvatocto	Femenino	40	Chota	Ama de casa	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5
66	Luz América Cubas Barboza	Femenino	40	Yuracyacu	Ama de casa	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	5	5	4
67	Flor Vásquez Peralta	Femenino	27	Chocorco	Ama de casa	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5
68	Kevin Alexis Quintana Delgado	Masculino	22	Pingopampa Bajo	Estudiante	3	4	4	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5
69	Flor Elisa Livaque Muñoz	Femenino	21	Pingopampa Bajo	Ama de casa	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	5	5	5	5
70	Rosita Elvira Idrogo Dávila	Femenino	29	Chota	Ama de casa	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4
71	Flor Delina Oblitas Fustamante	Femenino	42	Colpamayo	Ama de casa	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4
72	Gladis Mejía Huanambal	Femenino	33	Chota	Ama de casa	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4
73	Dayana Elizabeth Mejía Ruiz	Femenino	18	Negropampa	Estudiante	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4
74	Mercelita Ruiz Herrera	Femenino	38	Negropampa	Ama de casa	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4
75	Edgar David Ochoa Vásquez	Masculino	38	Chota	Técnico agropecuario	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
76	Ana Karina Hoyos Rafael	Femenino	29	Chota	Ama de casa	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4
77	Ubilder Estela Tamay	Masculino	29	Chota	Ventas	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5
78	Graciela Sánchez Horna	Femenino	24	Chota	Comerciante	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5
79	Katy Flores Porras	Femenino	28	Chota	Ama de casa	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5
80	Celinda Vásquez Burga	Femenino	29	Shitapampa	Ama de casa	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
81	Alex Rafael Pérez	Masculino	33	Chota	Ingeniero Civil	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
82	Flor Marina Díaz Vásquez	Femenino	43	Chota	Comerciante	2	3	3	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	4
83	Roxana Cruz Odar	Femenino	37	Chota	Ed. Inicial	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	Greysi Anali Acuña Vásquez	Femenino	17	Chota	Estudiante	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
85	Yolanda Bustamante Vásquez	Femenino	36	Alto Cañafisto	Ama de casa	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	2	5	4	1	2
86	Elvis Burga Bustamante	Masculino	33	Chota	Mecánico	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	Miriam Sánchez Chávez	Femenino	39	Chota	Docente	3	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	2	2
88	Kathia Lorena Dávila Tello	Femenino	18	Chota	Estudiante	1	2	3	1	4	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1
89	Thalía Díaz Herrera	Femenino	23	Chota	Estudiante	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
90	María Elisa Medina Díaz	Femenino	40	Chota	Independiente	4	4	3	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	3
91	Vilma Rubio Idrogo	Femenino	41	Chota	Ama de casa	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
92	Andrea Bustamante Tantaléan	Femenino	59	Chota	Ama de casa	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4
93	Jessyka Zenith Sánchez Pérez	Femenino	32	Chota	Ama de casa	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5