

# GESTIÓN SANITARIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO DE ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR. LIMA

*por* ROVER ANTONY GOMEZ MORILLO

---

**Fecha de entrega:** 09-abr-2024 02:55p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2344888732

**Nombre del archivo:** INFORME\_DE\_TESIS\_\_GOMEZ\_turnitin16-02.docx (9.28M)

**Total de palabras:** 13515

**Total de caracteres:** 75734

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**  
**BENEDICTO XVI**

SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN PÚBLICA Y  
GOVERNABILIDAD



GESTIÓN SANITARIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN  
CENTRO DE ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR. LIMA

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN PÚBLICA Y  
GOVERNABILIDAD

**AUTOR**

Mg. Rover Antony Gomez Morillo

**ASESORA**

Dra. Maribel Mercedes Zamora Carranza  
<https://orcid.org/0000-0002-3170-2852>

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión pública y desarrollo regional y local

**TRUJILLO, PERÚ**  
2024

### **Declaratoria de originalidad**

Señor(a) Decano(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Dra. Maribel Mercedes Zamora Carranza con DNI N° 40921306, como asesor (a) del trabajo de investigación titulado "GESTIÓN SANITARIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO DE ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR. LIMA ", desarrollado (a) por el (la) egresado (a) Rover Antony Gomez Morillo con DNI 47541241; del Programa de Segunda Especialidad en Gestión Pública y Gobernabilidad; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Dra. Maribel Mercedes Zamora Carranza  
Asesor (a)

**Autoridades universitarias**

**Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo  
Fundador y Gran Canciller de la  
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

8

**Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo**

Rectora (e) de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI  
Vicerrectora Académica

**Dra. Ena Cecilia Obando Peralta**

Vicerrectora de Investigación

**Dr. Jaime Roberto Ramírez García**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Dra. Teresa Sofía Reátegui Marín**

Secretaria General

## **Dedicatoria**

Dedico este estudio a mi hijo y mis seres más queridos, los cuales han sido fuente de apoyo constante durante diversas fases de la investigación. También dedico este trabajo a mi universidad, agradeciendo la calidad de los profesionales que la conforman y que brindaron asesoramiento eficaz y oportuno para la realización de esta investigación.

El Autor.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, expreso mi agradecimiento a mis seres amados por la fortaleza brindada a lo largo de la ejecución de esta investigación. En segundo lugar, extiendo el agradecimiento a la institución académica y a la Dra. Maribel Zamora Carranza, mi asesora, por orientar mi camino y proporcionarme habilidades en la esfera de la administración gubernamental, así como por su paciencia y comprensión.


El Autor.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Gomez Morillo Rover Antony con DNI 47541241, egresado del Programa de Estudios de Segunda Especialidad en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: "GESTIÓN SANITARIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO DE ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR. LIMA", el cual consta de un total de 113 páginas, en las que se incluye 17 tablas y 12 figuras, más un total de 53 páginas en anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

*El autor*

  
\_\_\_\_\_  
**Gomez Morillo Rover Antony**  
**DNI 47541241**

## Índice

Declaratoria de originalidad .....	2
Autoridades universitarias .....	3
Dedicatoria .....	4
Agradecimiento .....	5
Declaratoria de autenticidad .....	6
Índice .....	7
Índice de tablas .....	8
Índice de figuras .....	9
RESUMEN .....	10
ABSTRACT.....	11
I. INTRODUCCIÓN .....	11
II. METODOLOGÍA .....	29
2.1. Enfoque, tipo .....	29
2.2. Diseño de investigación .....	29
2.3. Población, muestra y muestreo.....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	30
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información .....	31
2.6. Aspectos éticos en investigación .....	32
III. RESULTADOS.....	33
3.1 Resultados descriptivos.....	33
3.2 Resultados inferenciales .....	45
IV. DISCUSIÓN .....	50
V. CONCLUSIONES .....	54
VI. RECOMENDACIONES .....	55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	56
ANEXOS .....	59



## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Niveles porcentuales de la gestión sanitaria.....	46
<b>Tabla 2:</b> Niveles porcentuales del liderazgo.....	48
<b>Tabla 3:</b> Niveles porcentuales de la planificación estratégica.....	49
<b>Tabla 4:</b> Niveles porcentuales de la orientación hacia el usuario.....	50
<b>Tabla 5:</b> Niveles porcentuales de la gestión del conocimiento.....	51
<b>Tabla 6:</b> Niveles porcentuales de la orientación hacia las personas.....	52
<b>Tabla 7:</b> Niveles porcentuales de la gestión por procesos.....	53
<b>Tabla 8:</b> Niveles porcentuales de los resultados.....	55
<b>Tabla 9:</b> Niveles porcentuales de la satisfacción del paciente.....	56
<b>Tabla 10:</b> Niveles porcentuales de la satisfacción humana.....	57
<b>Tabla 11:</b> Niveles porcentuales de la satisfacción técnico científica.....	58
<b>Tabla 12:</b> Niveles porcentuales de la satisfacción técnico científica.....	59
<b>Tabla 13:</b> Prueba de Normalidad.....	61
<b>Tabla 14:</b> Asociación entre Gestión sanitaria y la Satisfacción del paciente.....	62
<b>Tabla 15:</b> Asociación entre gestión sanitaria y la satisfacción humana.....	63
<b>Tabla 16:</b> Asociación entre gestión sanitaria y la satisfacción técnica científica.....	63
<b>Tabla 17:</b> Asociación entre gestión sanitaria y la satisfacción del entorno.....	64

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Grado de gestión sanitaria.....	47
<b>Figura 2:</b> Grado de liderazgo .....	48
<b>Figura 3:</b> Grado de planificación.....	49
<b>Figura 4:</b> Grado de orientación hacia el usuario .....	50
<b>Figura 5:</b> Grado de gestión del conocimiento .....	51
<b>Figura 6:</b> Grado de orientación hacia las personas.....	53
<b>Figura 7:</b> Grado de gestión de procesos .....	54
<b>Figura 8:</b> Grado de resultados .....	55
<b>Figura 9:</b> Grado satisfacción del paciente .....	56
<b>Figura 10:</b> Grado de satisfacción humana .....	57
<b>Figura 11:</b> Grado de satisfacción técnico científica .....	59
<b>Figura 12:</b> Grado de satisfacción del entomo .....	60

## RESUMEN

El fin del estudio consiste en analizar la asociación entre la gestión sanitaria y la satisfacción de pacientes en un centro de atención para adultos mayores en Lima. La investigación adoptó una dirección cuantitativa, de naturaleza exploratoria y con un esbozo de estudio no experimental, tipo transversal y correlaciona; su muestra consistió en 260 pacientes; se emplearon dos instrumentos. La resolución indicó que existe relación débil y negativa expresado en un valor de  $Rho= 0,026$  ( $p=0,680 > 0.05$ ) en cuanto a gestión sanitaria y satisfacción en un centro de atención del adulto mayor en Lima, por lo que se concluye que no necesariamente la gestión sanitaria repercute significativamente en el factor satisfacción.

**Palabras Clave:** Gestión sanitaria, satisfacción, centro de atención.

#### 4 ABSTRACT

The purpose of the research is to analyze the association between health management and patient satisfaction in a care center for older adults in Lima. The research adopted a quantitative direction, exploratory in nature and with a non-experimental, cross-sectional and correlational study outline; Their sample consisted of 260 patients; Two instruments were used. The resolution indicated that there is a weak and negative relationship expressed in a value of  $Rho = 0.026$  ( $p = 0.680 > 0.05$ ) in terms of health management and satisfaction in an elderly care center in Lima, so it is concluded that it is not necessarily Health management has a significant impact on the satisfaction factor.

**Key words:** Health management, satisfaction, care center.

## I. INTRODUCCIÓN

Al presente, a nivel mundial, se presenta un desafío significativo en la búsqueda de la excelencia en todas las esferas de actividad, particularmente, en el contexto de la gestión sanitaria gubernamental, los ciudadanos esperan recibir prestación de excelencia a manos expertos y de establecimientos sanitarios, lo que se traduce en satisfacción del usuario. No obstante, Ruíz (2017) señala que, se observa un nivel considerable de insatisfacción entre los ciudadanos que utilizan los servicios públicos de salud, lo que ocasiona autolimitación del asegurado por experiencias previas desagradables, repercutiendo directamente en su salud general. Esta brecha entre las expectativas y la realidad de la gestión sanitaria constituye un área problemática crucial que requiere atención y soluciones efectivas, en pro del acceso efectivo de los pacientes.

En Latinoamérica, como en otros continentes, la gestión sanitaria es la responsable de las falencias en el sistema de salud de cada país, donde generalmente se observa el resultado, más no el proceso, afectando a la población más vulnerable que enfrenta mayores barreras para acceder a servicios de salud, particularmente en los adultos mayores, los mismos que traen una mayor carga de complicaciones y/o enfermedades propias de su edad. Mieres (2020), señala que las reformas en el sector salud buscan mejorar la equidad y la salud de la población, así como la satisfacción del usuario, a través de una nueva estructura organizacional y la implementación de políticas de promoción, prevención y control de enfermedades, como en el caso de Chile, sin embargo, la ejecución del programa, aún es un desafío y donde ya se empieza a poner en centro al paciente, tomando sus necesidades y adaptando la gestión a la realidad de cada localidad. Por otra parte, Barrero et al. (2019), en su investigación realizada en Colombia, evidencia que en general, la población muestra en promedio al 44.5% individuos satisfechos en cuanto a prestaciones sanitarias, remarcando que los aspectos más críticos identificados por los usuarios se encuentran en la comunicación, la infraestructura, la atención humanizada y el tiempo de espera, causando una experiencia negativa constante que impacta en la continuidad de los tratamientos previamente planificados o por tomar.

En nuestro país, según Sihuín et al. (2015), señala que existe baja satisfacción en los principales ejes de prestación, sobresaliendo el grado de instrucción y la modalidad de prestación, una característica principal de los servicios sanitarios públicos en el Perú,

causando rechazo generalizado del propio asegurado, quien deja de ver como una opción la prestación del servicio, en perjuicio de su propia salud. Por otra parte, Cordova et al. (2021), refiere que la satisfacción entorno a la gerencia de hospitales públicos es un indicador crítico para evaluar el funcionamiento del sistema sanitario en el Perú, evidenciando el discernimiento de usuarios frente a la prestación en el Ministerio de Salud es considerada "baja".

A nivel local, Orellana (2022), logró identificar que el 51,3% de usuarios consideraron aceptable la gerencia de salud, por otra parte, el 48,7% expresó sentirse poco satisfecho en cuanto a su nivel de satisfacción. En términos inferenciales, se concluyó afirmando la existencia de una asociación sustantiva entre la opinión sobre la gerencia en salud y el índice de satisfacción en pacientes. En esa misma línea Valdivia (2018) pone en evidencia el vínculo entre la gerencia sanitaria y la satisfacción, lo cual repercute sustancialmente en la salud general de individuos y la preservación de la misma, en su estudio determinó correlación alta y reveladora entre gestión hospitalaria y la satisfacción de pacientes, afirmando también, cuanto más alta la gestión hospitalaria, mayor satisfacción de los individuos, por lo tanto, mejor salud.

En el Perú, el marco legal relacionado con los centros de atención de adultos mayores se encuentra establecido principalmente en la Ley N° 28803, Ley General de la Persona Adulta Mayor, y su estatuto N° 001-2016-MIMP. Estas normativas buscan salvaguardar derechos y promover el confort de la población adultas mayores. En ese sentido, Inga, (2019) señala que, la realidad de los centros de atención de adultos mayores en el Perú puede ser variada y sujeta a la calidad o eficacia de gestión por parte de la autoridad responsable de dicho establecimiento; sin embargo, todos comparten problemáticas ya identificadas como la falta de personal especializado, insuficiente disponibilidad de recursos y equipos, infraestructura inadecuada, y deficiencias en eficacia de prestación y la aprobación de los adultos mayores.

El Ministerio de Salud (2020), como entidad rectora de la salud en el país, tiene la responsabilidad de supervisar y regular estos centros, con la premisa de garantizar la eficacia en prestación y el bienestar de los adultos mayores, promoviendo acciones de fiscalización, evaluación y capacitación para promover el cumplimiento de los estándares establecidos.

Por otra parte, Huiza (2003), señala la existencia de deficiencias en la gestión y la

insatisfacción en los establecimientos dedicados al cuidado de ancianos, se expresan a modo de atención inadecuada, escasez de medicamentos, limitado número de personal, calidad de la infraestructura y los equipos, falta de personal especializado en la atención geriátrica, insuficiencia de recursos materiales y financieros, y la carencia de un enfoque centrado en las necesidades individuales de los adultos mayores, repercutiendo negativamente en su experiencia y calidad de vida, generando niveles de insatisfacción, malestar y afectando su bienestar físico y emocional. Es esencial abordar estas deficiencias y proponer estrategias de gestión efectivas que mejoren la satisfacción del paciente, optimicen los recursos disponibles y promuevan un enfoque centrado en los pacientes de la tercera edad.

El establecimiento abordado para el presente estudio, se inauguró el 2013, donde inicialmente se atendía a la demanda de pacientes tres veces a la semana, en la actualidad, atiende de lunes a sábado y posee el doble del recursos humanos; sin embargo, la problemática actual radica en la insatisfacción de los pacientes frente a la gestión del citado centro, quienes han expresado su descontento por motivos multifactoriales, traducidos en la falta de empatía, dificultad para la obtención de las citas, malos tratos, deficiencias estructurales, de equipamiento y calidad del servicio, lo cual está directamente relacionado con la capacidad de gestión. Esta problemática atribuida a la insatisfacción de los pacientes, repercute directamente en su salud general, debido a que los mismos usuarios, producto de esta mala experiencia se autolimitan la prestación sanitaria, siendo un tema delicado, más aun tratándose de una población vulnerable en todo sentido.

Es por ello que se estimó trazar el siguiente **problema general**: ¿De qué manera la gestión sanitaria se relaciona con la satisfacción del paciente en un centro de atención del adulto mayor. Lima, 2023? y establecer los siguientes **problemas particulares**:

- ¿Cuál es el nivel de la gestión sanitaria en un centro de atención del adulto mayor. Lima, 2023?
- ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del paciente en un centro de atención del adulto mayor. Lima, 2023?
- ¿De qué manera la gestión sanitaria se relaciona con la satisfacción humana en un centro de atención del adulto mayor. Lima, 2023?
- ¿De qué manera la gestión sanitaria se relaciona con la satisfacción técnica

científica en un centro de atención del adulto mayor. Lima, 2023?

- ¿De qué manera la gestión sanitaria se relaciona con la satisfacción del entorno en un centro de atención del adulto mayor. Lima, 2023?

Así mismo se ha considera el **objetivo general**: Determinar la relación de la gestión sanitaria y la satisfacción del paciente en un centro de atención del adulto mayor. Lima, 2023, siendo los objetivos **particulares**:

- Determinar el nivel de la gestión sanitaria en un centro de atención del adulto mayor . Lima, 2023
- Determinar el nivel de la satisfacción del paciente en un centro de atención del adulto mayor . Lima, 2023
- Determinar la relación de la gestión sanitaria y la satisfacción humana en un centro de atención del adulto mayor . Lima, 2023
- Determinar la relación de la gestión sanitaria y la satisfacción técnica científica en un centro de atención del adulto mayor. Lima, 2023
- Determinar la relación de la gestión sanitaria y la satisfacción del entorno en un centro de atención del adulto mayor. Lima, 2023

Este estudio se sustenta en las siguientes razones, a modo de **justificación teórica**, al adoptar el enfoque de gestión del Modelo Malcolm Baldrige, este enfoque considera aspectos cruciales representados en capacidades directivas, tácticas y de orientación al usuario, proporciona una estructura sólida para evaluar la eficacia de la prestación sanitaria; además, aborda la satisfacción en cada individuo a partir de la óptica de de Donabedian, respaldada por el trabajo de Huiza (2006), quién examina los índices de satisfacción a partir de diversas perspectivas, incluyendo la humanística, técnico/científico y del entorno/espacio. Esta elección teórica es esencial para ampliar la perspectiva satisfacción de pacientes en la esfera de la asistencia pública, y para identificar posibles obstáculos que requieren atención y mejora. Esta aproximación no solo es innovadora en el contexto nacional e internacional, sino que también suministra un contexto sólido para el análisis de gestión y satisfacción. En lo que respecta a la **justificación práctica**, se justifica



desde una perspectiva práctica al proponer medidas concretas para mejorar <sup>12</sup> la gestión y satisfacción de los pacientes en el Hospital estudiado, lo cual servirá como referencia valiosa para futuras iniciativas en este campo. Asimismo, desde una perspectiva práctica, la tesis busca instar a los representantes del globo sanitario a desarrollar una estrategia planificada que potencie la gestión de los servicios sanitarios, especialmente en lo que concierne a complacencia de las necesidades de pacientes adultos mayores, asegurando un acceso eficiente a la información y una atención de calidad.

La **justificación metodológica**, se justifica por la naturaleza de la investigación, que busca establecer relaciones y patrones entre variables medibles. Además, se realizó un riguroso proceso de verificación de la normalidad K-S del grupo de análisis, aplicando la medida de asociación, adecuada para variables no paramétricas. Esta rigurosidad en el tratamiento de los datos no solo fortalece los resultados de esta investigación, sino que sienta las bases para futuros estudios a nivel de posgrado que puedan aprovechar y ampliar el enfoque y las herramientas metodológicas utilizadas en esta investigación. Finalmente, la **justificación social**, la investigación aportará con los objetivos establecidos por la ONU en su visión 2030, específicamente en la ODS 3, que se enfoca en la salud y el bienestar, por otra parte, proporcionará un punto de partida para investigaciones futuras a nivel provincial o país, con el fin de potenciar la eficiencia sanitaria.

Quedan prestos los siguientes **antecedentes de investigación** concerniente al objeto de estudio:

En el ámbito internacional

Díaz (2021) tuvo por premisa, analizar cómo la ejecución de distintos modeladores de gestión afecta la satisfacción, un dispositivo crucial en la atención. Se identificaron 1105 registros a partir de fuentes confiables, de los cuales se seleccionaron 216 como elegibles, preseleccionando 26 estudios y finalmente incluyendo 22. Se hallaron nueve tipos de gestión empleados en terrenos internacionales en los que se detallaron sus atributos, factores, componentes y clasificaciones, así como su influencia en la gestión de personal y la satisfacción en

prestación. Mayormente estas investigaciones son oriundas de países europeos y nórdicos. Concluyó que el formato Kaise y el abono facultativo predominan en países desarrollados. Aunque el modelo de organización del alta se muestra como eficaz, no se dispone de certeza suficiente para respaldarlo. El total de los formatos persiguen la meta de asegurar la eficacia y satisfacción en la atención, pero es la percepción y valoración de los clientes lo que finalmente determina la calidad percibida.

Guerra et al. (2017), (Guerra, Dávila, Campins, & Colmenarez, 2017) tuvieron como premisa valorar la satisfacción de pacientes en el departamento de urgencias en un nosocomio, fue descriptiva y tajo transversal que incluyó usuarios internos y externos. Los resultados indicaron que, la percepción de los usuarios externos, gestión sanitaria se atañe principalmente con factores como el aseo y la organización (58%), protección (48%), tecnología médica (57%), lapso de prestación efectiva (48%), comportamiento del personal de salud frente al usuario (42%) y cuidados de enfermería (48%). Por otro lado, los usuarios internos destacaron aspectos como el campo infraestructural y su repartimiento (42%), limpieza y organización (60%) y la actualización profesional del recurso humano (33%) tal a variables clave en el discernimiento de la eficacia de atención; las conclusiones sugieren que el examen ofrece datos significativos que pueden ser utilizados para tomar acciones pertinentes y aumentar la eficacia en la gestión de recursos.

Fernandez (2017), tuvo como objetivo examinar la relación entre las variables gestión corporativa y satisfacción, se empleó un diseño de investigación correlacional de carácter básico y tipo transversal, con una muestra de 60 pacientes que recibieron tratamiento interdiario durante tres meses en dicho centro. Los resultados, analizados con el programa SPSS V.22, revelaron que el 63.3% de los usuarios evaluaron Cómo establecer estándares para la calidad de la administración organizacional y el 50% de usuarios consideraron como regular la satisfacción de prestación, con un considerable 43,3% calificándola como mala. En resumen, no se encontró una relación significativa entre la calidad de gestión corporativa y la satisfacción del paciente.

Montalvo et al. (2020), tuvieron como objetivo, investigar el vínculo entre

la eficacia de prestación y la satisfacción, utilizando un enfoque numérico, correlacional. Su población comprendió a pacientes continuos, su muestra consistió en ciento cincuenta y dos usuarios seleccionados mediante muestreo probabilístico. Se emplearon <sup>29</sup> dos cuestionarios para la recolección de datos, uno para cada variable. Los resultados indicaron que el 65,1% de los usuarios calificaron la eficiencia de prestación como media, y el 45,4% estaban en parte satisfechos. Asimismo, se identificó una vinculación moderada y numéricamente sustantiva entre el grado de servicio y la satisfacción del cliente.

Heredia & Gualle (2022), tuvieron por premisa, evaluar el grado de satisfacción centrándose en el vínculo entre pacientes y personal sanitario. El universo total consistió en 208 unidades de personal de salud correspondientes al primer nivel de atención. Se empleó un enfoque cualitativo y el estudio se desarrolló de manera transversal, descriptiva y exploratoria. Los datos fueron recopilados en un período y lugar específicos. Se concluyó que la teleconsulta a través de videollamadas permitió la transmisión de sonidos e imágenes en tiempo real, manteniendo los principios éticos en la analogía entre personal sanitario y usuario, aunque experimentando una permuta constante. Se evidenció que la telemedicina en la es una herramienta viable para los procesos médicos impartidos. Sin embargo, se observó ausencia de empatía por parte de la comunidad lo que puede considerarse un paso atrás en la era actual de la salud. Esto se reflejó en un nivel de satisfacción neutral.

González & Vélez (2021), tuvieron como objetivo, caracterizar los principales temas investigados a razón del vínculo con la satisfacción percibida por la prestación de valores sanitarios en Colombia durante el periodo de 2010 a 2020. Para esto, se empleó una exhaustiva investigación documental de artículos presentados en el país en la última década que abordaran este tema. Los hallazgos obtenidos permitieron entender las causas de la falta de calidad; se determinó que su procedimiento de eficacia muestra falencias que contribuyen a la falta de eficiencia en servicios sanitarios. Esto, a su vez, resulta en la vulneración de derechos y la insatisfacción de los usuarios, quienes a menudo recurren a mecanismos como la presentación de quejas y la interposición de tutelas para hacer valer sus derechos.

Barros et al. (2020), tuvieron por objetivo, evaluar el grado de <sup>21</sup> satisfacción

de los pacientes que recibieron atención en las clínicas de la Universidad de Viña. Se utilizó una encuesta SERVPERF que constaba de 22 preguntas distribuidas en 5 secciones, donde cada respuesta se asociaba a una escala Likert de 1 a 7. El estudio se caracterizó por ser descriptivo, de corte transversal y no experimental, utilizando pruebas no paramétricas. Se recolectaron datos a partir de 442 encuestas en el Centro de Odontología (CDO) y 210 en el Centro de Atención (CDA). De las 5 áreas evaluadas, la que recibió la puntuación más baja fue la capacidad de respuesta, con una mediana de 6 puntos, lo que indica una evaluación de satisfacción. Los puntos a mejorar se centran principalmente en mantener una disposición y voluntad favorable hacia los usuarios para proporcionar un servicio eficiente.

Arbeláez y Mendoza (2017), tuvieron por premisa establecer asociación entre la dirección en salud y la satisfacción en usuarios externos. Participaron nueve directores y 652 usuarios externos, y se utilizó un diseño de correlación con muestreo aleatorio simple. En cuanto a los hallazgos, evidenciaron que, el 56% de directores tuvo un nivel de gestión regular, mientras que el 44% tuvo una gestión satisfactoria. La disconformidad del paciente fue del 89% a grado medio y del 11% a grado bajo, con una eficacia de prestación institucional del 100%. Se observaron correlaciones variables entre gestión e insatisfacción, incluyendo correlaciones débiles y fuertes, destacando el vínculo directo entre una gestión deficiente y la insatisfacción de pacientes.

En el ámbito nacional, se agrupan los siguientes antecedentes:

Soria (2020), tuvo por premisa, analizar el vínculo entre la gestión sanitaria y satisfacción; el estudio tomó el diseño puro y no experimental con un enfoque transversal. La población de interés comprendió a 1,440 usuarios, de los cuales se seleccionó una muestra de 210 mediante técnicas de muestreo. La recopilación de información se realizó mediante encuestas. Los hallazgos indicaron que el grado de gestión se sitúa mayormente en la categoría de "casi nunca", con un 29%. De manera similar, el nivel de satisfacción mostró un predominio en la categoría de "muy insatisfecho", con un 28%. En conclusión, se observó una conexión entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes en el hospital.

Carbajal (2023), tuvo por premisa, establecer el vínculo entre la eficacia de prestación y la satisfacción en pacientes que tomaron prestación mediante el método

Feldenkrais en un centro de fisioterapia. El grupo de análisis estuvo compuesto por 100 usuarios, predominantemente mujeres (60%), de rango etario comprendido entre 60 y 89. Para evaluar la percepción de la calidad del servicio, se empleó el cuestionario SERVQUAL. Se encontró una asociación ( $Rho= 0,789$ ) entre los factores calidad de prestación y satisfacción con el método Feldenkrais. En cuanto a la satisfacción de los pacientes, un 65% se declaró satisfecho y un 34% muy satisfecho, mientras que solo un 1% manifestó indiferencia. En resumen, se determinó la existencia del vínculo entre la eficacia prestación y satisfacción del paciente, así como con sus cinco dimensiones, en usuarios con restricción de movimiento ( $p<0,05$ ). Estos hallazgos fueron respaldados por pruebas estadísticas de correlación de Spearman.

Tuesta (2018), tuvo propósito determinar la conexión entre la administración sanitaria y la satisfacción en usuarios; se llevó a cabo una investigación descriptiva y correlacional, sin experimentación, en el departamento de salud general entre enero y junio de 2017. La muestra fue conformada por 274 pacientes. Los resultados revelaron que un alto porcentaje de los pacientes consideraron que su grado de gestión era insuficiente y mostraron insatisfacción en cuanto al nivel de satisfacción. Donde se halló una relación de media intensidad entre los factores, indicando que la satisfacción del usuario está representada por un 31.7% de la gestión del establecimiento. En conclusión, los resultados evidencian la falta de enfoque de la gestión sanitaria actual en compensar las solicitudes del usuario, lo que afecta negativamente la percepción de una adecuada calidad de atención.

En el ámbito local, se agrupan los siguientes antecedentes:

Cunyarache (2021), tuvo como objetivo, analizar el vínculo entre la gestión de salud y la satisfacción. La muestra comprendió a 126 pacientes seleccionados. Se evaluaron 22 aspectos de eficacia de prestación con una confiabilidad de 0.857 y 25 aspectos relacionados con la satisfacción del paciente con una confiabilidad de 0.878. Las derivaciones indicaron al 61,9% de usuarios notaron un grado elevado de gestión sanitaria, mientras que el 32,5% reportó un nivel medio. En cuanto a la satisfacción del paciente, el 59,5% manifestó un nivel alto de satisfacción en relación a la prestación del centro de salud, mientras que el 7,9% indicó un nivel

medio. Se encontró vínculo sustancial entre la gestión y la satisfacción con un valor de  $p < 0,05$ . En conclusión, la investigación determinó que gestión sanitaria prestada en el establecimiento se relaciona con un elevado grado de satisfacción de los usuarios.

Paripancca (2019), tuvo como objetivo, examinar la existencia del vínculo entre satisfacción del usuario y la eficacia de prestación en un nosocomio de asociación público-privada durante el periodo de 2016 a 2017. La investigación se enmarca en un diseño de correlación de tipo básico, y adopta un enfoque numérico. El universo objeto de análisis comprendió a 261 usuarios. Para evaluar la calidad de atención, se empleó la técnica de encuesta, utilizando el cuestionario SERVQUAL como instrumento, a través de un análisis factorial, demostrando un alto nivel de fiabilidad ( $>0,9$ ) con un valor de significancia altamente significativo ( $p < 0,001$ ) (2012). Por otro lado, se procedió a validar la encuesta de satisfacción a través de la evaluación de expertos con conocimientos en la gestión gubernamental del estudio. Con el fin de tratar los datos recopilados emplearon la medida de Tau Kendal; en última instancia, se llegó a la conclusión de que está presente un vínculo sustantivo entre el factor calidad de servicio y satisfacción durante el periodo de 2016 a 2017.

Sinche (2020), se propuso determinar la correlación entre la gestión sanitaria y la satisfacción, bajo una orientación cuantitativa y básico, de naturaleza correlacional, siendo el grupo de estudio de 143 pacientes seleccionados mediante un muestreo probabilístico. Para la recolección de datos se emplearon cuestionarios, uno para cada factor, diseñados específicamente para este estudio, y previamente validados y sometidos a pruebas de confiabilidad. Los resultados revelaron que existe una conexión considerable ( $\rho=0,520$ ) en ambos factores, siendo de resaltante grado de significancia estadística ( $p=0,000$ ).; concluyendo así, que una gestión más efectiva se traduce en el aumento satisfacción en los usuarios.

Para establecer **las bases teóricas** se ha considerado los siguientes aspectos:

Para la **variable Gestión sanitaria**, según Shortell & Kaluzny (1994), señala que se definen como un proceso estandarizado que implica coordinación de actividades, la supervisión de personal, el manejo de finanzas y la utilización eficiente de la información

del ente de atención médica para lograr los objetivos de brindar atención de calidad y mejorar los resultados en términos sanitarios.

De Luna (2016), Se trata de un indicador financiero que se compone de la discrepancia entre los activos corrientes, tales como efectivo, cuentas bancarias e inversiones de corto plazo.

García et al. (2012), la definen como el grupo de actividades y procesos orientados a direccionar, establecer, regir y supervisar al personal, financieros y logísticos en campo sanitario, con el fin de alcanzar los objetivos y metas establecidos, garantizando la calidad y eficiencia en la prestación de atención sanitaria.

Ruíz (2017), indica que es el proceso de organización, secuencialidad, coordinación y supervisión del personal, económicos y mecánicos en el ámbito sanitario, con el objetivo de garantizar la calidad de prestación, la eficiencia en cuanto a los recursos y satisfacción de usuarios.

En ese sentido, García et al. (2012), la definen como un conjunto de funciones y ejercicios realizados en el ámbito de la salud para lograr los objetivos y metas trazadas, considerando la viabilidad de recursos en la población. Incluye la planificación, distribución, orientación y revisión de los servicios sanitarios, así como la evaluación de su desempeño y la consigna de acciones orientadas en estudios científicos.

En referencia al Modelo Malcolm Baldrige, del estudio de Camison et al. (2006), en torno a la gestión sanitaria, se identifican dimensiones para la variable. En primer lugar, la dimensión de liderazgo analiza la capacidad del guía institucional para dirigir y mantener la organización dentro de un cuadro ético y normativo. En segundo lugar, la extensión de planificación valora cómo el ente desarrolla ejercicios flexibles y estratégicas para alcanzar sus metas planificadas. La extensión de enfoque en el usuario analiza cómo el ente responde a las necesidades, expectativas y preferencias de los clientes, estableciendo relaciones cercanas con ellos. La gestión del saber evalúa cómo el ente elige, recopila, estudia, direcciona y potencia acciones basadas en la sapiencia. La extensión enfocada en los colaboradores se centra en cómo los mecanismos institucionales, la práctica y la motivación de los empleados contribuyen al desarrollo de su potencial y al crecimiento personal y organizacional continuo. La dimensión de gestión por procesos evalúa cómo se gestionan los métodos principales orientados para crear cuantía en ambas direcciones

individuo/institución que ejecuta el servicio. Por último, la extensión de consecuencias analiza el ejercicio institucional en procesos de renta y satisfacción, según las conclusiones definidas.

**Dimensión Liderazgo**, según Camison et al. (2006) se refiere a la capacidad de dirigir y guiar un equipo o una organización a la meta o ideales, lo que implica la habilidad de influir positivamente en los miembros del grupo, fomentando la motivación y la colaboración, resulta esencial para una gestión exitosa, ya que establece la dirección, alinea los recursos y motiva a las personas hacia el éxito organizacional. Como indicadores se ha considerado los siguientes:

- **Liderazgo de la alta dirección**, es la capacidad de los líderes y directivos de una institución para guiar e inspirar a su aparato al fin de las metas institucionales, promoviendo una cultura de mejora continua (Camison et al. 2006, p.268).
- **Buen gobierno y responsabilidad social**, capacidad de una institución para administrar sus recursos de manera eficaz y ética, garantizando la transparencia, la integridad y el cumplimiento de normativas y regulaciones (Camison et al. 2006, p.574).

**Dimensión Planificación estratégica**, según Camison et al. (2006), señala que se trata de planificar y definir metas a largo plazo, identificando los recursos requeridos y creando estrategias para lograrla de manera eficiente y efectiva. Como indicadores se ha considerado los siguientes:

- **Desarrollo de estrategias**, se orienta al potencial del ente sanitario para diseñar y ejecutar planes y acciones que permitan alcanzar sus objetivos y metas de manera efectiva y eficiente (Camison et al. 2006, p.538).
- **Despliegue de estrategias**, se refiere a la habilidad de la institución de salud para implementar de manera efectiva y consistente las estrategias previamente planificadas en todos los niveles y áreas de la organización (Camison et al. 2006, p.285).

**Dimensión Orientación hacia el usuario**, según Camison et al. (2006), señala que implica colocar las demandas y expectativas del usuario en el centro de todas



las actividades y decisiones de una organización; esta orientación se enfoca en entender y complacer las solicitudes de usuarios de manera efectiva, lo que es fundamental para el éxito y la competitividad de cualquier empresa. Como indicadores se ha considerado los siguientes:

- **Conocimiento del cliente**, está orientada a la capacidad de la institución en cuanto a la comprensión de los requerimientos, preferencias y expectativas de los pacientes y adaptar sus servicios en consecuencia (Camison et al. 2006, p.707).
- **Relaciones con el cliente**, se refiere a la habilidad de la institución de salud para establecer y mantener una comunicación efectiva y relaciones positivas con los pacientes, buscando comprender y satisfacer sus necesidades (Camison et al. 2006, p.707).

**Dimensión Gestión del conocimiento**, según Camison et al. (2006), es capacidad de una organización para adquirir, crear, compartir y utilizar el conocimiento de manera efectiva, esta dimensión implica transformar el conocimiento tácito en explícito, fomentando así la innovación y la mejora continua dentro de la organización. Como indicadores se ha considerado los siguientes:

- **Evaluación del desempeño organizacional**, está orientada al potencial institucional en cuanto a la medida y análisis de la eficacia de sus procesos, estrategias y prácticas en el ámbito de la gestión del conocimiento (Camison et al. 2006, p.305).
- **Gestión de la información y del conocimiento**, implica la cabida de la organización hacia recopilar, organizar, almacenar y distribuir información sustantiva y conocimiento dentro de la institución sanitaria (Camison et al. 2006, p.719).

**Dimensión Orientación hacia las personas**, como señala Camison et al. (2006), se centra en el reconocimiento de la jerarquía de la interacción social y el bienestar de los colaboradores en una organización, implica crear un ambiente de trabajo donde se valore y respete a los empleados, promoviendo así su motivación y compromiso con los objetivos de la empresa. Como indicadores se ha considerado los siguientes:

- **Sistemas de trabajo**, se refiere a la estructura y procesos organizativos que facilitan la colaboración y el trabajo en equipo para ofrecer atención eficiente centrada en las necesidades de los usuarios (Camison et al. 2006, p.1134).
- **Aprendizaje y motivación de las personas**, está dirigida al potencial del ente para fomentar el desarrollo de habilidades y conocimientos en su personal, así como para mantener altos niveles de motivación y compromiso (Camison et al. 2006, p.289).
- **Bienestar de las personas**, está dirigida al potencial del ente para promover el bienestar físico, emocional y social de su personal, así como de los pacientes y usuarios del servicio (Camison et al. 2006, p.324).

**Dimensión Gestión de procesos**, según Camison et al. (2006), está orientada a la habilidad para trazar, controlar y potenciar los mecanismos operativos de una organización, envuelve la reingeniería de procesos para lograr eficiencia, calidad y adaptabilidad en la entrega de productos o servicios. Como indicadores se ha considerado los siguientes:

- **Procesos de creación de valor**, se refiere a las actividades y operaciones que añaden valor a los servicios de salud ofrecidos por la organización (Camison et al. 2006, p.708).
- **Procesos de soporte y planificación operativa**, se refiere a las actividades y operaciones que respaldan la ejecución eficiente de los procesos principales en el ámbito de la gestión sanitaria, así como la planificación estratégica para asegurar la continuidad y mejora de los servicios (Camison et al. 2006, p.685).

**Dimensión Resultados**, según Camison et al. (2006), señala que se refiere a la medición y evaluación de los logros y beneficios obtenidos a partir de las prácticas y procesos implementados, esta dimensión abarca aspectos como la satisfacción del cliente, la eficacia operativa y la mejora continua, proporcionando indicadores clave para la toma de decisiones. Como indicadores se ha considerado los siguientes:

- **Resultado de productos y servicios**, se refiere a la evaluación de los productos y servicios ofrecidos por una organización de salud en términos de su calidad, eficacia y satisfacción del paciente (Camison et al. 2006, p.1170).
- **Resultados orientados al usuario**, se refiere a la medición de los resultados de la gestión sanitaria con un enfoque centrado en la satisfacción y necesidades del usuario (Camison et al. 2006, p.1170).

En cuanto al factor **Satisfacción del usuario**, según Córdova (2012), se refiere al conjunto de actividades que abarca la planificación, implementación y supervisión del manejo de los diversos elementos de una empresa, asegurando que se mantengan en niveles y estándares adecuados para maximizar tanto el rendimiento como la seguridad financiera de la organización.

González (2012), afirmó que la satisfacción del cliente consiste en la valoración emocional y subjetiva que una persona hace sobre su experiencia al adquirir y utilizar un producto o servicio.

Por otra parte, Oliver (1997) la define como el grado en que las expectativas del usuario con respecto a un servicio específico se cumplen o superan, resultando en una evaluación positiva de la experiencia.

Desde otra perspectiva, Parasuraman et al. (1988) señalan que se define como el estado emocional o cognitivo positivo que emana de la discrepancia entre las expectativas anteriores y la experiencia real de uso de una prestación.

Huiza (2006), con base a la guía de Donabedian (1995), sugiere una triada de factores para medir la satisfacción: la humana, que se refiere a la satisfacción en vínculo con el componente autocontrol, incluyendo el respeto a los derechos, la consideración de las diferencias culturales e individuales, el acceso a la información completa y pertinente, interés genuino en los individuos, trato cortés, empático y reconfortante, del mismo modo, un comportamiento ético en la prestación. El aspecto técnico-científico se preocupa por la aplicación de acciones y procesos seguros en la atención, enfatizando la eficacia con que se realizan los procesos y el cuidado para mantener la seguridad e integridad. La dimensión del entorno, que también incluye la comodidad, la limpieza, la privacidad y la confianza, describe las acciones que se toman para mejorar la experiencia del usuario.

**Dimensión Humana**, según Huiza (2006), está orientada a la calidad de la interacción y el comportamiento del recurso humano hacia el usuario, abarca aspectos como la empatía, la comunicación efectiva y el respeto hacia las necesidades y preferencias del paciente, lo que contribuye significativamente a su satisfacción y bienestar. Como indicadores se ha considerado los siguientes:

- **Trato cordial y amable**, se refiere a la evaluación de la eficacia de prestación centrado en la amabilidad y cortesía del recurso humano hacia los usuarios (Huiza 2006, p.37).
- **Personal correctamente uniformado**, se refiere a la percepción del usuario a razón de la exposición y uniformidad del recurso humano durante la atención (Huiza 2006, p.38).
- **Respeto al orden de llegada**, se refiere a una percepción por el usuario sobre la obediencia de turnos y lapsos de aguarde durante la atención (Huiza 2006, p.39).
- **Interés manifestó en la persona y su problema**, se refiere a la percepción del usuario sobre el grado de atención y empatía mostrado por el personal hacia sus necesidades y preocupaciones (Huiza 2006, p.39).
- **Respeto a su privacidad**, se refiere a la percepción del usuario sobre el grado de protección de su intimidad y confidencialidad durante la atención (Huiza 2006, p.40).
- **Información completa, oportuna y entendida por el usuario**, implica que el individuo percibe que se le brinda información de manera clara, en el momento adecuado y que es comprensible para él (Huiza 2006, p.40).
- **Provisión de descanso médico**, se refiere a la percepción del usuario sobre la adecuada recomendación y gestión de periodos de descanso prescritos por el personal médico (Huiza 2006, p.42).
- **Confidencialidad de los diagnósticos**, se refiere a la percepción del usuario sobre la privacidad y seguridad de su información médica y diagnósticos. (Huiza 2006, p.43).

- **Charla educativa de interés para el usuario**, se refiere a la valoración del usuario sobre la relevancia y utilidad de las charlas educativas ofrecidas durante la atención médica (Huiza 2006, p.44).

**Dimensión Técnico científico**, está orientada al juicio del usuario sobre la calidad y eficacia de los procedimientos médicos y tratamientos recibidos, según Huiza (2006), esta dimensión abarca la percepción del paciente sobre la competencia técnica y el conocimiento científico del personal de salud, lo que influye significativamente en su nivel de satisfacción y confianza en la atención recibida. Como indicadores se ha considerado los siguientes:

- **Orientación admitida durante el examen hospitalario**, se refiere a la percepción del usuario sobre la claridad y pertinencia de las explicaciones y orientaciones proporcionadas por el personal de salud durante el examen clínico (Huiza 2006, p.47).
- **Ejecución del examen clínico del área afectada**, está orientada a la percepción del individuo a razón de la precisión y exhaustividad con la que se lleva a cabo el examen clínico en la zona del cuerpo que presenta síntomas o problemas de salud (Huiza 2006, p.45).
- **Solución del problema sanitarios del usuario**, se refiere a la percepción del individuo a razón de la efectividad y éxito del tratamiento o intervención médica en la solución de complicaciones sanitarias (Huiza 2006, p.46).
- **Provisión de medicamentos**, se refiere a la percepción del paciente sobre la disponibilidad y accesibilidad de los medicamentos recetados como parte de su tratamiento (Huiza 2006, p.46).
- **Orientación sobre la continuación de medidas post hospitalarias**, se refiere a la información y asesoramiento proporcionado por el personal médico sobre los cuidados y tratamientos que el paciente debe seguir después de recibir el alta hospitalaria (Huiza 2006, p.47).
- **Duración de la consulta médica**, se refiere al tiempo que el paciente pasa consultando con el médico durante una visita (Huiza 2006, p.47).
- **Tiempo de espera de aproximadamente 20 minutos**, refiere al período que el usuario aguarda previo a la prestación por un personal sanitario (Huiza 2006, p.48).

**Dimensión del entorno**, según Huiza (2006), está orientado al juicio del usuario sobre el ambiente físico y emocional donde se proporciona la prestación sanitaria, incluye aspectos como la comodidad de las instalaciones, la limpieza, la tranquilidad y la humanización del entorno, lo que contribuye de manera significativa a la sensación de eficacia de prestación por el usuario. Como indicadores se ha considerado los siguientes:

- **Aseo y orden de los ambientes**, se refiere a la condición de limpieza y organización de las instalaciones de atención médica, incluyendo los espacios comunes y los servicios sanitarios (Huiza 2006, p.48).
- **Iluminación de los ambientes**, hace referencia a la calidad y adecuación de la iluminación en las instalaciones de atención médica, lo cual puede influir en la comodidad y seguridad del paciente (Huiza 2006, p.49).
- **Ventilación de la sala de espera**, se refiere a la calidad del aire y la circulación de aire fresco en el área de espera, lo cual puede influir en la comodidad y bienestar del paciente (Huiza 2006, p.49).

Así mismo se ha considera la sucesiva **hipótesis general**, Hi: La gestión sanitaria se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en un centro de atención del adulto mayor. Lima, 2023 y Ho: La gestión sanitaria no relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en un centro de atención del adulto mayor. Lima, 2023. Por otro lado también se ha considerado las hipótesis específicas:

- Hi: La gestión sanitaria se relaciona significativamente con la satisfacción humana en un centro de atención del adulto mayor. Lima, 2023.  
Ho: La gestión sanitaria no se relaciona significativamente con la satisfacción humana en un centro de atención del adulto mayor. Lima, 2023.
- Hi: La gestión sanitaria se relaciona significativamente con la satisfacción técnica científica en un centro de atención del adulto mayor. Lima, 2023.  
Ho: La gestión sanitaria no se relaciona significativamente con la satisfacción técnica científica en un centro de atención del adulto mayor. Lima, 2023.
- Hi: La gestión sanitaria se relaciona significativamente con la satisfacción del entorno en un centro de atención del adulto mayor. Lima, 2023.  
Ho: La gestión sanitaria no se relaciona significativamente con la satisfacción del entorno en un centro de atención del adulto mayor. Lima, 2023.

## II. METODOLOGÍA

### 2.1. Enfoque, tipo

#### 2.1.1. Enfoque de investigación

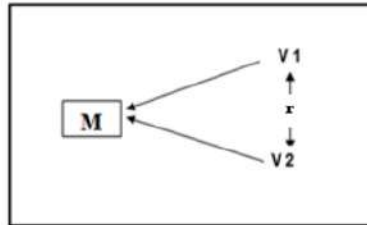
Por naturaleza cuantitativa, por lo que implica la recopilación de datos mediante la medición y su posterior procesamiento a través de técnicas estadísticas. Sánchez et al. (2018) sostiene que la perspectiva cuantitativa se vale de la extracción y examen de identificaciones para tomar las cuestiones de estudio y afirmar las presunciones. Dependen de medidas numéricas, recuentos y, en muchas ocasiones, de la aplicación de métodos estadísticos para identificar de manera precisa los esquemas de conducta en la comunidad.

#### 2.1.2. Tipo de investigación

Es básica ya que su objetivo principal es ampliar y profundizar en el entendimiento científico de una realidad observada. Sánchez et al. (2018) explica que la investigación fundamental se caracteriza por su enfoque en la obtención de nuevos conocimientos sin una aplicación práctica inmediata y concreta. El objetivo es revelar elementos y estatutos científicos, lo que puede conducir a la formulación de teorías científicas.

### 2.2. Diseño de investigación

Bajo enfoque no experimental, de naturaleza descriptiva y correlacional, utilizando un diseño de investigación de tipo transversal. Según Sánchez et al. (2018), no experimental implica que en este tipo de diseños no hay intervención con estímulos experimentales que controlen los factores, las unidades de la investigación son observados en su esfera natural evitando alteraciones, y de igual manera, los factores de estudio no son retocados, además, señala que el estudio es correlacional debido a su objetivo de explorar la conexión o nivel de vínculo entre dos o más ideas, factores, grupos o sucesos en un entorno específico, lo cual permite cierto grado de anticipación o predicción., por último, se identifica como un diseño transversal, dado que se analiza el fenómeno en cuestión en una única unidad temporal.



Por cuanto:

Mu : Muestra representativa

V1 : gestión sanitaria

V2 : satisfacción

r : Asociación

### 2.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Conforman 800 paciente usuarios del centro de atención del adulto mayor. Lima

#### Muestra

En este estudio, por medio de una formula estandarizada para muestras finitas, se obtuvo a 260 unidades de análisis. (Hernández y Mendoza 2018)

Parametro	Insertar Valor	Tamaño de muestra "n" =
N	800	259,75
Z	1.960	
P	50.00%	
Q	50.00%	
e	5.00%	

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

#### Muestreo

El estudio utilizó un enfoque de muestreo probabilístico, específicamente aleatorio escueto, donde todas las unidades de análisis tuvieron igual oportunidad de ser seleccionados para participar en la investigación. (Hernández y Mendoza 2018)

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

#### Técnica



La encuesta fue empleada como técnica, ya que se llevaron a cabo procedimientos estándar predefinidos para recopilar la información necesaria. Según Sánchez et al. (2018) aquí se utiliza una herramienta de recopilación de información compuesto por un conjunto de preguntas con el objetivo principal de obtener información precisa en una muestra específica; este método posibilita la aplicación en un solo momento a un grupo considerable de individuos, facilitando así la recopilación eficiente de datos en un período determinado.

### **Instrumentos**

Para la variable gestión sanitaria, se utilizó el instrumento "Cuestionario de gestión de los servicios de salud" desarrollado originalmente por Sinche (2019), el mismo que utiliza respuestas tipo Likert, su aplicación está contemplada para una duración de 15 minutos, está dirigida a los usuarios/pacientes. Este dispositivo analiza el grado de administración de los servicios de atención médica en un centro de salud del sector público, abordando siete dimensiones clave: liderazgo, estrategia organizativa, atención al cliente, gestión del conocimiento, bienestar del personal, administración de procesos y logros. El cuestionario consta de 28 preguntas, en las cuales los encuestados expresan su opinión en una escala de 5 puntos, desde nunca (1) hasta siempre (5).

Para la variable satisfacción del usuario, se empleó el "Cuestionario de satisfacción del paciente" creado originalmente por Sinche (2019), con una duración aproximada de 15 minutos y de respuestas tipo Likert. Diseñado para ser aplicado a los pacientes del centro de salud, la premisa es medir el grado de satisfacción en paciente tras su experiencia de prestación. El cuestionario comprende 28 preguntas, las cuales se califican en una escala de 5 grados, desde "nunca" (1) hasta "siempre" (5). Se divide en tres áreas: la dimensión humana, con 9 preguntas, la dimensión técnico-científica, con 8 preguntas, y la dimensión ambiental, con 5 preguntas.

## **2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información**

### **Técnica de procesamiento**

Tras establecer el fundamento teórico de la investigación y elegir los instrumentos de evaluación, evaluando su credibilidad y consistencia, se

procederá a su aplicación en los participantes seleccionados. Esto se realizará en la sala de espera del área de atención en tres fases: introducción al propósito y alcance, aplicación y revisión de las respuestas. Posteriormente, se registrarán las respuestas en una hoja de cálculo para su posterior análisis estadístico en el software SPSS. (Sánchez et al. 2018)

#### **Análisis de datos**

La información descriptiva se mostrará mediante reportes de frecuencia y representaciones visuales mediante barras, mientras que la determinación de hipótesis fue efectuada utilizando el indicador de correlación de Spearman, mediante el software SPSS versión 25.

#### **2.6. Aspectos éticos en investigación**

En este estudio, el propósito fue recolectar la muestra de investigación con la finalidad de posteriormente procesarla y analizarla de manera precisa y representativa. Asimismo, se resguardará la seguridad datos personales en cada encuestado. Se garantizará anonimato y la confidencialidad de la información que recopilada.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Resultados descriptivos

En seguida, se exponen los hallazgos derivados de la ejecución de los instrumentos que evalúan el factor Gestión Sanitaria en el ámbito de la salud. Este cuestionario incluyó 28 preguntas y fue administrado a los pacientes como parte del estudio; el instrumento de medición para la variable de Gestión Sanitaria está estructurado en siete áreas: liderazgo, planificación estratégica, atención al usuario, gestión del conocimiento, atención al personal, manejo de procesos y resultados. Por otra parte, el instrumento para la variable Satisfacción del paciente está constituido por 22 ítems distribuidos en tres dimensiones: humana, técnico científico.

La información fue evaluada utilizando una base de datos que se procesó y, luego, se llevó a cabo la clasificación por rangos de apreciación por cada factor. Las tablas y gráficos se estructuraron conforme a las metas establecidas en el estudio. En seguida, se aprecian detalladamente los hallazgos.

#### Resultados de la variable Gestión sanitaria

**Tabla 1**

*Niveles porcentuales de la gestión sanitaria*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	259	99,6
Favorable	1	0,4
Total	260	100,0

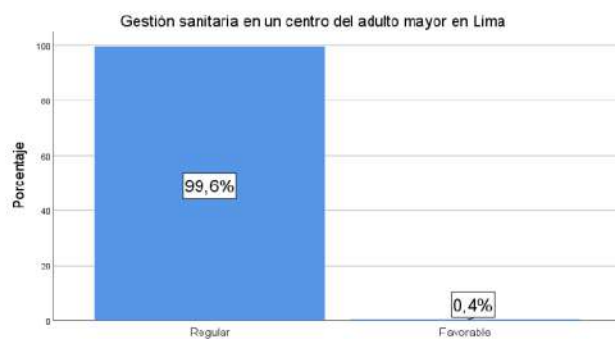
*Nota. Instrumento aplicado a los pacientes participantes del estudio*

#### **Interpretación:**

La presente tabla muestra el grado de gestión sanitaria, según el juicio de pacientes encuestados. El 99,6% de individuos afirman que la gestión es regular y solo el 0,4 favorable. En ese sentido, los usuarios participantes del estudio exponen una regular aprobación de la gestión en cuanto a servicios sanitarios.

#### **Figura 1**

*Grado de gestión sanitaria.*



**1** *Nota. El gráfico representa los resultados del grado de gestión de los servicios sanitarios*

### **Interpretación**

En relación a la figura 1. se aprecia al 99,6% de usuarios indicando una gestión regular y 0,4% la considera favorable. Esto indica que los pacientes califican como regular la gestión sanitaria, lo cual puede estar directamente relacionado con deficiencias propias de la gestión como tal y sus componentes.

## 1 Resultados de las dimensiones de la Variable: Gestión Sanitaria

### a. Liderazgo

**Tabla 2**

*Niveles porcentuales del liderazgo*

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	56	21,5
Regular	187	71,9
Favorable	17	6,5
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100,0</b>

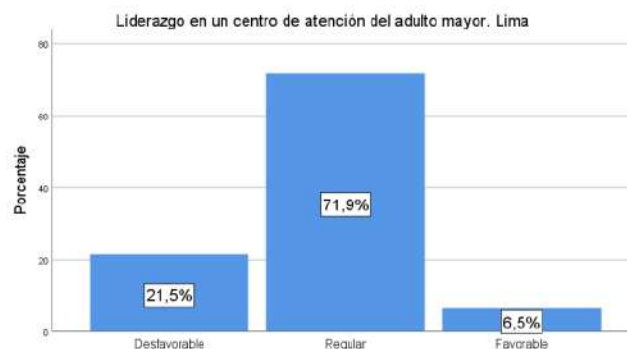
*Noia. Instrumento aplicado a los pacientes participantes del estudio*

#### **Interpretación:**

La presente tabla muestra el grado de liderazgo a razón del juicio de los pacientes. El 21,5% señalan al liderazgo como desfavorable, por otra parte, 71,9% lo define como regular y finalmente, 6,5% señalan que el liderazgo es favorable.

#### **Figura 2**

*Grado de liderazgo*



*Nota. El gráfico representa los resultados del grado de liderazgo*

#### **Interpretación**

En relación a la figura 2. se aprecia que el 21,5% de los pacientes considera al liderazgo como desfavorable. En contraste, 71,9% lo cataloga como regular y 6,5% afirma que el liderazgo es favorable.

### b. Planificación estratégica

**4**  
**Tabla 3**

*Niveles porcentuales de la planificación estratégica*

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	56	21,5
Regular	193	74,2
Favorable	11	4,2
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100,0</b>

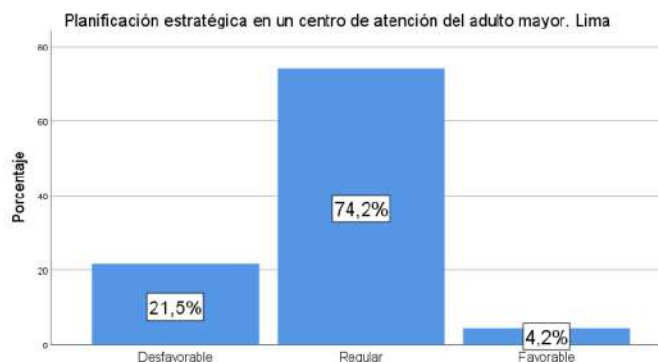
*Nota. Instrumento aplicado a los pacientes participantes del estudio*

**Interpretación:**

La presente tabla muestra el grado de planificación estratégica al juicio de pacientes. El 21,5% lo catalogan como desfavorable, por otra parte, 74,2% lo sostiene como regular y finalmente, 4,2% señalan que es favorable

**Figura 3**

*Grado de planificación*



**1**  
*Nota. El gráfico representa los resultados del grado de liderazgo de planificación estratégica*

**c. Orientación hacia el usuario**

**Tabla 4**

*Niveles porcentuales de la orientación hacia el usuario*

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	56	21,5
Regular	192	73,8
Favorable	12	4,6

Total	260	100,0
-------	-----	-------

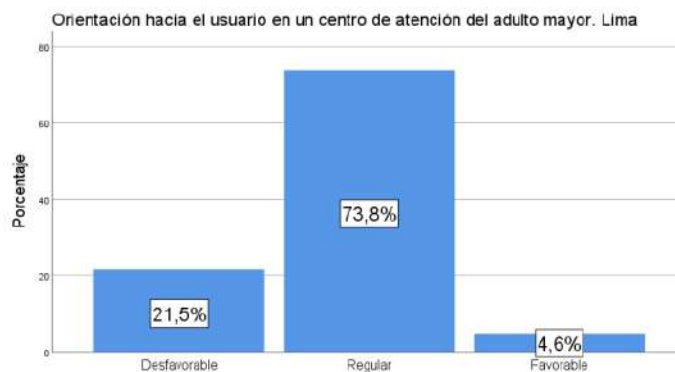
*Nota. Instrumento aplicado a los pacientes participantes del estudio*

### Interpretación:

La presente tabla muestra el grado de orientación hacia el usuario al juicio de los pacientes. El 21,5% lo cataloga como desfavorable, por otra parte, 73,8% lo señala de regular y finalmente, solo el 4,6% señalan que la orientación hacia el usuario es favorable.

**Figura 4**

*Grado de orientación hacia el usuario*



*Nota. El gráfico representa los resultados del grado de orientación hacia el usuario*

### Interpretación:

En relación a la figura 4. 21,5% de los pacientes considera que la orientación hacia el usuario es desfavorable. En contraste, el 73,8% indica que es regular, y solo el 4,6% afirma que la orientación hacia el usuario es favorable.

#### d. Gestión del conocimiento

**Tabla 5**

*Niveles porcentuales de la gestión del conocimiento*

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	49	18,8
Regular	193	74,2

Favorable	18	6,9
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100,0</b>

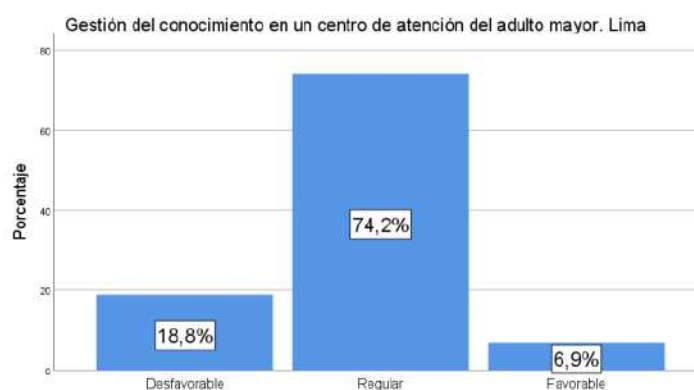
*Nota. Instrumento aplicado a los pacientes participantes del estudio*

### **Interpretación:**

La presente tabla muestra el grado de gestión del conocimiento. El 18,8% lo cataloga como desfavorable, por otra parte, 74,2% la define como regular y finalmente, 6,9% la cataloga como favorable.

### **Figura 5**

*Grado de gestión del conocimiento*



*Nota. El gráfico representa los resultados del grado de gestión del conocimiento*

### **Interpretación:**

En relación a la figura 5. 18,8% la describen como desfavorable. En contraste, 74,2% lo cataloga como regular, 6,9% la señala como favorable.

### **e. Orientación hacia las personas**

**Tabla 6**

*Niveles porcentuales de la orientación hacia las personas*

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	50	19,2
Regular	202	77,7



Favorable	8	3,1
Total	260	100,0

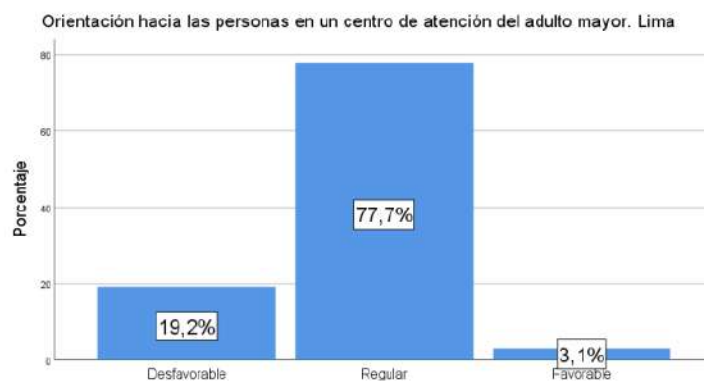
*Nota. Instrumento aplicado a los pacientes participantes del estudio*

**Interpretación:**

Se muestra el grado de orientación hacia las personas según el juicio de los pacientes. El 19,2% la define como desfavorable, por otra parte, 77,7% como regular y finalmente, 3,1% como favorable.

**Figura 6**

*Grado de orientación hacia las personas*



*Nota. El gráfico representa los resultados del grado de orientación hacia las personas*

**Interpretación:**

En relación a la figura 6. el 19,2% afirma es desfavorable. En contraste, 77,7% es regular, 3,1% afirma es favorable.

**f. Gestión de procesos**

**Tabla 7**

*Niveles porcentuales de la gestión por procesos*

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	51	19,6
Regular	187	71,9

Favorable	22	8,5
Total	260	100,0

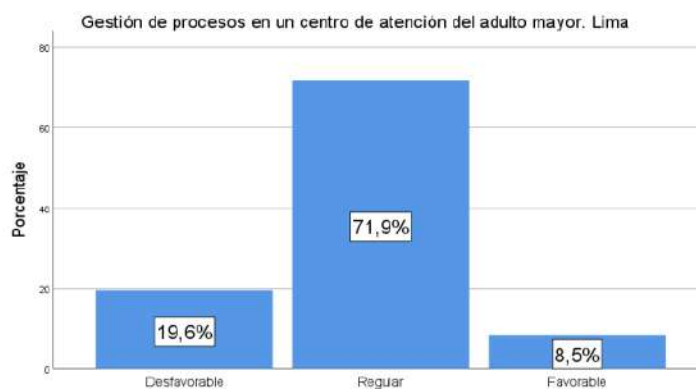
**1** Nota. Instrumento aplicado a los pacientes participantes del estudio

**Interpretación:**

La presente tabla muestra el grado de gestión de procesos a juicio de los encuestados. El 19,6% afirma es desfavorable, 71,9% indica es regular y finalmente, 8,5% señalan que es favorable.

**Figura 7**

*Grado de gestión de procesos*



**1** Nota. El gráfico representa los resultados del grado de gestión de procesos

**Interpretación:**

En relación a la figura 7. el 19,6% la considera desfavorable. En contraste, 71,9% como regular y 8,5% es favorable.

**g. Resultados**

**Tabla 8**

*Niveles porcentuales de los resultados*

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	50	19,2

Regular	193	74,2
Favorable	17	6,5
Total	260	100,0

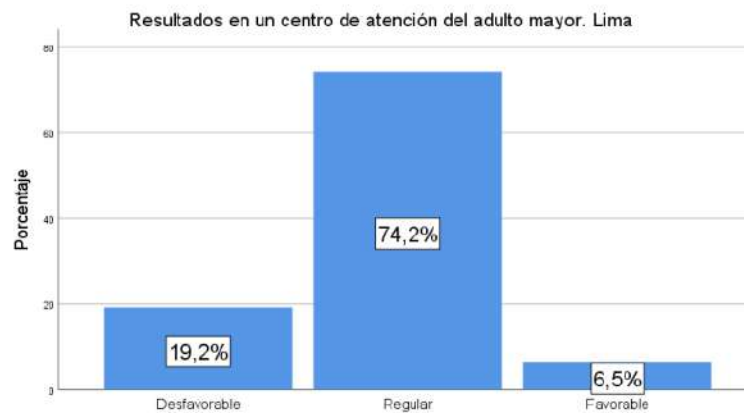
1  
*Nota. Instrumento aplicado a los pacientes participantes del estudio*

**Interpretación:**

La presente tabla muestra el grado de resultados a juicio de los encuestados. El 19,2% la define como desfavorables, 74,2% indica que como regular y finalmente, 6,5% como favorables.

**Figura 8**

*Grado de resultados*



*Nota. El gráfico representa los resultados del grado de resultados*

**Interpretación:**

En relación a la figura 8. el 19,2% indica es desfavorables. En contraste, 74,2% como regular y 6,5% como favorable.

2  
**Resultados de la variable Satisfacción del paciente**

**Tabla 9.**

*Niveles porcentuales de la satisfacción del paciente*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	5	1,9
Indiferente	253	97,3

Satisfecho	2	0,8
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100,0</b>

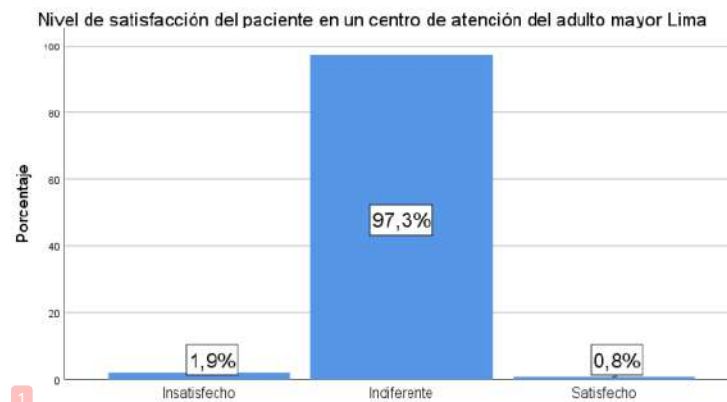
*Nota. Instrumento aplicado a los pacientes participantes del estudio*

**Interpretación:**

La presente tabla muestra el grado de satisfacción, a juicio de los encuestados. El 1,9% se muestra insatisfecho, por otra parte, 97,3% como indiferente y solo 0,8% satisfecho. En otras palabras, la población encuestada evidencia ser indiferente con la satisfacción.

**Figura 9**

*Grado satisfacción del paciente*



*Nota. El gráfico representa los resultados del grado de satisfacción*

**Interpretación:**

En relación a la figura 9, el 1,9% está insatisfecho. En contraste, 97,3% es indiferente, y 0,8% está satisfecho.

**Resultados de las dimensiones de la Variable: Satisfacción del paciente**

**a. Dimensión humana**

**Tabla 10**

*Niveles porcentuales de la satisfacción humana*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	25	9,6
Indiferente	229	88,1
Satisfecho	6	2,3
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100,0</b>

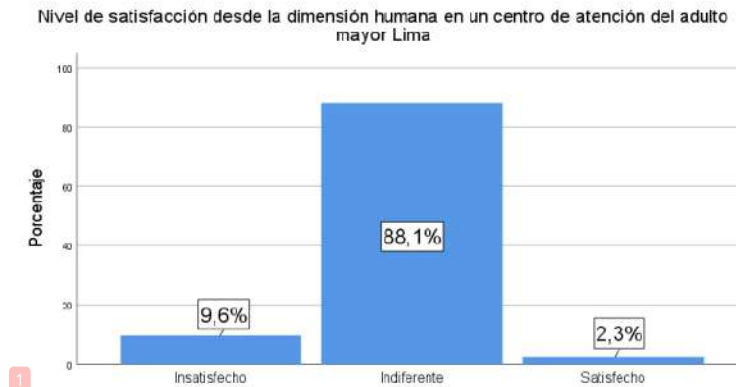
*Noia. Instrumento aplicado a los pacientes participantes del estudio*

**Interpretación:**

La presente tabla muestra el grado de satisfacción humana, a criterio de los encuestados. El 9,6% están insatisfecho, por otra parte, 88,1% indiferente y 2,3% satisfecho.

**Figura 10**

*Grado de satisfacción humana*



*Nota. El gráfico representa los resultados de la satisfacción humana*

**Interpretación:**

En relación a la figura 10. el 9,6% se muestra insatisfecho. En contraste, 88,1% indiferente, y 2,3% satisfecho.

**b. Dimensión técnico científica**

**Tabla 11**

*Niveles porcentuales de la satisfacción técnico científica*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	20	7,7
Indiferente	211	81,2
Satisfecho	29	11,2
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100,0</b>

1 *Nota. Instrumento aplicado a los pacientes participantes del estudio*

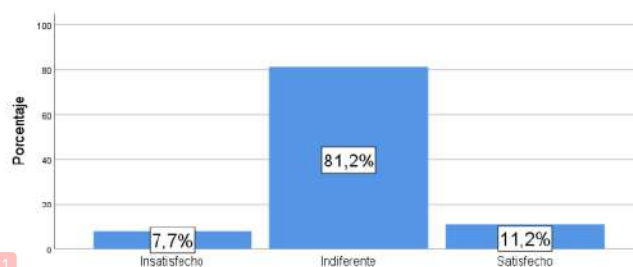
### Interpretación:

La presente tabla muestra el grado de satisfacción técnico científica, a juicio de los pacientes. El 7,7% está insatisfecho, por otra parte, 81,2% indiferente y 11,2% satisfecho.

### Figura 11

*Grado de satisfacción técnico científica*

Nivel de satisfacción desde la dimensión técnico científica en un centro de atención del adulto mayor Lima



1 *Nota. El gráfico representa los resultados de la satisfacción técnico científica*

### Interpretación:

En relación a la figura 11. el 7,7% está insatisfecho. En contraste, 81,2% indiferente, y 11,2% satisfecho.

## 2 c. Dimensión del entorno

### Tabla 12

*Niveles porcentuales de la satisfacción del entorno*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	27	10,4
Indiferente	156	60,0
Satisfecho	77	29,6
Total	260	100,0

*Nota. Instrumento aplicado a los pacientes participantes del estudio*

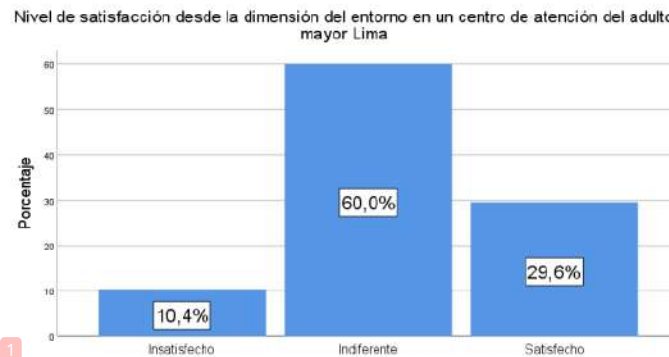
### Interpretación:

La presente tabla muestra el grado de satisfacción desde la

dimensión del entorno. El 10,4% se muestra insatisfecho, por otra parte, 60% indiferente y 29,6 satisfecho.

**Figura 12**

*Grado de satisfacción del entorno*



*Nota. El gráfico representa los resultados de la satisfacción del entorno*

**Interpretación:**

En relación a la figura 12. el 10,4% está insatisfecho. En contraste, 60% indiferente, y 29,6% afirma satisfacción.

17

**3.2 Resultados inferenciales**

**3.2.1 Prueba de Normalidad**

La población en el centro de atención para adultos mayores consta de 800 trabajadores. Se seleccionó una muestra representativa de esta población utilizando una fórmula, lo que resultó en 260 pacientes. Dado que la muestra es superior a 50, se realizará el análisis de normalidad de KS.

**Tabla 1:**  
*Prueba de Normalidad*

Pruebas de normalidad
Kolmogórov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión sanitaria	,044	260	,200*
Satisfacción del U	,071	260	,003

*Nota. Instrumento aplicado a los pacientes participantes del estudio*

### Interpretación

Tras observar los datos y en vista que la dado que el conjunto de datos es mayor a 50 (260), es visible que la variable gestión sanitaria se aliena a una distribución normal ya que presenta un p-valor  $> \alpha$  (0.05), por otra parte, el factor satisfacción del paciente no se aliena a una distribución normal ya que el p-valor  $< \alpha$  (0.05). Por lo tanto, se opta por emplear estadísticas no paramétricas, el coeficiente de correlación de Spearman como parte del proceso para validar las hipótesis planteadas.

### 3.2.1 Contratación de hipótesis

#### Hipótesis General

H1: La gestión sanitaria se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en un centro de atención del adulto mayor.  
Lima 2023

H0: La gestión sanitaria no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en un centro de atención del adulto mayor.  
Lima 2023

**Tabla 2** Asociación entre Gestión sanitaria y la Satisfacción del paciente

			GESTIÓN SANITARIA	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
Rho de Spearman	GESTIÓN SANITARIA	Coeficiente de correlación	1.000	-,026
		Sig. (bilateral)		,680
		N	260	260
	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Coeficiente de correlación	-,026	1.000
		Sig. (bilateral)	,680	
		N	260	260



<sup>1</sup> Nota. Instrumento aplicado a los pacientes participantes del estudio

### Interpretación

La tabla 14, expone un índice de asociación Spearman ( $\rho$ ) de -0.026, indicando asociación débil y negativa entre factores, con un grado sustancial de  $\rho = 0.680$  ( $\rho > 0.05$ ), lo que conduce a la aceptación de la hipótesis nula.

#### <sup>10</sup> a. Hipótesis específica 1

HE1: La gestión sanitaria se relaciona significativamente con la satisfacción humana en un centro de atención del adulto mayor.

Lima

<sup>3</sup> HE0: La gestión sanitaria no se relaciona significativamente con la satisfacción humana en un centro de atención del adulto mayor.

Lima

**Tabla 15** <sup>4</sup> Asociación entre gestión sanitaria y la satisfacción humana

		GESTIÓN SANITARIA	Dimensión Humana	
<sup>16</sup> Rho de Spearman	GESTIÓN SANITARIA	Coeficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	,485	
	N	260	260	
	Dimensión Humana	Coeficiente de correlación	-,043	1.000
		Sig. (bilateral)	,485	
	N	260	260	

Nota. Instrumento aplicado a los pacientes participantes del estudio

### Interpretación

<sup>1</sup> En la tabla 15, se obtiene un índice de correlación Spearman ( $\rho$ ) de -0.043, indicando asociación negativa y poco significativa entre las variables, con un nivel de confianza  $\rho = 0.485$  ( $\rho > 0.05$ ), lo que conlleva a la aceptación de la hipótesis nula.

## b. Hipótesis específica 2

HE1: La gestión sanitaria se relaciona significativamente con la satisfacción técnico científica en un centro de atención del adulto mayor. Lima

HE0: La gestión sanitaria no se relaciona significativamente con la satisfacción técnico científica en un centro de atención del adulto mayor. Lima

**Tabla 16** Asociación entre gestión sanitaria y la satisfacción técnica científica...

		GESTIÓN SANITARIA	Dimensión Técnico Científica	
Rho de Spearman	GESTIÓN SANITARIA	Coefficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	-,012	
	N	260	260	
	Dimensión Técnica Científica	Coefficiente de correlación	-,012	1.000
		Sig. (bilateral)	,849	
	N	260	260	

Nota. Instrumento aplicado a los pacientes participantes del estudio

## Interpretación

En la tabla 16, se obtiene índice de correlación Spearman ( $\rho$ ) de -0.012, sugiere una débil correlación negativa entre las variables. El valor de  $\rho$  es de 0.849 ( $\rho > 0.05$ ), lo que indica que la correlación no es significativa, y se procede a aceptar la hipótesis nula.

## c. Hipótesis específica 3

HE1: La gestión sanitaria se relaciona significativamente con la satisfacción del entorno en un centro de atención del adulto mayor. Lima

HE0: La gestión sanitaria no se relaciona significativamente con la satisfacción del entorno en un centro de atención del adulto mayor. Lima

**Tabla 17** <sup>3</sup>  
*Asociación entre gestión sanitaria y la satisfacción del entorno*

		GESTIÓN SANITARIA	Dimensión del entorno
Rho de Spearman	GESTIÓN SANITARIA	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,587
	Dimensión del entorno	N	260
		Coefficiente de correlación	,034
		Sig. (bilateral)	,587
		N	260

*Nota. Instrumento aplicado a los pacientes participantes del estudio*

### Interpretación

<sup>1</sup> En la tabla 17, se obtiene un índice de correlación de  $(\rho)$  0.34, lo que indica un vínculo positiva y débil entre los factores. El valor de  $p$  es de 0.587 ( $p > 0.05$ ), lo que sugiere que la correlación no es estadísticamente significativa, y se procede a aceptar la hipótesis nula.

#### IV. DISCUSIÓN

Acto seguido, se exhiben los hallazgos derivados de la aplicación de los instrumentos utilizados para medir los factores gestión y satisfacción del usuario.

Según el objetivo general, los hallazgos derivados en la tabla 14 evidencian la existencia de correlación negativa débil ( $Rho=-0,026$ ), entre la gestión sanitaria y la satisfacción en las unidades de análisis considerados como muestra en el estudio, reflejando que la gestión sanitaria ejercida tiene una correlación débil con la satisfacción de los pacientes, datos que se asemejan a los obtenidos por Fernández (2017) en su tesis titulada: Calidad de la gestión y su vínculo con la satisfacción del paciente, Tacna, 2016, terminó por concluir en falta de relación entre los factores calidad de gestión y satisfacción, señalando que posiblemente se deba a la falta de uniformidad en las respuestas de los usuarios y la divergencia de criterios, influida significativamente por la cantidad de años de vida y el grado sociocultural, generando respuestas dispares en este contexto; González (2012) entre sus principios de satisfacción del usuario indica que si no se encuentra una relación significativa entre esta última y la gestión, podría indicar que otros factores, están impactado en la satisfacción del usuario, aspectos individuales, socioeconómicos o culturales están desempeñando un papel más relevante en la percepción del usuario.

Por otra parte, resultados opuestos fueron obtenidos por Carbajal (2023) en su tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción en los pacientes geriátricos con limitación de movimiento atendidos con el Método Feldenkrais de un Centro de Fisioterapia. Lima 2021", quien concluye en la existencia clara y notable entre los factores eficacia de la prestación y la satisfacción, señalando que el aumento de la calidad del servicio tiende a aumentar también la satisfacción con el método Feldenkrais, así mismo, precisó gran parte de los usuarios en la muestra expresaron su satisfacción, a modo de 65% indicando estar satisfechos, un 34% muy satisfechos y un pequeño porcentaje del 1% manifestando indiferencia, en ese sentido Camisón et al. (2006) en sus conceptos y enfoques de gestión indica que las resoluciones y medidas adoptadas por el ente para lograr sus metas están guiadas por una perspectiva centrada en procesos y resultados, este enfoque refleja un compromiso con la eficiencia y la consecución de metas, asegurando que las acciones emprendidas estén alineadas de manera efectiva con los objetivos institucionales, señala

además qué, la orientación hacia procesos y resultados destaca la importancia de una gestión estratégica que optimice la eficacia y garantice el logro exitoso de los fines propuestos, entre ellos la satisfacción. En esa misma línea, Sinche (2020) en su estudio denominado: “Gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario en el centro de salud Laderas de Chillón. Puente Piedra, 2019”, concluyó que a eficiencia en la gestión sanitaria está estrechamente ligada a la satisfacción de pacientes, demostrando que cuando la gestión mejora, la satisfacción aumenta considerablemente ( $\rho=0,520$ ), siendo una conexión estadísticamente significativa ( $p=0,000$ ), en consecuencia, indica que mientras mejora la gestión, también elevan la satisfacción, convergiendo con lo mencionado por Camisón et al. (2006) quien señala que la gestión eficaz puede conducir a procesos más eficientes, proporcionando servicios oportunos y sin contratiempos, aportando a la satisfacción del paciente, además indica que, una gestión centrada en la calidad puede mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, generando una experiencia más positiva para los usuarios.

A razón del objetivo específico 1, los hallazgos presentados en la tabla 1 muestran un nivel de gestión sanitaria predominantemente regular con 99,6% y solo el 0,4% indica una favorable gestión sanitaria, lo cual evidencia que existen falencias en la gestión que repercuten directamente en lo pacientes del centro de salud, estos hallazgos están guardan similitud con los recabados por Orellana (2022) en su informe denominado “Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en un hospital geriátrico”, quien concluyó que el 51,3% consideraron aceptable la gestión en salud, dejando a la otra parte con disconformidad en cuanto a la gestión, alegando como responsables a diversos aspectos, como la insuficiencia de caudales básicos que permitan abordar las demandas de los usuarios, la prolongada espera para recibir atención y la falta de consideración del personal sanitario hacia los pacientes, factores que contribuyen a la percepción negativa de la gestión sanitaria por parte de los usuarios; en ese sentido Errasti (1997) resalta el ejercicio de la gestión desde una mirada holística que abarque todos los aspectos del usuario/paciente, que atienda también a sus expectativas y no solo a la conclusión del servicio.

Según el <sup>5</sup> objetivo específico 2, los resultantes obtenidos en la tabla 9 muestran un nivel de satisfacción predominantemente indiferente con 97,3%, 1,9% insatisfecho y solo el 0,8% satisfecho, lo cual evidencia una marcada distancia en lo que respecta la

satisfacción del paciente, punto crítico tratándose de usuarios adultos mayores, hallazgos alineados a los alcanzados por Montalvo (2020) por investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, quien determinó que el 45.4% de individuos manifiestan sentirse en parte satisfechos con los servicios recibidos, lo que indica que un notable porcentaje de los usuarios percibe que el hospital cumple parcialmente con sus expectativas y percepciones en relación a los servicios ofrecidos; en esa línea Donabedian (1995) destaca la satisfacción del paciente como un componente esencial que potencia y generalmente define todo el servicio, lo que involucra toda la experiencia del usuario, antes, durante y después del servicio, en relación al contacto con el prestador del servicio y el entorno o institución.

Según el objetivo específico 3, los hallazgos revelados en la tabla 15 muestran que existe asociación negativa débil ( $Rho=-0,043$ ), entre gestión y la satisfacción humana en las unidades de análisis, indicando que la gestión sanitaria implementada presenta una conexión limitada con la satisfacción humana en los pacientes, resultados que guardan similitud con los datos recabados por Tuesta (2018) en su informe denominado: “Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud, Perú”, quien concluyó que actualmente la gestión no se orienta a la satisfacción de las necesidades de los pacientes de la tercera edad, esta falta de enfoque se traduce en la sensación de eficiencia de prestación inadecuada y, por ende, descuida la humanización del servicio, en ese sentido, Donabedian (1995) destaca la importancia de una atención centrada en el paciente, donde se valora no solo la eficacia clínica sino también la experiencia del paciente. La comunicación efectiva, el respeto a la dignidad del paciente y la consideración de sus necesidades emocionales son elementos esenciales para humanizar la atención médica.

Por otra parte, según el objetivo específico 4, los hallazgos mostrados en la tabla 16 señalan que existe correlación negativa débil ( $Rho=-0,012$ ), entre la gestión y la satisfacción técnico científica en las unidades de análisis, indicando que la gestión sanitaria implementada presenta una conexión limitada con la satisfacción técnico científica, resultados que contrastan con Heredia & Gualle (2022) en su tesis titulada: “Satisfacción de pacientes con los servicios de telemedicina en la Atención Primaria. Guano, 2021.”, concluyó observando ausencia en cuando a la empatía por lado de la comunidad, siendo un posible retroceso en la era digital vinculada a la salud, a pesar de esto, el nivel de

satisfacción es neutral, abriendo la puerta a nuevas investigaciones para mejorar, por otra parte, gran parte de esta neutralidad se sostiene en la falta de barreras administrativas a nivel geográfico, dado que bajo este sistema, ya no se presenta, siendo un alivio para el paciente, con estos resultados se alinean con lo mencionado por Huiza (2006) quien sostiene que una gestión centrada en técnicas y efectos está vinculada a la satisfacción del individuo en relación con los estándares técnicos-científicos, esta conexión se manifiesta a través de indicadores que evalúan la eficacia en la realización de métodos, dentro de caracteres relacionados con la salvedad durante la prestación del servicio.

Según el objetivo específico 5, los hallazgos evidenciados en la tabla 17 muestran que existe asociación negativa débil ( $Rho=-0,034$ ), entre la gestión sanitaria y la satisfacción del entorno, indicando que la gestión sanitaria presenta una conexión escasa con la satisfacción del entorno, en esa línea, Guerra et al. (2017) en la investigación titulada: "Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay", concluyó que la gestión de prestación y la satisfacción del usuario estaban vinculadas a la percepción de el aseo y organización en las instituciones, así como a la disponibilidad de tecnología médica para la atención, lo que refleja el grado de confort en vínculo con la organización del hospital; afirmaciones que se sostienen por lo planteado por Huiza (2006) que refiere que la administración centrada en técnicas y efectos se asocia con la satisfacción del paciente en términos de la capacidad del ente para potenciar los servicios ofrecidos, evidenciada en aspectos como el bienestar, ambiente, pulcritud, intimidad y confianza.

## V. CONCLUSIONES

- Se determinó correlación débil y negativa entre gestión sanitaria y satisfacción en pacientes del centro de atención del adulto mayor. Lima, 2023, acorde a los resultados estadísticos se encontró un  $Rho=-0.026$ , por tanto, se concluye que, dada la proximidad a cero, esta relación es poco significativa.
- Se determinó un nivel de gestión regular con 99,6% y un 0,4% de gestión favorable en, por lo tanto, se concluye que la gestión sanitaria es predominantemente regular.
- Se determinó un nivel de satisfacción indiferente con 97,3%, insatisfacción con 1,9% y solo un 0,8% de satisfacción, por lo tanto, se concluye que la satisfacción del paciente es predominantemente indiferente.
- Se determinó significancia débil y negativa entre el factor gestión sanitaria y la satisfacción humana del factor satisfacción, acorde a los resultados estadísticos se encontró un  $Rho=-0,043$ , por tanto, se concluye que, dada la proximidad a cero, esta relación es poco significativa.
- Se determinó significancia débil y negativa entre el factor gestión sanitaria y la satisfacción técnico científica del factor satisfacción, acorde a los resultados estadísticos se encontró un  $Rho=-0.012$ , por tanto, se concluye que, dada la proximidad a cero, esta relación es poco significativa.
- Se determinó significancia débil y negativa entre el factor gestión sanitaria y la satisfacción del entorno del factor satisfacción, acorde a los resultados estadísticos se encontró un  $Rho=-0,034$ , por tanto, se concluye que, dada la proximidad a cero, esta relación es poco significativa.



## 2 VI. RECOMENDACIONES

- Al director del centro de salud del adulto mayor, se sugiere realizar una gestión sanitaria enfocada en la satisfacción del paciente mediante la ejecución de un programa de gestión de eficiencia, que contemple la capacitación del recurso humano, la recolección y análisis de la retroalimentación del paciente, estado de la infraestructura e indicadores de desempeño, garantizado así, una experiencia positiva para el usuario en el plano científico y humano.
- Al área de recursos humanos, se recomienda considerar en el plan anual de capacitación, talleres y charlas a los trabajadores del centro de salud, tanto asistenciales como administrativos, con el fin de promover o fortalecer la humanización en la atención y la empatía y habilidades blandas hacia el paciente, destacando la importancia de la paciencia, la orientación y el cuidado, elementos cruciales, sobre todo para pacientes de la tercera edad.
- A la DIRIS, se recomienda realizar visitas inopinadas de forma bimestral con el fin de contrastar los indicadores de logro interno del establecimiento con la retroalimentación de los usuarios, una supervisión imparcial y eficaz asegurará la prestación, por lo que, contribuirá a la mejora continua de los servicios.
- A los profesionales de la salud y futuros investigadores interesados en el tema, se recomienda poner énfasis en exigir al área administrativa del establecimiento, las condiciones básicas para prestar el servicio en su área destinada a la atención del paciente; la ausencia de instrumentos, materiales y/o infraestructura deficiente puede afectar directamente la satisfacción del paciente.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbeláez, G., & Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(2), 154-160.
- Armas , J., & Ruiz, J. (2015). Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención que brinda una clínica particular en Trujillo, 2014. *Sciendo*, 18(1).
- Barros A., Caballería , C., Carreño, D., & Carreño , B. (2020). Determinación de calidad de atención mediante encuesta de satisfacción usuaria SERVPERF en Centro de Salud Familiar Las Torres, Viña del Mar, Región de Valparaíso.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom.
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques*, Madrid: Pearson Educación. .
- Carbajal, M. (2023). Calidad de servicio y satisfacción en los pacientes geriátricos con limitación de movimiento atendidos con el Método Feldenkrais de un Centro de Fisioterapia. Lima 2021.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Chagua , R., & Malpica , N. (2021). Satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé EsSalud-Huancayo-2021.
- Cunyarache , M. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del paciente en el área de odontología del centro de salud Julio C. Tello Lurín año 2021.
- Díaz , F., & Ayay , M. (2023). Calidad de atención del personal de enfermería a pacientes adultos mayores hipertensos. zona sanitaria Huambocancha baja. Cajamarca-Perú 2022.
- Díaz, A. (2022). Percepción del usuario externo respecto a la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud tipo C Los Rosales, Santo Domingo de los Tsáchilas. PUCE-Quito.
- Díaz, J. (2021). Modelos de gestión hospitalaria y su influencia en la calidad de

- atención al usuario del servicio de salud: revisión sistemática rápida de la literatura. Empresas-MBA.
- Díaz, R. (s.f.). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Revista de calidad asistencial*, 17(1), 22-29.
- Donabedian, A. (1995). Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad en la atención de salud. *Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud*.
- Errasti, F. (1997). Principios de gestión sanitaria (Ediciones Díaz de Santos ed.)
- Fernández, A. (2020). Comunicación efectiva del personal asistencia de salud y satisfacción del paciente en la Microred Oyotún, Chiclayo, 2018.
- Fernandez, R. (2017). Calidad de la gestión institucional y su relación con la satisfacción del usuario, área de terapia física y rehabilitación en el Centro de Salud San Francisco, Tacna, 2016. Universidad José Carlos Mariategui .
- García, S., Abadía, M., Durán, A., Hernández, C., Bernal, E., & Grypo REDESI. (2012). La gestión de la atención sanitaria desde la perspectiva de la calidad. *Gaceta sanitaria*, .
- González , Y., & Vélez , S. (2021). Calidad de la atención de los servicios de salud Colombia en los últimos diez años.
- González, M. (2012). La satisfacción del usuario como factor clave en la calidad de los servicios. *Revista de Ciencias Sociales*.
- Guerra, W., Dávila, F., Campins, R., & Colmenarez, S. (2017). Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. *Revista de salud pública*, 2.
- Heredía , D., & Gualle, J. (2022). Satisfacción de pacientes con los servicios de telemedicina en la Atención Primaria. Guano, 2021. Universidad Ncional de Chimborazo.
- Hernández, S. (2014). Metodología de la investigación. México, D.F: McGraw
- Huiza, G. (2006). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de Base Naval. Callao. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Inga, F. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en.
- Maggi W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la

satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia.

- Ministerio de Salud. (2020). Análisis de la situación sanitaria en el país. .
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020), S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Ciencia y Desarrollo.
- Oliver, R. (1997). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer.
- Orellana , C. (2022). Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en un hospital geriátrico, Lima, 2022.
- Parasuraman, A., Zeitharnl, V., & Berry, L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal
- Paripancca, E. (2019). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017.
- Ruíz , M. (2018). Evaluación de la gestión sanitaria. Clínica y Salud,.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejia, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Shortell, S., & Kaluzny, A. (1994). Health care management: Organization, design, and behavior. Albany: Delmar Publishers.
- Silva, R. (2020). Calidad de servicio y satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020.
- Sinche, A. (2020). Gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario en el centro de salud Laderas de Chillón. Puente Piedra, 2019. Tesis de maestría, Universidad César V
- Soria, J. (2020). Gestión administrativa y satisfacción del paciente en el Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020.
- Tuesta , N. (2018). Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud. Medicina (Col).

**1**  
**ANEXOS**

Anexo 1: Instrumentos de recolección de información.

*Anexo 1.1: Variable gestión sanitaria*

**Cuestionario de valoración de la gestión sanitaria**

A continuación, encontrará algunas ideas acerca de Gestión de los servicios en el centro de salud. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Siempre

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

	<b>Dimensión 1: Liderazgo</b>	1	2	3	4	5
1	Los directivos del centro de salud crean un ambiente que promueve una conducta ética y legal en el personal de salud					
2	Observo a los directivos del centro de salud se comunica y motivando al personal					
3	Los directivos del centro de salud me preguntan si nos atienden bien					
4	Los directivos del centro de salud hacen que el personal actúe correctamente con nosotros.					
	<b>Dimensión 2: Planificación estratégica</b>					
5	Observo que los procesos en el centro de salud están planificados y funcionan ordenadamente					
6	Observo que el centro de salud tiene objetivos claros a alcanzar					
7	Todas las acciones que realiza el centro de salud están planificadas					
8	La institución comunica a donde quieren llegar en cuanto a calidad					
	<b>Dimensión 3: Orientación hacia el usuario</b>					
9	El centro de salud trabaja de acuerdo a mis requerimientos, necesidades y expectativas					
10	En el centro de salud hay donde comunicar sugerencias pedidos o quejas.					
11	El centro de salud se preocupa en mantener mi lealtad y superar mis Expectativas.					
12	En el centro de salud me preocupan periódicamente como me están atendiendo.					

	<b>Dimensión 4: Gestión del conocimiento</b>							
13	El centro de salud monitorea sus operaciones diarias y su desempeño							
14	En el centro de salud, cuando algo no funciona bien, lo arreglan inmediatamente							
15	El centro de salud siempre tiene la información que necesito.							
16	En el centro de salud todos saben quiénes son los mejores profesionales.							
	<b>Dimensión 5: Orientación hacia las personas</b>							
17	En el centro de salud se promueve la cooperación, iniciativa y clima organizacional							
18	El centro de salud tiene identificado las características y habilidades necesarias del personal para que nos atiendan mejor							
19	El centro de salud capacita a su personal							
20	EL centro de salud realiza capacitaciones para contribuir al alto desempeño de la institución							
	<b>Dimensión 6: Gestión de procesos</b>							
21	El centro de salud tiene cada vez mejores servicios							
22	El centro de salud mejora los procesos según nuestras necesidades							
23	El centro de salud tiene instalaciones y equipos que facilitan el servicio que buscamos							
24	EL centro de salud tiene recursos financieros adecuados para apoyar sus operaciones							
	<b>Dimensión 7: Resultados</b>							
25	El centro de salud cuenta con resultados eficaces con respecto a los servicios que ofrece							
26	El centro de salud tiene buenos resultados en comparación de otras instituciones que proveen servicios similares							
27	Los resultados del centro de salud están orientados hacia nosotros							
28	Los resultados que obtiene el centro de salud aseguran lealtad, retención y las referencias positivas de parte de nosotros.							

*Anexo 1.2: Variable satisfacción del usuario*

**Cuestionario de satisfacción del usuario**

A continuación, encontrará algunas ideas sobre aspectos relacionados a su nivel de satisfacción con respecto a los servicios que presta el centro de salud. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Siempre

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

	<b>Dimensión 1: Dimensión humana</b>	1	2	3	4	5
1	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio					
2	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención					
3	El personal de salud mantiene confidencialidad del diagnóstico					
4	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso.					
5	El personal le brindó un trato cordial y amable					
6	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes					
7	El personal muestra interés cuando <u>Ud.</u> le consulta sobre su problema de salud					
8	El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera					
9	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido					
	<b>Dimensión 2: Dimensión técnico científica</b>					
10	El médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada					

11	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar					
12	Durante la atención médica le solucionan su problema de salud					
13	Usted es transferido inmediatamente a un hospital más especializado si el médico lo considera conveniente					
14	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar					
15	El tiempo que dura su consulta es suficiente					
16	En Farmacia hay todos los medicamentos recetados por el médico					
17	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente 20 minutos					
	<b>Dimensión 3: Dimensión del entorno</b>					
18	El consultorio está limpio y ordenado					
19	La sala de espera está limpia.					
20	El consultorio está bien iluminado					
21	Los baños están limpios permanentemente					
22	La sala de espera tiene buena ventilación					



**1**  
**Anexo 2: Ficha Técnica de la investigación**

**Anexo 2.1: Variable gestión sanitaria**

**ANEXO 2**

**FICHA TÉCNICA**

<b>Nombre original del instrumento:</b>	Cuestionario gestión sanitaria						
<b>Autores:</b>	Original: Sinche (2019) Adaptado por: Rover Antony Gomez Morillo (2023)						
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Evaluar el nivel de gestión de los servicios de la salud que se desarrolla en un centro de salud público.						
<b>Usuarios:</b>	Usuarios del centro de salud						
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>	Directa- individual y/o grupal						
<b>Validez: (presentar la constancia de validación de expertos):</b>	El contenido del instrumento se sometió a juicio de expertos teniendo en cuenta las dimensiones de la primera variable, respectivamente como se detalla: Gestión sanitaria.						
<b>Confiabilidad: (presentar los resultados estadísticos)</b>	<p>La confiabilidad fue determinada mediante el cálculo del coeficiente alfa de cronbach los resultados fueron obtenidos tras la aplicación a una prueba piloto de 30 sujetos similares al estudio, "para fijar la regla de valoración se consideró lo expuesto por (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) quienes señalan que un coeficiente por arriba de 0,75 revela que el instrumento es confiable". En la siguiente tabla se muestran los resultados obtenidos:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2"><b>Estadísticas de fiabilidad</b></th> </tr> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">.858</td> <td style="text-align: center;">28</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		Alfa de Cronbach	N de elementos	.858	28
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>							
Alfa de Cronbach	N de elementos						
.858	28						

*Anexo 2.2: Variable satisfacción del paciente*

**ANEXO 2**

**FICHA TÉCNICA**

<b>Nombre original del instrumento:</b>	Cuestionario de satisfacción del usuario						
<b>Autores:</b>	Original: Sinche (2019) Adaptado por: Rover Antony Gomez Morillo (2023)						
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Evalúa el nivel de satisfacción del usuario luego de exponerse a una experiencia de atención en un centro de salud público.						
<b>Usuarios:</b>	Usuarios del centro de salud						
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>	Directa- individual y/o grupal						
<b>Validez: (presentar la constancia de validación de expertos):</b>	El contenido del instrumento se sometió a juicio de expertos teniendo en cuenta las dimensiones de la primera variable, respectivamente como se detalla: Satisfacción del usuario						
<b>Confiabilidad: (presentar los resultados estadísticos)</b>	<p>La confiabilidad fue determinada mediante el cálculo del coeficiente alfa de cronbach los resultados fueron obtenidos tras la aplicación a una prueba piloto de 30 sujetos similares al estudio, "para fijar la regla de valoración se consideró lo expuesto por (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) quienes señalan que un coeficiente por arriba de 0,75 revela que el instrumento es confiable". En la siguiente tabla se muestran los resultados obtenidos:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;"><b>Estadísticas de fiabilidad</b></th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Alfa de Cronbach</th> <th style="text-align: center;">N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">.868</td> <td style="text-align: center;">22</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		Alfa de Cronbach	N de elementos	.868	22
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>							
Alfa de Cronbach	N de elementos						
.868	22						

**1** Anexo 3: Matriz de congruencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Gestión sanitaria y satisfacción del paciente en un centro de atención del adulto mayor. Lima 2022	<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera la gestión sanitaria se relaciona con la satisfacción del paciente en un centro de atención del adulto mayor. ¿Lima 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>- ¿Cuál es el nivel de la gestión sanitaria en un centro de atención del adulto mayor. Lima, 2023?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del paciente en un centro de atención del adulto mayor. ¿Lima, 2023?</p> <p>- ¿De qué manera la gestión sanitaria se relaciona con la satisfacción humana en un centro de atención del adulto mayor. Lima 2023?</p> <p>- ¿De qué manera la gestión sanitaria se relaciona con la satisfacción técnica científica en un centro de atención del adulto mayor. Lima 2023?</p> <p>- ¿De qué manera la gestión sanitaria se relaciona con la satisfacción del entorno en un centro de atención del adulto mayor. Lima 2023?</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La gestión sanitaria se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en un centro de atención del adulto mayor. Lima 2023</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>La gestión sanitaria se relaciona significativamente con la satisfacción humana en un centro de atención del adulto mayor. Lima 2023</p> <p>La gestión sanitaria se relaciona significativamente con la satisfacción técnica científica en un centro de atención del adulto mayor. Lima 2023</p> <p>La gestión sanitaria se relaciona significativamente con la satisfacción del entorno en un centro de atención del adulto mayor. Lima 2023</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación de la gestión sanitaria y la satisfacción del paciente en un centro de atención del adulto mayor. Lima 2023</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el nivel de la gestión sanitaria en un centro de atención del adulto mayor. Lima, 2023</li> <li>- Determinar el nivel de satisfacción del paciente en un centro de atención del adulto mayor. Lima, 2023</li> <li>- Determinar la relación de la gestión sanitaria y la satisfacción humana en un centro de atención del adulto mayor. Lima 2023</li> <li>- Determinar la relación de la gestión sanitaria y la satisfacción técnica científica en un centro de atención del adulto mayor. Lima 2023</li> <li>- Determinar la relación de la gestión sanitaria y la satisfacción del entorno en un centro de atención del adulto mayor. Lima 2023</li> </ul>	<p>Variable 1: Gestión sanitaria</p> <p>Variable 2: Satisfacción del paciente</p>	<p>Liderazgo</p> <p>Planificación estratégica</p> <p>Orientación hacia el usuario</p> <p>Gestión del conocimiento</p> <p>Orientación hacia las personas</p> <p>Gestión de procesos</p> <p>Resultados</p> <p>Dimensión humana</p> <p>Dimensión técnico científico</p> <p>Dimensión del entorno</p>	<p><b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Métodos:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, correlacional y de corte transversal.</p> <p><b>Población:</b> 800 paciente de un centro de atención del adulto</p> <p><b>Muestra:</b> 260 paciente en un centro de atención del adulto mayor</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Métodos de análisis de investigación:</b> Correlacional</p>

Anexo 4: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de Medición
Gestión sanitaria	Se refiere a un conjunto de elecciones y pasos que conducen a alcanzar los objetivos predefinidos, siguiendo una guía basada en procesos y resultados. Camisón et al. (2006).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones encaminadas al logro de resultados en el campo de la salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Planificación Estratégica</li> <li>• Orientación hacia el usuario</li> <li>• Gestión del conocimiento</li> <li>• Orientación hacia las personas</li> <li>• Gestión de Procesos</li> <li>• Resultados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo de la alta dirección</li> <li>- Buen gobierno y responsabilidad social</li> <li>- Desarrollo de estrategias</li> <li>- Despliegue de estrategias</li> <li>- Conocimiento del cliente</li> <li>- Relaciones con el cliente</li> <li>- Evaluación del desempeño organizacional</li> <li>- Gestión de la información y del conocimiento</li> <li>- Sistemas de trabajo.</li> <li>- Aprendizaje y motivación de las personas</li> <li>- Bienestar de las personas</li> <li>- Procesos de creación de valor</li> <li>- Procesos de soporte y planificación operativa</li> <li>- Resultado de productos y servicios</li> <li>- Resultados orientados al usuario</li> </ul>	1-2 3-4  5 - 6 7 - 8  9-10 11-12  13-14 15-16  17 18 19-20  21-22 23-24  25 -26 27-28	Cuestionario	Ordinal

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de Medición
Satisfacción del paciente	Se refiere a las apreciaciones y valoraciones que el usuario forma como resultado de su experiencia al interactuar con los servicios que ha recibido. Huiza (2006)	Valoración del usuario frente al servicio o atención, refleja su grado de contento y conformidad con los servicios recibidos repercutiendo directamente en la toma de un nuevo servicio, basada en su experiencia previa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Humana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato cordial amable.</li> <li>- Personal correctamente uniformado.</li> <li>- Respeto al orden de llegada.</li> <li>- Interés manifestó en la persona y su problema.</li> <li>- Respeto a su privacidad.</li> <li>- Información completa, oportuna y entendida por el usuario.</li> <li>- Provisión de descanso médico.</li> <li>- Confidencialidad de los diagnósticos.</li> <li>- Charla educativa de interés para el usuario.</li> </ul>	1 2 3 4 5 6 7 8 9  10 11 12-13  14 15  16 17  18-19 20-21 22	Cuestionario	Ordinal
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnico científica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación recibida durante el examen clínico.</li> <li>- Ejecución del examen clínico del área afectada</li> <li>- Solución del problema de salud del paciente.</li> </ul>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Entorno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Provisión de medicamentos</li> <li>- Orientación sobre la continuidad de los cuidados post hospital.</li> <li>- Duración de la consulta médica</li> <li>- Tiempo de espera de aproximadamente 20 minutos</li> </ul>			
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpieza y orden de los ambientes y baños</li> <li>- Iluminación de los ambientes.</li> <li>- Ventilación de sala de espera.</li> </ul>			

## Anexo 5: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

FICHA N°

Yo \_\_\_\_\_, con DNI N°: \_\_\_\_\_, certifico que sido siendo informado con la claridad y veracidad debida respecto al ejercicio de la presente investigación del bachiller ROVER ANTONY GOMEZ MORILLO, quien me invita a participar; por mi parte, actúo consecuente, libre y voluntariamente como colaborador contribuyendo a la investigación titulada **"GESTIÓN SANITARIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO DE ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR. LIMA"**

Declaro como sujeto de investigación, he sido informado exhaustivamente y objetivamente sobre la naturaleza, los objetivos, los alcances, fines y resultados de dicho estudio.

Asimismo, he sido informado convenientemente sobre los derechos que como unidad de estudio me asisten, en lo que respecta a los principios de beneficencia, libre determinación, privacidad, anonimato y confidencialidad de la información brindada, trato justo y digno, antes, durante y posteriormente a la investigación.

Soy conocedor de la autonomía suficiente que poseo para retirarme u oponerme al ejercicio académico, cuando lo estime conveniente y sin necesidad de justificación alguna.

En lo expresado anteriormente y como prueba de la aceptación consciente firmo el presente documento.

Lima, \_\_ de \_\_\_\_ del 2023

\_\_\_\_\_  
Firma del investigador

\_\_\_\_\_  
Firma del investigado

## Anexo 6: Juicio de expertos



### PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

**Estimado Validador:**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

**Cuestionario de gestión sanitaria**, diseñado por Sinche (2019) y adaptado por el Bachiller Rover Antony Gómez Morillo, cuyo propósito es medir la relación entre las variables Gestión Sanitaria y Satisfacción del Paciente, el cual será aplicado a 260 pacientes de un centro de atención del adulto mayor, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

#### **GESTIÓN SANITARIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO DE ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR. LIMA**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

#### **SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Gestión de los servicios de salud	Liderazgo	✓ Liderazgo de la alta dirección.	1 - 2	X	
		✓ Buen gobierno y responsabilidad social.	2 - 4	X	
	Planificación estratégica	✓ Desarrollo de estrategias.	5 - 6	X	
		✓ Despliegue de estrategias.	7 - 8	X	
	Orientación hacia el usuario	✓ Conocimiento del cliente.	9 - 10	X	
		✓ Relaciones con el cliente.	11 - 12	X	
	Gestión del conocimiento	✓ Evaluación del desempeño organizacional.	13 - 14	X	
		✓ Gestión de la información y de conocimiento.	15 - 16	X	
	Orientación hacia las personas	✓ Sistemas de trabajo.	17	X	
		✓ Aprendizaje y motivación de las personas.	18 - 19	X	
		✓ Bienestar de las personas.	20	X	
	Gestión de procesos	✓ Procesos de creación de valor.	21 - 22	X	
		✓ Procesos de soporte y planificación operativa.	23 - 24	X	
	Resultados	✓ Resultado de productos y servicios .	25 - 26	X	
✓ Resultados orientados al usuario.		27 - 28	X		

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Los directivos del centro de salud crean un ambiente que promueve una conducta ética y legal en el personal de salud.		X				
2	Observo a los directivos del centro de salud se comunica y motivando al personal.		X				
3	Los directivos del centro de salud me preguntan si nos		X				



4	Los directivos del centro de salud hacen que el personal actúe correctamente con nosotros.		X				
5	Observo que los procesos en el centro de salud están planificados y funcionan ordenadamente.		X				
6	Observo que el centro de salud tiene objetivos claros a alcanzar.		X				
7	Todas las acciones que realiza el centro de salud están planificadas.		X				
8	La institución comunica a donde quieren llegar en cuanto a calidad.		X				
9	El centro de salud trabaja de acuerdo a mis requerimientos, necesidades y expectativas.		X				
10	En el centro de salud hay donde comunicar sugerencias pedidos o quejas.		X				
11	El centro de salud se preocupa en mantener mi lealtad y superar mis expectativas.		X				
12	En el centro de salud me preocupan periódicamente como me están atendiendo.		X				
13	El centro de salud monitorea sus operaciones diarias y su desempeño.		X				
14	En el centro de salud, cuando algo no funciona bien, lo arreglan inmediatamente.		X				
15	El centro de salud siempre tiene la información que necesito.		X				
16	En el centro de salud todos saben quiénes son los mejores profesionales.		X				
17	En el centro de salud se promueve la cooperación, iniciativa y clima organizacional.		X				
18	El centro de salud tiene identificado las características y habilidades necesarias del personal para que nos atiendan mejor.		X				
19	El centro de salud capacita a su personal.		X				
20	El centro de salud realiza capacitaciones para contribuir al alto desempeño de la institución.		X				

21	El centro de salud tiene cada vez mejores servicios.		X				
22	El centro de salud mejora los procesos según nuestras necesidades		X				
23	El centro de salud tiene instalaciones y equipos que facilitan el servicio que buscamos.		X				
24	El centro de salud tiene recursos financieros adecuados para apoyar sus operaciones.		X				
25	El centro de salud cuenta con resultados eficaces con respecto a los servicios que ofrece.		X				
26	El centro de salud tiene buenos resultados en comparación de otras instituciones que proveen servicios similares.		X				
27	Los resultados del centro de salud están orientados hacia nosotros.		X				
28	Los resultados que obtiene el centro de salud aseguran lealtad, retención y las referencias positivas de parte de nosotros.		X				

**Evaluado por:** María Kelli Muñoz Huamán  
**D.N.I.:** 76815529 **Fecha.** 18/11/2023

**Firma:**



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, María Kelli Muñoz Huamán, con Documento Nacional de Identidad N.º 76815529, de profesión Tecnólogo Médico en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica, grado académico Maestra En Gestión De Los Servicios de Salud, con código de colegiatura CTMP:14503, labor que ejerzo actualmente como Tecnólogo Médico, en la empresa Hospital de Moyobamba-Minsa.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado “Cuestionario de gestión sanitaria”, cuyo propósito es medir el nivel de gestión de los servicios de la salud, a los efectos de su aplicación a pacientes en un centro de atención del adulto mayor en Lima.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.		X			
Nivel de aporte parcial:		X		No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)					

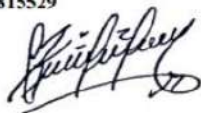
**Apreciación total:** (12) puntos      **No aporta:** ( )

Trujillo, a los 18 días del mes de noviembre del 2023

**Apellidos y Nombres:** María Kelli Muñoz Huamán

**D.N.I.:** 76815529

**Firma:**



### **PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

**Estimado Validador:**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

**Cuestionario de satisfacción del usuario**, diseñado por Sinche (2019) y adaptado por el Bachiller Rover Antony Gomez Morillo, cuyo propósito es medir la relación entre las variables Gestión Sanitaria y Satisfacción del Paciente, el cual será aplicado a 260 pacientes de un centro de atención del adulto mayor, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

#### **GESTIÓN SANITARIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO DE ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR. LIMA**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

#### **SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Satisfacción del usuario	Dimensión humana	✓ Trato cordial amable.	1	X	
		✓ Personal correctamente uniformado.	2	X	
		✓ Respeto al orden de llegada	3	X	
		✓ Interés manifiesto en la persona y su problema.	4	X	
		✓ Respeto a su privacidad.	5	X	
		✓ Información completa, oportuna y entendida por el usuario.	6	X	
		✓ Provisión de descanso médico.	7	X	
		✓ Confidencialidad de los diagnósticos.	8	X	
		✓ Charla educativa de interés para el usuario.	9	X	
	Gestión de procesos	✓ Orientación recibida durante el examen clínico.	10	X	
		✓ Ejecución del examen clínico del área afectada	11	X	
		✓ Solución del problema de salud del paciente.	12 - 13	X	
		✓ Provisión de medicamentos	14	X	
		✓ Orientación sobre la continuidad de los cuidados post hospitalarios.	15	X	
		✓ Duración de la consulta médica.	16	X	
		✓ Tiempo de espera de aproximadamente 20 minutos.	17	X	
	Dimensión del entorno	✓ Limpieza y orden de los ambientes y baño.	18 - 19 -20	X	
		✓ Iluminación de los ambientes.	21	X	
		✓ Ventilación de la sala de espera.	22	X	

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Los directivos del centro de salud crean un ambiente que promueve una conducta ética y legal en el personal de salud.		X				
2	Observo a los directivos del centro de salud se comunica y motivando al personal.		X				
3	Los directivos del centro de salud me preguntan si nos atienden bien.		X				
4	Los directivos del centro de salud hacen que el personal actúe correctamente con nosotros.		X				
5	Observo que los procesos en el centro de salud están planificados y funcionan ordenadamente.		X				
6	Observo que el centro de salud tiene objetivos claros a alcanzar.		X				
7	Todas las acciones que realiza el centro de salud están planificadas.		X				
8	La institución comunica a donde quieren llegar en cuanto a calidad.		X				
9	El centro de salud trabaja de acuerdo a mis requerimientos, necesidades y expectativas.		X				
10	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se va a realizar.		X				
11	El médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada.		X				
12	Durante la atención médica le solucionan su problema de salud.		X				
13	Usted es transferido inmediatamente a un hospital más especializado si el médico lo considera conveniente.		X				
14	En Farmacia hay todos los medicamentos recetados por el médico.		X				
15	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.		X				
16	El tiempo que dura su consulta es suficiente.		X				

17	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente 20 minutos.		X				
18	El consultorio está limpio y ordenado.		X				
19	La sala de espera está limpia.		X				
20	Los baños están limpios permanentemente		X				
21	El consultorio está bien iluminado.		X				
22	La sala de espera tiene buena ventilación.		X				

**Evaluado por:** Maria Kelli Muñoz Huamán

**D.N.I.:**76815529

**Fecha:**18/11/2923

**Firma:**



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, María Kelli Muñoz Huamán, con Documento Nacional de Identidad N.º 76815529, de profesión Tecnólogo Médico en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica, grado académico Maestra En Gestión de los Servicios de Salud, con código de colegiatura CTMP:14503, labor que ejerzo actualmente como Tecnólogo Médico, en la empresa Hospital de Moyobamba-Minsa.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado “Cuestionario de satisfacción del usuario”, cuyo propósito es evaluar el nivel de satisfacción del usuario, a los efectos de su aplicación a pacientes en un centro de atención del adulto mayor en Lima.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.		X			
Nivel de aporte parcial:		X		No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)					

**Apreciación total: ( 12 ) puntos      No aporta: ( )**

Trujillo, a los 18 días del mes de noviembre del 2023

**Apellidos y Nombres:** María Kelli Muñoz Huamán

**D.N.I.:** 76815529

**Firma:**





### **PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

**Estimado Validador:**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

**Cuestionario de gestión sanitaria**, diseñado por Sinche (2019) y adaptado por el Bachiller Rover Antony Gomez Morillo, cuyo propósito es medir la relación entre las variables Gestión Sanitaria y Satisfacción del Paciente, el cual será aplicado a 260 pacientes de un centro de atención del adulto mayor, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

#### **GESTIÓN SANITARIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO DE ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR. LIMA**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

#### **SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Gestión sanitaria	Liderazgo	✓ Liderazgo de la alta dirección.	1 - 2	X	
		✓ Buen gobierno y responsabilidad social.	2 - 4	X	
	Planificación estratégica	✓ Desarrollo de estrategias.	5 - 6	X	
		✓ Despliegue de estrategias.	7 - 8	X	
	Orientación hacia el usuario	✓ Conocimiento del cliente.	9 - 10	X	
		✓ Relaciones con el cliente.	11 - 12	X	
	Gestión del conocimiento	✓ Evaluación del desempeño organizacional.	13 - 14	X	
		✓ Gestión de la información y de conocimiento.	15 - 16	X	
	Orientación hacia las personas	✓ Sistemas de trabajo.	17	X	
		✓ Aprendizaje y motivación de las personas.	18 - 19	X	
		✓ Bienestar de las personas.	20	X	
	Gestión de procesos	✓ Procesos de creación de valor.	21 - 22	X	
		✓ Procesos de soporte y planificación operativa.	23 - 24	X	
	Resultados	✓ Resultado de productos y servicios.	25 - 26	X	
✓ Resultados orientados al usuario.		27 - 28	X		

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Los directivos del centro de salud crean un ambiente que promueve una conducta ética y legal en el personal de salud.		X				
2	Observo a los directivos del centro de salud se comunica y motivando al personal.		X				
3	Los directivos del centro de salud me preguntan si nos atienden bien.		X				

4	Los directivos del centro de salud hacen que el personal actúe correctamente con nosotros.		X				
5	Observo que los procesos en el centro de salud están planificados y funcionan ordenadamente.		X				
6	Observo que el centro de salud tiene objetivos claros a alcanzar.		X				
7	Todas las acciones que realiza el centro de salud están planificadas.		X				
8	La institución comunica a donde quieren llegar en cuanto a calidad.		X				
9	El centro de salud trabaja de acuerdo a mis requerimientos, necesidades y expectativas.		X				
10	En el centro de salud hay donde comunicar sugerencias pedidos o quejas.		X				
11	El centro de salud se preocupa en mantener mi lealtad y superar mis expectativas.		X				
12	En el centro de salud me preocupan periódicamente como me están atendiendo.		X				
13	El centro de salud monitorea sus operaciones diarias y su desempeño.		X				
14	En el centro de salud, cuando algo no funciona bien, lo arreglan inmediatamente.		X				
15	El centro de salud siempre tiene la información que necesito.		X				
16	En el centro de salud todos saben quiénes son los mejores profesionales.		X				
17	En el centro de salud se promueve la cooperación, iniciativa y clima organizacional.		X				
18	El centro de salud tiene identificado las características y habilidades necesarias del personal para que nos atiendan mejor.		X				
19	El centro de salud capacita a su personal.		X				
20	El centro de salud realiza capacitaciones para contribuir al alto desempeño de la institución.		X				

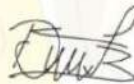
21	El centro de salud tiene cada vez mejores servicios.		X				
22	El centro de salud mejora los procesos según nuestras necesidades		X				
23	El centro de salud tiene instalaciones y equipos que facilitan el servicio que buscamos.		X				
24	El centro de salud tiene recursos financieros adecuados para apoyar sus operaciones.		X				
25	El centro de salud cuenta con resultados eficaces con respecto a los servicios que ofrece.		X				
26	El centro de salud tiene buenos resultados en comparación de otras instituciones que proveen servicios similares.		X				
27	Los resultados del centro de salud están orientados hacia nosotros.		X				
28	Los resultados que obtiene el centro de salud aseguran lealtad, retención y las referencias positivas de parte de nosotros.		X				

**Evaluado por:** Lozada Balvín Danitza Natali

**D.N.I.:** 72207976

**Fecha:** 18/11/2023

**Firma:**



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Danitza Natali Lozada Balvín, con Documento Nacional de Identidad N.º 72207976, de profesión Tecnólogo Médico con especialidad en Radiología, grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, con código de colegiatura CTMP: 12271, labor que ejerzo actualmente como Tecnólogo Médico, en la Clínica Providencia.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado "Cuestionario de gestión sanitaria", cuyo propósito es medir el nivel de gestión de los servicios de la salud, a los efectos de su aplicación a pacientes en un centro de atención del adulto mayor en Lima.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.		X			
Nivel de aporte parcial:		X		No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)					

**Apreciación total: ( 12 ) puntos      No aporta: ( )**

Trujillo, a los 18 días del mes de noviembre del 2023

**Apellidos y Nombres:** Lozada Balvín Danitza Natali

**D.N.I.:** 72207976

**Firma:** 

### **PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

**Estimado Validador:**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

**Cuestionario de satisfacción del usuario**, diseñado por Sinche (2019) y adaptado por el Bachiller Rover Antony Gomez Morillo, cuyo propósito es medir la relación entre las variables Gestión Sanitaria y Satisfacción del Paciente, el cual será aplicado a 260 pacientes de un centro de atención del adulto mayor, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

#### **GESTIÓN SANITARIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO DE ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR. LIMA**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

#### **SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Satisfacción del usuario	Dimensión humana	✓ Trato cordial amable.	1	X	
		✓ Personal correctamente uniformado.	2	X	
		✓ Respeto al orden de llegada.	3	X	
		✓ Interés manifiesto en la persona y su problema.	4	X	
		✓ Respeto a su privacidad.	5	X	
		✓ Información completa, oportuna y entendida por el usuario.	6	X	
		✓ Provisión de descanso médico.	7	X	
		✓ Confidencialidad de los diagnósticos.	8	X	
		✓ Charla educativa de interés para el usuario.	9	X	
	Gestión de procesos	✓ Orientación recibida durante el examen clínico.	10	X	
		✓ Ejecución del examen clínico del área afectada.	11	X	
		✓ Solución del problema de salud del paciente.	12 - 13	X	
		✓ Provisión de medicamentos	14	X	
		✓ Orientación sobre la continuidad de los cuidados post hospitalarios.	15	X	
		✓ Duración de la consulta médica.	16	X	
		✓ Tiempo de espera de aproximadamente 20 minutos.	17	X	
	Dimensión del entorno	✓ Limpieza y orden de los ambientes y baño.	18 - 19 - 20	X	
		✓ Iluminación de los ambientes.	21	X	
		✓ Ventilación de la sala de espera.	22	X	

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Los directivos del centro de salud crean un ambiente que promueve una conducta ética y legal en el personal de salud.		X				
2	Observo a los directivos del centro de salud se comunica y motivando al personal.		X				
3	Los directivos del centro de salud me preguntan si nos atienden bien.		X				
4	Los directivos del centro de salud hacen que el personal actúe correctamente con nosotros.		X				
5	Observo que los procesos en el centro de salud están planificados y funcionan ordenadamente.		X				
6	Observo que el centro de salud tiene objetivos claros a alcanzar.		X				
7	Todas las acciones que realiza el centro de salud están planificadas.		X				
8	La institución comunica a donde quieren llegar en cuanto a calidad.		X				
9	El centro de salud trabaja de acuerdo a mis requerimientos, necesidades y expectativas.		X				
10	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se va a realizar.		X				
11	El médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada.		X				
12	Durante la atención médica le solucionan su problema de salud.		X				
13	Usted es transferido inmediatamente a un hospital más especializado si el médico lo considera conveniente.		X				
14	En Farmacia hay todos los medicamentos recetados por el médico.		X				
15	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.		X				
16	El tiempo que dura su consulta es suficiente.		X				



17	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente 20 minutos.		X					
18	El consultorio está limpio y ordenado.		X					
19	La sala de espera está limpia.		X					
20	Los baños están limpios permanentemente		X					
21	El consultorio está bien iluminado.		X					
22	La sala de espera tiene buena ventilación.		X					

**Evaluado por:** Lozada Balvín Danitza Natali

**D.N.I.:** - 72207976

**Fecha:** 18/11/2023

**Firma:**



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Danitza Natali Lozada Balvín, con Documento Nacional de Identidad N.º 72207976, de profesión Tecnólogo Médico con especialidad en Radiología, grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, con código de colegiatura CTMP: 12271, labor que ejerzo actualmente como Tecnólogo Médico, en la Clínica Providencia.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado “Cuestionario de satisfacción del usuario”, cuyo propósito es evaluar el nivel de satisfacción del usuario, a los efectos de su aplicación a pacientes en un centro de atención del adulto mayor en Lima.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.		X			
Nivel de aporte parcial:		X		No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

**Apreciación total:** ( 12 ) puntos      **No aporta:** ( )

Trujillo, a los 18. días del mes de noviembre del 2023

**Apellidos y Nombres:** Lozada Balvín Danitza Natali

**D.N.I.:** 72207976

**Firma:**



### PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

**Estimado Validador:**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

**Cuestionario de gestión sanitaria**, diseñado por Sinche (2019) y adaptado por el Bachiller Rover Antony Gómez Morillo, cuyo propósito es medir la relación entre las variables Gestión Sanitaria y Satisfacción del Paciente, el cual será aplicado a 260 pacientes de un centro de atención del adulto mayor, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

#### **GESTIÓN SANITARIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO DE ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR. LIMA**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

#### **SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Gestión de los servicios de salud	Liderazgo	✓ Liderazgo de la alta dirección.	1 - 2	X	
		✓ Buen gobierno y responsabilidad social.	2 - 4	X	
	Planificación estratégica	✓ Desarrollo de estrategias.	5 - 6	X	
		✓ Despliegue de estrategias.	7 - 8	X	
	Orientación hacia el usuario	✓ Conocimiento del cliente.	9 - 10	X	
		✓ Relaciones con el cliente.	11 - 12	X	
	Gestión del conocimiento	✓ Evaluación del desempeño organizacional.	13 - 14	X	
		✓ Gestión de la información y de conocimiento.	15 - 16	X	
	Orientación hacia las personas	✓ Sistemas de trabajo.	17	X	
		✓ Aprendizaje y motivación de las personas.	18 - 19	X	
		✓ Bienestar de las personas.	20	X	
	Gestión de procesos	✓ Procesos de creación de valor.	21 - 22	X	
		✓ Procesos de soporte y planificación operativa.	23 - 24	X	
	Resultados	✓ Resultado de productos y servicios .	25 - 26	X	
✓ Resultados orientados al usuario.		27 - 28	X		

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Los directivos del centro de salud crean un ambiente que promueve una conducta ética y legal en el personal de salud.		X				
2	Observo a los directivos del centro de salud se comunica y motivando al personal.		X				
3	Los directivos del centro de salud me preguntan si nos		X				

4	Los directivos del centro de salud hacen que el personal actúe correctamente con nosotros.		X				
5	Observo que los procesos en el centro de salud están planificados y funcionan ordenadamente.		X				
6	Observo que el centro de salud tiene objetivos claros a alcanzar.		X				
7	Todas las acciones que realiza el centro de salud están planificadas.		X				
8	La institución comunica a donde quieren llegar en cuanto a calidad.		X				
9	El centro de salud trabaja de acuerdo a mis requerimientos, necesidades y expectativas.		X				
10	En el centro de salud hay donde comunicar sugerencias pedidos o quejas.		X				
11	El centro de salud se preocupa en mantener mi lealtad y superar mis expectativas.		X				
12	En el centro de salud me preocupan periódicamente como me están atendiendo.		X				
13	El centro de salud monitorea sus operaciones diarias y su desempeño.		X				
14	En el centro de salud, cuando algo no funciona bien, lo arreglan inmediatamente.		X				
15	El centro de salud siempre tiene la información que necesito.		X				
16	En el centro de salud todos saben quiénes son los mejores profesionales.		X				
17	En el centro de salud se promueve la cooperación, iniciativa y clima organizacional.		X				
18	El centro de salud tiene identificado las características y habilidades necesarias del personal para que nos atiendan mejor.		X				
19	El centro de salud capacita a su personal.		X				
20	El centro de salud realiza capacitaciones para contribuir al alto desempeño de la institución.		X				

21	El centro de salud tiene cada vez mejores servicios.		X				
22	El centro de salud mejora los procesos según nuestras necesidades		X				
23	El centro de salud tiene instalaciones y equipos que facilitan el servicio que buscamos.		X				
24	El centro de salud tiene recursos financieros adecuados para apoyar sus operaciones.		X				
25	El centro de salud cuenta con resultados eficaces con respecto a los servicios que ofrece.		X				
26	El centro de salud tiene buenos resultados en comparación de otras instituciones que proveen servicios similares.		X				
27	Los resultados del centro de salud están orientados hacia nosotros.		X				
28	Los resultados que obtiene el centro de salud aseguran lealtad, retención y las referencias positivas de parte de nosotros.		X				

**Evaluado por:** Muñoz Palacios Luz Arelis  
**D.N.I.:** 44469905 **Fecha.** 18/11/2023

**Firma:**



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luz Arelis Muñoz Palacios, con Documento Nacional de Identidad N.º 44469905, de profesión Obstetriz, grado académico Maestra en Gestión de los Servicios de Salud, con código de colegiatura N.º: 27364, labor que ejerzo actualmente como Obstetriz, en el Hospital de Moyobamba-Minsa.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado "Cuestionario de gestión sanitaria", cuyo propósito es medir el nivel de gestión de los servicios de la salud, a los efectos de su aplicación a pacientes en un centro de atención del adulto mayor en Lima.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.		X			
Nivel de aporte parcial:		X		No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)					


**Apreciación total:** (12) puntos      **No aporta:** ( )

Trujillo, a los 18 días del mes de noviembre del 2023

**Apellidos y Nombres:** Muñoz Palacios Luz Arelis

**D.N.I.:** 44469905

**Firma:**



## PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

**Estimado Validador:**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

**Cuestionario de satisfacción del usuario**, diseñado por Sinche (2019) y adaptado por el Bachiller Rover Antony Gomez Morillo, cuyo propósito es medir la relación entre las variables Gestión Sanitaria y Satisfacción del Paciente, el cual será aplicado a 260 pacientes de un centro de atención del adulto mayor, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

### **GESTIÓN SANITARIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO DE ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR. LIMA**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

### **SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Satisfacción del usuario	Dimensión humana	✓ Trato cordial amable.	1	X	
		✓ Personal correctamente uniformado.	2	X	
		✓ Respeto al orden de llegada.	3	X	
		✓ Interés manifiesto en la persona y su problema.	4	X	
		✓ Respeto a su privacidad.	5	X	
		✓ Información completa, oportuna y entendida por el usuario.	6	X	
		✓ Provisión de descanso médico.	7	X	
		✓ Confidencialidad de los diagnósticos.	8	X	
		✓ Charla educativa de interés para el usuario.	9	X	
	Gestión de procesos	✓ Orientación recibida durante el examen clínico.	10	X	
		✓ Ejecución del examen clínico del área afectada.	11	X	
		✓ Solución del problema de salud del paciente.	12 - 13	X	
		✓ Provisión de medicamentos.	14	X	
		✓ Orientación sobre la continuidad de los cuidados post hospitalarios.	15	X	
		✓ Duración de la consulta médica.	16	X	
		✓ Tiempo de espera de aproximadamente 20 minutos.	17	X	
	Dimensión del entorno	✓ Limpieza y orden de los ambientes y baño.	18 - 19 -20	X	
		✓ Iluminación de los ambientes.	21	X	
		✓ Ventilación de la sala de espera.	22	X	

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Los directivos del centro de salud crean un ambiente que promueve una conducta ética y legal en el personal de salud.		X				
2	Observo a los directivos del centro de salud se comunica y motivando al personal.		X				
3	Los directivos del centro de salud me preguntan si nos atienden bien.		X				
4	Los directivos del centro de salud hacen que el personal actúe correctamente con nosotros.		X				
5	Observo que los procesos en el centro de salud están planificados y funcionan ordenadamente.		X				
6	Observo que el centro de salud tiene objetivos claros a alcanzar.		X				
7	Todas las acciones que realiza el centro de salud están planificadas.		X				
8	La institución comunica a donde quieren llegar en cuanto a calidad.		X				
9	El centro de salud trabaja de acuerdo a mis requerimientos, necesidades y expectativas.		X				
10	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se va a realizar.		X				
11	El médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada.		X				
12	Durante la atención médica le solucionan su problema de salud.		X				
13	Usted es transferido inmediatamente a un hospital más especializado si el médico lo considera conveniente.		X				
14	En Farmacia hay todos los medicamentos recetados por el médico.		X				
15	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.		X				
16	El tiempo que dura su consulta es suficiente.		X				

17	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente 20 minutos.		X					
18	El consultorio está limpio y ordenado.		X					
19	La sala de espera está limpia.		X					
20	Los baños están limpios permanentemente		X					
21	El consultorio está bien iluminado.		X					
22	La sala de espera tiene buena ventilación.		X					

**Evaluado por:** Muñoz Palacios Luz Arelis

**D.N.I.:** 44469905

**Fecha:** 18/11/2023

**Firma:**



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luz Arelis Muñoz Palacios, con Documento Nacional de Identidad N.º 44469905, de profesión Obstetriz, grado académico Maestra en Gestión de los Servicios de Salud, con código de colegiatura N.º: 27364, labor que ejerzo actualmente como Obstetriz, en el Hospital de Moyobamba-Minsa.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado “Cuestionario de satisfacción del usuario”, cuyo propósito es evaluar el nivel de satisfacción del usuario, a los efectos de su aplicación a pacientes en un centro de atención del adulto mayor en Lima.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.		X			
Nivel de aporte parcial:		X		No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)					

**Apreciación total: ( 12 ) puntos      No aporta: ( )**

Trujillo, a los 18 días del mes de noviembre del 2023

**Apellidos y Nombres:** Muñoz Palacios Luz Arelis

**D.N.I.:** 44469905

**Firma:**



Anexo 7: Base de datos

Liderazgo	Planificación estratégica			Orientación hacia el usuario			Gestión del conocimiento			Orientación hacia las personas			Gestión de procesos			Resultados			TOTAL
	Liderazgo de la alta dirección	Buen gobierno y responsabilidad social	Definición de estrategias	Compromiso del cliente	Relaciones con el cliente	Evaluación del desempeño organizacional	Gestión de la información del conocimiento	Sistemas de trabajo	Aprendizaje y motivación de las personas	Reconstrucción de las personas	Procesos de conexión de datos	Procesos de soporte y planificación operativa	Resultados de productos y servicios	Resultados de servicios al usuario	Resultados de servicios al usuario	Resultados de servicios al usuario	Resultados de servicios al usuario	Resultados de servicios al usuario	
1	3	2	1	3	3	4	1	4	1	4	1	4	3	1	2	1	3	71	
2	3	3	2	3	2	3	2	5	3	2	2	1	3	1	5	4	4	83	
3	3	5	2	3	4	3	4	1	4	1	4	1	2	3	5	3	5	95	
4	3	3	2	4	5	2	4	5	3	3	1	1	3	4	5	2	2	92	
5	1	1	1	2	4	5	4	1	1	5	1	5	4	1	1	1	5	73	
6	3	1	3	5	4	4	3	4	2	4	2	5	2	4	1	3	4	89	
7	4	1	4	3	4	4	1	2	4	1	4	4	1	2	4	2	3	79	
8	2	2	1	1	5	3	2	3	1	1	1	1	2	2	1	4	3	69	
9	3	4	1	2	4	2	3	4	2	1	5	4	2	5	4	1	5	89	
10	5	1	1	3	5	1	4	4	3	1	3	1	3	1	4	4	3	79	
11	3	5	4	1	3	4	1	3	2	5	1	4	2	3	3	1	5	85	
12	4	2	3	3	1	5	5	3	4	3	2	5	4	3	4	3	3	95	
13	2	4	3	4	3	1	4	1	3	4	2	1	2	3	1	2	4	77	
14	2	3	5	4	2	5	1	5	5	2	4	3	2	5	2	2	5	96	
15	2	1	5	3	5	4	4	1	3	4	5	1	4	5	5	2	3	97	
16	5	4	3	2	3	5	4	2	3	1	2	4	1	1	2	3	4	80	
17	1	2	4	1	5	4	2	4	5	3	3	1	5	4	2	3	2	83	
18	3	2	3	5	1	1	2	1	5	2	1	5	2	1	5	3	1	83	
19	4	3	2	3	4	4	1	4	4	5	1	5	3	2	1	3	4	73	
20	3	2	3	5	4	4	4	1	2	4	1	4	3	1	4	2	2	86	
21	4	3	1	5	4	1	2	5	1	3	3	1	1	2	3	4	5	82	
22	5	4	4	4	4	1	3	2	4	1	1	3	3	1	4	2	1	80	
																		92	



63	3	5	1	2	3	3	5	3	3	5	3	5	5	5	4	4	5	1	3	1	3	5	4	4	5	4	1	4	94	
64	1	4	5	3	3	2	1	1	2	1	2	4	4	4	1	2	1	3	3	3	3	2	5	3	3	3	5	1	81	
65	5	5	5	5	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	1	2	4	4	4	5	3	1	88	
66	1	5	1	1	4	1	1	2	5	1	4	1	4	1	5	2	1	5	2	1	3	5	5	5	2	2	1	2	72	
67	5	3	2	4	4	5	1	1	2	5	3	5	3	5	2	2	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	2	85	
68	3	2	1	3	3	1	1	1	4	5	5	1	5	4	1	5	1	4	5	3	1	4	1	1	2	5	4	2	80	
69	2	1	1	4	1	1	1	5	2	4	3	5	5	5	4	1	3	4	1	4	1	3	3	4	1	3	3	81		
70	5	4	5	5	3	1	1	2	4	3	5	5	5	2	2	1	2	3	1	1	3	2	2	3	4	2	3	5	82	
71	2	2	4	1	5	4	3	4	4	1	3	1	2	3	1	2	4	1	5	4	4	4	5	3	5	3	1	3	84	
72	5	2	2	2	4	1	4	2	3	5	2	1	3	4	3	5	4	2	2	2	5	4	2	5	1	3	5	4	90	
73	5	3	2	1	1	5	4	2	5	4	4	2	4	2	5	2	2	4	1	3	2	2	2	2	5	3	3	90		
74	2	5	5	2	2	2	3	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	1	3	5	2	1	1	3	2	2	2	2	85	
75	4	3	2	1	3	2	2	2	2	3	4	1	4	3	2	4	2	5	1	2	5	4	1	1	5	3	5	5	83	
76	5	4	1	5	3	5	3	3	3	1	1	4	5	2	4	4	5	1	5	2	1	4	5	2	3	1	4	2	88	
77	4	2	2	4	2	4	1	3	4	2	1	2	1	2	1	1	3	5	3	2	1	4	5	3	1	2	5	1	74	
78	1	3	2	5	5	2	2	2	5	3	2	4	3	3	2	5	1	4	5	3	2	5	1	5	4	2	5	2	84	
79	3	3	1	3	1	4	1	4	1	3	4	4	4	4	3	3	5	2	5	4	1	4	5	5	3	5	1	3	87	
80	4	1	3	4	1	2	4	1	3	1	3	5	5	4	2	4	4	2	3	2	4	1	1	2	3	5	4	3	81	
81	5	2	1	2	3	2	2	5	2	5	4	5	5	4	5	4	4	1	4	1	3	5	4	5	3	4	5	3	98	
82	5	2	5	1	5	4	5	4	5	5	2	2	1	5	3	3	3	2	3	2	3	1	2	1	4	5	1	5	2	93
83	3	1	1	1	4	4	1	5	4	3	4	2	2	5	4	4	4	2	2	4	5	2	1	2	3	1	5	4	84	
84	3	5	5	5	1	1	1	4	3	4	5	3	3	4	1	1	1	2	4	1	1	5	5	4	1	2	4	5	84	
85	1	3	3	3	2	4	2	1	4	3	2	4	2	4	5	4	1	3	4	5	4	2	5	4	5	5	3	3	91	
86	1	2	2	3	4	2	3	1	3	2	2	5	4	2	1	1	4	3	3	5	3	2	5	2	3	4	5	79		
87	2	2	5	4	5	4	1	4	2	5	3	3	4	4	5	4	1	3	5	4	1	3	4	2	3	5	4	3	95	
88	4	4	3	1	5	2	5	3	5	3	1	1	4	3	1	5	3	5	2	1	3	1	5	1	1	5	3	3	83	
89	1	1	2	1	3	3	5	4	3	4	5	3	2	3	4	1	5	1	3	4	5	3	2	1	4	2	3	3	86	
90	1	5	5	5	2	4	3	3	4	5	3	2	5	4	5	5	5	1	5	1	2	1	3	2	2	2	3	2	90	
91	2	5	2	2	4	2	3	4	3	1	2	5	3	4	4	2	3	1	5	1	4	3	3	3	5	5	3	3	87	
92	5	1	2	3	4	5	5	2	3	4	1	5	2	1	1	3	2	3	1	5	1	3	5	5	5	5	4	1	87	
93	4	1	4	5	3	1	3	5	3	2	3	1	4	5	3	4	4	4	3	5	2	2	5	3	2	2	5	4	94	
94	4	1	5	1	1	1	1	5	1	2	2	4	3	2	4	2	1	3	1	1	4	2	5	3	2	2	4	3	70	
95	5	5	4	4	5	1	2	3	4	4	4	5	5	1	5	2	3	1	4	3	1	5	1	2	3	5	2	3	92	
96	4	5	3	3	2	3	3	1	2	2	1	3	5	5	4	4	4	5	2	2	4	3	3	4	2	2	2	2	89	
97	4	2	5	5	4	1	2	3	2	4	4	4	4	3	2	5	4	1	2	4	4	3	3	5	5	1	5	3	95	
98	2	5	5	2	1	2	4	5	1	2	1	3	2	3	5	1	4	5	2	2	4	5	4	2	5	5	5	3	90	
99	4	2	5	1	5	5	4	3	3	3	2	1	1	5	4	2	4	1	3	5	4	3	1	2	4	4	1	4	86	
100	1	3	3	4	5	5	2	4	5	2	4	4	4	2	4	1	1	1	3	1	2	3	2	2	4	3	5	5	85	
101	5	1	5	3	2	4	4	5	4	2	3	4	1	5	3	3	2	4	3	4	2	2	2	1	2	4	3	1	84	
102	4	2	4	5	4	3	2	2	1	5	5	5	5	1	3	4	1	5	5	5	5	3	5	1	4	4	1	5	96	

103	1	3	1	4	4	1	3	2	5	3	3	2	3	4	2	5	1	5	3	5	3	3	1	2	2	5	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	73
104	4	3	4	4	4	4	4	5	4	2	5	3	4	4	4	4	3	2	4	3	5	2	4	4	3	4	2	3	2	4	2	2	2	4	94		
105	1	1	4	3	3	4	2	2	2	5	3	2	2	5	4	2	5	4	1	3	5	4	1	1	3	5	4	1	1	3	3	80					
106	5	2	1	1	1	1	5	5	2	4	2	2	4	4	4	4	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3	73				
107	2	5	1	1	1	1	5	5	3	1	4	3	5	1	4	3	3	1	2	2	4	2	5	2	4	5	2	4	5	3	5	3	84				
108	5	5	3	5	2	3	5	5	3	1	5	4	1	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	2	1	5	4	5	4	4	4	5	96				
109	2	1	4	3	5	5	3	4	4	5	4	5	1	3	2	5	1	3	2	5	4	2	3	2	2	4	2	1	2	4	1	4	90				
110	3	4	1	4	2	2	5	3	2	2	3	3	5	2	5	5	1	5	3	5	4	2	4	1	4	2	4	1	4	2	3	2	87				
111	3	4	1	4	3	3	4	5	4	4	4	2	1	4	2	4	2	5	3	5	1	5	5	1	3	4	4	5	5	2	5	92					
112	3	1	2	2	3	5	3	1	4	5	5	4	1	2	5	3	4	3	4	3	4	1	2	3	3	4	3	5	2	3	5	88					
113	3	5	4	1	3	2	4	4	3	1	4	5	3	4	1	3	4	1	2	5	2	5	2	3	1	1	1	1	3	3	78						
114	1	1	3	2	2	5	3	4	2	5	5	1	1	4	2	3	4	2	4	4	1	2	1	3	5	4	3	2	79								
115	5	5	3	3	4	3	5	5	4	4	3	5	1	2	1	2	2	3	3	5	3	4	5	2	2	3	2	2	5	94							
116	2	2	2	5	1	2	5	1	5	1	1	4	3	4	5	1	1	2	4	1	3	2	4	2	2	4	2	2	3	1	71						
117	3	3	2	5	4	4	5	3	2	1	4	4	5	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2	3	1	4	2	2	2	4	2	81					
118	2	4	4	5	3	2	3	1	2	1	5	3	4	3	3	2	1	1	1	4	2	5	2	3	2	3	2	3	4	78							
119	1	4	1	1	2	3	4	5	2	3	1	5	3	1	3	3	3	4	2	5	3	4	3	2	5	3	2	5	1	2	79						
120	1	2	4	5	4	4	4	3	4	4	1	5	4	3	4	3	5	2	1	2	4	4	2	4	4	2	4	1	5	4	91						
121	3	3	3	3	4	2	2	1	1	4	1	4	4	1	4	3	5	5	4	2	1	2	1	4	4	1	4	2	4	81							
122	3	4	3	1	1	2	5	2	2	3	4	3	5	1	3	4	3	5	1	2	4	5	4	4	1	3	4	1	83								
123	4	4	4	5	3	2	2	5	3	2	2	4	5	4	3	1	4	5	4	2	5	5	5	3	2	5	5	3	2	101							
124	3	3	3	4	2	4	1	3	4	5	2	5	3	1	4	5	5	1	1	4	1	3	2	4	1	4	1	3	2	83							
125	1	2	1	5	5	1	5	5	3	1	2	1	2	3	5	2	1	4	2	3	2	4	2	5	1	1	3	2	74								
126	5	4	5	3	3	1	3	2	1	3	1	2	1	3	3	5	2	3	1	3	1	5	3	1	5	3	1	5	1	76							
127	1	5	5	1	5	1	1	5	2	3	5	4	1	5	3	4	1	3	5	1	5	3	5	3	2	4	4	1	88								
128	1	1	3	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	1	3	5	5	5	3	4	1	1	3	5	3	3	1	3	73								
129	1	5	4	3	2	5	5	3	4	1	2	1	5	2	3	2	5	3	5	4	4	5	4	1	2	5	2	92									
130	3	5	2	2	4	3	1	2	1	5	2	1	4	3	5	2	3	2	4	4	4	3	2	3	2	3	5	2	5	87							
131	3	4	4	5	3	5	1	1	1	5	2	1	2	1	4	2	2	5	5	3	5	1	3	3	1	5	1	1	79								
132	5	1	2	1	1	5	5	4	3	1	1	5	3	2	4	1	3	5	5	1	2	1	2	1	1	3	2	4	74								
133	5	1	1	4	1	5	5	1	5	4	3	3	5	2	3	4	4	5	4	1	1	5	1	3	2	3	3	2	86								
134	3	3	5	2	4	1	3	5	1	5	1	1	3	4	2	5	2	4	1	5	4	5	5	1	1	2	3	1	82								
135	1	1	3	5	1	3	3	2	1	1	2	3	2	4	4	1	2	5	3	5	2	1	1	1	5	4	5	5	80								
136	2	1	2	5	5	3	3	3	2	1	5	4	4	3	2	5	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	70						
137	1	1	5	4	5	4	3	2	1	2	1	4	5	4	3	4	1	5	3	3	1	5	3	1	3	5	5	3	87								
138	1	2	3	4	4	4	3	3	1	1	5	4	2	1	5	5	4	1	4	2	5	3	3	3	3	5	4	3	4	88							
139	3	3	4	3	4	2	4	1	2	2	2	1	3	1	3	4	3	5	2	4	3	5	2	4	5	3	5	4	3	88							
140	1	5	5	5	4	1	1	5	5	1	5	2	3	4	4	3	5	1	3	5	1	5	4	2	5	3	3	2	92								
141	4	2	2	5	3	1	1	3	4	5	3	4	4	3	2	5	3	1	3	5	2	2	2	2	2	2	4	3	85								
142	5	5	2	4	2	2	5	1	4	2	3	5	5	5	5	4	2	4	4	2	4	3	1	1	1	1	2	1	89								







224	3	3	2	1	3	5	5	5	1	3	3	3	2	2	3	1	5	5	5	1	4	4	1	2	5	1	3	84		
225	4	5	3	4	3	5	4	4	2	1	1	4	1	4	3	4	2	4	3	3	4	4	1	3	2	2	1	4	86	
226	2	5	3	1	4	2	4	5	2	2	1	3	2	3	4	1	5	2	5	5	4	1	4	4	5	2	3	4	88	
227	3	5	5	5	3	4	2	5	1	4	2	4	1	1	4	2	3	5	5	3	5	3	5	4	5	4	2	4	101	
228	4	2	3	1	5	2	3	1	4	2	4	3	4	1	5	4	2	1	3	2	2	3	4	4	2	3	1	4	79	
229	1	5	3	5	2	1	1	3	3	2	2	1	5	1	5	4	2	4	3	4	2	4	1	1	2	1	4	2	74	
230	5	1	1	3	4	1	1	3	3	4	3	2	3	3	2	1	3	5	3	1	2	4	2	4	2	3	2	1	4	72
231	1	3	5	4	2	5	3	4	2	4	5	4	2	2	1	5	3	3	3	2	3	2	3	2	5	5	1	3	3	87
232	1	3	4	5	5	3	1	2	1	5	5	2	4	5	4	4	3	2	4	3	2	3	4	4	3	1	3	3	89	
233	5	1	4	3	5	2	5	1	5	2	1	4	2	2	5	1	4	5	1	2	4	5	2	2	3	4	1	3	84	
234	1	4	4	2	4	1	2	1	5	4	1	3	5	3	4	4	2	1	4	4	5	2	2	3	2	3	2	3	84	
235	4	5	1	2	3	1	5	2	3	5	1	1	2	3	4	5	1	4	2	3	3	4	4	3	2	3	1	1	78	
236	5	1	5	1	4	1	4	4	2	3	4	1	3	5	5	3	5	5	5	1	4	4	4	3	1	2	4	5	94	
237	2	2	1	1	3	2	4	3	2	5	3	1	3	4	4	1	5	4	3	2	2	1	4	2	2	2	3	3	76	
238	1	2	2	5	2	2	4	5	5	3	5	1	4	5	2	4	4	1	5	4	1	5	4	4	2	5	1	2	1	90
239	1	5	4	1	4	1	5	4	2	5	4	1	4	3	4	4	1	4	5	2	5	5	4	1	1	4	1	1	86	
240	5	1	2	3	1	5	1	1	4	5	2	3	4	5	5	1	2	3	4	5	2	1	5	2	1	4	1	5	83	
241	1	4	1	3	2	5	5	3	5	1	1	1	2	3	1	2	3	5	1	3	1	1	5	2	1	4	1	5	74	
242	2	4	2	2	3	2	2	2	5	1	1	3	4	5	1	5	1	2	5	2	4	2	3	5	5	1	2	1	77	
243	1	4	2	4	4	1	4	4	3	3	1	4	5	3	4	4	5	2	2	3	2	4	2	5	3	4	4	2	89	
244	5	2	2	4	2	2	3	5	2	5	5	4	1	5	1	1	1	3	2	3	1	4	5	3	1	3	5	2	82	
245	3	5	1	1	3	2	4	1	5	4	5	3	1	3	3	5	3	2	1	2	1	1	2	5	4	2	4	2	1	77
246	5	4	1	5	4	5	2	2	4	5	3	2	1	2	3	2	1	2	3	4	5	4	4	2	3	1	3	1	87	
247	1	3	3	5	4	3	3	2	5	4	4	1	5	1	3	1	3	1	3	1	4	5	2	4	1	4	5	2	83	
248	1	3	3	5	3	3	1	5	4	5	3	3	1	4	5	5	2	3	5	1	4	1	5	5	3	3	3	1	90	
249	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	1	4	4	2	4	3	5	4	3	2	1	1	4	2	2	5	4	100	
250	4	4	3	5	2	5	3	1	5	4	3	2	3	3	2	5	1	5	3	1	2	3	5	5	5	4	1	4	93	
251	1	1	2	1	1	5	2	4	1	2	1	2	3	3	3	3	5	2	5	4	3	1	3	3	2	3	5	2	73	
252	4	5	4	3	2	3	4	2	1	1	3	1	1	4	4	5	1	4	4	2	1	4	1	4	4	4	2	2	80	
253	5	3	4	2	2	5	2	2	3	2	1	5	4	1	4	2	2	1	4	5	1	3	4	4	5	5	2	3	3	87
254	2	3	2	2	2	4	5	3	4	2	1	2	3	2	1	5	4	5	2	3	5	1	5	5	4	3	4	4	88	
255	3	1	4	2	1	3	2	1	4	5	3	1	4	4	3	1	3	1	5	3	3	1	2	5	5	5	5	3	83	
256	2	1	3	1	3	3	1	2	2	4	3	3	1	2	3	3	4	4	2	2	3	4	4	5	1	5	3	2	76	
257	2	1	2	3	3	2	2	1	3	2	4	1	4	5	4	5	1	5	1	3	4	3	4	4	2	1	1	2	2	73
258	2	1	3	2	5	3	3	1	1	2	1	5	1	3	2	3	2	1	2	2	5	2	4	3	1	5	1	5	1	68
259	3	5	3	1	4	1	2	1	2	2	2	5	5	2	2	4	5	2	5	1	3	2	3	5	1	2	3	1	77	
260	2	4	5	1	4	2	4	3	2	1	1	5	2	2	4	1	4	5	2	5	3	3	3	3	1	5	3	4	5	86
2185	2,031	1,970	2,127	1,890	1,880	2,157	2,062	2,030	2,150	2,177	1,999	1,851	1,788	2,089	1,975	1,908	2,000	1,860	1,937	2,031	2,066	2,022	2,053	2,086	2,096	1,929	1,871	56,721		
MAYORAZA		56,220																												
SUBTOTAL DE MAYORAZA DE LASUMAS DE		56,721																												

Número de ítem	Dimensiones humanas							Dimensiones científicas				Dimensiones de la práctica			TOTAL		
	Tiempo total disponible para el ítem	Recepción de información	Resolución de problemas	Resolución de problemas	Resolución de problemas	Resolución de problemas	Resolución de problemas	Resolución de problemas	Resolución de problemas	Resolución de problemas	Resolución de problemas	Resolución de problemas	Resolución de problemas	Resolución de problemas		Resolución de problemas	
1	4	3	5	4	4	3	1	3	1	3	4	2	5	4	5	3	77
2	1	1	3	5	1	1	3	2	2	3	5	5	1	2	1	2	55
3	5	5	5	5	2	1	2	5	4	1	3	3	5	2	2	5	70
4	3	5	4	2	3	1	4	1	4	2	3	4	4	2	1	3	62
5	5	3	4	2	4	3	1	4	4	3	1	5	2	5	5	5	76
6	2	5	1	4	2	3	1	3	2	4	2	1	5	5	1	3	65
7	4	2	3	3	2	2	2	4	2	4	2	2	1	1	2	3	50
8	1	3	2	1	2	2	3	3	3	1	4	1	5	2	1	4	46
9	4	3	3	1	1	5	3	4	3	2	3	1	5	4	3	5	72
10	5	5	3	3	3	4	2	4	3	3	5	2	1	1	2	2	62
11	1	2	3	3	3	1	1	4	2	1	4	3	4	4	2	4	58
12	4	1	2	5	5	1	3	4	4	3	3	1	2	4	3	1	66
13	3	1	4	3	5	4	5	4	5	4	2	4	2	1	5	4	76
14	2	5	1	2	1	2	4	1	5	3	5	4	5	2	5	1	74
15	2	4	3	2	5	3	4	2	1	4	1	3	4	1	3	5	67
16	1	4	5	2	4	5	1	3	5	1	2	1	2	4	2	1	61
17	5	4	5	5	5	2	1	2	3	2	1	4	4	4	2	1	67
18	4	4	1	3	2	3	2	4	5	5	2	5	3	3	1	4	67
19	5	5	4	1	3	4	1	2	1	5	2	5	4	2	2	1	61
20	5	4	3	5	4	1	2	5	4	1	3	4	5	1	3	4	76
21	3	1	3	3	4	5	2	4	3	5	5	3	1	3	4	5	68
22	3	1	2	1	3	5	1	4	1	4	1	4	1	1	2	1	55

23	1	2	3	3	5	4	4	1	3	2	3	2	4	4	5	5	1	1	1	4	2	63
24	1	1	1	4	3	1	2	5	3	4	3	2	2	5	3	5	3	2	3	4	4	61
25	5	1	3	2	1	3	2	4	4	3	4	3	2	5	4	5	2	3	1	4	2	64
26	3	2	5	5	1	5	4	3	3	1	3	4	2	5	4	2	1	5	5	2	1	67
27	5	3	3	2	4	2	2	5	5	4	3	3	2	2	5	3	2	1	2	2	1	65
28	1	4	3	1	3	4	2	3	4	2	4	5	2	5	1	5	3	1	2	4	4	67
29	1	3	5	5	4	4	5	3	2	1	2	1	4	4	3	2	3	3	5	3	4	70
30	5	1	4	1	4	2	4	1	4	5	3	5	2	1	3	1	2	1	5	5	3	63
31	1	4	4	3	3	2	5	4	4	1	3	5	5	2	4	1	2	5	2	3	4	71
32	1	5	4	3	5	3	2	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	1	2	4	1	76
33	3	1	4	3	3	5	1	2	3	2	5	4	2	1	5	2	4	4	4	5	4	72
34	2	5	1	2	1	2	5	3	1	4	5	2	4	1	4	4	1	2	1	2	5	58
35	2	5	2	5	2	1	3	4	2	2	4	2	4	3	3	5	3	3	5	3	3	71
36	1	4	4	2	4	1	3	3	2	5	3	1	5	5	4	3	2	4	4	2	4	70
37	5	4	2	3	4	1	4	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	5	5	2	78
38	2	4	3	4	2	5	5	4	2	1	4	2	2	4	1	2	2	2	1	4	2	62
39	2	5	1	3	5	2	3	1	2	5	5	1	1	5	4	5	3	5	4	3	4	74
40	4	5	5	1	3	3	1	1	3	4	1	4	4	3	1	1	2	5	2	4	1	61
41	2	5	1	2	5	3	3	1	2	1	3	3	5	2	3	4	5	1	2	5	2	61
42	4	2	3	4	5	4	1	3	4	4	5	1	2	4	2	4	4	4	5	4	5	76
43	3	5	3	3	4	1	1	4	5	5	1	1	4	2	2	1	2	5	3	5	4	68
44	3	2	5	2	1	5	3	5	4	1	4	4	3	4	3	1	3	1	3	2	5	66
45	5	3	3	2	5	4	5	3	1	4	5	1	2	2	4	3	3	5	2	1	3	71
46	1	5	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	4	1	3	4	3	47
47	1	2	1	2	3	3	1	1	3	5	4	4	3	3	2	2	3	1	3	3	2	54
48	1	1	4	4	1	4	3	3	5	1	1	5	1	3	1	1	5	4	1	3	5	59
49	3	1	4	4	3	2	5	2	5	4	4	2	2	4	3	1	2	2	5	4	1	65
50	1	4	2	4	4	5	3	3	2	1	4	4	3	2	1	1	5	3	4	3	1	64
51	1	4	1	2	1	5	4	1	4	4	1	4	1	3	5	4	2	5	3	3	5	64
52	1	5	4	1	2	4	5	5	2	4	1	1	4	2	2	4	3	2	3	4	3	64
53	3	3	5	3	2	3	4	2	1	3	2	3	2	3	1	2	5	2	5	1	3	60
54	4	2	2	3	1	2	4	5	1	5	4	3	3	5	5	2	5	4	5	1	3	71
55	1	2	1	2	1	1	1	4	2	3	5	2	3	3	4	5	5	2	4	3	3	59
56	3	5	4	4	3	1	4	4	5	1	2	1	3	3	1	3	2	3	2	5	1	65
57	1	5	2	3	1	4	1	4	5	4	3	1	4	2	3	4	4	1	3	3	4	65
58	5	1	5	5	1	3	5	4	3	2	4	4	1	3	1	4	2	1	1	5	2	65
59	5	5	1	2	2	1	4	2	2	1	3	4	1	2	1	3	4	5	1	3	2	55
60	2	3	4	5	1	1	4	1	2	5	1	1	3	5	4	3	4	3	4	5	3	66
61	4	5	2	2	4	5	3	5	5	3	5	1	5	4	1	3	3	4	4	5	5	83
62	3	3	2	2	1	2	3	5	5	4	4	3	1	1	4	3	4	2	3	1	4	62
63	1	3	4	5	1	4	2	5	4	2	1	2	5	3	4	1	4	1	1	4	5	64

64	5	4	5	2	4	2	4	3	3	2	5	1	1	1	5	2	4	1	5	2	4	1	5	2	1	1	63	
65	5	5	1	3	2	4	4	2	1	1	3	4	1	1	1	5	3	3	4	2	1	5	3	1	5	3	61	
66	4	4	5	2	3	1	3	1	5	4	4	2	4	1	3	5	2	4	4	4	1	3	5	2	1	3	65	
67	2	4	2	1	3	4	2	2	2	5	5	1	2	3	4	3	4	5	2	2	3	5	2	5	2	69		
68	3	5	4	5	4	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	77		
69	4	3	2	5	4	4	5	4	1	2	3	2	1	4	2	5	4	1	5	2	5	4	3	5	2	71		
70	3	5	1	2	4	3	1	5	2	1	3	1	2	5	4	1	2	2	3	2	2	2	5	2	5	60		
71	2	4	5	2	5	1	2	2	4	4	4	2	2	1	3	3	1	1	1	2	2	1	2	1	3	56		
72	3	2	3	3	3	4	4	5	3	5	3	5	5	4	2	2	1	4	5	3	4	2	4	2	4	75		
73	2	2	4	1	3	5	2	2	3	5	1	3	5	5	2	1	4	4	5	2	3	1	4	5	2	63		
74	4	3	2	3	1	1	2	4	1	4	1	2	3	2	5	5	5	5	2	1	1	2	1	1	2	55		
75	5	3	4	3	1	3	2	4	2	5	5	4	1	5	2	4	4	3	4	2	3	4	2	3	1	70		
76	1	1	2	3	5	5	4	1	2	4	5	2	1	3	4	1	5	4	5	5	4	4	5	5	4	71		
77	2	3	4	1	4	4	4	1	3	1	4	5	2	2	5	3	1	3	5	5	3	4	5	5	4	69		
78	4	1	3	1	1	2	5	1	5	1	3	5	5	5	2	1	3	4	1	3	3	4	1	3	3	62		
79	4	5	5	2	1	3	1	1	2	5	3	5	4	5	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	3	77		
80	5	3	1	2	1	4	4	4	3	1	4	5	1	2	4	4	5	4	2	2	2	3	2	2	3	67		
81	3	4	2	3	3	4	5	5	5	4	1	3	3	1	3	2	5	5	1	4	5	5	1	4	5	72		
82	2	5	2	2	1	5	4	3	3	2	4	3	5	3	2	2	5	2	2	2	4	1	4	1	1	63		
83	2	2	4	4	5	5	1	1	5	2	1	3	5	1	4	4	2	3	1	3	3	2	3	3	2	63		
84	1	5	4	3	5	5	3	4	3	3	1	1	5	2	1	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	61		
85	1	4	3	1	2	3	4	3	4	2	5	4	1	5	5	3	5	3	2	3	2	1	3	2	1	65		
86	1	2	1	4	4	3	2	4	1	2	1	5	4	3	3	2	5	3	4	4	5	1	1	4	5	61		
87	5	3	2	2	1	3	5	5	3	2	4	5	3	5	4	5	3	1	5	3	1	5	3	1	1	71		
88	2	1	5	3	4	4	5	4	3	1	3	4	5	2	1	2	2	1	3	4	2	1	3	4	2	64		
89	5	1	4	1	1	4	2	2	1	2	5	1	3	5	2	4	4	1	4	5	1	4	5	1	5	62		
90	5	4	2	1	5	3	2	4	3	5	4	3	5	1	4	5	5	1	2	3	5	1	2	3	5	1	73	
91	2	2	1	3	5	2	5	2	3	3	3	2	4	1	2	5	4	3	4	1	4	3	4	1	4	64		
92	2	5	5	4	2	3	4	2	1	2	4	2	3	4	5	2	3	4	5	1	2	4	5	1	2	69		
93	5	1	4	3	3	4	3	2	1	5	1	4	1	4	2	1	2	3	3	2	5	4	3	2	5	63		
94	2	1	3	2	2	4	1	2	3	1	4	2	1	4	1	5	3	4	2	4	2	4	5	4	5	60		
95	3	4	2	5	1	4	4	1	3	5	2	4	4	1	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	58		
96	5	4	5	3	2	4	5	3	2	5	4	2	1	1	5	2	4	4	3	3	4	1	2	2	2	71		
97	3	1	2	1	5	3	1	4	3	2	5	1	4	3	5	3	4	3	2	5	5	4	3	5	4	69		
98	4	3	1	4	3	4	2	1	5	2	1	3	1	2	3	5	2	5	3	3	4	1	3	3	4	1	62	
99	5	1	4	1	4	2	2	4	2	1	5	3	1	5	4	4	2	2	3	1	1	3	1	1	3	60		
100	1	1	5	1	3	2	1	1	2	1	2	2	1	2	5	1	5	1	1	4	4	1	1	4	4	5	51	
101	4	3	2	1	1	5	4	4	5	4	1	2	2	1	1	4	1	5	2	2	4	1	5	2	2	4	5	63
102	3	5	4	4	4	4	1	1	1	1	1	3	3	2	3	1	5	3	1	5	3	1	3	1	3	5	58	
103	1	4	3	1	2	3	2	3	5	2	3	2	3	2	5	2	4	1	1	1	2	4	1	1	2	4	59	
104	2	4	4	5	1	4	2	1	2	5	4	2	5	3	1	1	5	2	4	1	1	2	4	1	2	2	63	

106	4	3	2	2	5	4	5	3	2	4	5	4	4	5	2	5	2	1	4	1	3	3	1	1	70
106	1	4	1	5	3	4	5	2	5	5	1	3	5	4	3	3	2	1	1	2	1	5	3	3	69
107	3	1	4	2	1	4	1	1	1	2	2	1	5	5	1	3	3	2	5	2	1	3	4	55	
108	5	3	2	2	3	4	4	3	1	4	2	1	1	2	1	4	1	1	1	3	1	3	5	56	
109	1	4	2	4	5	4	2	2	4	3	3	4	5	2	3	4	1	1	4	1	4	1	3	64	
110	5	3	4	1	5	3	3	1	2	5	4	2	5	2	2	5	1	4	1	4	1	1	3	64	
111	3	5	4	3	1	1	5	3	4	5	2	5	1	4	4	3	4	2	5	2	5	2	5	73	
112	1	4	4	2	4	5	2	2	5	4	1	1	4	2	2	5	4	3	2	1	1	2	2	62	
113	5	1	3	5	5	4	1	3	4	3	1	2	1	4	5	5	2	4	1	4	2	4	2	67	
114	2	1	5	5	2	1	5	1	4	1	5	5	1	2	3	5	1	2	3	2	3	2	3	64	
115	2	2	4	4	4	1	4	5	4	5	1	4	1	3	1	5	3	1	1	1	1	1	1	56	
116	3	5	4	2	1	4	1	5	1	3	5	1	4	5	1	2	2	3	1	4	1	4	1	59	
117	1	4	2	3	4	1	4	5	2	5	1	1	2	2	3	1	4	1	3	4	4	3	4	60	
118	3	1	3	1	1	1	1	5	2	4	2	3	1	3	4	1	1	2	2	2	2	1	3	47	
119	2	3	5	2	4	4	5	4	3	5	4	2	3	1	4	5	4	3	3	1	4	3	3	74	
120	5	1	2	5	1	1	1	1	1	2	1	4	4	1	1	2	1	2	3	3	5	1	4	48	
121	3	4	4	2	4	1	4	5	2	4	2	3	5	5	5	3	2	5	3	2	2	2	2	72	
122	3	3	5	2	3	5	1	3	2	5	1	4	4	4	2	1	2	1	2	5	4	1	4	63	
123	3	2	5	1	5	4	1	5	2	2	5	3	5	5	4	5	4	1	1	1	5	3	3	72	
124	1	2	5	4	3	5	2	4	3	4	1	4	1	1	5	3	4	3	2	3	4	4	4	68	
125	1	5	4	1	4	2	1	5	4	2	3	2	3	1	5	4	1	2	2	2	3	3	5	63	
126	4	2	1	5	4	4	1	2	2	1	2	5	4	1	5	1	3	4	2	2	2	4	3	62	
127	3	1	5	5	4	5	3	2	3	2	1	5	1	4	5	2	1	2	2	1	1	2	1	60	
128	5	2	5	1	5	2	4	3	4	5	1	3	4	5	5	2	2	3	2	1	5	4	4	73	
129	4	2	1	2	3	1	1	2	1	3	5	1	2	2	1	5	2	4	4	4	4	4	5	59	
130	2	5	3	4	4	4	2	5	4	1	5	4	2	3	1	2	5	4	1	4	1	4	1	67	
131	3	5	4	5	2	2	1	5	3	2	4	3	1	1	1	3	4	1	4	2	4	2	4	62	
132	4	4	5	3	4	5	5	1	3	1	2	4	3	4	4	2	1	4	4	5	2	4	4	74	
133	2	3	1	2	4	2	3	4	1	1	2	3	3	5	3	5	2	2	1	5	2	2	2	61	
134	1	3	1	5	4	2	1	5	3	3	4	3	2	2	2	3	4	3	3	5	2	5	2	69	
135	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	1	1	5	5	4	4	4	4	1	3	4	4	2	71	
136	1	4	1	1	1	5	3	4	1	5	5	4	2	4	5	3	4	4	5	3	4	4	2	72	
137	3	4	2	1	1	5	4	2	2	2	3	5	1	3	1	5	4	1	5	5	5	5	4	68	
138	4	5	4	4	5	3	5	5	2	3	3	4	2	5	2	2	3	5	3	5	2	2	4	80	
139	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5	1	3	5	3	2	5	1	2	4	5	4	4	78	
140	1	5	2	5	1	3	4	4	2	1	5	5	5	2	1	2	2	3	5	1	2	2	2	63	
141	2	3	5	4	2	5	4	4	2	4	5	2	2	4	1	5	5	4	5	4	1	5	4	78	
142	1	1	4	1	2	1	1	4	4	3	3	2	3	1	3	4	3	5	4	5	4	1	5	61	
143	1	4	5	5	4	1	1	1	5	4	4	4	3	5	2	4	4	1	4	1	4	1	1	68	
144	3	4	3	1	4	4	5	3	2	2	3	2	1	3	5	3	4	5	5	3	5	3	5	73	
145	3	1	1	1	4	3	3	2	5	3	4	2	3	1	2	3	4	3	2	5	3	2	3	60	

146	4	4	2	2	1	1	5	2	2	1	2	3	5	5	3	4	2	1	2	4	2	2	4	1	4	4	4	66
147	1	4	5	1	3	5	4	2	2	2	1	5	4	5	4	2	1	5	4	3	4	1	2	2	5	5	5	69
148	5	2	1	3	1	3	2	3	3	2	2	5	3	1	5	1	4	1	3	4	1	4	1	3	1	3	1	57
149	3	4	1	2	1	2	3	5	3	3	4	2	1	5	5	3	3	2	5	4	1	5	4	1	3	1	63	
150	3	2	1	3	1	2	2	4	4	4	3	5	1	4	5	1	1	3	2	1	3	2	1	4	2	1	56	
151	4	4	4	1	1	1	2	5	5	5	3	4	3	5	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	5	4	64	
152	3	4	3	1	2	4	4	4	2	1	4	2	4	3	3	2	3	5	1	3	5	1	3	1	3	1	64	
153	3	2	5	1	4	4	4	3	3	3	3	5	3	1	3	1	1	1	3	2	3	2	3	2	5	5	62	
154	5	1	3	2	2	1	5	5	2	5	5	4	3	1	3	4	4	1	3	4	4	1	3	4	3	4	66	
155	4	3	1	4	1	1	4	4	2	3	1	5	5	5	5	2	3	4	2	1	3	4	2	1	3	4	67	
156	4	2	5	3	2	2	5	2	4	4	1	2	1	1	2	5	4	2	3	1	5	4	2	3	1	4	63	
157	3	3	5	2	2	3	3	2	4	2	1	2	1	5	2	3	4	1	3	4	1	3	2	2	2	2	58	
158	3	3	1	1	1	5	5	5	5	3	3	1	3	4	5	1	3	4	2	2	3	4	2	3	1	5	64	
159	1	1	1	3	4	4	4	5	4	2	1	3	3	2	5	5	2	3	3	1	3	3	1	3	1	3	61	
160	2	4	2	5	3	3	1	5	5	5	1	1	2	5	1	2	3	1	1	3	5	1	3	5	3	3	61	
161	3	4	5	5	1	4	2	1	1	5	3	2	4	5	2	3	1	3	4	4	3	1	3	4	4	5	69	
162	4	4	1	1	5	4	2	4	2	4	4	3	4	1	2	5	2	4	4	3	4	4	3	4	4	2	69	
163	5	2	3	2	3	5	2	3	5	5	5	4	5	2	4	2	4	2	1	3	3	3	3	3	1	3	71	
164	5	4	3	3	2	4	1	5	1	5	2	5	3	5	4	2	3	5	4	1	3	5	4	1	3	5	75	
165	3	5	5	5	3	2	4	4	3	2	2	2	3	1	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	1	74	
166	5	2	3	5	2	4	4	1	2	5	1	4	1	3	2	1	5	4	4	3	5	4	3	5	3	2	67	
167	5	1	3	2	2	4	1	3	1	5	1	3	5	4	5	2	1	5	4	2	5	4	2	5	2	5	66	
168	5	1	4	1	4	1	3	5	5	4	2	2	3	4	3	1	4	3	1	4	3	1	3	4	5	68		
169	5	1	2	4	2	5	1	3	3	4	5	4	5	4	3	5	3	2	4	3	2	4	3	5	1	74		
170	2	5	1	5	1	1	3	5	4	3	4	3	5	3	2	5	3	4	3	2	5	3	4	3	2	5	73	
171	2	3	4	3	5	2	1	4	3	3	4	2	1	2	2	2	2	1	4	5	4	3	2	1	4	3	62	
172	5	2	5	2	4	2	1	3	4	1	4	5	4	5	3	5	1	4	4	2	1	4	4	2	1	1	68	
173	3	2	5	2	1	2	4	1	3	4	1	5	1	5	2	4	3	1	3	3	5	4	3	3	5	4	64	
174	1	5	2	1	2	5	5	3	4	1	1	5	3	4	5	3	2	5	3	1	5	4	3	1	5	4	70	
175	2	1	5	5	4	5	4	4	5	2	5	4	5	2	3	1	3	4	4	2	2	5	4	2	5	3	76	
176	1	5	3	4	5	4	4	5	5	3	1	4	2	3	1	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	78	
177	4	4	5	2	4	5	5	3	5	2	3	3	1	3	5	1	5	4	3	4	4	3	4	4	4	2	77	
178	4	5	1	2	5	3	4	4	4	4	2	1	2	3	1	5	5	1	1	3	5	2	1	3	5	2	1	64
179	1	1	1	1	5	4	3	1	5	1	3	5	5	2	1	5	1	2	1	3	5	1	2	1	3	5	61	
180	5	2	3	3	4	4	2	5	4	4	1	3	4	4	4	4	2	1	5	4	3	1	5	4	3	5	77	
181	1	4	3	3	1	3	4	3	4	3	1	4	5	5	4	5	1	2	5	5	1	2	5	5	5	5	76	
182	4	2	3	4	3	3	1	3	5	1	5	4	4	3	3	2	2	5	3	2	2	5	3	2	5	3	70	
183	3	4	5	5	2	3	2	4	2	4	3	4	5	5	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	5	3	72	
184	2	3	4	4	2	1	4	1	2	5	3	4	3	3	5	2	3	5	3	5	3	5	3	3	5	2	69	
185	2	1	1	2	3	1	4	3	4	3	3	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	56
186	3	3	4	3	1	5	2	5	2	4	1	5	5	4	4	5	4	4	4	5	2	3	2	5	4	4	2	74



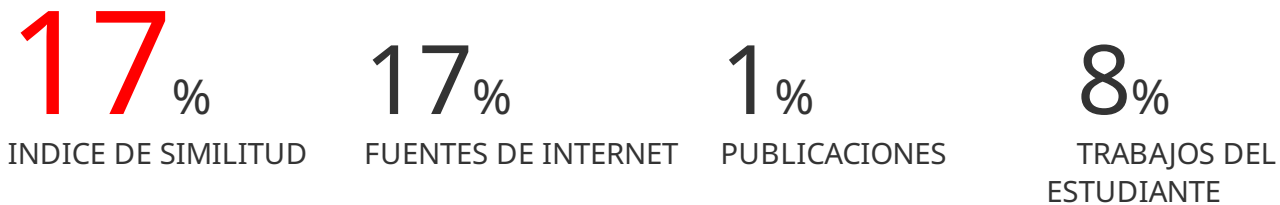
187	2	2	4	4	4	4	1	2	2	5	1	4	4	5	3	5	4	5	1	5	2	5	5	5	5	5	5	75
188	1	5	1	1	2	2	2	4	5	3	5	3	5	2	4	5	1	1	2	1	1	3	3	4	1	3	4	54
189	3	2	5	2	5	5	5	4	3	5	4	3	5	2	4	5	5	1	2	1	1	5	2	5	2	5	2	74
190	5	1	5	1	2	2	2	3	2	4	4	4	2	3	2	2	2	5	2	2	2	4	1	2	3	3	59	
191	1	5	5	1	4	1	5	1	1	2	3	3	1	2	3	2	1	4	5	4	5	4	5	3	3	3	64	
192	1	1	4	5	1	2	2	1	1	5	5	5	4	5	4	5	5	4	1	4	1	4	5	3	3	3	73	
193	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	4	5	1	2	2	5	1	4	1	4	63	
194	2	4	3	1	2	1	4	2	4	2	4	3	2	3	5	5	2	2	3	1	3	5	5	5	1	1	63	
195	3	3	4	4	1	2	3	1	1	1	3	2	5	4	4	5	3	2	3	2	1	5	4	5	4	1	65	
196	3	4	3	3	4	2	5	2	2	3	4	5	1	4	3	5	5	4	2	5	4	2	5	1	5	1	78	
197	5	3	4	2	3	1	3	1	4	4	1	4	5	1	2	2	2	4	4	3	1	3	1	3	1	3	62	
198	1	3	1	5	4	1	4	2	2	4	3	2	3	2	5	1	2	5	1	2	5	1	2	5	4	4	62	
199	1	2	3	5	3	3	3	3	5	3	2	2	4	2	2	5	3	4	4	2	1	2	1	2	4	4	65	
200	2	5	2	3	5	2	3	5	4	3	5	4	4	3	1	1	3	4	5	3	4	5	3	5	5	5	77	
201	5	4	3	4	1	1	4	2	3	5	5	3	3	5	4	4	2	5	5	4	5	4	3	3	3	3	78	
202	3	1	4	5	5	5	5	1	4	2	1	4	5	1	3	2	2	1	4	5	5	4	5	5	5	5	73	
203	1	1	3	1	3	3	3	5	2	5	1	2	3	1	2	4	3	4	4	5	1	2	4	5	1	2	60	
204	3	2	5	3	2	2	4	2	5	2	5	3	4	1	3	1	3	5	4	2	5	5	4	2	2	2	68	
205	3	4	3	3	2	5	3	3	3	1	4	4	1	5	3	5	2	1	5	5	2	1	5	5	3	3	71	
206	2	1	5	1	3	2	5	3	5	3	5	3	2	4	3	2	4	3	2	4	5	5	5	1	5	1	70	
207	1	4	5	5	4	3	5	1	5	3	5	5	4	4	4	2	3	1	5	2	2	2	4	1	5	2	75	
208	2	5	3	4	1	4	5	1	5	4	1	4	4	4	4	5	4	3	1	3	4	4	5	4	5	4	76	
209	4	4	3	4	1	3	4	1	2	2	4	4	1	4	5	1	4	3	4	1	2	3	4	1	2	5	68	
210	2	5	3	5	2	4	4	4	2	5	5	2	4	2	2	4	4	5	2	3	2	3	3	1	2	3	74	
211	1	4	1	4	1	1	1	2	3	4	2	3	3	2	1	2	4	4	1	5	3	4	1	5	3	4	60	
212	3	2	4	3	1	5	2	2	2	5	5	1	2	4	4	4	3	5	2	5	2	5	3	1	5	3	71	
213	1	5	2	5	1	4	1	4	1	3	4	5	2	1	1	3	4	1	1	3	4	1	1	3	4	1	57	
214	1	2	2	5	2	2	3	3	1	3	5	2	4	2	4	5	4	4	2	3	4	2	3	4	1	3	64	
215	4	3	3	1	5	5	5	2	1	3	4	5	3	1	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	1	3	77	
216	1	4	4	3	1	2	3	1	1	2	3	3	4	5	4	2	5	3	4	5	2	2	2	2	2	2	64	
217	5	3	1	2	2	4	4	4	4	1	2	3	4	3	4	1	4	4	3	1	1	3	4	3	4	4	63	
218	1	1	3	4	2	4	5	5	3	5	4	3	5	5	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	81	
219	5	3	2	1	2	5	5	4	4	1	2	3	2	2	4	5	3	3	4	3	4	3	5	1	3	5	69	
220	5	5	4	5	1	2	1	3	2	5	3	2	2	5	5	4	1	2	5	2	3	3	4	2	3	5	72	
221	2	3	5	2	1	4	1	2	4	2	3	5	2	5	3	5	5	2	3	3	2	3	3	2	1	65		
222	4	3	1	3	4	1	3	3	2	1	4	2	2	5	4	5	2	2	1	5	4	2	1	5	4	4	65	
223	4	2	1	4	3	5	2	1	4	1	5	4	5	5	2	5	3	5	1	3	2	5	1	3	2	2	69	
224	5	1	4	4	3	1	3	1	3	5	5	1	2	4	3	1	5	3	5	5	2	3	1	3	2	3	67	
225	1	4	2	4	5	5	3	3	1	3	4	2	5	4	2	4	1	2	3	2	4	1	2	3	2	2	65	
226	2	2	1	2	4	2	5	3	5	5	3	4	4	1	1	1	3	2	4	4	2	4	4	4	1	4	63	
227	3	1	3	3	4	5	3	4	1	5	4	2	4	1	1	4	5	4	3	1	4	5	4	3	1	3	67	



**Anexo 8: Informe de similitud**

# GESTIÓN SANITARIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO DE ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR. LIMA

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe	Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	Trabajo del estudiante	1%
4	hdl.handle.net	Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unsm.edu.pe	Fuente de Internet	1%
6	repositorio.puce.edu.ec	Fuente de Internet	<1%
7	cybertesis.unmsm.edu.pe	Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo	Trabajo del estudiante	<1%
9	Submitted to unsaac	Trabajo del estudiante	

<1 %

10

Submitted to Universidad Nacional de Cañete

Trabajo del estudiante

<1 %

11

[www.lareferencia.info](http://www.lareferencia.info)

Fuente de Internet

<1 %

12

[repositorio.ujcm.edu.pe](http://repositorio.ujcm.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

13

[repositorio.ucsg.edu.ec](http://repositorio.ucsg.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

14

[repositorio.untumbes.edu.pe](http://repositorio.untumbes.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

15

[repositorio.autonomadeica.edu.pe](http://repositorio.autonomadeica.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

16

[repositorio.upn.edu.pe](http://repositorio.upn.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

17

Submitted to Universidad Nacional de San  
Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

<1 %

18

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Trabajo del estudiante

<1 %

19

[www.thefreelibrary.com](http://www.thefreelibrary.com)

Fuente de Internet

<1 %

20

Submitted to Universidad de Huanuco

Trabajo del estudiante

<1 %

21

[repositorio.uvm.cl](http://repositorio.uvm.cl)

Fuente de Internet

<1 %

22

Submitted to Universidad Peruana de Las Americas

Trabajo del estudiante

<1 %

23

[en.thaihealth.or.th](http://en.thaihealth.or.th)

Fuente de Internet

<1 %

24

[www.cekosu.com](http://www.cekosu.com)

Fuente de Internet

<1 %

25

[www.coursehero.com](http://www.coursehero.com)

Fuente de Internet

<1 %

26

[pesquisa.bvsalud.org](http://pesquisa.bvsalud.org)

Fuente de Internet

<1 %

27

[repositorio.unap.edu.pe](http://repositorio.unap.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

28

[repositorio.unu.edu.pe](http://repositorio.unu.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

29

[repositorio.uss.edu.pe](http://repositorio.uss.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

30

[worldwidescience.org](http://worldwidescience.org)

Fuente de Internet

<1 %

31

[www.infonomia.com](http://www.infonomia.com)

Fuente de Internet

<1 %

---

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía Activo