



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**Estrategias de gestión para la satisfacción del usuario en el hospital de
apoyo de Barranca, 2023**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud

Autora

Carmen Milagros Colcas Florian

Asesor

Dr. Oscar Otilio Osso Arriz

Huacho – Perú

2026



M(o) Oscar Otilio Osso Arriz
DOCENTE



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

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

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciente lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



Universidad Nacional José Faustino SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de consejo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Carmen Milagros Colcas Florian	44365647	10 -setiembre -2024
DATOS DEL ASESOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Oscar Otilio Osso Arriz	15584693	0000-0003-1301-0673
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADO – POST GRADO		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Flor de Maria Garivay Torres	15587359	0000-0002-2051-4901
Guillermo Percy Aliaga Torres	15590569	0000-0003-3081-2205
Jose Luis Ausejo Sanchez	45307125	0000-0003-4674-6150

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL DE APOYO DE BARRANCA, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	1library.co Fuente de Internet	2%
4	vdocuments.es Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
8	docplayer.es Fuente de Internet	1%
9	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	

DEDICATORIA

A mamá Estela (†) en el cielo por iluminar mis días desde muy niña, a Papá José por su inmenso cariño, por dedicar su vida a nosotros, a mis pequeños Juan José y Savigny Mateo por el tiempo que les quité para crecer junto con ellos, a mis hermanas(a)s por ser mi soporte constante y a Juan su cariño de siempre.

Carmen Milagros

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento muy grato a mis maestros, a mi asesor y a las personas que contribuyeron para ser una gran profesional.

Carmen Milagros

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Descripción de la realidad problemática	3
1.2. Formulación de problema.....	6
1.2.1. Problema general.....	6
1.2.2. Problemas específicos	6
1.3. Objetivos	7
1.3.1. Objetivo general	7
1.3.2. Objetivos específicos.....	7
1.4. Justificación de la investigación.....	7
1.5. Delimitaciones del estudio	9
1.6. Viabilidad del estudio.....	10
1.6.1 Evaluación Ambiental	10
1.6.2 Evaluación Financiera	10
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes	11
2.1.1. A nivel Internacional.....	11
2.1.2. A nivel Nacional.....	12

2.2.	Bases teóricas	14
2.2.1.	Estrategias de Gestión	14
2.2.2.	Satisfacción del usuario.....	18
2.3.	Bases filosóficas.....	20
2.4.	Definición de términos básicos.	21
2.5.	Hipótesis.....	21
2.5.1.	Hipótesis general.....	21
2.5.2.	Hipótesis específicas	21
2.6.	Operacionalización de Variables.....	23
CAPÍTULO III.....		25
METODOLOGÍA		25
3.1.	Diseño metodológico.....	25
3.2.	Población y muestra	26
3.2.1.	Población.....	26
3.2.2.	Muestra.....	26
CAPITULO IV ANALISIS DE LOS RESULTADOS		30
4.1.	Análisis de los resultados	30
4.2.	Generalización entorno la hipótesis central.....	36
CAPÍTULO V DISCUSIÓN.....		46
5.1.	Discusión de los resultados	46
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		48
6.1.	Conclusiones	48
6.2.	Recomendaciones.....	49
6.3.	Fuentes documentales	50
6.4.	Fuentes bibliográficas	52
INSTRUMENTO 01		54
INSTRUMENTO 02		56
Matriz de consistencia.....		58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable X	38
Tabla 2. Operacionalización de la variable Y	38
Tabla 3. Población y muestra de estudio	41
Tabla 4. Distribución de la muestra	42
Tabla 5. Estrategias de gestión	45
Tabla 6. Fundamentación	46
Tabla 7. Diagnóstica.	47
Tabla 8. Planeación estratégica	48
Tabla 9. Evaluación	49
Tabla 10. Satisfacción del usuario	50
Tabla 11. Las estrategias de gestión y la satisfacción del usuario	51
Tabla 12. La dimensión fundamentación y la satisfacción del usuario	53
Tabla 13. La dimensión diagnóstica y la satisfacción del usuario	55
Tabla 14. La dimensión Planeación estratégica y la satisfacción del usuario	57
Tabla 15. La dimensión evaluación y la satisfacción del usuario	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estrategias de gestión	45
Figura 2. Fundamentación	46
Figura 3. Diagnóstica	47
Figura 4. Planeación estratégica	48
Figura 5. Evaluación	49
Figura 6. Satisfacción del usuario	50
Figura 7. La dimensión fundamentación y la satisfacción del usuario	54
Figura 8. La dimensión diagnóstica y la satisfacción del usuario	56
Figura 9. La dimensión Planeación estratégica y la satisfacción del usuario	58
Figura 9. La dimensión evaluación y la satisfacción del usuario	60

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre las estrategias de gestión y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023; se trata de un estudio de enfoque cuantitativo de tipo básico, de nivel correlacional y corte transversal, en una muestra de 123 usuarios atendidos en el hospital de Barranca, a quienes se les aplicó un cuestionario de satisfacción desarrollada por la autora, los resultados indican que el 65,9% de los usuarios del Hospital de Apoyo de Barranca alcanzaron un nivel de satisfacción medio, mientras que el 22,0% lograron un nivel alto y el 12,2% presentaron un nivel bajo; en la dimensión fundamentación, el 69,9% manifestaron haber alcanzado un nivel medio, respecto a la dimensión diagnóstica, el 40,7% de los usuarios alcanzaron un nivel alto, en la dimensión planeación estratégica, el 66,7% de los usuarios obtuvieron un nivel alto, en la dimensión evaluación, el 53,7% alcanzó un nivel alto, el 36,6% un nivel medio finalmente, en la variable Satisfacción del usuario, se evidenció que el 61,8% alcanzó un nivel alto, el 28,5% un nivel medio y el 9,8% un nivel bajo. Se concluyó que existe relación de intensidad buena entre las estrategias de gestión se y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

Palabras clave: estrategias de gestión, satisfacción, usuario

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between management strategies and user satisfaction at the Hospital de Apoyo de Barranca, 2023. It is a quantitative, basic, correlational, and cross-sectional study, conducted on a sample of 123 users attended at the Barranca hospital. A satisfaction questionnaire developed by the author was applied. The results indicated that 65.9% of the users reached a medium level of satisfaction, 22.0% achieved a high level, and 12.2% showed a low level. Regarding the foundation dimension, 69.9% reported a medium level; in the diagnostic dimension, 40.7% reached a high level; in the strategic planning dimension, 66.7% obtained a high level; and in the evaluation dimension, 53.7% achieved a high level and 36.6% a medium level. Finally, in the user satisfaction variable, 61.8% achieved a high level, 28.5% a medium level, and 9.8% a low level. It was concluded that there is a good-intensity relationship between management strategies and user satisfaction at the Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

Keywords: management strategies, satisfaction, user.

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio en el sector salud constituye un indicador fundamental de su eficacia y eficiencia, reflejándose directamente en el nivel de satisfacción de los usuarios. En este contexto, el Hospital de Apoyo de Barranca enfrenta el desafío permanente de responder a las crecientes expectativas de la población, en un entorno caracterizado por recursos limitados y una demanda de atención en constante incremento. La tesis titulada **“Estrategias de gestión para la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023”** tiene como propósito analizar y proponer estrategias de gestión innovadoras y efectivas que contribuyan de manera significativa a optimizar la satisfacción de los usuarios en este importante establecimiento de salud.

La satisfacción del usuario en el ámbito de la salud no se limita únicamente a la calidad clínica de la atención recibida, sino que también abarca aspectos como la eficiencia de los servicios, la calidad de la comunicación y el trato humano del personal, el acceso oportuno a la atención y la comodidad de las instalaciones, entre otros factores. En este contexto, la gestión hospitalaria desempeña un papel esencial, ya que debe equilibrar los recursos disponibles con las expectativas y necesidades de los usuarios, garantizando simultáneamente la sostenibilidad institucional y el bienestar del personal de salud.

La relevancia de la presente investigación radica en su enfoque centrado en el usuario, perspectiva que reconoce la experiencia del paciente como un componente esencial de la calidad del servicio sanitario. Al identificar y analizar las estrategias de gestión que inciden positivamente en la satisfacción del usuario, este estudio busca ofrecer un marco de referencia aplicable no solo al Hospital de Apoyo de Barranca, sino también a otras instituciones del sector salud que enfrentan desafíos similares.

El estudio parte de la hipótesis de que una gestión hospitalaria eficaz, basada en prácticas innovadoras y centradas en el paciente, puede incrementar significativamente la satisfacción del usuario. A su vez, este incremento puede traducirse en mejores resultados en salud, mayor fidelización de los usuarios y una imagen institucional positiva. Para comprobar esta hipótesis, se empleará una metodología mixta que combine el análisis

cuantitativo de los niveles de satisfacción con estudios cualitativos orientados a explorar las percepciones y experiencias de los pacientes y del personal de salud.

Esta introducción establece el marco para un estudio integral que no solo pretende identificar las brechas existentes en la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, sino también proponer soluciones prácticas y sostenibles. De este modo, la investigación contribuirá al cuerpo de conocimiento en gestión de los servicios de salud, proporcionando aportes relevantes para académicos, profesionales del sector y responsables de la formulación de políticas públicas, en su esfuerzo conjunto por mejorar la calidad y eficacia de la atención sanitaria en el Perú y más allá.

El estudio se estructura en seis capítulos:

Capítulo I: Presenta el contexto y la situación problemática, formula el problema de investigación, define los objetivos, justifica el estudio y establece los límites y alcances de la investigación.

Capítulo II: Desarrolla el marco teórico, incluyendo los antecedentes relevantes, las bases teóricas, la definición de términos clave, la formulación de hipótesis y la operacionalización de las variables.

Capítulo III: Aborda la metodología, describiendo el diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos y los métodos de procesamiento y análisis de la información.

Capítulo IV: Presenta los resultados obtenidos y la contrastación de las hipótesis planteadas.

Capítulo V: Desarrolla la discusión de los resultados, analizando los hallazgos en relación con la teoría y estudios previos.

Capítulo VI: Expone las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, así como las referencias bibliográficas y anexos pertinentes.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En los últimos años, la salud pública peruana ha experimentado serios problemas debido a transformaciones socioeconómicas y políticas, además del perfil epidemiológico muy heterogéneo, debilitamiento presupuestal, corrupción falta de acceso a los servicios de salud agudizados por la pandemia han precarizado la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

En la gestión de los servicios de salud la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, están interrelacionados y determina la situación de un sistema sanitario, además refleja el respeto y la garantía de los derechos fundamentales como la vida y la salud, y para ellos deben de ser oportunos, equitativo, integrados y eficientes (OMS, 2020., p. 20).

Según Silva (1998), en los últimos años se han producido cambios significativos en los servicios sanitarios del mundo, mediante la adopción de nuevos modelos tecnológicos de atención, estos modelos priorizan la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, sin embargo la demanda de servicios en la parte recuperativa sigue siendo elevada, situación que genera congestión de los hospitales, déficit de recursos financieros y de personal, y finalmente se refleja en la insatisfacción de los usuarios.

La Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OCDE), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Banco Mundial (BM) relacionan a la deficiente calidad de los servicios de salud como un problema global, debido a que afectan la economía de las familias y la salud de los pacientes donde se destacan

problemas como: instalaciones deficientes, tratamientos errados y equivocados diagnósticos médicos. (OMS, 2018).

La OMS (2020) destaca que la atención deficiente desperdicia recursos significativos y pone en peligro la salud pública al degradar el capital humano y disminuir la productividad. Por lo tanto, además de proporcionar una cobertura efectiva de los servicios de salud esenciales y la seguridad financiera en cada país, la prestación de atención o servicio de alta calidad es importante para lograr el objetivo de cobertura sanitaria universal

Matos (2000), sostiene que la medición de la calidad y satisfacción de la atención sanitaria constituye un elemento indispensable para una adecuada gestión de los recursos y permite centrarse en las preferencias de sus usuarios, dándoles la oportunidad de construir un servicio de salud personalizado, más ajustado a sus necesidades y expectativas.

En los últimos años, los pacientes han comenzado a exigir su derecho a recibir un mejor servicio como resultado de su mayor conocimiento y conocimiento sobre el tipo de atención y las opciones de tratamiento que pueden recibir. Se viene observando que la satisfacción del paciente se ve afectada por la actitud de los trabajadores de la salud hacia los pacientes, la capacidad de ofrecer atención inmediata, el tiempo de espera, la capacidad de enviar información y la tolerancia de los médicos para explicar claramente al paciente lo que estaba mal antes de darle un mensaje detallado sobre sus medicamentos y el medio ambiente.

Es común percibir en los hospitales públicos de nuestro país la queja de los usuarios respecto a la calidad del servicio, y en general es posible señalar ciertas causas; por ejemplo; la diferenciación o preferente en el tratamiento de los pacientes, debido a cuestiones de política, cultura, sexo o economía; la limitada capacidad de respuesta de los establecimientos de salud o la indiferencia hacia los problemas de salud que aquejan a quienes se acercan a los hospitales, entre otros.

La experiencia del paciente abarca la variedad de interacciones que los pacientes tienen con el sistema de atención médica, incluida la atención que reciben de los planes de salud y de los médicos, enfermeras y personal de los hospitales, consultorios médicos y otros centros de atención médica. Como componente integral de la calidad de la atención médica, la experiencia del paciente incluye varios aspectos de la prestación de atención médica que los pacientes valoran mucho cuando buscan y reciben atención, como obtener citas oportunas, un fácil acceso a la información y una buena comunicación con los proveedores de atención médica.

Estudios previos exponen dato de interés, en EE. UU (2019), los niveles de insatisfacción con la atención en hospitales públicos generó una pérdida de 6 billones de dólares anuales, perjudicando la economía del país, a consecuencia del deterioro de la confianza en el sector salud; en Brasil (2020) una encuesta multicéntrica indica que el 98% considera ineficiente la calidad de atención.

A nivel nacional los reportes de Cabrejos (2019) manifiesta que el 8.4 % considera que el tiempo de espera en el servicio de emergencia es prolongado, respecto a accesibilidad 11.6% considera que es buena y el 23.3% de los usuarios valoró como mala, a su vez Paredes (2020) menciona que la satisfacción aun esta por mejorar en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, además indica que la calidad de la atención esta insatisfecha en el 74.3%.

En consideración a lo que se ha mencionado, existen evidencias científicas que indican que el problema de la satisfacción del usuario aún persiste, además, existen inconsistencias en los estudios que no permiten desarrollar conclusiones generalizables, por ello es de interés estudiar esta problemática debido a que si no se conocen y no se proponen estrategias, el problema de insatisfacción se agudizará en desmedro de la economía de las familias, el gasto público y la visión social de la institución se podría deteriorar, además las condiciones de vida y salud de la comunidad se verán lesionadas.

La Gestión Hospitalaria se centra en la forma en que es un conjunto de procedimientos administrativos, puedan mejorar la administración de la salud, la buena administración de los distintos recursos de salud es importante para garantizar la

operatividad y la vida de los hospitales. Para que la administración o gestión hospitalaria sea exitosa es necesario que se incorporen procedimientos operativos legítimos, que facilita y optimizan la asistencia y el empleo de otras herramientas, como es el caso de la utilización de la tecnología en la salud y de los sistemas de administración que posibilitan la organización de la información del hospital, la administración de los fondos y muestran otros problemas que es posible solucionar.

Uno de los desafíos en la administración hospitalaria es la gestión de la satisfacción del usuario para garantizar una atención de calidad y fomentar la confianza de los pacientes, estos deben centrarse en estrategias que busquen mejorar la comunicación, con información clara y comprensible sobre los servicios, procesos y políticas del hospital; la capacitación del personal sobre habilidades de comunicación, empatía y manejo de situaciones difíciles; con la optimización de proceso para reducir tiempos de espera usando tecnologías digitalizadas; además de mejorar el entorno físico para un ambiente agradable que garantiza la privacidad; finalmente es importante también la participación de la comunidad en la evaluación y la mejora continua,

Por ello, el estudio se realizó en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023 donde se describieron y correlacionaron las variables en estudio.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se da la relación entre las estrategias de gestión y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se da la relación entre las estrategias de gestión en su dimensión **Fundamentación** y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023?

¿Cómo se da la relación entre las estrategias de gestión en su dimensión **Diagnóstica** y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023?

¿Cómo se da la relación entre las estrategias de gestión en su dimensión Planeación estratégica y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023?

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre las estrategias de gestión y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

Establecer la relación entre las estrategias de gestión en su dimensión Fundamentación y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

Determinar la relación entre las estrategias de gestión en su dimensión Diagnóstica y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

Determinar la relación entre las estrategias de gestión en su dimensión Evaluación y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

1.4.Justificación de la investigación

La presente investigación titulada “Estrategias de gestión para la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023” se fundamenta en la necesidad de analizar y fortalecer los procesos de gestión hospitalaria orientados a la calidad del servicio y a la satisfacción de los usuarios del sistema de salud pública. En los últimos años, la población demanda una atención más humana, eficiente y oportuna, donde el usuario sea considerado no solo como receptor del servicio, sino como protagonista del proceso de atención.

La investigación surge ante la evidencia de insatisfacción de los usuarios con los servicios hospitalarios, manifestada en percepciones negativas sobre los tiempos de espera, la comunicación interpersonal, la empatía del personal y la infraestructura del establecimiento. En el Hospital de Apoyo de Barranca, estas limitaciones repercuten en la percepción de calidad y en la confianza de la población hacia los servicios de salud. Por

tanto, existe la necesidad de evaluar las estrategias de gestión implementadas, identificar sus debilidades y proponer acciones de mejora que optimicen la experiencia del usuario y fortalezcan la imagen institucional.

El propósito de este estudio es determinar cómo las estrategias de gestión influyen en la satisfacción del usuario, a fin de proporcionar información útil para la toma de decisiones y el diseño de políticas de mejora continua en la gestión hospitalaria. Asimismo, busca contribuir a la creación de modelos de gestión más efectivos, centrados en la atención integral, la comunicación asertiva y la humanización del cuidado, garantizando así una prestación de servicios con calidad, calidez y eficiencia.

Desde el punto de vista social, la investigación es relevante porque responde a una demanda ciudadana por servicios de salud más humanizados y accesibles. Una adecuada gestión hospitalaria impacta directamente en el bienestar de los usuarios y sus familias, al favorecer un entorno de confianza y respeto. Además, el estudio permitirá fortalecer la relación entre el personal de salud y la comunidad usuaria, promoviendo la corresponsabilidad en el cuidado de la salud y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible relacionados con la salud y bienestar (ODS 3) y la institucionalidad eficaz (ODS 16).

En el plano teórico, este estudio aporta al campo del conocimiento en gestión en salud y satisfacción del usuario, al integrar teorías y enfoques contemporáneos sobre calidad de servicio, liderazgo organizacional y gestión participativa. Analizar las estrategias de gestión en el contexto hospitalario permitirá ampliar la comprensión del vínculo entre la gestión institucional y la percepción del usuario, fortaleciendo el marco conceptual sobre la gestión basada en resultados y la atención centrada en la persona.

Desde la perspectiva científica, la investigación busca generar evidencia empírica sobre la relación entre las estrategias de gestión y la satisfacción del usuario en un hospital de segundo nivel de atención. Los resultados podrán ser utilizados como referencia para futuras investigaciones y para el diseño de instrumentos de evaluación de la calidad de la atención en otros establecimientos de salud similares. Asimismo, el estudio contribuirá al desarrollo del conocimiento científico en el ámbito de la gestión hospitalaria, administración

en salud y enfermería gerencial, aportando datos validados y contextualizados que fortalezcan la práctica basada en la evidencia.

1.4.1. Metodológica:

Metodológicamente, este estudio se justifica porque utiliza un enfoque científico, sistemático y verificable, que permitirá analizar de manera objetiva la relación entre las variables “estrategias de gestión” y “satisfacción del usuario”. La elección del Hospital de Apoyo de Barranca como escenario de estudio se fundamenta en su representatividad dentro de la red de salud provincial, permitiendo obtener resultados contextualizados y aplicables a establecimientos de características similares. El diseño de investigación, los instrumentos validados y el análisis estadístico de los datos garantizarán la fiabilidad, validez y relevancia de los resultados, brindando una base sólida para la toma de decisiones en gestión hospitalaria.

1.4.2. Práctica.

En el plano práctico, la investigación es de gran utilidad porque permitirá identificar estrategias de gestión efectivas que contribuyan a elevar los niveles de satisfacción del usuario. Los hallazgos servirán de guía para los directivos, profesionales de enfermería y personal administrativo, facilitando la formulación de planes de mejora continua, protocolos de atención y programas de capacitación orientados a la calidad del servicio. De esta manera, el estudio aportará herramientas aplicables que podrán ser utilizadas en la gestión hospitalaria diaria y replicadas en otros centros de salud de la región, generando un impacto directo en la eficiencia institucional y en la percepción positiva de los usuarios.

1.5. Delimitaciones del estudio

a. Disponibilidad de tiempo

La disposición de tiempo para el desarrollo y la aplicación de los instrumentos, ha sido suficiente esto debido al apoyo de los trabajadores y colegas del hospital de Barranca, además de haber dispuesto de un horario específico para el desarrollo de la misma.

b. Limitados medios económicos

La ejecución de la investigación demandó una inversión económica que, debido a que fue realizada por el mismo investigador de manera voluntaria, tuvo ciertas complicaciones. A pesar de ello y, en consideración de la necesidad de financiarla, se fue posible hacer un abono por los gastos soportados a manos de mis recursos financieros propios.

1.6. Viabilidad del estudio

1.6.1 Evaluación Ambiental

Debido a la naturaleza académica de la investigación, no ha ocasionado ningún tipo de deterioro ecológico en ninguna de las zonas del ecosistema.

1.6.2 Evaluación Financiera

Los recursos para la investigación y su cobertura fueron financiados por la investigadora.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel Internacional

Goyeneche (2017) en *“El diseño de estrategias de administración de personas para las pequeñas empresas de Socha”*. El objetivo es diseñar estrategias de gestión de recursos humanos para las microempresas de la ciudad de Soca. El método utilizado fue el inductivo, ya que, a partir de la información específica obtenida de las microempresas de la ciudad de Soca, que forman parte de la muestra identificada para el estudio, se obtienen conclusiones generales sobre la buena gestión del talento. La caracterización de las microempresas a través de encuestas reveló procesos deficientes de contratación de personal, seguridad inadecuada, alta rotación de personal y poco potencial de crecimiento y satisfacción de las necesidades de los empleados.

Ocampo (2017) En *“Estrategias de gestión: una propuesta en busca del crecimiento sostenible del fondo de empleados de la universidad nacional de Colombia sede- Manizales “Fodeunal”*. Su objetivo fue proponer estrategias de gestión para el crecimiento sostenible del fondo de empleados “FODEUNAL” de la sede de la Universidad Nacional de Colombia en Manizales. El tipo de investigación es descriptiva prospectiva de campo, sus resultados indican: que las estrategias de gestión conducirán a incrementar el número de asociados, la satisfacción de éstos, el incremento y mejoramiento de los servicios de ahorro y crédito y a mejorar sus rendimientos; de esta forma se procura ofrecer una guía para que FODEUNAL fije las estrategias que se adapten mejor a sus características.

Pangesti (2016) en *“Estrategia para aumentar la satisfacción del consumidor de los servicios hospitalarios uso del enfoque de análisis de importancia-rendimiento (IPA)”*. El objetivo de este estudio fue analizar la nivel de satisfacción, la diferencia en la satisfacción del servicio entre BPJS y No-BPJS pacientes y formular una

estrategia para mejorar la satisfacción del paciente. La investigación utilizada descriptivo cuantitativo mediante encuesta en línea y discusión en grupo focal (DGF). El índice de satisfacción del cliente (CSI) es 80,39% (BPJS 80,35% y No BPJS 80,40%), lo que significa satisfacción del paciente hacia el Hospital UMMI Bogor pertenece a satisfacer. No hubo diferencia significativa en el nivel de satisfacción de los pacientes sin BPJS y de los pacientes con BPJS. Los atributos que la principal prioridad en las reparaciones es el tiempo de espera de los servicios del policlínico, la presencia oportuna de médicos en policlínicos, la amabilidad y decencia de la farmacia oficiales, la comodidad de la sala de espera, la limpieza de la sala de espera y la limpieza de las instalaciones del edificio, la seguridad del entorno hospitalario, la disponibilidad de dispositivos médicos y la facilidad para presentar quejas.

Otani (2018) En *“Mejorar la satisfacción del paciente en los entornos de atención hospitalaria”*. Estudio desarrollado con el objetivo de proponer estrategias de mejora para la satisfacción del paciente en los entornos de atención hospitalaria, investigación de tipo aplicada transversal, aplicado en 32 hospitales, sus resultados indica que la máxima prioridad de los pacientes es ser tratados con cortesía y respeto por enfermeras y médicos; Un programa de intervención eficaz para mejorar la satisfacción del paciente incluiría un programa de formación, en el que los profesionales sanitarios comprendieran que los pacientes quieren que muestren cortesía y respeto.

2.1.2. A nivel Nacional

Febres. (2015) en *“Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú”*. Su objetivo principal es Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo. Estudio observacional, descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 292 pacientes. La calidad del servicio del sistema de salud en función de la satisfacción del usuario se midió mediante el cuestionario estandarizado SERVQUAL. Los resultados indican que el 57,1 % de usuarios se encuentran insatisfechos, y que el sistema de salud debe implementar estrategias de mejora de los servicios de atención con el fin de proporcionar una

atención oportuna y de calidad a los usuarios.

Llontop (2020) en *“Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén Lambayeque”*. Con el objetivo elaborar una estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia, estudio de enfoque cuantitativo de nivel aplicado desarrollado en una muestra de 86 usuarios, los resultados indica que los niveles de insatisfacción son altos en todas las dimensiones, resaltando la dimensión empatía con el 73.3% de insatisfacción.

Choquehuanca (2021) en *“Empatía del personal y su Influencia en la satisfacción del usuario adulto mayor en el Hospital III Suárez Angamos de ESSALUD, LIMA 2021”*. Con el objetivo de determinar la manera en que la empatía del personal influye en la satisfacción del usuario adulto mayor del hospital, su metodología fue un estudio de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño correlacional causal y método hipotético-deductivo; la muestra es 67, sus resultados indican que, la empatía del personal influye significativamente en la satisfacción del usuario (Pearson 0.847), además el 94.29% de usuarios no están satisfechos con la atención recibida en el establecimiento, recomendaron al equipo directivo del Hospital implementar estrategias que mejore la empatía del personal con el usuario, involucrando áreas de mayor contacto con ellos.

Requejo (2023) en *“Estrategias de gestión para el servicio de teleconsulta en el área de traumatología en un hospital de Chiclayo”*. Estudio desarrollado con el objetivo de proponer estrategias de gestión para mejorar el servicio de teleconsulta en el área de traumatología en un Hospital de Chiclayo, metodología, se trata de una investigación de tipo aplicado, de diseño no experimental, con una población y muestra de 60 usuarios que asistieron a la teleconsulta, resultados indican En cuanto a la dimensión de la satisfacción los resultados indican que el 96,7% de los pacientes se encuentran satisfechos con el servicio y en la dimensión mejora de la atención el 68,3% de los encuestados lo considera en un nivel bueno. Se concluyó que, las estrategias de gestión, fundamentada en el principio de calidad para mejorar el servicio de teleconsulta en el área de traumatología en un Hospital de Chiclayo.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Estrategias de Gestión

2.2.1.1. Definiciones

Según Chiavenato (2017), la estrategia de gestión se entiende como *“el conjunto de decisiones y acciones que determinan el rumbo de una organización para alcanzar sus metas en un entorno cambiante”* (p. 85). Desde esta perspectiva, la gestión estratégica implica planificar, ejecutar y evaluar acciones orientadas a la eficiencia, la competitividad y la sostenibilidad institucional.

Por su parte, Koontz y Weihrich (2013) definen las estrategias de gestión como *“los planes generales que una organización diseña para alcanzar sus objetivos mediante el uso racional y coordinado de los recursos disponibles”* (p. 121). Los autores destacan la importancia del liderazgo, la comunicación y la coordinación como elementos esenciales para la aplicación exitosa de dichas estrategias.

Asimismo, Robbins y Coulter (2018) afirman que las estrategias de gestión consisten en *“un conjunto de acciones planificadas que permiten a los directivos guiar la organización hacia el cumplimiento de su misión, mediante la adaptación continua al entorno interno y externo”* (p. 47). Desde este enfoque, las estrategias de gestión son un proceso dinámico que implica analizar, decidir y ejecutar en función de los cambios del contexto institucional.

De acuerdo con Mintzberg, Ahlstrand y Lampel (2019), la estrategia de gestión se concibe como *“un patrón o plan que integra los principales objetivos, políticas y secuencias de acción de una organización en un todo coherente”* (p. 13). Esta definición enfatiza que la estrategia no es un acto aislado, sino un proceso continuo de aprendizaje y ajuste dentro de la gestión organizacional.

Finalmente, David y David (2020) sostienen que las estrategias de gestión son *“los medios mediante los cuales se alcanzan los objetivos a largo plazo de la organización, articulando decisiones sobre inversión, diversificación, expansión o innovación”* (p. 22). En este sentido, la gestión estratégica se orienta a la creación de valor y al posicionamiento institucional sostenible.

La **gestión estratégica** es un proceso fundamental dentro de toda organización, ya que permite definir con claridad la dirección, los recursos y las acciones necesarias para alcanzar los objetivos institucionales en un entorno complejo y cambiante. Su finalidad no se limita únicamente a la planificación, sino que abarca la ejecución, evaluación y retroalimentación de las estrategias implementadas, con el fin de garantizar el logro de resultados sostenibles y de calidad.

2.2.1.2. Objetivos y Ventajas de la Gestión Estratégica

De acuerdo con David y David (2020), los principales objetivos de la gestión estratégica son *“proporcionar dirección a la organización, establecer prioridades, optimizar el uso de los recursos y mejorar la comunicación y la toma de decisiones”* (p. 39). En otras palabras, la gestión estratégica busca alinear las metas institucionales con las capacidades internas y las oportunidades del entorno.

Para Chiavenato (2017), el propósito esencial de la gestión estratégica consiste en *“garantizar la eficacia organizacional a largo plazo mediante la adaptación continua a los cambios del entorno”* (p. 102). Esto implica anticiparse a las amenazas y aprovechar las oportunidades, fomentando la innovación y la flexibilidad en la administración.

Asimismo, Koontz y Weihrich (2013) destacan que los objetivos de la gestión estratégica se orientan a *“coordinar las funciones y recursos de la organización de manera que se logre la integración entre los diferentes niveles jerárquicos”* (p. 143). De esta forma, la estrategia se convierte en una herramienta de cohesión institucional que promueve la cooperación y la orientación hacia resultados.

En el ámbito de la gestión en salud, la gestión estratégica tiene como objetivo mejorar la calidad de la atención, fortalecer el liderazgo institucional y garantizar la satisfacción del usuario, asegurando que los recursos humanos, materiales y financieros sean empleados de manera eficiente y equitativa (Robbins & Coulter, 2018).

La aplicación de la gestión estratégica ofrece múltiples beneficios tanto para la organización como para sus integrantes. Según Mintzberg, Ahlstrand y Lampel (2019), una de las principales ventajas es que permite *“anticipar los cambios del entorno y adaptar las políticas institucionales con base en una visión a largo plazo”* (p. 41), lo que incrementa la capacidad de respuesta y sostenibilidad organizacional.

Por su parte, Pearce y Robinson (2015) sostienen que la gestión estratégica *“mejora la coordinación de actividades, fomenta la participación del personal y permite el control de los resultados mediante indicadores de desempeño”* (p. 89). Esto se traduce en un mejor uso de los recursos y en una mayor efectividad institucional.

De igual forma, David y David (2020) subrayan que una adecuada gestión estratégica contribuye a *“fortalecer la ventaja competitiva, incrementar la productividad y elevar el compromiso del talento humano”* (p. 44). En instituciones de salud, estas ventajas se reflejan en mayor eficiencia en los procesos asistenciales, reducción de tiempos de espera, mejora en la comunicación interna y aumento de la satisfacción del usuario.

2.2.1.3. Dimensiones de la Estrategias de gestión

a. Fundamentación

La dimensión de fundamentación en las estrategias de gestión corresponde al conjunto de principios, valores, normas y referencias teóricas que orientan la acción organizacional en el sistema de salud. Esta dimensión se refiere al “por qué” de la estrategia: por qué se define un rumbo, cuáles son los principios que subyacen la gestión, y cuál es el marco ético, legal o institucional que sostiene las decisiones gerenciales (Secretaría de Salud, 2024). En el contexto sanitario, la fundamentación también incluye la vinculación con la misión, visión y valores de la institución, y el alineamiento con políticas públicas y regulaciones sectoriales (Beltrán-Castro & León-Forero, 2025). De esta forma, la fundamentación permite dotar de coherencia interna a las estrategias, facilitando la integración y legitimizando la acción gerencial ante los usuarios, los profesionales y otros actores del sistema.

b. Diagnóstica

La dimensión diagnóstica implica el análisis científico, sistemático y estructurado del entorno interno y externo de la entidad prestadora de servicios de salud. Esto abarca la identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (análisis FODA), así como la evaluación del contexto epidemiológico, de recursos humanos, tecnológicos, financieros y de procesos (Leal de Valor, Bolívar de Muñoz & Castillo Torrealba, 2011). En la gestión de salud, la fase diagnóstica es esencial para fundamentar la toma de decisiones, ya que sin un diagnóstico riguroso la planificación estratégica carece de base validada (Chávez Serpa, 2025). La importancia de esta dimensión radica en que permite anticipar riesgos, orientar intervenciones y definir prioridades en función de la realidad de la institución y de la población a la que sirve.

c. Planeación Estratégica

La planeación estratégica constituye la dimensión que traduce el diagnóstico y la fundamentación en un conjunto de objetivos, estrategias y acciones concretas para el mediano y largo plazo. En salud, este proceso debe considerar la participación del equipo directivo, el capital humano, los recursos disponibles y los factores del entorno, en un enfoque que sea programable, sistemático y holístico (Leal de Valor et al., 2011). Según Puertas (2020), la planeación estratégica en sistemas de salud basados en Atención Primaria implica diseñar rutas que articulen calidad, eficiencia y efectividad mediante una gestión integrada. De esta forma, la planeación estratégica marca el “cómo” y el “hacia dónde” de la gestión institucional, estableciendo metas, indicadores, plazos y responsables.

d. Evaluar

La dimensión de evaluar se refiere al monitoreo, seguimiento y valoración de los resultados de las estrategias de gestión implementadas, con el fin de retroalimentar el proceso y generar mejoras continuas. De acuerdo con el Modelo de Gestión de Calidad en Salud mexicano, esta dimensión se enfoca en la medición de procesos, la satisfacción del usuario, la eficiencia operativa y la retroalimentación de los datos para la mejora (Secretaría de Salud, 2024). La evaluación permite determinar si las estrategias definidas y ejecutadas están

cumpliendo con los objetivos establecidos, identificar desviaciones y diseñar acciones correctivas (Beltrán-Castro & León-Forero, 2025). Así, la evaluación cierra el ciclo de la gestión estratégica, favoreciendo una cultura de mejora, aprendizaje organizacional y rendición de cuentas.

2.2.2. Satisfacción del usuario

2.2.2.1. Definición

La satisfacción del usuario constituye un indicador clave de la calidad de los servicios de salud y refleja el grado en que las expectativas, necesidades y demandas de los pacientes son atendidas de manera efectiva y oportuna.

Según Donabedian (1980), la satisfacción del usuario representa el resultado final de la atención sanitaria, siendo una medida esencial del componente humano en la calidad del servicio, ya que expresa la valoración subjetiva del paciente frente al cuidado recibido.

Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la satisfacción está determinada por la diferencia entre las expectativas previas del usuario y la percepción del servicio recibido; es decir, cuando la atención iguala o supera las expectativas, se genera satisfacción.

De acuerdo con Oliver (1997), la satisfacción es una respuesta emocional derivada de la comparación entre el desempeño percibido y el nivel de expectativa del consumidor, siendo un proceso psicológico de evaluación que influye en la lealtad y confianza del usuario.

En el ámbito sanitario, Bleich, Özaltın y Murray (2009) la definen como la percepción general que los pacientes tienen sobre la atención médica recibida, incluyendo aspectos tangibles (infraestructura, recursos) e intangibles (trato humano, comunicación, empatía).

Finalmente, Al-Abri y Al-Balushi (2014) sostienen que la satisfacción del usuario es un componente crítico para el mejoramiento continuo de la calidad en salud, ya que su medición permite identificar brechas entre las expectativas de los pacientes y los resultados del servicio, orientando estrategias de gestión centradas en la persona.

2.2.2.2. Dimensiones de la Satisfacción del Usuario

El modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) constituye una de las herramientas más utilizadas para evaluar la satisfacción y calidad percibida en los servicios. Este modelo plantea cinco dimensiones principales; sin embargo, en el ámbito hospitalario suelen priorizarse cuatro: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, adaptadas al contexto de atención en salud (Aguirre & Vásquez, 2019).

a. Fiabilidad

La fiabilidad se refiere a la capacidad del servicio para prestar una atención precisa, coherente y en los plazos prometidos. En el contexto hospitalario, implica el cumplimiento de los procedimientos clínicos, la entrega oportuna de resultados y la resolución efectiva de los problemas del paciente (Parasuraman et al., 1988).

Según Donabedian (1980), esta dimensión refleja la consistencia técnica y administrativa del servicio, garantizando la continuidad del cuidado y la reducción de errores asistenciales. Una alta fiabilidad fortalece la confianza del usuario en la institución sanitaria.

b. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta hace referencia a la disposición y rapidez del personal para ayudar al usuario y ofrecer un servicio eficiente (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2018).

En los servicios de salud, esta dimensión incluye la prontitud en la atención, la reducción del tiempo de espera, la disponibilidad del personal y la gestión oportuna de solicitudes o emergencias. De acuerdo con Bleich et al. (2009), una atención rápida y proactiva mejora significativamente la percepción de calidad y la satisfacción del usuario.

c. Seguridad

La seguridad se relaciona con el conocimiento, competencia profesional y cortesía del personal, así como con la capacidad de transmitir confianza y

credibilidad al paciente (Parasuraman et al., 1988).

En el entorno sanitario, implica el cumplimiento de los estándares clínicos, la aplicación de protocolos seguros y la confidencialidad de la información del paciente. Al-Abri y Al-Balushi (2014) señalan que esta dimensión es fundamental para generar tranquilidad en el usuario y fortalecer su confianza en el sistema de salud.

d. Empatía

La empatía se entiende como la capacidad del personal de salud para comprender las necesidades del paciente, brindar un trato humano y establecer una comunicación efectiva (Zeithaml et al., 2018).

De acuerdo con Donabedian (1980), la empatía se refleja en el respeto, la escucha activa y la atención individualizada, elementos que promueven una relación terapéutica positiva. Según Aguirre y Vásquez (2019), una atención empática mejora no solo la satisfacción del usuario, sino también la adherencia al tratamiento y la percepción de calidad global.

2.3. Bases filosóficas

Desde esta perspectiva, se asume que tanto las estrategias de gestión como la satisfacción del usuario son realidades objetivas y observables, que se manifiestan en conductas, políticas, procedimientos y percepciones medibles. Según Guba y Lincoln (1994), la ontología del realismo crítico sostiene que los fenómenos sociales existen independientemente del observador, pero su comprensión depende del contexto en que se desarrollan.

En este sentido, el Hospital de Apoyo de Barranca constituye el escenario donde convergen las prácticas administrativas, los procesos de atención y las experiencias de los usuarios, configurando una realidad institucional dinámica que puede ser descrita y comprendida mediante el análisis sistemático de datos cuantificables.

Asimismo, se reconoce que la realidad de la satisfacción del usuario está mediada por factores subjetivos como las percepciones, expectativas y valores personales, los cuales influyen en la evaluación del servicio recibido. Por tanto, el

estudio ontológicamente concibe la gestión y la satisfacción como realidades interdependientes que reflejan la interacción entre la organización y sus usuarios.

2.4. Definición de términos básicos.

Carga laboral:

Conjunto de requisitos psicofísicos que los trabajadores deben cumplir durante toda la jornada laboral (Alcayaga, 2016)

Estrategia de gestión

La estrategia de gestión proporciona la capacidad de predecir la aparición de problemas y saber qué acciones tomar cuando surjan, nos permite planificar dónde y cómo alcanzar los objetivos, además, es una herramienta útil para la gestión y el cambio organizacional, estableciendo objetivos. y lograrlos.

Planificación estratégica

Para quienes escriben como Parea, es una esencial herramienta de diagnóstico para los próximos años, en la senda que tiene que andar una compañía. Es importante para conseguir la mayor capacidad de sus intercesiones, además de ejecutar y materializar alteraciones que aconsejan los ambientes.

Satisfacción laboral:

La satisfacción laboral es la medida en la que el profesional de enfermería está conforme con su lugar de trabajo y sus circunstancias. (Cifuentes & Manrique, 2014)

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

Las estrategias de gestión se relacionan con la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

2.5.2. Hipótesis específicas

Las estrategias de gestión en su dimensión Fundamentación se relacionan con la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

Las estrategias de gestión en su dimensión Diagnóstica se relacionan con la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

Las estrategias de gestión en su dimensión Planeación estratégica se relacionan con la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

Las estrategias de gestión en su dimensión Evaluación se relacionan con la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

2.6. Operacionalización de Variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable X

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías	Intervalos
Fundamentación	<ul style="list-style-type: none"> ● Calidad y resultados ● Mejora constante 	4	Bajo	4 -7
			Medio	8 -11
			Alto	12 -16
Diagnóstica	<ul style="list-style-type: none"> ● Estado real del objeto ● Demora en la atención 	4	Bajo	4 -7
			Medio	8 -11
			Alto	12 -16
Planeación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> ● Elementos tangibles ● Fiabilidad 	4	Bajo	4 -7
			Medio	8 -11
			Alto	12 -16
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> ● Valoración de las etapas de gestión 	4	Bajo	4 -7
			Medio	8 -11
			Alto	12 -16
Estrategias de Gestión		16	Bajo	16 -31
			Medio	32 -47
			Alto	48 -64

Tabla 2. Operacionalización de la variable Y

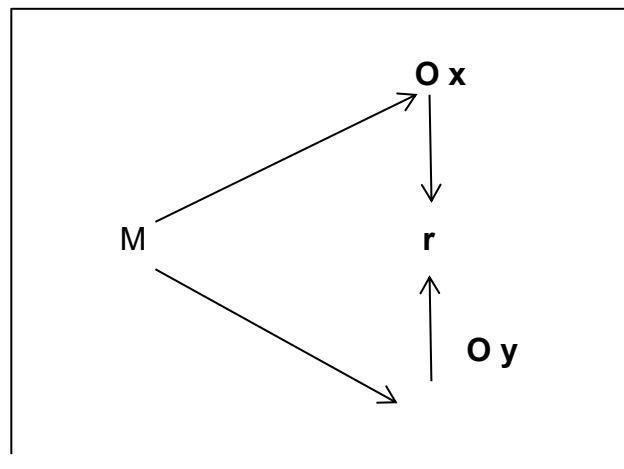
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías	Intervalos
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Brinda orientación ● Atención segura 	4	Bajo	4 -7
			Medio	8 -11
			Alto	12 -16
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ● Atención inmediata ● Respeto 	4	Bajo	4 -7
			Medio	8 -11
			Alto	12 -16
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ● El medico muestra interés ● Comprende la explicación 	4	Bajo	4 -7
			Medio	8 -11
			Alto	12 -16
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ● Orienta a los pacientes ● Dialogo asertivo 	4	Bajo	4 -7
			Medio	8 -11
			Alto	12 -16
Satisfacción del usuario		16	Bajo	16 -31
			Medio	32 -47
			Alto	48 -64

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

Debido a eso, la presente investigación se ubica en el ámbito del Diseño Transaccional o llamado diseño Transversal (No experimental), porque se basa en las distinciones de las variables que se pueden ver y oír en una situación particular, de acuerdo a la manera en que se presentan sin ser manipuladas de manera intencional.



Denotación:

M = Población

Ox = Observación a la variable X.

Oy = Observación a la variable Y.

r = Relación entre variables.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población de estudio está constituida por 180 usuarios que fueron atendidos en el Hospital Apoyo de Barranca.

Tabla 3. Población y muestra de estudio

Estrato	Numero
Hombres	70
Mujeres	110
Total	180

3.2.2. Muestra

Se aplicó la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = ? muestra

Z = 1,96 nivel de confianza, 95%: 2= 47.5%: 100 = 0,475

p = 0,5 probabilidad de éxito: 50%: 100= 0,5

q = 0,5 probabilidad de fracaso: 50%: 100= 0,5

E = 0,05 nivel de error, 05%: 100= 0,05

N = 180 población

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(180)}{(0.05)^2(180 - 1) + (1.96)^2(0.5) (0.5)}$$

$$n = 123$$

$$Fh = \frac{n}{N}(Nh)$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población.

Nh= subpoblación o grupo

Tabla 4. Distribución de la muestra

N	Estrato	Subpoblacion	Fh	Muestra Estratificada
1	Hombres	70	0,683333333	48
2	Mujeres	110	0,683333333	75
	Total	180		123

3.3. Técnicas e de recolección de datos

Los utensilios y métodos utilizados en la investigación actual se exponen a continuación:

a) Técnicas:

- Análisis Documental y Bibliográfica
- La Encuesta

b) Instrumentos:

- Cuestionario
- Fichas Bibliográficas, Hemerográficas y de Investigación.

El procedimiento usado en el diseño del presente estudio fue la observación y el instrumento usado fue el Cuestionario.

Para calcular la variable de estrategias de administración se consideró esta puntuación:

Siempre	(4)
Casi siempre	(3)
Algunas veces	(2)
Nunca	(1)

Para medir la variable satisfacción del usuario consideró la siguiente calificación:

Siempre	(4)
Casi siempre	(3)

Algunas veces (2)

Nunca (1)

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO

Ficha Técnica 01:	
Nombre Único :	Cuestionario de la variable estrategias de gestión
Autor:	Carmen Milagros Colcas Florian
Procedencia:	Huacho - Perú, 2022
Objetivo:	Determinar la relación entre las estrategias de gestión y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.
Administración:	Particular y combinada
Duración:	Aprox. 25 a 30 minutos
Escenario	Usuarios del hospital de apoyo de Barranca.
Ficha Técnica 02:	
Nombre Único :	Interrogatorio de la variable satisfacción del usuario
Autor:	Carmen Milagros Colcas Florian
Procedencia:	Huacho - Perú, 2020
Objetivo:	Determinar la relación entre las estrategias de gestión y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.
Administración:	Particular y combinada
Duración:	Aprox. 25 a 30 minutos
Escenario	Usuarios del hospital de apoyo de Barranca.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

a. Descriptiva

Tras la recogida de datos, la información se procesará para elaborar tablas y gráficos estadísticos y encontrar los resultados de la aplicación mediante SPSS (Software Estadístico para las Ciencias Sociales Español versión 22.0).

- Análisis descriptivo por variables y dimensiones con tablas de frecuencias y gráficos.

b. Inferencial

Se someterá a prueba:

- La Hipótesis Central
- La Hipótesis específicas
- Análisis de los cuadros de doble entrada

Encontrarás el coeficiente de correlación de Spearman ρ (r_s), que es una medida de la correlación (correlación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas.

CAPITULO IV

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

Tabla 5. Estrategias de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	27	22,0	22,0	22,0
	Bajo	15	12,2	12,2	34,1
	Medio	81	65,9	65,9	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

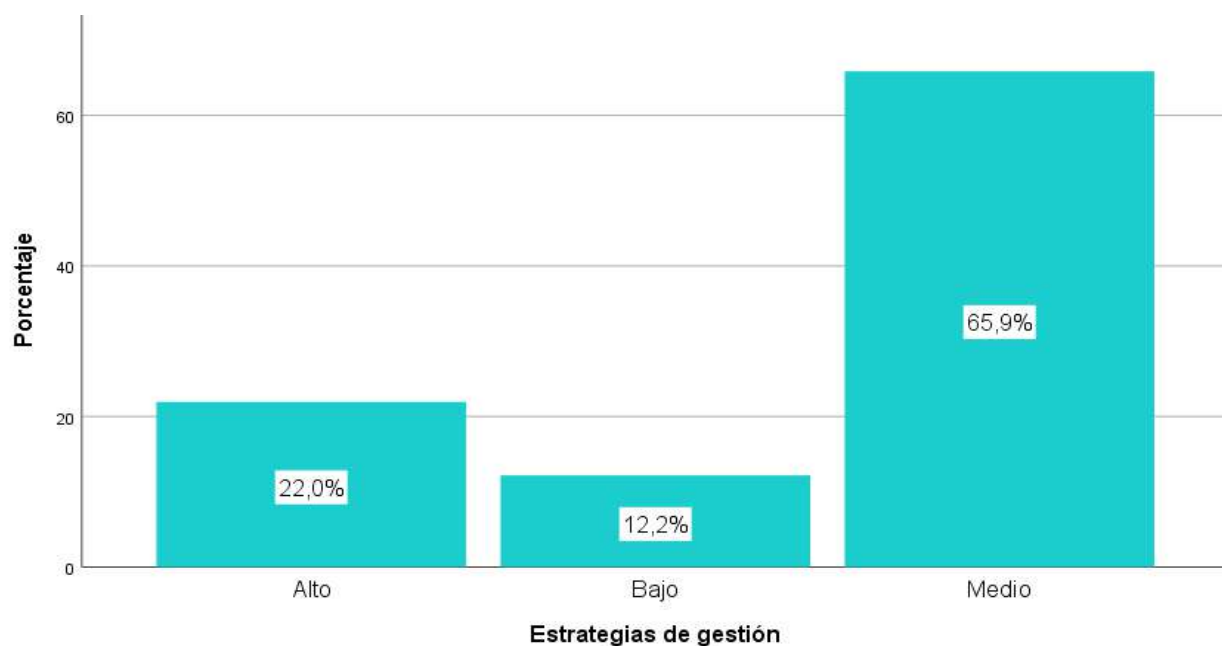


Figura 1. Estrategias de gestión

De la fig. 1, un 65,9% de usuarios del Hospital de Apoyo de Barranca, 2023 sostienen que alcanzaron un nivel medio en la variable estrategias de gestión, un 22,0% lograron un nivel alto y un 12,2% consiguieron un nivel bajo.

Tabla 6. Fundamentación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	26	21,1	21,1	21,1
	Bajo	11	8,9	8,9	30,1
	Medio	86	69,9	69,9	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital de Apoyo de Barranca, 2023..

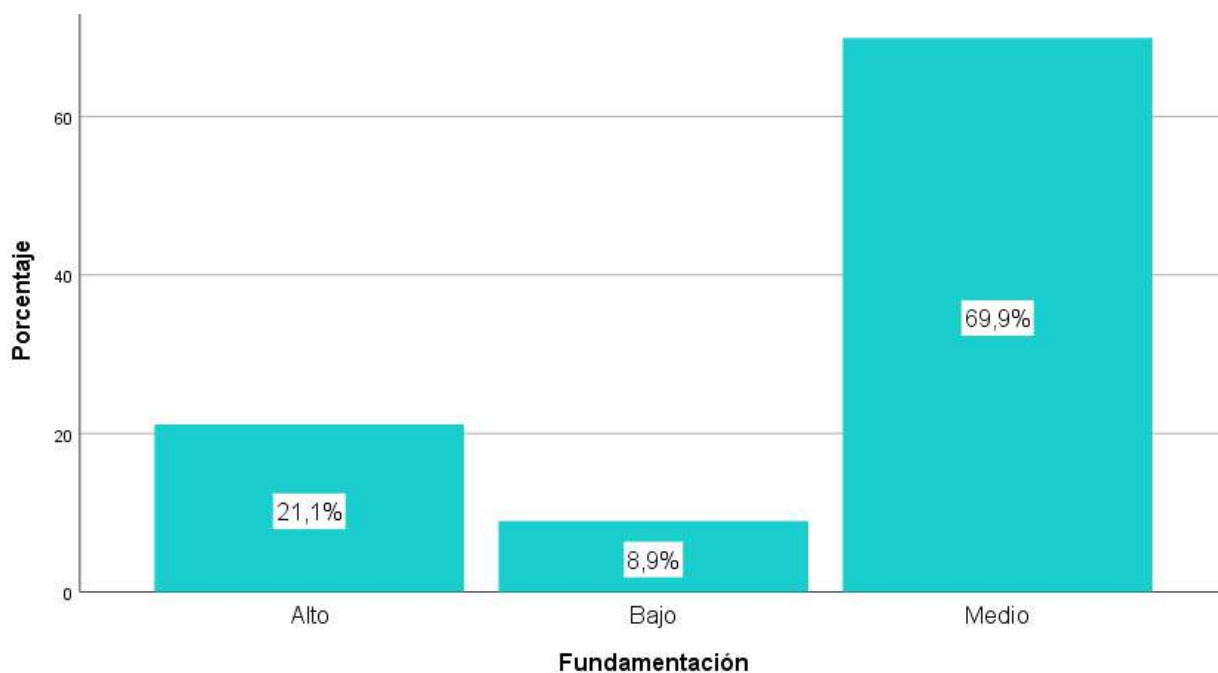


Figura 2. Fundamentación

De la fig. 2, un 69,9% de usuarios del Hospital de Apoyo de Barranca, 2023 sostienen que alcanzaron un nivel medio en la dimensión fundamentación dentro de las estrategias de gestión, un 21,1% lograron un nivel alto y un 8,9% consiguieron un nivel bajo.

Tabla 7. Diagnóstica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	50	40,7	40,7	40,7
	Bajo	27	22,0	22,0	62,6
	Medio	46	37,4	37,4	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital de Apoyo de Barranca, 2023..

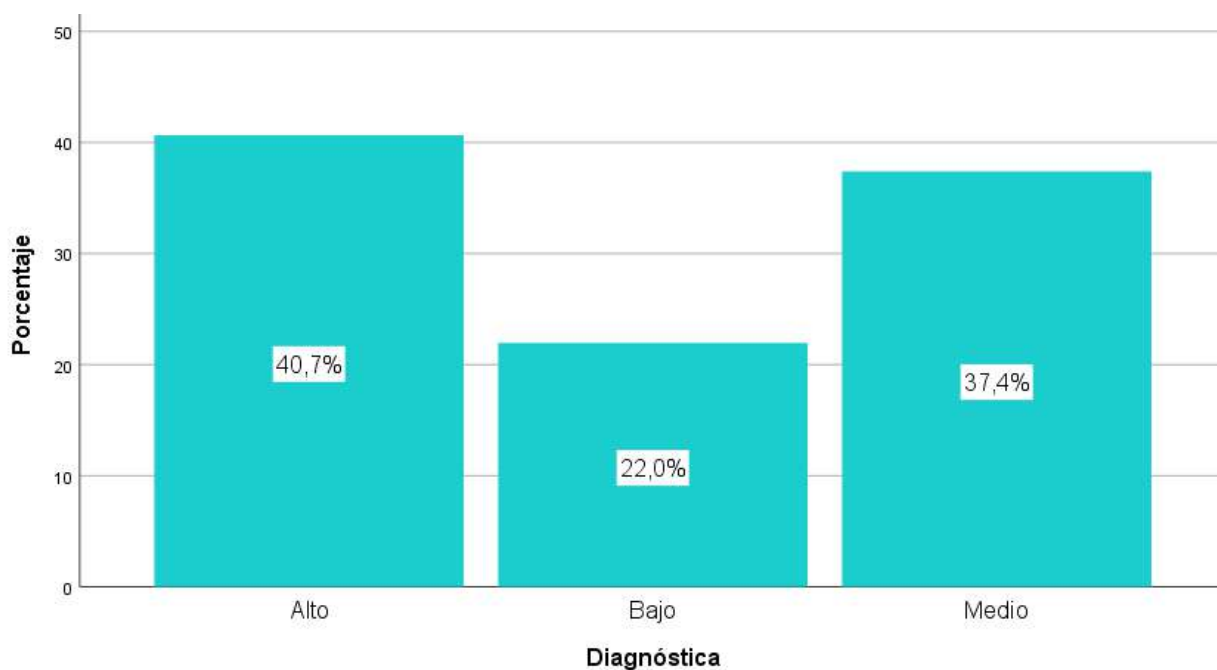


Figura 3. Diagnóstica

De la fig. 3, un 40,7% de usuarios del Hospital de Apoyo de Barranca, 2023 sostienen que alcanzaron un nivel alto en la dimensión diagnóstica dentro de las estrategias de gestión, un 37,4% lograron un nivel medio y un 22,0% consiguieron un nivel bajo.

Tabla 8. Planeación estratégica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	29	23,6	23,6	23,6
	Bajo	12	9,8	9,8	33,3
	Medio	82	66,7	66,7	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital de Apoyo de Barranca, 2023..

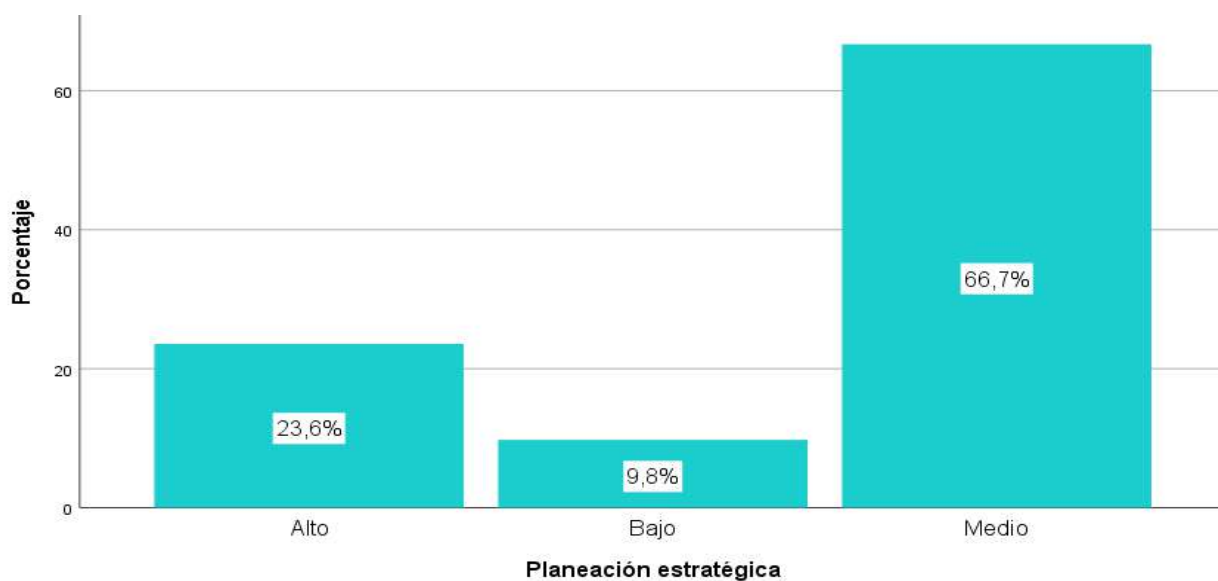


Figura 4. Planeación estratégica

De la fig. 4, un 66,7% de usuarios del Hospital de Apoyo de Barranca, 2023 sostienen que alcanzaron un nivel alto en la dimensión planeación estratégica dentro de las estrategias de gestión, un 23,6% lograron un nivel alto y 9,8% consiguieron un nivel bajo.

Tabla 9. Evaluación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	45	36,6	36,6	36,6
	Bajo	12	9,8	9,8	46,3
	Medio	66	53,7	53,7	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

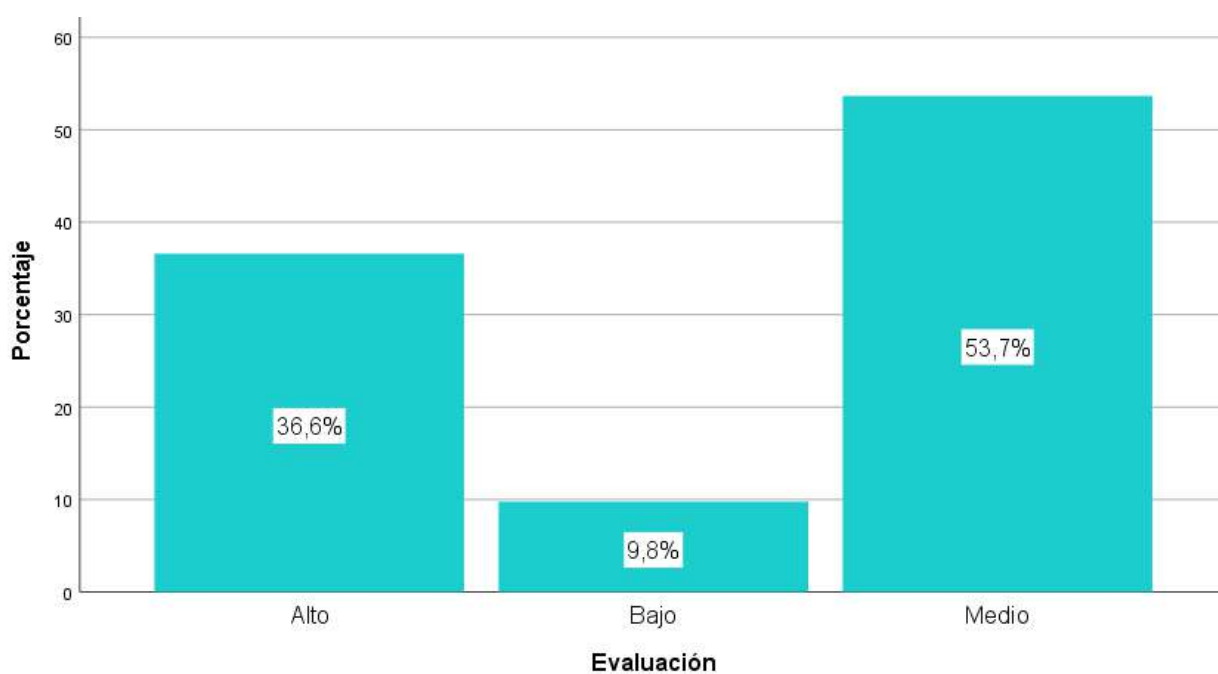


Figura 5. Evaluación

De la fig. 5, un 53,7% de usuarios del Hospital de Apoyo de Barranca, 2023 sostienen que alcanzaron un nivel alto en la dimensión evaluación dentro de las estrategias de gestión, un 36,6% lograron un nivel alto y 9,8% consiguieron un nivel bajo.

Tabla 10. Satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	35	28,5	28,5	28,5
	Bajo	12	9,8	9,8	38,2
	Medio	76	61,8	61,8	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

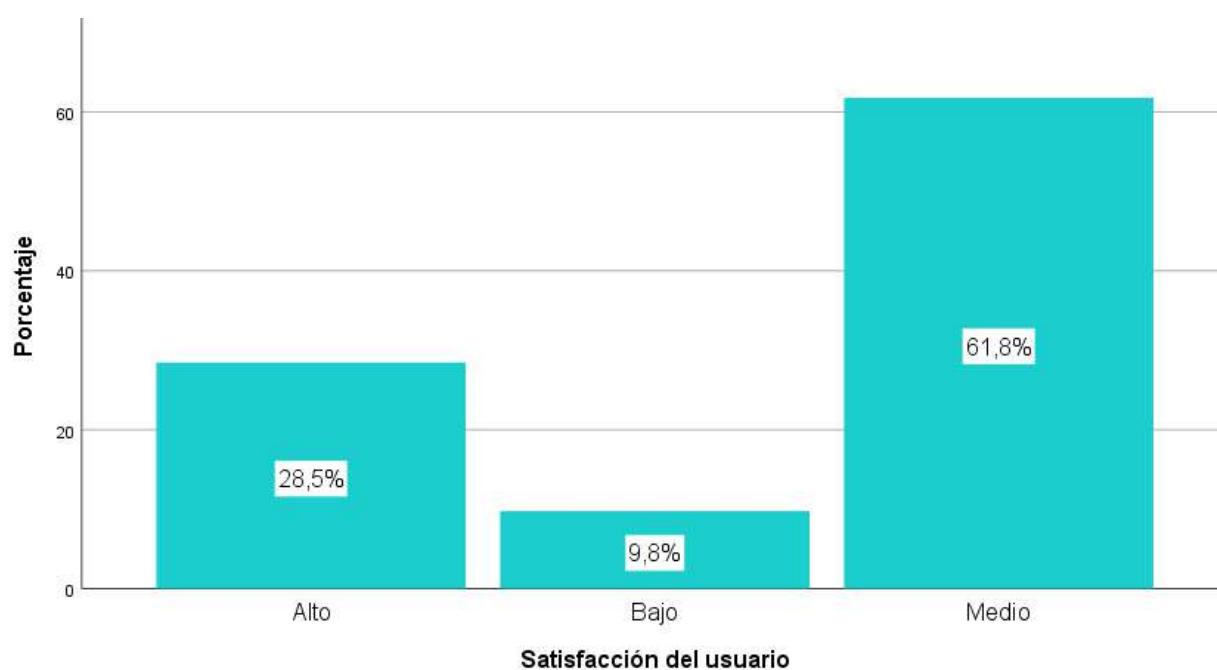


Figura 6. Satisfacción del usuario

De la fig. 6, un 61,8% de usuarios del Hospital de Apoyo de Barranca, 2023 sostienen que alcanzaron un nivel alto en la variable Satisfacción del usuario, un 28,5% lograron un nivel alto y 9,8% consiguieron un nivel bajo.

4.2. Generalización entorno la hipótesis central

Hipótesis general

H_a: Las estrategias de gestión se relacionan con la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

H₀: Las estrategias de gestión no se relacionan con la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

Tabla 11. Las estrategias de gestión y la satisfacción del usuario

			Correlaciones	
			Estrategias de gestión	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Estrategias de gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	123	123
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	123	123

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla muestra un coeficiente de correlación de $r=0,715$, con un valor $\text{sig}<0,05$ lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula. Por lo tanto, se puede evidenciar que existe relación de intensidad buena entre las estrategias de gestión se y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

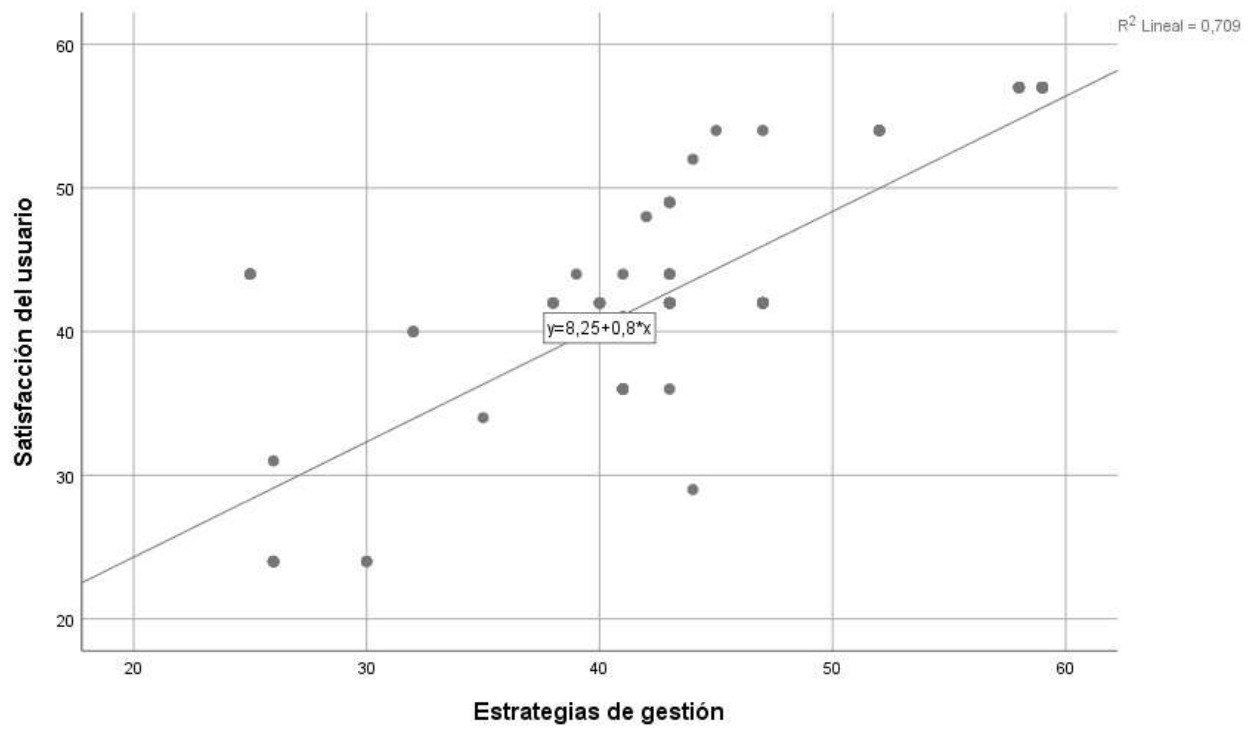


Figura Las estrategias de gestión y la satisfacción del usuario

Hipótesis específica 1

H_a: Las estrategias de gestión en su dimensión Fundamentación se relacionan con la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

H₀: Las estrategias de gestión en su dimensión Fundamentación no se relacionan con la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

Tabla 12. La dimensión fundamentación y la satisfacción del usuario

			Fundamenta ción	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fundamentación	Coeficiente de correlación	1,000	,667**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	123	123
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,667**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	123	123

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla muestra un coeficiente de correlación de $r=0,667$, con un valor $\text{sig}<0,05$ lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula. Por lo tanto, se puede evidenciar que existe relación de intensidad buena entre la fundamentación dentro de las estrategias de gestión se y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

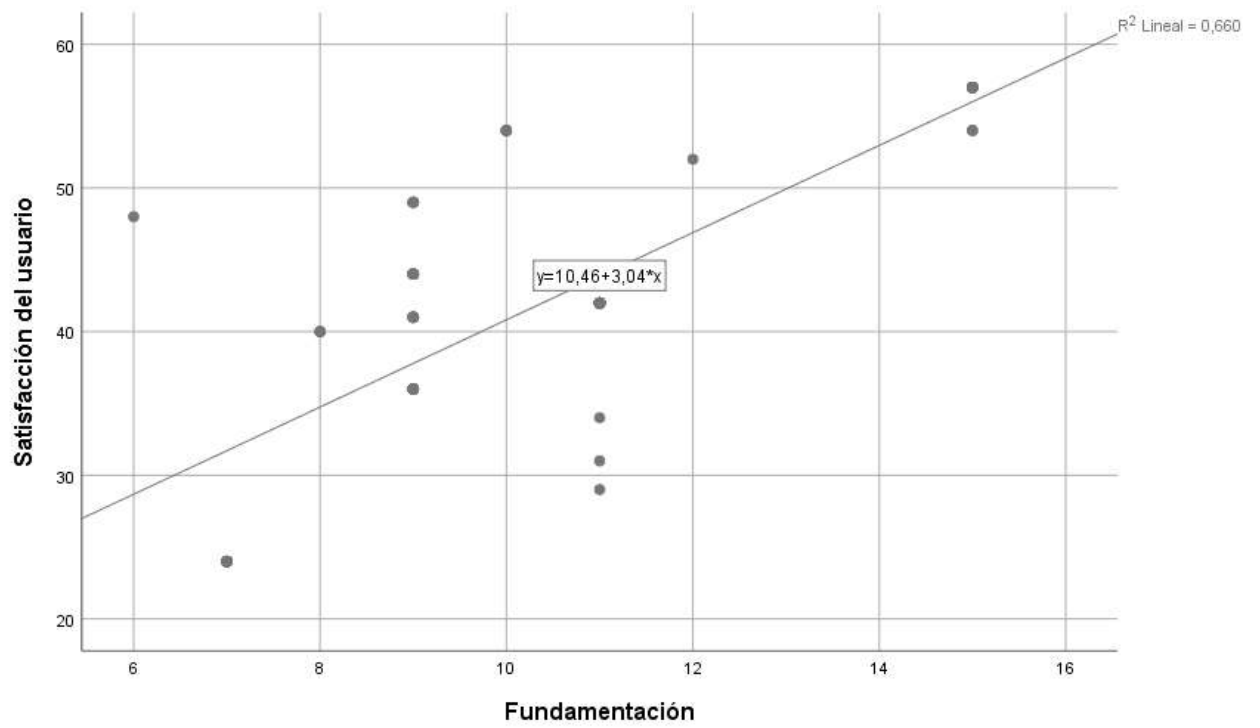


Figura 7. La dimensión fundamentación y la satisfacción del usuario

Hipótesis específica 2

H_a: Las estrategias de gestión en su dimensión Diagnóstica se relacionan con la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

H₀: Las estrategias de gestión en su dimensión Diagnóstica no se relacionan con la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

Tabla 13. La dimensión diagnóstica y la satisfacción del usuario

Correlaciones			Diagnóstic a	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Diagnóstica	Coeficiente de correlación	1,000	,541**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	123	123
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,541**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	123	123

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla muestra un coeficiente de correlación de $r=0,541$, con un valor $\text{sig}<0,05$ lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula. Por lo tanto, se puede evidenciar que existe relación de intensidad moderada entre el diagnóstico dentro de las estrategias de gestión se y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

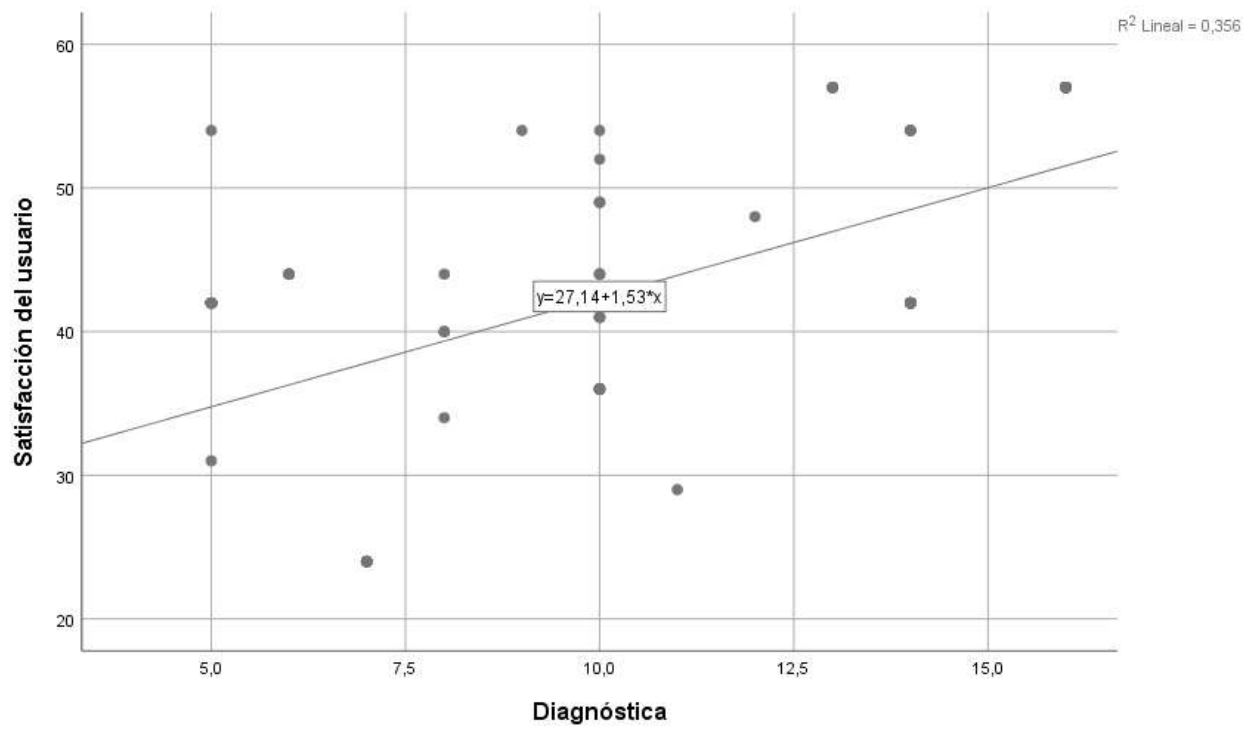


Figura 8. La dimensión diagnóstica y la satisfacción del usuario

Hipótesis específica 3

Ha: Las estrategias de gestión en su dimensión Planeación estratégica se relacionan con la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

H0: Las estrategias de gestión en su dimensión Planeación estratégica no se relacionan con la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

Tabla 14. La dimensión Planeación estratégica y la satisfacción del usuario

			Planeación estratégica	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Planeación estratégica	Coefficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	123	123
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	123	123

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla muestra un coeficiente de correlación de $r=0,781$ con un valor $\text{sig}<0,05$ lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula. Por lo tanto, se puede evidenciar que existe relación de intensidad buena entre la planeación estratégica dentro de las estrategias de gestión se y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

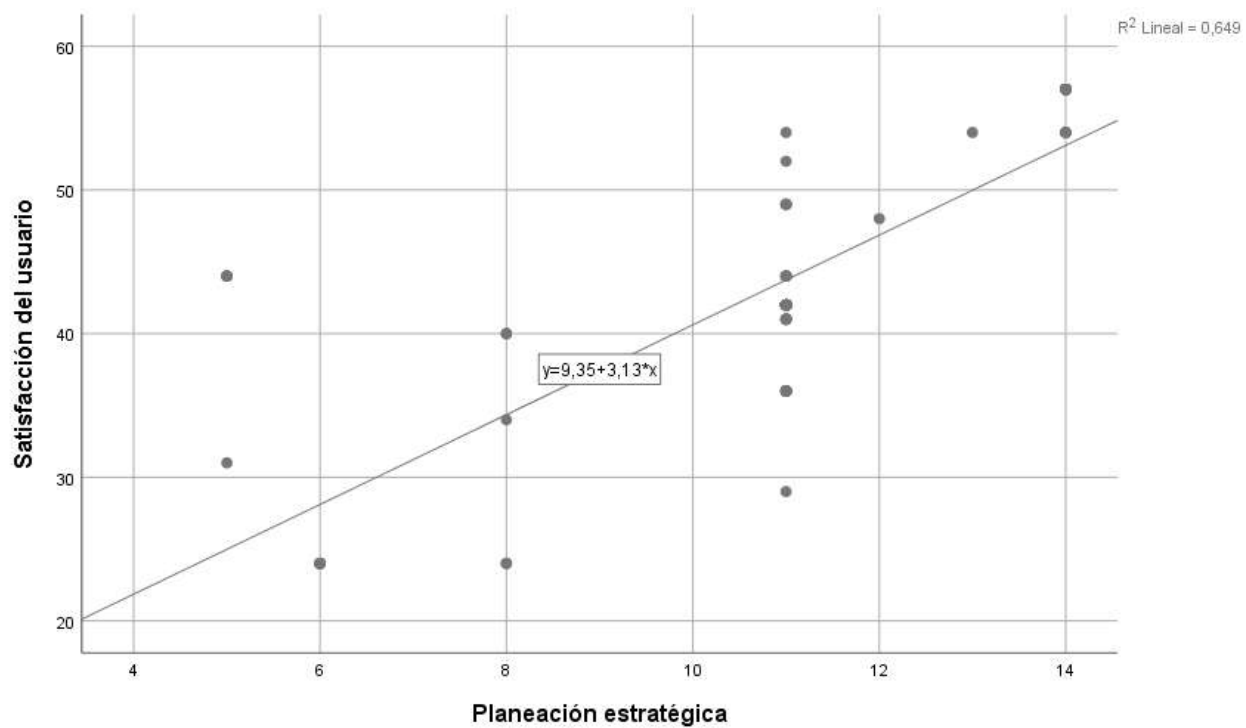


Figura 9. La dimensión Planeación estratégica y la satisfacción del usuario

Hipótesis específica 4

H_a: Las estrategias de gestión en su dimensión Evaluación se relacionan con la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

H₀: Las estrategias de gestión en su dimensión Evaluación no se relacionan con la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

Tabla 15. La dimensión evaluación y la satisfacción del usuario

Correlaciones			Evaluación n	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Evaluación	Coeficiente de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	123	123
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,779**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	123	123

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla muestra un coeficiente de correlación de $r=0,779$ con un valor $\text{sig}<0,05$ lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula. Por lo tanto, se puede evidenciar que existe relación de intensidad buena entre la evaluación dentro de las estrategias de gestión se y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

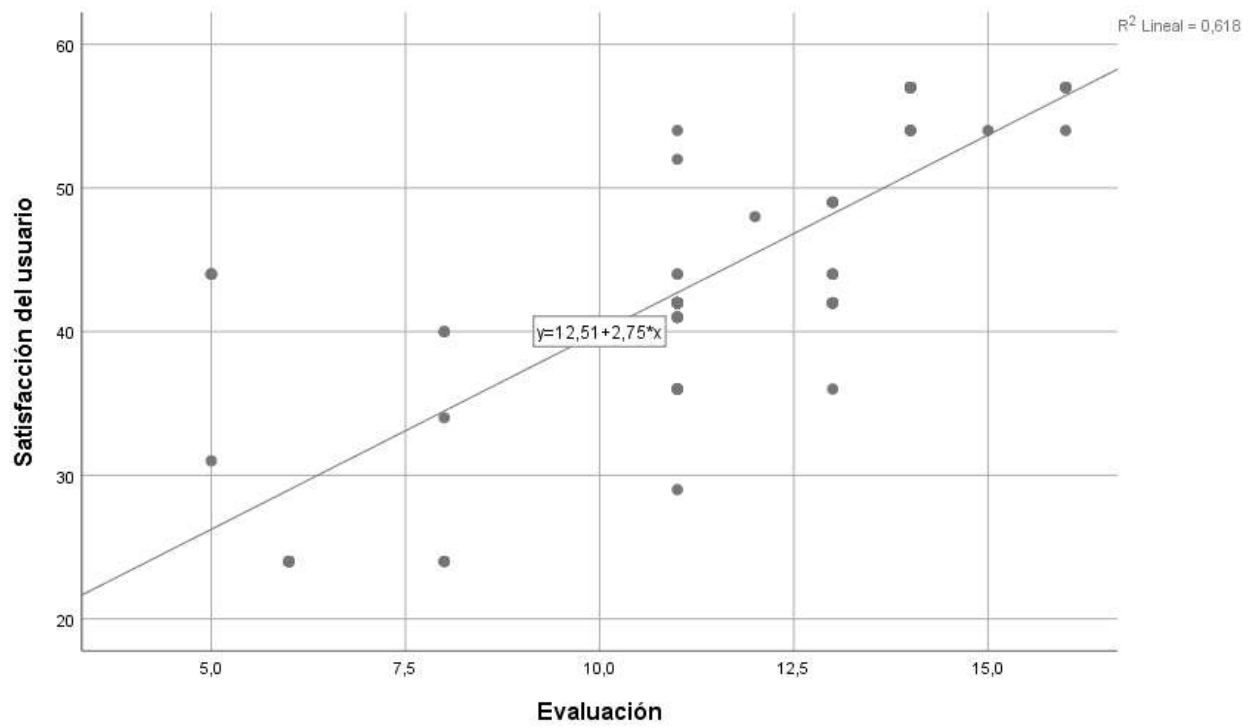


Figura 10. La dimensión evaluación y la satisfacción del usuario

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de los resultados

La administración de una estrategia requiere de una gestión dinámica y continua, entendida como una corriente de acciones orientadas a la mejora institucional. En el ámbito de la salud pública, esta corriente debe traducirse en la transformación hacia la salud universal, donde los líderes organizacionales asumen un papel clave al generar, mantener y fortalecer los movimientos estratégicos necesarios para garantizar el acceso equitativo y la cobertura efectiva de los servicios de salud (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

En el contexto del Hospital de Apoyo de Barranca (2023), los resultados obtenidos demuestran que las estrategias de gestión ejercen una influencia significativa sobre la satisfacción del usuario, confirmando la hipótesis planteada. La prueba de contraste evidenció una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, lo que respalda la existencia de una asociación positiva y de intensidad buena entre la gestión institucional y la percepción de calidad del servicio. En términos cuantitativos, el 65,9% de los usuarios alcanzaron un nivel medio en estrategias de gestión, mientras que el 61,8% reportó un nivel alto de satisfacción. Estos hallazgos sugieren que la mejora de los procesos administrativos, la planificación estratégica y la evaluación constante de resultados contribuyen directamente a elevar los niveles de satisfacción de los usuarios del hospital.

Estos resultados guardan relación con lo encontrado por Goyeneche (2017) en su estudio *“El diseño de tácticas de administración de personas para las pequeñas empresas de Socha”*, donde se identificó que la aplicación adecuada de estrategias de gestión del talento humano tiene un impacto directo en el compromiso y la satisfacción laboral. En dicho estudio, el enfoque inductivo permitió evidenciar que la ausencia de estrategias claras genera deficiencias en la seguridad organizacional, alta rotación de personal y escaso potencial de

desarrollo. Este hallazgo coincide con la realidad hospitalaria observada en Barranca, donde la ausencia o debilidad en las estrategias de gestión puede influir negativamente en la percepción de calidad y atención por parte de los usuarios.

De manera similar, Ávila y Pacheco (2015), en su investigación sobre *“El diseño de la estrategia para reducir el número de papeles en la Defensoría del Pueblo”*, demostraron que la implementación de una estrategia de papel cero optimiza los procesos administrativos, reduce costos y mejora la eficiencia, la seguridad y la calidad del servicio. Este ejemplo evidencia cómo una gestión estratégica, basada en la innovación y la mejora continua, puede transformar la experiencia de los usuarios, incrementando su satisfacción y confianza institucional.

En este sentido, la literatura coincide en que las estrategias de gestión eficaces no solo mejoran los procesos internos, sino que también repercuten en la calidad percibida por los usuarios. Tal como señala Kotler y Keller (2016), la satisfacción del usuario constituye una respuesta emocional y cognitiva ante la comparación entre el servicio recibido y las expectativas previas. En el ámbito hospitalario, esta percepción se convierte en un indicador esencial para evaluar la calidad del servicio y la eficiencia de la administración sanitaria.

Por tanto, la satisfacción del usuario debe considerarse un indicador integral de la calidad de los servicios de salud, aplicable a todas las categorías de atención. Como afirman Donabedian (1990) y Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la satisfacción se configura a partir de dimensiones como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, las cuales reflejan la calidad técnica, interpersonal y organizacional del servicio. De esta forma, los resultados obtenidos en el Hospital de Apoyo de Barranca confirman que una gestión institucional eficiente, planificada y evaluada, se traduce en mejores experiencias y mayor satisfacción por parte de los usuarios.

En consecuencia, fortalecer las estrategias de gestión en instituciones públicas de salud implica no solo optimizar los recursos y procesos administrativos, sino también promover una cultura organizacional centrada en el usuario, donde la atención de calidad, la comunicación efectiva y el compromiso ético sean ejes prioritarios. Este enfoque estratégico contribuye al cumplimiento de los principios de la salud universal, promoviendo un sistema más eficiente, humano y sostenible.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Primero: Existe relación de intensidad buena entre las estrategias de gestión se y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

Segundo: Existe relación de intensidad buena entre la fundamentación dentro de las estrategias de gestión se y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

Tercero: Existe relación de intensidad moderada entre el diagnóstico dentro de las estrategias de gestión se y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

Cuarto: Existe relación de intensidad buena entre la planeación estratégica dentro de las estrategias de gestión se y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

Quinto: Existe relación de intensidad buena entre la evaluación dentro de las estrategias de gestión se y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.

6.2. Recomendaciones

Primero: Se organizó una sesión de capacitación para que el personal de salud presentara los resultados de los sujetos del estudio.

Segundo. Realizar actividades de colaboración entre los integrantes de la salud para aumentar los esfuerzos y realizar un óptimo trabajo en conjunto en presencia de pacientes con situaciones de salud críticos.

Tercero: Realizar actividades de colaboración entre los integrantes de la salud para aumentar los esfuerzos y realizar un óptimo trabajo en conjunto en presencia de pacientes con situaciones de salud críticos.

Cuarto: Diseñar procedimientos para atender las emergencias de forma segura, para mejorar la calidad del servicio en la esfera de la seguridad que se encuentra muy por debajo de lo que se ofrece en el ámbito de la emergencia.

Bibliografía

6.3. Fuentes documentales

- Aguirre, A., & Vásquez, D. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en hospitales públicos de Latinoamérica*. *Revista Ciencia & Salud*, 17(2), 45–58.
- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Medical Journal*, 29(1), 3–7. <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
- Ávila, L., & Pacheco, M. (2015). *Implementación de la estrategia de cero papel para la optimización del proceso de la gestión documental en la Defensoría del Pueblo*. Lima. Perú: Universidad Cesar Vallejo .
- Bleich, S. N., Özaltın, E., & Murray, C. J. L. (2009). How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience? *Bulletin of the World Health Organization*, 87(4), 271–278.
- Choquehuanca, M. (2021). “ *Empatía del personal y su Influencia en la satisfacción del usuario adulto mayor en el Hospital III Suárez Angamos de ESSALUD, LIMA 2021* ”. Chiclayo. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Donabedian, A. (1980). *Explorations in Quality Assessment and Monitoring: The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment*. Health Administration Press.
- Goyeneche, S. (2017). *Diseño de estrategias de gestión de talento humano para las micro empresas del municipio de Socha*”. Sogamoso. Colombia: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Llontop, M. (2016). “ *Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén Lambayeque* ”. Pimentel. Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Ocampo, L. (2017). *’Estrategias de gestión: una propuesta en busca del crecimiento sostenible del fondo de empleados de la universidad nacional de Colombia sede-Manizales “Fodeunal.”*. Manizales. Colombia : Universidad Nacional de Colombia.

- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.
- Otani, K, Herrman, P. (2018). “*Estrategias de Marketing para el Programa de Gestión de Mercadeo Microempresarial del Centro de Desarrollo Personal y Empresarial SIDIGCENTER de la ciudad de Guayaquil*”. Guayaquil. Ecuador : Universidad de Guayaquil .
- Pangesti, B. (2016). *Estrategia para aumentar la satisfacción del consumidor de los servicios hospitalarios uso del enfoque de análisis de importancia-rendimiento (IPA)*.)Department of Family and Consumer Sciences, Faculty of Human Ecology, IPB University.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Requejo, E. (2016). “*La gestión estratégica y el desarrollo del potencial humano en la municipalidad distrital de Acoria año 2015*”. Huancavelica. Perú : Universidad Nacional de Huancavelica .
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

6.4. Fuentes bibliográficas

- Beltrán-Castro, M., & León-Forero, A. (2025). Estrategias de gestión para mejorar la atención primaria en salud. *Medicina (Buenos Aires)*, 85, 165-181. <https://doi.org/...>
- Chávez Serpa, I. (2025). *El planeamiento estratégico en instituciones de salud* (Tesis de grado). Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración: teoría, proceso y práctica* (8.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- David, F. R., & David, F. R. (2020). *Strategic Management: Concepts and Cases* (17th ed.). Pearson Education.
- Gonzales, V., Merino, L., & Cano, M. (2009). *Adicción Virtual*. Barcelona: España. Edita Nexus.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (14.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Leal de Valor, D. Y., Bolívar de Muñoz, M. E., & Castillo Torrealba, C. O. (2011). La planificación estratégica como proceso de integración de un equipo de salud. *Administración, Gestión y Calidad*, 11(4), 270-276.
- Mintzberg, H., Ahlstrand, B., & Lampel, J. (2019). *Safari a la estrategia: una visita guiada por la jungla del management estratégico* (3.^a ed.). Deusto.
- Puertas, E. B. (2020). *Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en APS*. Organización Panamericana de la Salud (OPS).
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (14.^a ed.). Pearson Educación.
- Secretaría de Salud. (2024). *Modelo de Gestión de Calidad en Salud*. México: Dirección General de Calidad.

ANEXOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

INSTRUMENTO 01

Estrategias de gestión

4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

Fundamentación		4	3	2	1
1.	Basada en la gestión para evaluar la calidad de atención del servicio				
2.	Planificar la calidad permite conseguir mejores resultados				
3.	La mejora de la calidad esta de acorde con la mejora constante				
4.	La infraestructura del hospital es determinante para generar calidad.				
Diagnóstica		4	3	2	1
5.	Hace referencia al estado real del objeto y se pone en manifiesto el problema en el cual se desarrolla la estrategia.				
6.	Hay evidencia de que la atención en la fila de espera de un hospital es tardía.				
7.	No se conoce la manera en que se procesan los procedimientos de atención.				
8.	Hay ciertas carencias en las infraestructuras y recursos físicos.				
Planeación estratégica		4	3	2	1
9.	Se define los elementos tangibles				
10.	Se determina la fiabilidad de la estrategia				
11.	La capacidad de respuesta fortalece la gestión				

12.	Las relaciones empáticas fortalecen la gestión estratégica				
Evaluación		4	3	2	1
13.	Valoración de las etapas del plan de gestión.				
14.	Valoración de la estimación de las acciones para llegar a un adecuado estado.				
15.	En la valoración participan los jefes de servicio				
16.	En la valoración participan el personal y el mismo paciente				



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

**INSTRUMENTO 02
Satisfacción de usuarios**

4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

Fiabilidad		4	3	2	1
1.	El grupo de expertos brinda recomendaciones, orientaciones y detalles sobre las maneras o procedimientos para la administración de una cita con un especialista.				
2.	La examinación se hizo en la franja programada				
3.	La atención en el Servicio de medicina fue programada y seguida de cerca por los expertos.				
4.	¿En la comodidad del hospital, el paciente tuvo acceso a la historia clínica?				
Capacidad de respuesta		4	3	2	1
5.	Las citas se hallaron libres y se consiguieron con comodidad				
6.	La asistencia al hospital o al seguro de salud integral (SIS) fue ágil.				
7.	La asistencia para pesar, medir y determinar la edad fue ágil (Triage)?				
8.	En el momento de atender en la clínica se preservó su intimidad?				
Seguridad		4	3	2	1
9.	El profesional de la medicina que lo trató mostró interés en solucionar su problemática de sanidad.				
10.	¿Entiende la razón por la cual el profesional le dio su diagnóstico o explicación?				

11.	usted entendió la explicación que le dio el profesional de medicina sobre la terapia que deberá seguir				
12.	Usted comprende la explicación que el profesional le dio sobre su cuidado en salud.				
Empatía		4	3	2	1
13.	Le parecen correctos a los pacientes los posters, letreros y flecas.				
14.	La investigación externa tiene personal que ofrece ayuda y conocimiento a los usuarios.				
15.	Los consultorios cuentan con herramientas a disponibilidad y suministros fundamentales para atenderlos.				
16.	El puesto de consulta y la sala de espera se hallaron higiénicos y cómodos.				

Matriz de consistencia

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL DE APOYO DE BARRANCA, 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><u>Problema general</u> ¿Cómo se da la relación entre las estrategias de gestión y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023?</p> <p><u>Problema específicos</u> ¿Cómo se da la relación entre las estrategias de gestión en su dimensión Fundamentación y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023?</p> <p>¿Cómo se da la relación entre las estrategias de gestión en su dimensión Diagnóstica y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023?</p> <p>¿Cómo se da la relación entre las estrategias de gestión en su dimensión Planeación estratégica y la satisfacción</p>	<p><u>Objetivo general</u> Determinar la relación entre las estrategias de gestión y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.</p> <p><u>Objetivos específicos</u> Establecer la relación entre las estrategias de gestión en su dimensión Fundamentación y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre las estrategias de gestión en su dimensión Diagnóstica y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.</p> <p>Establecer la relación entre las estrategias de gestión en su dimensión Planeación estratégica y la satisfacción</p>	<p><u>Hipótesis general</u> Las estrategias de gestión se relacionan con la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u> Las estrategias de gestión en su dimensión Fundamentación se relacionan con la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.</p> <p>Las estrategias de gestión en su dimensión Diagnóstica se relacionan con la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.</p> <p>Las estrategias de gestión en su dimensión Planeación estratégica se relacionan con la satisfacción del</p>	VARIABLE INDEPENDIENTE (X):				
			Estrategias de gestión				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Indices	
			Fundamentación	<ul style="list-style-type: none"> ● Calidad y resultados ● Mejora constante 	4	Siempre Casi siempre A veces Nunca	
			Diagnóstica	<ul style="list-style-type: none"> ● Estado real del objeto ● Demora en la atención 	4		
			Planeación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> ● Elementos tangibles ● Fiabilidad 	4		
			Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> ● Valoración de las etapas de gestión 	4		
			Total		16		
			VARIABLE DEPENDIENTE (Y):				
			Satisfacción del usuario				
Dimensiones	Indicadores	Ítem	Indices				
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Brinda orientación ● Atención segura 	4	Siempre Casi siempre A veces				
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ● Atención inmediata ● Respeto 	4					

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023?	del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.	usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> El medico muestra interés Comprende la explicación 	4	Nunca
¿Cómo se da la relación entre las estrategias de gestión en su dimensión Evaluación y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023?	Determinar la relación entre las estrategias de gestión en su dimensión Evaluación y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.	Las estrategias de gestión en su dimensión Evaluación se relacionan con la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo de Barranca, 2023.	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Orienta a los pacientes Dialogo asertivo 	4	
			Total		16	

MATRIZ DE DATOS

N	Estrategias de gestión																			V1	Satisfacción del usuario																			V1				
	Fundamentación					Diagnóstica					Planeación estratégica					Evaluación					ST1	Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatia				ST1		V1			
	1	2	3	4	S1	5	6	7	8	S2	9	10	11	12	S3	13	14	15	16			S4	1	2	3	4	S6	5	6	7	8	S7	9	10	11	12	S8	13				13	13	13
1	3	3	2	3	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	35	Medio	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	34	Medio
2	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
3	3	2	4	2	11	2	2	2	4	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
4	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	59	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto
5	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
6	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
7	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	41	Medio	3	4	2	2	11	2	4	2	2	10	2	4	2	2	10	2	4	2	2	10	41	Medio
8	3	2	4	2	11	2	2	2	4	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
9	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	59	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto
10	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	41	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	36	Medio
11	2	4	1	4	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	44	Medio	2	4	1	1	8	2	3	1	1	7	2	3	1	1	7	2	3	1	1	7	29	Bajo
12	3	2	4	2	11	2	2	2	4	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
13	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
14	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
15	3	4	4	4	15	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	4	4	4	15	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	54	Alto
16	3	2	4	2	11	2	2	2	4	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
17	2	3	4	3	12	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	44	Medio	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	52	Alto
18	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	41	Medio	3	4	2	2	11	2	4	2	2	10	2	4	2	2	10	2	4	2	2	10	41	Medio
19	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	59	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto
21	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
22	3	2	4	2	11	2	2	2	4	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
23	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	41	Medio	3	4	2	2	11	2	4	2	2	10	2	4	2	2	10	2	4	2	2	10	41	Medio
24	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	59	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto
25	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
26	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	2	2	1	1	6	2	1	1	2	6	26	Bajo	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	24	Bajo
27	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	59	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto

28	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	41	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	36	Medio
29	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
30	3	2	4	2	11	2	2	2	4	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
31	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	41	Medio	3	4	2	2	11	2	4	2	2	10	2	4	2	2	10	2	4	2	2	10	41	Medio
32	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	59	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto
33	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
34	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
35	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	2	2	1	1	6	2	1	1	2	6	26	Bajo	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	24	Bajo
36	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	59	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto
37	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	2	2	1	1	6	2	1	1	2	6	26	Bajo	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	24	Bajo
38	3	2	4	2	11	2	2	2	4	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
39	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
40	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	59	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto
41	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	2	2	1	1	6	2	1	1	2	6	26	Bajo	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	24	Bajo
42	3	2	4	2	11	2	2	2	4	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
43	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	32	Medio	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	4	12	2	2	4	4	12	40	Medio
44	2	4	1	4	11	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	26	Bajo	2	4	3	1	10	2	3	1	1	7	2	3	1	1	7	2	3	1	1	7	31	Bajo
45	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
46	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	59	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto
47	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	2	2	1	1	6	2	1	1	2	6	26	Bajo	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	24	Bajo
48	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	30	Bajo	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	24	Bajo
49	3	2	2	2	9	2	1	1	2	6	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	25	Bajo	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	44	Medio
50	2	2	4	2	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	52	Alto	2	2	4	4	12	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	54	Alto
51	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
52	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	59	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto
53	3	2	4	2	11	2	1	1	1	5	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	38	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
54	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	2	2	1	1	6	2	1	1	2	6	26	Bajo	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	24	Bajo
55	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	41	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	36	Medio
56	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
57	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	41	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	36	Medio
58	3	2	4	2	11	2	2	2	4	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
59	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	59	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto
60	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio

61	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
62	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	41	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	44	Medio
63	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	59	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto
64	3	1	1	1	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	42	Medio	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48	Alto
65	3	2	2	2	9	2	1	1	4	8	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	39	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	44	Medio
66	3	2	4	2	11	2	2	2	4	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
67	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	59	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto
68	3	2	2	2	9	2	1	1	2	6	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	25	Bajo	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	44	Medio
69	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
70	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	32	Medio	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	4	12	2	2	4	4	12	40	Medio
71	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	2	2	1	1	6	2	1	1	2	6	26	Bajo	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	24	Bajo
72	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
73	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	59	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto
74	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
75	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	30	Bajo	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	24	Bajo
76	3	2	2	2	9	2	1	1	2	6	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	25	Bajo	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	44	Medio
77	2	2	4	2	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	52	Alto	2	2	4	4	12	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	54	Alto
78	3	2	4	2	11	2	2	2	4	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
79	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	59	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto
80	3	2	4	2	11	2	1	1	1	5	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	38	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
81	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	41	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	36	Medio
82	3	4	4	4	15	4	4	4	1	13	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	58	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto
83	3	2	4	2	11	2	1	1	1	5	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	40	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
84	3	2	4	2	11	2	1	1	1	5	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	40	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
85	3	2	4	2	11	2	1	1	1	5	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	40	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
86	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	43	Medio	3	4	2	2	11	2	4	2	2	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	49	Alto
87	2	2	4	2	10	2	1	1	1	5	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	45	Medio	2	2	4	4	12	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	54	Alto
88	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	44	Medio
89	3	4	4	4	15	4	4	4	1	13	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	58	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto
90	3	2	4	2	11	2	2	2	4	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
91	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	44	Medio
92	3	2	4	2	11	2	1	1	1	5	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	40	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
93	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	43	Medio	3	4	2	2	11	2	4	2	2	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	49	Alto

94	3	2	4	2	11	2	2	2	4	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
95	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
96	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	59	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto
97	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
98	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	30	Bajo	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	24	Bajo
99	3	2	2	2	9	2	1	1	2	6	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	25	Bajo	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	44	Medio
100	2	2	4	2	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	52	Alto	2	2	4	4	12	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	54	Alto
101	3	2	4	2	11	2	4	4	4	14	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	47	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
102	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	59	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto
103	3	2	4	2	11	2	1	1	1	5	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	38	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
104	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	41	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	36	Medio
105	3	4	4	4	15	4	4	4	1	13	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	58	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto
106	3	2	4	2	11	2	2	2	4	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
107	3	2	4	2	11	2	1	1	1	5	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	40	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
108	3	2	4	2	11	2	1	1	1	5	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	40	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
109	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	43	Medio	3	4	2	2	11	2	4	2	2	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	49	Alto
110	3	2	4	2	11	2	2	2	4	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
111	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	44	Medio
112	3	4	4	4	15	4	4	4	1	13	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	58	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto
113	3	2	4	2	11	2	1	1	1	5	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	40	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
114	3	2	4	2	11	2	2	2	4	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
115	3	2	4	2	11	2	1	1	1	5	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	40	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
116	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	43	Medio	3	4	2	2	11	2	4	2	2	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	49	Alto
117	3	4	4	4	15	2	3	3	1	9	2	4	4	3	13	4	4	4	3	15	52	Alto	3	4	4	4	15	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	54	Alto
118	3	2	4	2	11	2	2	2	4	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
119	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	36	Medio
120	3	4	4	4	15	4	4	4	1	13	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	58	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto
121	3	2	4	2	11	2	2	2	4	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
122	3	2	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	41	Medio	3	4	2	2	11	2	4	2	2	10	2	4	2	2	10	2	4	2	2	10	2	4	2	2	10	41	Medio
123	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	59	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Alto