

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ESCUELA DE POSGRADO

**SECCION DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**



**Influencia del Presupuesto Público en la satisfacción de los usuarios del
Centro de Salud Santa – 2020**

Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Namihas Gonzales Miguel Abraham

ASESOR:

Dr. Revilla Becerra Misael Benigno

Código ORCID:0000-0001-7487-5107

Chimbote - Perú

2021

Palabras clave:

Tema	Presupuesto público, satisfacción de usuarios.
Especialidad	Gestión Publica

Theme	Public budget, user satisfaction.
Specialty	Public Management

Línea de Investigación:

Área	Ciencias Sociales
Sub Área	Economía y Negocios
Disciplina	Economía
Línea de Investigación	Gestión Publica

Research Line

Area	social Sciences
Sub Area	Economy and business
Discipline	Economy
Line of research	Public Management

**Influencia del Presupuesto Público en la satisfacción de los usuarios del
Centro de Salud Santa – 2020.**

**Influence of the Public Budget on the satisfaction of the users of the
Santa Health Center – 2020**

Resumen

La investigación el objetivo general; describir cómo la influencia del presupuesto público incide en la satisfacción de los usuarios del centro de Salud Santa – 2020.

La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, el diseño fue no experimental de corte transversal ya que no se manipuló las variables, se tuvo una población de todo el personal del centro de salud Santa, siendo 43 y en los usuarios se tuvo una muestra de 378 que se determinó a través de una formula probabilística. Para el procesamiento de la información se usó el programa Microsoft Excel, donde los resultados fueron tabulados mediante tablas y gráficos, usándose el programa spss

Los resultados para el primer objetivo general fue, que el 35% del personal indica estar a veces de acuerdo que la asignación presupuestal con la que cuenta el centro de salud, otro 35% afirma estar en total desacuerdo que los gastos de gestión que se realiza, son sustentados, en cuanto la satisfacción de los usuarios no existe un resultado favorable ya que la falta de asignación de los presupuestos el personal no cuenta con tecnología de apoyo moderno tal como lo afirma un 60% de usuarios, otro 51% afirman estar de acuerdo que las compras de materiales según lo solicitado en el cuadro de necesidades tienen un buen control de su destino.

Abstract

Research the general objective; Describe how the influence of the public budget affects the satisfaction of the users of the Santa Health Center - 2020.

The research is of a quantitative approach, descriptive, the design was non-experimental, cross-sectional since the variables were not manipulated, there was a population of all the personnel of the Santa health center, being 43 and in the users there was a sample of 378 that was determined through a probabilistic formula. For the information processing, the Microsoft Excel program was used, where the results were tabulated by means of tables and graphs, using the spss program

The results for the first general objective were that 35% of the staff indicated that they sometimes agreed that the budget allocation that the health center has, another 35% affirmed that they totally disagreed that the management expenses carried out, are supported, insofar as user satisfaction does not have a favorable result since the lack of allocation of budgets, staff do not have modern support technology as stated by 60% of users, another 51% say they agree. Agree that the purchases of materials as requested in the needs table have a good control of their destination.

INDICE

PALABRA CLAVE:	i
TITULO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
INDICE	v
CAPITULO I : INTRODUCCION	1
1.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA	2
1.2 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	16
1.3 PROBLEMA	17
1.4 CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	18
1.5 HIPOTESIS	20
1.6 OBJETIVOS	20
CAPITULO II : MATERIAL Y METODOS	21
2.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION	22
2.2 POBLACION Y MUESTRA	22
2.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS	24
2.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	24
CAPITULO III: RESULTADOS	25
CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSION	48
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	62
APENDICES Y ANEXOS	66

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. Antecedente y fundamentación científica.

Antecedente de la investigación

Patiño, M. (2017), en su tesis arribó a las siguientes conclusiones: determinó que como instrumento el presupuesto por resultado tiene una significativa influencia efectiva en el entorno de una buena planificación y en su ejecución de ellas en la municipalidad de Medellín, en el cual permitió tener evidencias de los diferentes indicadores a nivel local y nacional. Para el proceso de la planificación municipal observó que está vinculado siempre en relación con las ejecuciones y estas si se cumplen mayormente de todos los casos, que desde un inicio tienen ya planificadas las metas que se propusieron desde los proyectos, presentaciones y planes.

Montenegro, L. (2018), en su tesis de investigación cita a Corrobora Tapia (2010) para describir que la satisfacción del cliente/usuario es el nivel asertivo de gustos que tiene un cliente o usuario, con respecto a un producto o servicio que compró o recibió, en el estos llegaron a cumplir sus expectativas que hasta incluso sobrepasan su nivel de requerimiento; (...). Por lo tanto, cuando las personas realizan una y por ello reciben un producto o cuando reciben un servicio y estos no llegan a cubrir o cumplir con sus expectativas, por lo tanto el resultado será negativo ya que no cumplirán sus expectativas, quedando insatisfechos, logrando que no vuelvan a comprar y menos querrán regresar a nuestras tiendas o centros de atención, hasta incluso divulgara de lo mal que le fue con los productos o servicios que se le ofrecieron y es muy seguro que difundirá de manera negativa de este lugar frente a otros posibles clientes usuarios. El cuantificar la satisfacción de los clientes o usuarios es medir de manera objetiva la perceptibilidad del proceso de la atención de un servicio, con el fin de dar buen uso de manera posterior la información recepcionada con el fin de mejorar las falencias en aquellas espacios que ayuden a mejorar la satisfacción del cliente/usuario, esta misma definición está reforzado por el Manual de Apoyo para la Implantación de la G.C. (gestión de calidad), donde afirma que “La satisfacción del cliente/usuario constituye un indicador clave

para examinar si el desempeño de la organización es positiva el cual este es analizada, con el fin de lograr crear una cultura de continua mejora en la gestión. Si mencionamos que este es una herramienta que ayudará a mejorar la gestión en el cual se recopila y analiza la información con el fin de descubrir nuevos procesos de mejora. (...). Existen investigaciones donde mostraron que cuando la satisfacción aumenta de las personas, pues dará origen a incrementar su fidelización. Sabemos que la primera percepción es la clave en el cual determinará el nivel cuando un individuo muestra al comprar o recibir algún producto o servicio. Siendo este resultado positivo donde el cliente o usuario volvería posteriormente. Un consumidor puede tener diferentes grados de experiencia o de satisfacción. Si el producto no cumple con las expectativas del cliente pues este quedará insatisfecho. Pero si el producto cumple o hasta supera las expectativas, pues de por sí solo este cliente quedará satisfecho o complacido, “en la norma ISO 9000, es muy claro su definición sobre la calidad que se brinda y por ello se logra la satisfacción de los clientes “es decir es cuando un cliente llega a la cúspide de sus expectativas o sobrepasa sus necesidades”.

Analizando los hallazgos obtenidos, podemos decir que la satisfacción es un proceso donde el individuo experimenta sobre un producto o servicio que se le ofrece y estos sobrepasan sus expectativas, es decir recibe más de lo que esperó.

Quispe, M. (2017) en su tesis. Llegó a las siguientes conclusiones: que los responsables de la Municipalidad, no da prioridad al presupuesto que se le asignó para gastos que ayudarán a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, porque es notorio que las autoridades han descuidado a las carencias y problemas sociales que tiene los ciudadanos del distrito. El dinero que proviene del presupuesto la Municipalidad lo administran y estos en su mayoría se destinan a mejorar lo que es la Infraestructura Pública, que son conocidos como gastos de capital, sin embargo, estas inversiones, pero ello no ayuda a cambiar las condiciones de calidad de vida de los ciudadanos. Como sabemos, los presupuestos por resultados sirven para dar solución a las necesidades sociales

de los ciudadanos del distrito, siempre y cuando sean con los programas presupuestales, considerando que es una herramienta del presupuesto por resultados.

Patiño, K. (2018), en su estudio (...). Orienta al Ministerio Público, la implementación de un sistema de monitoreo y control del gasto de los presupuestos, ya que se sabe que en la realidad muchas veces el presupuesto asignado no está bien direccionados a sus requerimientos de necesidad de cada ciudad, perjudicando a una eficiente gestión en los gastos y realizar de manera óptima el trabajo. El Ministerio Público en Ucayali la manera de realizar, un eficaz control del presupuesto dado se realiza de diferentes formas, siempre y cuando se consideren los mecanismos de austeridad que pueden perfeccionar el manejo adecuado de los recursos económicos, en tal sentido que el personal no tengan que usar sus propios recursos para el cumplimiento de los objetivos de modo que los trabajadores no sientan que deben poner de sus recursos propios para cumplir con sus actividades.

Al personal de la parte administrativa, deberán hacer uso de adecuados sistemas de comunicación, es decir que se lleve un mejor control de los problemas que se presentarán en los gastos del presupuesto y en el cumplimiento de sus actividades, de tal manera que los responsables de la jefatura o jefes inmediatos den solución, permitiendo que el personal realice su trabajo motivado.

Mullisaca, B. (2017), en su tesis tuvo como objetivo, dar mecanismo o instrumento que brindará la información necesaria de sus falencias el cual estas puedan permitir su implementación de nuevas reglas, normas o estrategias con la finalidad de lograr mejorar la **satisfacción del usuario**, mejorando la calidad de vida de cada ciudadano. (...) también concluyó: con los resultados referente a la dimensión de fiabilidad, los resultados que se recogieron se ve superada a lo que espera el ciudadano de manera significativa, el cual es demostrado que el desempeño del personal está relacionada de manera positiva con la

satisfacción del usuario externo. También se pudo observar que la respuesta de atención está vinculada de manera positiva con la satisfacción de los usuarios externos, por lo tanto, se demostró con los resultados de empatía, el punto donde se pueden ver las percepciones estas superan a las perspectivas del usuario, el cual se muestra de esta manera la satisfacción en la calidad de servicio brindado. También se demuestra que los mecanismos que le dan funcionalidad son vinculados de manera positiva en la satisfacción del usuario externo, también quedó justificado en la información obtenida de los puntos tangibles, donde las expectativas superan las inquietudes del usuario, logrando alcanzar la calidad en el servicio que se brinda.

Gil, A. (2016), en su tesis tuvo como objetivo verificar la vinculación entre la G. A. y la satisfacción del usuario del hospital en investigación (...). en la información que se obtuvo, confirmó la existencia de la gran relación o vínculo entre el recurso humano, debidamente capacitado, también el trabajo en equipo y la contestación al usuario conjuntamente con la satisfacción al usuario en el área de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui. Esta investigación llegó a la conclusión, afirmando la existencia de vinculación entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario del área en estudio, en tal manera se confirma su gran relación al encontrar una correlación lineal de Pearson de $r = 0.911$, indicando que existe una alta correlación positiva entre ambas variables.

Pineda, E. (2019), en su tesis tuvo como finalidad determinar cómo influye el presupuesto por resultado en la calidad del gasto público en la UGEL N° 16, Barranca – 2017. (...), teniendo como resultados, que el 60% refiere que el presupuesto por resultado y la calidad del gasto público se encuentran en un nivel medio, de tal manera, es fundamental el mejoramiento de los presupuestos del gasto público, siempre que estén relacionados a los requerimientos de la población de estudiantes de la ciudad de Barranca. Otra conclusión final, fue que el presupuesto por resultado influye de manera

significativa en la calidad del gasto público (chi cuadrada = 0,000), así también se encontró en las dimensiones Formulación estratégica y técnica presupuestal influyen en la calidad del gasto público en la UGEL N° 16, Barranca en el año 2017.

Santacruz, H. & Garcia. R. (2018), en su tesis de presupuesto por resultados (P.R.) arribó a las siguientes conclusiones: P.R. se hizo un análisis a través de sus extensiones de sus variables estas tienen una influencia en la ejecución de los planes sociales (Seguridad Ciudadana y Residuos Sólidos) de la Municipalidad. La retribución presupuestal aplicada al presupuesto por resultados influye en los planes sociales de la Municipalidad. Así también el seguimiento del desempeño que se aplica al P.R. y tiene gran influencia en los planes sociales de la Municipalidad Distrital de San Sebastián – Cusco.

Romero, M. (2017), en su investigación arribó a las siguientes conclusiones: que la mayor parte del personal quienes ofrecen atención al usuario, no están calificados ya que no cumplen con el perfil del puesto, con la finalidad de dar la atención de los servicios con una calidad óptima, de tal manera que da origen a mejorar el nivel de grado de **insatisfacción de los usuarios**, de tal manera que da origen a la tener inseguridad repercutiendo proseguir en lo determinado. Tanto es así que da mención a la existencia de procesos de Gestión CAC, siendo los no adecuados y necesarios para esta forma de problemas, lo cual no permite mejorar o avanzar a mejorar la calidad de la atención del servicio en el usuario. El investigador afirma que al no brindar un servicio eficiente con calidad pues los ciudadanos tendrán descontento del servicio obtenido, quedando insatisfecho. Se recomienda al responsable de la coordinación del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca deberá informar al personal, sobre las diferentes Funciones básicas del CAC, con el fin de obtener un favorable clima institucional con el objeto de otorgar un eficiente servicio al usuario, en tanto también se deberá incentivar buenas prácticas de mejora permanente de los procesos.

Fundamentación científica:

a) Presupuesto público

Payano, C. (2018), sostiene que es la predicción de los ingresos de manera formal de todos los ingresos y gastos para un determinado periodo, siempre y cuando se cumpla, dentro de la normatividad de los ordenamientos de una entidad e institución, tanto como seguir el contexto de todo un Estado.

Si hablamos del Presupuesto Público” es muy parecido al presupuesto de una empresa privada. Es decir, es como un documento, donde se plasman todos las entradas y salidas es decir los ingresos y egresos de todo un estado, así también como su periodo fiscal. Por tanto, forma una solides de la clasificación fiscal de un Estado y también da lugar a brindar la seguridad para los ciudadanos de lo que ingresará los reportes de los ingresos de los tributos recogidos, financiando el financiamiento del Estado, obteniendo como contrapeso la ejecución de obras sociales y la producción y prestación de bienes y servicios públicos.

En este sentido, señalamos dos conceptos el cual nos permitirá entender de manera coherente y preciso. Así como su importancia del P. P.

Sistema Nacional De Presupuesto Público (S.N.P.P.).

Decreto Legislativo N°1440, (2018):

Refiere en su Artículo 4.

El (S.N.P.P.). es un sistema de políticas, procesos, técnicas, principios normas, procesos, técnicas y herramientas que dan lugar al proceso presupuestal en organizaciones Públicas, en el cual están conformadas por los siguientes niveles:

- La Dirección General de Presupuesto Público que es el nivel central del Ministerio de Economía y Finanzas, teniendo la direccionalidad o rectoría.

Nivel descentralizado, tenemos:

- Unidad ejecutora.
- Organización Pública.

- Responsable de la Entidad.
- Área de Presupuesto de la institución,
- Titulares de los proyectos, planes o programas presupuestales.

Artículo 5. Dirección General de Presupuesto Público (D.G.P.P).

La D.G.P.P. es la entidad rectora del **S.N.P.P.** Este tiene la máxima jerarquía técnico-normativa del **S.N.P.P.**, manteniendo siempre vinculación a nivel técnico funcional con el área de Presupuesto, según se requiera la institución Pública y con el titular del Programa Presupuestal.

Funciones de **D.G.P.P.:**

- Proyectar, direccionar, reorganizar coordinando, llevar un control y examinar evaluando la gestión del P.P.
- Realizar el plan de la Ley de Presupuesto del Sector Público y de la Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público.
- Exponer o brindar la normatividad o directrices complementarias que son adecuadas.
- Incentivar la mejora continua de las estrategias presupuestarias, así también la mejora de las capacidades y competencias de la comisión presupuestaria.
- Pronunciar informes autorizados en relación a los presupuestos de forma preferencial y preciso en el nivel Público.

Artículo 8. Oficina de Presupuesto de la Entidad (O.P.)

La **(O.P.)** o el área responsable de conducir el proceso P. de la Entidad, siempre y cuando se sujete a las directrices que emita la **D.G.P.P.**, quien organiza, refuerza, comprueba y muestra toda información que se forme en sus pertinentes áreas operadoras, así como los centros de costos, para coordinar y controlar toda información del cumplimiento de la ejecución de los ingresos y gastos que se autorizan en los Presupuestos y sus reformas, siendo los que componen el tope que dan límite a los créditos presupuestarios debidamente aprobados.

Artículo 9. Unidad ejecutora (U.E).

La (U.E) se encuentra e los niveles descentralizados o de operatividad de los documentos del Gobierno Nacional y Regionales, quienes administrarán todos las entradas y salidas del presupuesto es decir los ingresos y gastos públicos, para ser vinculados u operativizar con el área responsable del presupuesto o el rea quien hace sus veces.

Artículo 10. Responsable de Programas Presupuestales

Tiene la responsabilidad de la gestión estratégica y de la operatividad de la sistematización presupuestal de los bienes dando garantías su abastecimiento eficaz y eficiente de los servicios que están compuestos, dentro de su programación de los objetivos a lograr en un P.P.

Artículo 13. El Presupuesto

Este es una herramienta que constituye a la gestión del Estado, con el fin de lograr los resultados favoreciendo a los ciudadanos, conjuntamente con la prestación de servicios y el cumplimiento de metas de coberturas de manera eficaz y eficiente por parte de las organizaciones. Tan así, es la valorización cuantificada, conjunta y sistemática de las salidas del dinero es decir los gastos que se tengan que darse en el año fiscal, en cada una de las instituciones del Sector Público que tengan que reflejar los ingresos que son financiados tales gastos.

Conformados por su aprobación en los presupuestos:

- Ley de Presupuesto del Sector Público.
- Presupuestos de empresas y entidades públicos, sea de los Regional o Local.
- Presupuesto del FONAFE y sus empresas.

Vigencia:

Tiene vigencia anual y estos son autorizados o aprobados por el Congreso de la República, siempre con la proposición del Poder Ejecutivo. Para su

realización empieza desde el 1 de enero y termina el 31 de diciembre de cada año. Teniendo como fin el cumplimiento de los resultados para favorecer a los ciudadanos y su alrededor, así como perfeccionar la justa equidad en observancia a la sostenibilidad, tanto así a las responsabilidades, acorde a las normas que se encuentran vigentes, el cual son articuladas con los Instrumentos del SINAPLAN.

Proceso Presupuestario (P.P.).

Artículo 22. Fases del proceso presupuestario

- Programación Multianual,
- Formulación, Aprobación,
- Ejecución y Evaluación Presupuestaria.

Todas estas fases están reguladas genéricamente por las Leyes Anuales de Presupuesto del Sector Público y las Directivas que pronuncie la **D.G.P.P.** El **(P.P.)** se atiene a los criterios de estabilidad, siempre y cuando estas concuerden con las normas fiscales determinadas en el Marco Macroeconómico Multianual.

Artículo 30. Aprobación del Presupuesto (A.P).

Se aprueba por el Congreso de la República, así como otros presupuestos, indica en el párrafo 13.2 del artículo 13 del Decreto Legislativo actual, están conformadas por el total del crédito presupuestario, el cual está conformado por el límite máximo de gasto que se realizarán en el año fiscal. En la ley de Presupuesto del Sector Público van junto con los créditos presupuestarios e, debidamente estructurados y tienen su clasificación de gasto: institucional, funcional, programático y genérica de gasto; y las clasificaciones de ingreso: institucional, fuente de financiamiento y genérica de ingreso.

Artículo 33. Ejecución Presupuestaria

Su inicio es desde el 1 de enero culminando el 31 de diciembre de cada año fiscal, fase en el que el estado perciben los ingresos públicos y la atención de

las obligaciones de los gastos aprobados con los créditos presupuestarios autorizados en las Leyes Anuales de presupuesto del Sector Público y sus modificaciones.

Artículo 55. Fase de Evaluación Presupuestaria (E.P).

Viene a ser la descripción sistemática y permanente en el desempeño de la gestión del presupuesto, es decir si se da buen uso de los recursos del estado, teniendo en cuenta el cumplimiento de los resultados fundamentales, así como las metas objetivas estratégicas de la entidad, siendo la prioridad de contribuir a mejorar la calidad del gasto público. La (E.P) es dar seguimiento haciendo evaluaciones. Todas las recomendaciones y conclusiones que son hechas de la implementación de instrumentos de evaluación presupuestal, estas deberán ser consideradas en el proceso presupuestal. La D.G.P.P. instaura los mecanismos con el fin de dar garantías del uso de la información realizada en esta Fase.

Dimensiones:

Artículo 18. Los Ingresos Públicos (I.P.).

Los (I.P.) son los que costean los gastos que dan origen al cumplimiento de los objetivos de las instituciones, independiente de la fuente de financiamiento de donde vengan. Sus expectativas son responsabilidad de las organizaciones competentes con sujeción a las normas de la materia.

Los (I.P.) están orientadas a la solicitud de las necesidades de gran importancia de las intervenciones políticas nacionales, regionales y locales en sus respectivos ámbitos territoriales, siempre y cuando cumplan con en el marco de los principios del Sistema Nacional de Presupuesto Público.

Artículo 19. Estructura de los Ingresos Públicos

Todos los ingresos son estructurados siguiendo las categorizaciones económicas y por fuente de financiamiento, debidamente aprobadas mediante Res. Direc. de la D.G.P.P.

Clasificación Económica: los ingresos públicos son agrupados y divididos en genérica, sub genérica y específica del ingreso.

Clasificación por Fuentes de Financiamiento: los ingresos públicos son agrupados que financian el Presupuesto del Sector Público.

Artículo 20. Los Gastos Públicos

Es un sistema de reparticiones que realizan las entidades con cargo a los créditos presupuestarios aprobado, con la finalidad de ser utilizados en la atención de los servicios públicos y otras acciones desarrolladas por las entidades que dan consentimiento con sus funciones, con el fin de dar cumplimiento con el logro de resultados que se dan prioridad u objetivos estratégicos institucionales.

Artículo 21. Estructura de los Gastos Públicos

Son estructurados los gastos públicos teniendo en cuenta las categorizaciones institucional, económica, funcional, programática y geográfica, teniendo que ser aprobadas mediante Resolución Directoral de la Dirección General de Presupuesto Público:

- Clasificación Institucional
- Clasificación Funcional
- Clasificación Programática
- Clasificación Económica
- La Clasificación Geográfica

b) Satisfacción de Usuarios (S.U).

Sánchez, V. 2016), la (S.U) o cliente está encaminado al balance favorable que el individuo logra lo esperado sea de un producto o servicio, tanto así como su perceptibilidad de lo que recibe en relación a dichos productos.

González, R. (2014), sostiene, que la **S.U.** es la conformidad de lo que esperó por un determinado producto o servicio. También se la **S.U.**

Se puede decir que es un examen luego de haber consumido, esto dependerá la precepción de la calidad a la hora que probó un cliente en cuanto al servicio recibido. También manifiesta que para lograr resultados favorables para satisfacer a los potenciales, involucra diseñar estrategia con rutas a la calidad , con el fin de obtener el resultado positivo o esperado, se debe tener en cuenta para el logro de la satisfacción una diversidad variada de preguntas.

López, A. (2012), sostiene en relación de la satisfacción del usuario externo, viene a ser la comparación sobre lo que espera en su atención como paciente al obtener el servicio, dando lugar a una valoración de lo que recibido cuando fue atendido. Según al cumplimiento de sus expectativas en cuanto a su atención el cliente, tendrá una buena percepción. Logrando así tener complacencia de sus expectativas y por ende calificará su atención de calidad.

Montenegro, L. (2018), sustenta, de manera más originario, que la satisfacción es consentir un deseo y por ende la satisfacción se concibe como la acción de saciar una carencia o necesidad o un deseo, en tanto con estos términos podemos determinar que la satisfacción tiene la particularidad o mejor dicho tiene una filosofía, que se debe complacer los deseos o necesidades de nuestros usuarios.

Se sabe que la palabra satisfacción de usuarios surge en la década de 1970, que luego se poco a poco ha ido dando lugar, la concepción de ver como una de las características básicas del examen general de las unidades de información.

Características de satisfacción del usuario.

Se resumen en tres aspectos:

- Planificación u organizar, es decir en relación de tiempos de espera y infraestructura.
- Valor de la atención que recibió y el resultado de mejora de su estado de salud.
- Modo de atención recibido, cuando se da la atención, es decir el proceso de atención del personal involucrado.

Rivas, W. (2016), el autor enmarca que la S.U. está caracterizada por otros elementos como la infraestructura, ambientes físicos que el mismo percibe, es decir las instalaciones, donde se brinda el servicio (ambientes amplios, confortabilidad, alumbrado, equipos mobiliarios, ruidos, olores dentro de las instalaciones, ambiente y la pulcritud), así también relaciona que la calidad y la calidez cuando ofrecen el servicio, la efectividad y eficacia que se percibe y la oportunidad con que fue tratado

Beneficios de la satisfacción del usuario/cliente.

Kotler, P. y Armstrong, G. (2013), citado por Infotep (2012) revelaron que existen variados aspectos que se benefician las empresa u organizaciones, cuando logran obtener la satisfacción de sus usuarios o clientes, pudiendo resumirse en tres principales aspectos, que logra dar una definición más precisa sobre la gran importancia de dar cumplimiento a la solución de sus necesidades o mejor dicho lograr la satisfacción del usuario o cliente.

Un cliente satisfecho, se tiene la seguridad que este vuelve a comprar. Es decir, la empresa, desde ya se gana beneficios, como la lealtad. Por lo tanto, es seguro de volver a venderle más del mismo producto u otros más adicionales en el futuro. Esto a su vez hace que a través de los consumidores satisfechos transmitan las experiencias positivas con los productos o servicios brindados. Como podemos ver qui la empresa adquiere gran beneficio como la publicidad gratuita, de boca a boca, es decir cuando el cliente es satisfecho, este transmite

a los demás, como sus conocidos, familiares, amistades y entorno de la calidad brindada. Cuando esto pasa los clientes tiene preferencia por donde fueron mejor atendidos. Dejando de lado a otras empresas competidoras, haciendo que su participación tenga lugar en el mercado competitivo.

En tanto si se logra tener a nuestros clientes satisfechos se obtendrá variados o múltiples. Entre ellas son: la satisfacción de los clientes genera a gran escala la comunicación asertiva, cuando divulgan su satisfacción de ellas hacia otros posibles clientes, permitiendo que en la organización se mantenga con un buen clima laboral, factor positivo para ella en mejorar su rentabilidad, ya que se logrará un trabajo en equipo entre los trabajadores, a su vez mejorará el indicador económico ya que el desempeño de la organización mejorará al incrementar sus clientes vendiéndoles “mas” a los clientes satisfechos.

Como podemos ver que existe una diferencia muy marcada entre las empresas de la competencia y la misma organización, porque no se cimienta en los mismos aspectos particularmente de comparación, si no en una ventaja competitiva.

El usuario y su satisfacción

Montenegro, L. (2018), sostiene en su trabajo de investigación que las personas o usuarios es el conjunto de individuos que buscan satisfacer necesidad de información, el cual este utiliza o usará algunos recursos o servicios de información para resguardarlas, en tal sentido se evidencia con claridad cuando los especialistas requieren de información como: planificar, innovar estrategias para suministrar recursos y servicios de información.

La S.U. involucra una experiencia racional o cognoscitiva, procedente del cotejo de la diversidad de expectativas que se tiene del producto o servicio, hasta su comportamiento; ya que está supeditada a diversos aspectos, entre ellas tenemos cultura, la moral, expectativas, como las expectativas, valores morales, culturales, insuficiencias o necesidades de los clientes, tanto así la misma organización sanitaria. Todos los elementos mencionados están condicionados ya que la satisfacción puede ser diferente para cada cliente,

estando en otras situaciones. Para la empresa el principal objetivo de los servicios saludables es cubrir las necesidades de sus clientes, al realizar un análisis de la información obtenida de la satisfacción, servirá como una herramienta de medición referente a la calidad de los servicios de la atención de salud.

En tanto, se puede decir que el servidor cumpla con un perfil de servicio al cliente en cuanto actitud, perseverancia en la atención, así también ser amigable, tanto así como tener responsabilidad, educación, cortes y sobre todo se debe considerar la apariencia del servidor ya que está muy vinculada con el correcto uso del uniforme delegada por la empresa, como pulcritud y todo referente a su personalidad y aspecto

Para el proceso de atención el servidor deberá brindar respuestas inmediatas que den solución a las preguntas del cliente o usuario, este debe ser muy preciso, coherente, respetuosos, tener un léxico apropiado, saber escuchar las interrogantes del cliente, brindándoles confianza de nuestro servicio o producto. Los clientes- usuario estarán satisfechos cuando estos servicios que se le brinda alcanzan más de sus expectativas y hasta incluso se exceden , logrando generar preferencias racionales, hasta incluso se logra un vínculo emocional , de tal modo que muchas veces se posicionan en las mentes de ellos las marcas del producto o servicio, hasta la misma empresa.

Debido a la constante evolución de las corrientes de la competitividad y globalización, la satisfacción del cliente se ha convertido en un punto muy fundamental de la gestión de la calidad, teniendo como soporte del éxito de cualquier empresa, la norma ISO 9001:2000, lo describe y fundamenta.

En su publicación **Infotep (2012)**, **afirma** que para llegar a la plena "Satisfacción del cliente/usuario" es fundamental que la empresa logre que sus productos o servicios puedan ganar un espacio permanente en la "mente" de los consumidores, tanto así también el segmento de su mercado. En tal sentido las empresas han entendido que uno de los objetivos principales es lograr cubrir o solucionar sus expectativas quedando satisfecho a sus clientes/usuario, por lo tanto así tendrá éxito y será competitiva la empresa.

Dimensiones de la satisfacción del usuario

Aspectos Tangibles. - viene a ser todo lo q el cliente pueda ver tocar en relación a los aspectos físicos de la empresa. Es decir, están todas vinculadas con las instalaciones, condiciones físicas, como equipos, higiene, confort, recurso humano calificado, materiales e insumos, etc. (Minsa, 2011).

Capacidad de Respuesta.- es la habilidad de brindar un servicio a los clientes con el fin de proveerles su atención de manera inmediata y oportuna adversa a una demanda, seguida de una pronta respuesta de calidad, considerando un tiempo prudente, tolerante y óptimo. (Minsa, 2011).

Empatía. - Es cuando una persona o el servidor tiene la capacidad de ponerse en el lugar de otra persona, entendiendo y a la vez entendiendo sus adecuadamente sus necesidades de la otra persona. (Minsa, 2011).

Fiabilidad. - Es el cumplimiento exitoso con el servicio ofrecido, capacidad de brindar algo a tiempo. (Minsa, 2011).

1.2. Justificación.

La investigación denominada: se justificó en describir la influencia del presupuesto público asignado al Comité Local de Administración Salud (CLAS) incide en la satisfacción del usuario de los servicios de salud del Centro de Salud Santa. Lo cual el estudio de cada variable permitirá realizar un diagnóstico situacional de la realidad, logrando detectar las falencias y fortalezas de la institución, con la finalidad de dar aportes de mejoras a los funcionarios de la misma institución, sobre el dar buen uso a los recursos asignados del presupuesto públicos que busca beneficiar a los usuarios de la población de Santa.

Se justifica teóricamente el estudio porque se obtendrá nuevas teorías y enfoques que permitirán a nuevos investigadores fundamentar las soluciones de los problemas que se suscitan en el mal manejo de los recursos del estado en beneficio de los usuarios, estas teorías darán garantías a los funcionarios que se encuentren en la búsqueda de mejorar la satisfacción de los usuarios, el cual también permitirá su planificación a futuro de un presupuesto asignado al CLAS.

Se justifica en la práctica ya que dichos resultados van a influir de manera positiva, para mejorar los modelos presupuestales ya establecidos, modificando los flujos predeterminados con lo que se tendría una mejor capacidad en la calidad de gasto y en la rendición de los bienes y servicios en tiempo real, de manera más ágil y oportuna. Con esto no solo se estaría influyendo en la satisfacción del usuario (Cliente interno/externo), si no también se estaría contribuyendo a la mejora de los procesos inherentes a los servicios de Salud Pública.

Finalmente, la investigación es trascendente porque ha permitido visualizar los altos y bajos del CLAS, en la adquisición, manejo, auditoría y control posterior del presupuesto asignado, así mismo es importante la investigación, en cuanto conociendo objetivamente la realidad del tema investigado se puede deducir la situación problemática de la empresa.

1.3. Problema

¿De qué manera la influencia del presupuesto público incide en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Santa – 2020?

1.4. Conceptuación y operacionalización de las variables-

4.1. Conceptualización de las variables.

a) Presupuesto Público:

Rodríguez, T. & Arturo, P. (2018), es una herramienta fundamental para manejar los recursos del Estado. Así también, se precisa y se organiza de manera anual las diferentes normas públicas que establecerán la mediación del Estado en la misma sociedad. El Presupuesto se encarga de como se distribuyen los recursos financieros que la misma sociedad hace transferencia al Estado mediante el sistema tributario.

b) Satisfacción del Usuario

Kaushal, S. (2016), define la S.U. externo en el sector de salud, a través como los usuarios se sienten al tener contacto con todos los que participan en la atención de su servicio, es decir como el usuario percibe el servicio cuando es atendido generando como consecuencia la percepción del alto o bajo grado de calidad del servicio, en tanto si su atención es positiva satisfactorio ya que

fue atendido con rapidez, con profesionalismo y asequibilidad en el momento de su atención dada.

4.2. Cuadro de operacionalización de las variables.

DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	
Se evaluará el manejo de los recursos públicos en el centro de salud Santa a través de sus dimensiones de los ingresos y los gastos de dicha entidad con un cuestionario de 14 ítems, con una escala valorativa respectivamente.	Ingresos	Asignación presupuestal	1. 2. 3. 4.
		Cuadro de necesidades	5. 6. 7. 8
	Gastos	Gastos de Gestión.	9. 10. 11.
		Gastos de Reposición	12. 13. 14.

DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Se podrá medir la percepción de los usuarios del centro de salud Santa a través de las dimensiones tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía con un cuestionario de 15 ítems, con su escala valorativa correspondiente.	Tangibilidad	Tecnología. Instalaciones. Abastecimiento. Cumple protocolos.	1. 2. 3. 4.
	Confiabilidad	Predisposición. Horarios. Atención eficiente. Calidad profesional.	5. 6. 7. 8.
	Capacidad de respuesta	Información. Atención personalizada. Trabajo en equipo. Amabilidad.	9. 10. 11. 12.
	EMPATIA	Priorización. Comprensión. Reconoce la urgencia.	13. 14. 15.

1.5. Hipótesis:

“La influencia del presupuesto público incide significativamente en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Santa – 2020”.

1.6. Objetivos

Objetivo general

1. Describir cómo la influencia del presupuesto público incide en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Santa – 2020.

Objetivos específicos.

- 1) Detallar el grado de influencia del Presupuesto Público en el Centro de Salud Santa, 2020.
- 2) Detallar el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Santa, 2020.
- 3) Explicar como el Presupuesto Público del 2020 asignado al Centro de Salud Santa incide en la satisfacción de los usuarios.

CAPITULO II

METODOLOGIA

2.1 Tipo y Diseño de investigación.

Tipo:

Nuestra investigación corresponde a una investigación básica de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva no experimental.

Hernández, R. et al (2014), indica que la investigación es cuantitativa, porque se hace uso de todos los datos recogidos y este es procesado de forma estadística comprobando la hipótesis planteada; es no experimental, porque no se hizo la manipulación de las variables en estudio; es decir, no se modificación o manipulan deliberadamente las variables. Es de corte transversal, porque el instrumento se aplica en un tiempo dado; con el propósito de describir las incidencias e interrelación en un momento dado de las variables para luego ser analizadas, es Descriptivo, porque se narran los hechos tal como se dieron.

Diseño

Es no experimental su diseño de tipo transversal, porque en ningún momento se hizo la manipulación de ninguna variable en estudio, se dice que es transversal ya que nuestra investigación fue realizada en un solo periodo de tiempo, es decir como tomar una foto.

Moreno, E. (2019), cuando cita a Kerlinger y Lee (2002), afirma que una investigación es no experimental cuando la indagación se realiza de manera empírica y sistémica, ya que el investigador no tiene facultad de las variables independientes, es decir no tiene control directo de ellas, porque actuaron en un tiempo determinado y estas no pueden ser manipuladas.

Población.

Por tener un número reducido de trabajadores se tendrá una población muestra, siendo los 43 trabajadores del centro de salud Santa.

Para tomar la encuesta a los usuarios se tuvo una población de 22.200.

Para **Niño, V. (2011)**, sostiene que para realizar una investigación, se tiene que dar detalles del objeto de estudio, es indispensable identificar la población, esta está constituida por la totalidad del objeto, mejor dicho, está conformado por

todos los componentes (personas, animales, objetos, sucesos, fenómenos, etc.) estos logran conformar el ámbito de estudio. Por ejemplo, población de maestros, alumnos, los crustáceos, universidades, etc. Es fundamental saber demarcar la población en un todo, tiempo y lugar.

Muestra:

Se aplicó el muestreo pirobalística simple a la población de 22 200 usuarios, cuya formula estadística es la siguiente.

N: Población de estudio = 22 200 contribuyentes

Para hallar el tamaño de la muestra de esta población de estudio se aplica esta fórmula.

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

n: tamaño de la muestra

Z: Parámetro estadístico que depende del Nivel de confianza al 95% = 1.96

e: error de estimación de la muestra = 0.05

P: probabilidad de éxito = 0.50

Q: probabilidad de fracaso = 0.50

Reemplazando estos valores en la fórmula

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 22200}{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 + (0.05)^2(22200 - 1)}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.50 * 0.50 * 22200}{3.8416 * 0.50 * 0.50 + (0.05)^2(22200 - 1)}$$

$$n = \frac{21320.88}{0.9604 + 0.0025 * (22199)}$$

$$n = \frac{21320.88}{0.9604 + 55.4975}$$

$$n = \frac{21320.88}{56.4579}$$

$$n = 377.64$$

Redondeando n= 378 usuarios se aplicará la encuesta.

2.2 Técnicas e instrumentos de investigación.

Técnica

Para la investigación se usó como técnica la encuesta a cada personal y los usuarios del centro de salud Santa.

Según **Navarro, E. et al (2017)**, “las técnicas son procesos que ayudan a abreviar, organiza, analizar los datos y como resultado se utiliza la información numéricamente obtenida de las variables que se midieron en una determinada investigación” (p.222).

Instrumento

El cuestionario fu el instrumento usado con el fin de obtener toda la información necesaria de la población-muestra en estudio; este instrumento de opciones diversas y de perceptibilidad, es una herramienta que midió a través de una escala Likert.

Para **López, P. y Fachelli, S. (2015)**, sostiene que “el cuestionario es un instrumento que tiene por objeto la recopilación de datos desde la población y/o muestra objeto de estudio, para lo cual no se requiere datos personales de los sujetos a quienes se aplica el instrumento” (p.14); concluyendo que los cuestionarios son anónimos

2.3 Procesamiento y análisis de la información

Con la información obtenida de los instrumentos utilizados, serán procesadas mediante tablas y gráficos estadísticos, a través del programa Excel Microsoft, lo cual permitirá hacer el análisis correspondiente de cada variable y su gran incidencia de ellas. También se hará uso del programa spss

CAPITULO III

RESULTADOS

ENCUESTA REALIZADO A PERSONAL DE CENTRO DE SALUD SANTA.

TABLA N°01

¿La asignación presupuestal con la que cuenta el CLAS Santa, está calificada?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo	11	26%
A veces de acuerdo	15	35%
De acuerdo	9	21%
Total de acuerdo	6	14%
TOTAL	43	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°01 nos dice que el 35% que a veces están de acuerdo con La asignación presupuestal con la que cuenta el CLAS Santa, está calificada, el 26% afirma que están en desacuerdo, 21% opina que están de acuerdo con la asignación presupuestal, el 14% coinciden que están total de acuerdo y un 4% están en total en desacuerdo.

TABLA N°02

¿Los incrementos en la asignación presupuestal con respecto al año anterior en el CLAS Santa, son óptimos?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	9	21%
En desacuerdo	12	28%
A veces de acuerdo	8	18%
De acuerdo	6	14%
Total de acuerdo	8	19%
TOTAL	43	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

La tabla N° 02 nos arroja que el 28% del personal están en desacuerdo que los incrementos en la asignación presupuestal con respecto al año anterior en el CLAS Santa, son óptimos, un 21% están en total en desacuerdo, 19% están en total de acuerdo, un 18% a veces están de acuerdo, el 19% están en total de acuerdo y 14% están de acuerdo,

TABLA N°03

¿Los gastos realizados para mejorar las condiciones de servicio del CLAS Santa, son usados correctamente?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	4	9%
En desacuerdo	5	12%
A veces de acuerdo	8	19%
De acuerdo	16	37%
Total de acuerdo	10	23%
TOTAL	35	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N° 03 resalta que el 37% están de acuerdo que los gastos realizados para mejorar las condiciones de servicio del CLAS Santa, son usados correctamente, el 23% están en total de acuerdo, 19% están en que a veces de acuerdo, 12% están en desacuerdo y el 9 % están en total en desacuerdo.

TABLA N°04

¿Los gastos realizados en infraestructura de los servicios del CLAS Santa, son justificados?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	16	37%
En desacuerdo	8	19%
A veces de acuerdo	5	11%
De acuerdo	6	14%
Total de acuerdo	8	19%
TOTAL	43	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N° 04 resalta que el 37% están en total en desacuerdo que los gastos realizados en infraestructura de los servicios del CLAS Santa, son justificados, 19% en desacuerdo, 19% que están en total de acuerdo ,14% en que están de acuerdo y el 11% en que a veces de acuerdo.

TABLA N°05

¿La distribución del cuadro de necesidades del CLAS Santa, está bien elaborado?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	15	35%
En desacuerdo	7	16%
A veces de acuerdo	4	9%
De acuerdo	9	21%
Total de acuerdo	8	19%
TOTAL	43	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°05 indica que el 35% están en total desacuerdo la distribución del cuadro de necesidades del CLAS Santa, está bien elaborado, 21% son las que están de acuerdo, el 19% son las que están en total de acuerdo ,16% están en desacuerdo y el 9% están a veces de acuerdo.

TABLA N°06

¿La formulación del cuadro de necesidades del CLAS Santa, es claro y preciso?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	5	12%
En desacuerdo	4	9%
A veces de acuerdo	12	28%
De acuerdo	10	23%
Total de acuerdo	12	28%
TOTAL	43	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°06 señala que el 28% son las personas que a veces se encuentran de acuerdo que la formulación del cuadro de necesidades del CLAS Santa, es claro y preciso, otro 28% son los que están en total de acuerdo, 23% son los encuestados que están de acuerdo, 12 % están en total en desacuerdo y el 9% están en desacuerdo.

TABLA N°07

¿Las compras de materiales según lo solicitado en el cuadro de necesidades del CLAS Santa, tienen un buen control de su destino?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	3	7%
En desacuerdo	2	5%
A veces de acuerdo	6	14%
De acuerdo	10	23%
Total de acuerdo	22	51%
TOTAL	43	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°07 concluye que el 51% son las personas que están en total acuerdo que las compras de materiales según lo solicitado en el cuadro de necesidades del CLAS Santa, tienen un buen control de su destino, el 23% está de acuerdo , el 14% opinan que a veces están de acuerdo, el 7% indican estar en total en desacuerdo, el 5% están en desacuerdo.

TABLA N°08

¿ Para la adquisición de los requerimientos del cuadro de necesidades del CLAS Santa, se cumple con los requisitos exigidos?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	2	5%
En desacuerdo	3	7%
A veces de acuerdo	9	21%
De acuerdo	11	25%
Total de acuerdo	18	42%
TOTAL	43	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°08 nos arroja que el 42% están en total en acuerdo Para la adquisición de los requerimientos del cuadro de necesidades del CLAS Santa, se cumple con los requisitos exigidos, el 25% está de acuerdo, 21% indican que a veces están de acuerdo, así como tenemos que el 7% están en desacuerdo y por último encontramos que el 5% están totalmente en desacuerdo.

TABLA N°09

¿Los gastos de gestión que se realiza en el CLAS Santa, son sustentados?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	15	35%
En desacuerdo	11	25%
A veces de acuerdo	9	21%
De acuerdo	5	12%
Total de acuerdo	3	7%
TOTAL	43	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°09 nos arroja que el 35% están totalmente en desacuerdo que los gastos de gestión que se realiza en el CLAS Santa, son sustentados, el 25% están en desacuerdo, 21% indican que a veces están de acuerdo, así como tenemos que el 12% están de acuerdo y por último encontramos que el 7% están en total de acuerdo.

TABLA N°10

¿La distribución en gastos de gestión en el CLAS Santa, son equitativos?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	13	30%
En desacuerdo	11	26%
A veces de acuerdo	10	23%
De acuerdo	6	14%
Total de acuerdo	3	7%
TOTAL	43	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°10 nos denota que el 30% de los encuestados están totalmente en desacuerdo que la distribución en gastos de gestión en el CLAS Santa, son equitativos, así como tal encontramos que el 26% están en desacuerdo, 23% son que a veces están de acuerdo, así como tenemos que el 14% están de acuerdo, el 7% están en total de acuerdo.

TABLA N°11

¿Los gastos de gestión han favorecido en el servicio adecuado del CLAS Santa?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	18	42%
En desacuerdo	12	27%
A veces de acuerdo	8	19%
De acuerdo	3	7%
Total de acuerdo	2	5%
TOTAL	43	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°11 nos expresa que el 42% están totalmente en desacuerdo que los gastos de gestión han favorecido en el servicio adecuado del CLAS Santa, así como tal encontramos que el 27% están en desacuerdo, 19% a veces están de acuerdo, el 7% está de acuerdo y por ultimo encontramos que el 5% están en total de acuerdo con.

TABLA N°12

¿Los gastos por reposición que se realizan en el CLAS Santa, son evaluados eficientemente?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	18	42%
En desacuerdo	12	28%
A veces de acuerdo	8	18%
De acuerdo	3	7%
Total de acuerdo	2	5%
TOTAL	43	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°12 nos arroja que el 42% de los encuestados están totalmente en desacuerdo ¿ Los gastos por reposición que se realizan en el CLAS Santa, son evaluados eficientemente, el 28% están en desacuerdo, 18% a veces están de acuerdo, así como tenemos que el 7% está de acuerdo y el 5% están en total de acuerdo.

TABLA N°13

¿Los gastos de reposición en el CLAS Santa, están sustentados de manera óptima?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	18	42%
En desacuerdo	16	37%
A veces de acuerdo	7	16%
De acuerdo	2	5%
Total de acuerdo	0	0%
TOTAL	43	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°13 nos arroja que el 42% de los encuestados están en total desacuerdo que los gastos de reposición en el CLAS Santa, están sustentados de manera óptima, el 37% están en desacuerdo, 16% a veces están de acuerdo, así como el 5% está de acuerdo.

TABLA N°14

¿Los gastos por reposición favorecen algún funcionario del CLAS Santa?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	20	47%
En desacuerdo	13	30%
A veces de acuerdo	10	23%
De acuerdo	0	0%
Total de acuerdo	0	0%
TOTAL	43	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°14 nos indica que el 47% de los encuestados están totalmente en desacuerdo que los gastos por reposición favorecen algún funcionario del CLAS Santa, el 30% están en desacuerdo, 23% a veces están de acuerdo.

ENCUESTA REALIZADA A USUARIOS DEL C. S. SANTA.

TABLA N°01

¿El personal cuenta con tecnología de apoyo moderno?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	226	60%
A veces de acuerdo	76	20%
De acuerdo	76	20%
Total de acuerdo	0	0%
TOTAL	378	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°01 nos dice que el 60% de los encuestados están en desacuerdo que el personal cuenta con tecnología de apoyo moderno, un 20% afirman que a veces están en de acuerdo, y el otro 20% están de acuerdo.

TABLA N°02

¿Presentan instalaciones físicas adecuadas y confortables?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	76	20%
A veces de acuerdo	226	60%
De acuerdo	76	20%
Total de acuerdo	0	0%
TOTAL	378	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°2 nos expresa que el 60% de los encuestados a veces están de acuerdo que presentan instalaciones físicas adecuadas y confortables, el 20% están en desacuerdo y el otro 20% están de acuerdo.

TABLA N°03

¿ Cuenta con adecuado abastecimiento de insumos?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	76	20%
A veces de acuerdo	226	60%
De acuerdo	76	20%
Total de acuerdo	0	0%
TOTAL	378	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°03 nos expresa que el 60% de los encuestados está a veces de acuerdo que el centro de salud cuenta con adecuado abastecimiento de insumos, el 20% indican estar en desacuerdo y el otro 20% manifiestan estar de acuerdo.

TABLA N°04

¿ El centro de salud Santa, cumple con los protocolos de COVID?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
A veces de acuerdo	0	0%
De acuerdo	226	60%
Total de acuerdo	152	40%
TOTAL	378	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°04 nos expresa que el 60% de los encuestados están en de acuerdo que el centro de salud Santa, cumple con los protocolos de COVID y el 40% restante de los encuestados están en total de acuerdo.

TABLA N°05

¿El personal muestra predisposición por solucionar problemas ?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	151	40%
A veces de acuerdo	151	40%
De acuerdo	76	20%
Total de acuerdo	0	0%
TOTAL	378	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°05 nos expresa que el 40% de los encuestados concuerda estar a veces de acuerdo que el personal muestra predisposición por solucionar problemas, otro 40% de los encuestados con el personal.

TABLA N°06

¿El personal se encuentra en los horarios establecidos?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	94	25%
A veces de acuerdo	189	50%
De acuerdo	94	25%
Total de acuerdo	0	0%
TOTAL	378	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

La tabla N° 06 nos expresa que el 50% de los encuestados a veces están de acuerdo que el personal se encuentra en los horarios establecidos, el 25% de los encuestados están en desacuerdo y el otro 25% restante están de acuerdo que el personal se encuentra en sus horarios.

TABLA N°07

¿El personal brinda atención eficiente?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	113	30%
A veces de acuerdo	152	40%
De acuerdo	113	30%
Total de acuerdo	0	0%
TOTAL	378	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°07 nos expresa que el 40% son que a veces están en de acuerdo que el personal brinda atención eficiente, el 30% de los encuestados están en desacuerdo y el otro 30% manifiestan estar de acuerdo.

TABLA N°08

¿Existe calidad profesional?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
A veces de acuerdo	226	60%
De acuerdo	152	40%
Total de acuerdo	0	0%
TOTAL	378	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

La tabla 16 nos expresa que el 60% de los encuestados indican estar a veces están de acuerdo que existe calidad profesional en el centro de salud Santa y el 40% restante de los encuestados manifiestan estar de acuerdo.

TABLA N°09

¿El personal brinda información clara y sencilla sobre los trámites a seguir para oportuna atención?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	75	20%
A veces de acuerdo	153	40%
De acuerdo	75	20%
Total de acuerdo	75	20%
TOTAL	378	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°09 nos expresa que el 40% de los encuestados a veces están de acuerdo que el personal brinda información clara y sencilla sobre los trámites a seguir para oportuna atención, el 20% de los encuestados están en desacuerdo, otro 20% están de acuerdo, y el el 20% de los encuestados restante indican estar en total de acuerdo.

TABLA N°10

¿El personal brinda atención personalizada al usuario?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	10	20%
En desacuerdo	10	40%
A veces de acuerdo	18	20%
De acuerdo	4	20%
Total de acuerdo	1	0%
TOTAL	43	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°10 nos expresa que el 40% afirman estar en desacuerdo que el personal brinda atención personalizada al usuario, el 20% de los encuestados están en total desacuerdo, el 20% están a veces de acuerdo, así como tenemos otro 20% están de acuerdo.

TABLA N°11

¿El personal muestra capacidad de trabajo en equipo para brindar un mejor servicio?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	151	40%
A veces de acuerdo	151	40%
De acuerdo	76	20%
Total de acuerdo	0	0%
TOTAL	378	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°11 nos expresa que el 40% de los encuestados están en desacuerdo que el personal muestra capacidad de trabajo en equipo para brindar un mejor, el 40% consignan que a veces están de acuerdo y el 20% están de acuerdo,

TABLA N°12

¿El personal es cordial y amable en la atención?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	152	40%
A veces de acuerdo	189	50%
De acuerdo	37	10%
Total de acuerdo	0	0%
TOTAL	378	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°12 nos expresa que el 40% de los encuestados están en desacuerdo que el personal muestra capacidad de trabajo en equipo para brindar un mejor, el 40% consignan que a veces están de acuerdo y el 20% están de acuerdo,

TABLA N°13

¿Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	76	20%
En desacuerdo	151	40%
A veces de acuerdo	151	40%
De acuerdo	0	0%
Total de acuerdo	0	0%
TOTAL	378	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°13 nos expresa que el 40% de los encuestados están en desacuerdo que se priorizan atención al usuario y evitan interrupciones, otro 40% consignan que a veces están de acuerdo y el 20% de los encuestados indican estar en total desacuerdo,

TABLA N°14

¿Comprenden las necesidades del usuario y se muestran dispuestos a ayudar oportunamente?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	4	0%
En desacuerdo	5	30%
A veces de acuerdo	8	40%
De acuerdo	16	30%
Total de acuerdo	10	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°14 nos expresa que el 40% de los encuestados indican estar a veces de acuerdo que el personal comprende las necesidades del usuario y se muestran dispuestos a ayudar oportunamente, el 30% consignan estar en desacuerdo y el 30% restante de los encuestados indican estar de acuerdo,

TABLA N°15

¿El personal prioriza su atención cuando sabe que es urgente?

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Total en desacuerdo	4	0%
En desacuerdo	5	40%
A veces de acuerdo	8	60%
De acuerdo	16	0%
Total de acuerdo	10	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

La tabla N°15 nos expresa que el 60% de los encuestados indican estar a veces de acuerdo que el personal prioriza su atención cuando sabe que es urgente, el 40% restante consignan estar en desacuerdo que el personal prioriza las atenciones urgentes.

CAPITULO IV
ANALISIS Y DISCUSION

Según a nuestra recopilación de la información obtenida del personal y el usuario del centro de salud santa, podremos sustentar nuestra hipótesis propuesta: “La influencia del presupuesto público incide significativamente en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Santa – 2020”, así también fundamentaremos los siguientes objetivos planteados.

- 1. Describir cómo la influencia del presupuesto público incide en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Santa – 2020**, nos basamos a los resultados obtenidos tal como se ve en la tabla N°1, el 35% del personal indica estar a veces de acuerdo que la asignación presupuestal con la que cuenta el CLAS Santa, está calificada, en La tabla N°05 el 35% de los encuestados indican estar en total desacuerdo que la distribución del cuadro de necesidades del CLAS Santa, está bien elaborado, estos resultados inciden en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Santa, tal como se puede ver en la tabla N°2, donde se encuestan a los usuarios, y un 60% indican que a veces están de acuerdo que el centro de salud Santa presentan instalaciones físicas adecuadas y confortables, mientras que en la tabla N°07 el 40% de los encuestados indican estar a veces de acuerdo que el personal brinda atención eficiente, tanto que en la tabla N°14 se observa que el 40% de los encuestados indican que veces están de acuerdo que el personal les comprenden las necesidades del usuario y se muestran dispuestos a ayudar oportunamente. Nos dice **Patiño, M. (2017)**, en su tesis arribó a las siguientes conclusiones: determinó que como instrumento el presupuesto por resultado tiene una significativa influencia efectiva en el entorno de una buena planificación y en su ejecución de ellas en la municipalidad de Medellín, en el cual permitió tener evidencias de los diferentes indicadores a nivel local y nacional. Para el proceso de la planificación municipal observó que está vinculado siempre en relación con las ejecuciones y estas si se cumplen mayormente de todos los casos, que desde un inicio tienen ya planificadas las metas que se propusieron desde los proyectos, presentaciones y planes. También Concordamos con **Quispe, M. (2017)** en su tesis. Llegó a las siguientes conclusiones: que los responsables de la Municipalidad, no da prioridad al presupuesto que se le asignó para gastos

que ayudarán a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, porque es notorio que las autoridades han descuidado a las carencias y problemas sociales que tiene los ciudadanos del distrito. El dinero que proviene del presupuesto la Municipalidad lo administran y estos en su mayoría se destinan a mejorar lo que es la Infraestructura Pública, que son conocidos como gastos de capital, sin embargo, estas inversiones, pero ello no ayuda a cambiar las condiciones de calidad de vida de los ciudadanos. Como sabemos, los presupuestos por resultados sirven para dar solución a las necesidades sociales de los ciudadanos del distrito, siempre y cuando sean con los programas presupuestales, considerando que es una herramienta del presupuesto por resultados.

Concordamos con el autor que los presupuestos públicos asignados para gastos en una organización del estado, deben mejorar las condiciones de calidad de vida para el mismo usuario, ya que deberán dar solución a sus necesidades. Es tan fundamental que la organización del estado priorice los gastos necesarios como infraestructura pública, logrando minimizar la insatisfacción de los usuarios del centro de salud Santa.

- 2. Detallar el grado de influencia del Presupuesto Público en el Centro de Salud Santa, 2020**, con los resultados obtenidos en las tablas siguientes, tal como podemos ver en la tabla N°02 donde un 28% del personal encuestado indican estar en desacuerdo que los incrementos en la asignación presupuestal con respecto al año anterior en el CLAS Santa, son óptimos, en la tabla N°08 el 42% de los encuestados manifiestan estar en total de acuerdo que la adquisición de los requerimientos del cuadro de necesidades del CLAS Santa, se cumple con los requisitos exigidos, en la tabla N°9 el 35% de los encuestados consignan estar en total desacuerdo que los gastos de gestión que se realiza en el CLAS Santa, son sustentados, mientras que en la tabla N°10 el 30% del personal indican estar en total desacuerdo que la distribución en gastos de gestión en el CLAS Santa, son equitativos y en la tabla N°13 el 42% encuestado afirman estar en total desacuerdo que los gastos de reposición en el CLAS Santa, están sustentados de manera óptima. Para **Rodríguez, T. & Arturo, P.**

(2018), es una herramienta fundamental para manejar los recursos del Estado. Así también, se precisa y se organiza anualmente las diferentes políticas públicas que establecerán la mediación del Estado en la misma sociedad. El Presupuesto se encarga de como se distribuyen los recursos financieros que la misma sociedad hace transferencia al Estado mediante el sistema de tributación. Por otro lado, **Pineda, E. (2019)**, en su tesis tuvo como finalidad determinar cómo influye el presupuesto por resultado en la calidad del gasto público en la UGEL N° 16, Barranca – 2017. (...), teniendo como resultados, que el 60% refiere que el presupuesto por resultado y la calidad del gasto público se encuentran en un nivel medio, de tal manera, es fundamental el mejoramiento de los presupuestos del gasto público, siempre que estén relacionados a los requerimientos de la población de estudiantes de la ciudad de Barranca. Otra conclusión final, fue que el presupuesto por resultado influye de manera significativa en la calidad del gasto público (chi cuadrada = 0,000), así también se encontró en las dimensiones Formulación estratégica y técnica presupuestal influyen en la calidad del gasto público en la UGEL N° 16, Barranca en el año 2017. Así también **Santacruz, H. & Garcia, R. (2018)**, en su tesis de presupuesto por resultados (P.R.) arribò a las siguientes conclusiones: P.R. se hizo un análisis a través de sus extensiones de sus variables estas tienen una influencia en la ejecución de los planes sociales (Seguridad Ciudadana y Residuos Sólidos) de la Municipalidad. La retribución presupuestal aplicada al presupuesto por resultados influye en los planes sociales de la Municipalidad. Así también el seguimiento del desempeño que se aplica al P.R. y tiene gran influencia en los planes sociales de la Municipalidad Distrital de San Sebastián – Cusco.

Concordamos con los autores ya que también es necesario que los presupuestos asignados tengan un buen control de ellos, el buen manejo o distribución, así también lograr ver las necesidades de los usuarios con el fin de mejorar los presupuestos cada año, todo según a las necesidades de los usuarios, el buen manejo de los presupuestos ayudará a brindar nuevos proyectos sociales.

3. Detallar el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Santa, 2020, nos basamos mediante los resultados de las diferentes tablas de las encuestas realizadas a los usuarios del centro de salud Santa, tal como se puede ver en la tabla N°1, cuando el 60% de los usuarios consignan estar en desacuerdo que el personal cuenta con tecnología de apoyo moderno, en la tabla N°04 se tiene que el 60% afirma estar de acuerdo que el centro de salud Santa, cumple con los protocolos de COVID, mientras que en la tabla N°05 el 40% de los usuarios indican estar en desacuerdo que el personal muestra predisposición por solucionar problemas, en tanto en la tabla N° 06 el 50% de los usuarios manifiestan estar a veces de acuerdo que el personal se encuentra en los horarios establecidos y por último, en la tabla N°12 se observa que el 50% de los usuarios opinan a veces estar de acuerdo que el personal es cordial y amable en la atención. Para **Kaushal, S. (2016)**, define la satisfacción del usuario externo en servicios de salud, a través como los usuarios se sienten al tener contacto con todos los que participan en la atención de su servicio, es decir como el usuario percibe el servicio cuando es atendido generando como consecuencia la percepción del alto o bajo grado de calidad del servicio, en tanto si su atención es positiva satisfactorio ya que fue atendido con rapidez, con profesionalismo y asequibilidad en el momento de su atención dada. En tanto **Mullisaca, B. (2017)**, en su tesis tuvo como objetivo, dar mecanismo o instrumento que brindará la información necesaria de sus falencias el cual estas puedan permitir su implementación de nuevas reglas, normas o estrategias con la finalidad de lograr mejorar la **satisfacción del usuario**, mejorando la calidad de vida de cada ciudadano. (...) también concluyó: con los resultados referente a la dimensión de fiabilidad, los resultados que se recogieron se ve superada a lo que espera el ciudadano de manera significativa, el cual es demostrado que el desempeño del personal está relacionada de manera positiva con la satisfacción del usuario externo. También se pudo observar que la respuesta de atención está vinculada de manera positiva con la satisfacción de los usuarios externos, por lo tanto, se demostró con los resultados de empatía, el punto donde se pueden ver las percepciones estas superan a las perspectivas

del usuario, el cual se muestra de esta manera la satisfacción en la calidad de servicio brindado. También se demuestra que los mecanismos que le dan funcionalidad son vinculados de manera positiva en la satisfacción del usuario externo, también quedó justificado en la información obtenida de los puntos tangibles, donde las expectativas superan las inquietudes del usuario, logrando alcanzar la calidad en el servicio que se brinda. Según **Romero, M. (2017)**, en su investigación arribó a las siguientes conclusiones: que la mayor parte del personal quienes ofrecen atención al usuario, no están calificados ya que no cumplen con el perfil del puesto, con la finalidad de dar la atención de los servicios con una calidad óptima, de tal manera que da origen a mejorar el nivel de grado de **insatisfacción de los usuarios**, de tal manera que da origen a la tener inseguridad repercutiendo proseguir en lo determinado. Tanto es así que da mención a la existencia de procesos de Gestión CAC, siendo los no adecuados y necesarios para esta forma de problemas, lo cual no permite mejorar o avanzar a mejorar la calidad de la atención del servicio en el usuario. El investigador afirma que al no brindar un servicio eficiente con calidad pues los ciudadanos tendrán descontento del servicio obtenido, quedando insatisfecho. Se recomienda al responsable de la coordinación del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca deberá informar al personal, sobre las diferentes Funciones básicas del CAC, con el fin de obtener un favorable clima institucional con el objeto de otorgar un eficiente servicio al usuario, en tanto también se deberá incentivar buenas prácticas de mejora permanente de los procesos.

Concordamos con los autores cuando nos dice en sus estudios que es necesario que el personal debe cumplir el perfil del puesto que ocupe , ya que de ello determinará la calidad del servicio que pueda brindar, si el el personal no es empático los autores nos dicen que habrá insatisfacción de los usuarios, nos dice también que es fundamental dar mejoras de nuevas prácticas y mejoras continuas.

4. Explicar como el Presupuesto Público del 2020 asignado al Centro de Salud Santa incide en la satisfacción de los usuarios, con los resultados obtenidos de las diferentes encuestas, tal como se puede ver en la tabla N° 04 cuando el 37% del personal indican estar en desacuerdo que los gastos realizados en infraestructura de los servicios del CLAS Santa, son justificados, en la tabla N°07 un 51% del personal encuestado opinan estar en totalmente de acuerdo que las compras de materiales según lo solicitado en el cuadro de necesidades del CLAS Santa, tienen un buen control de su destino, en la tabla N° 14 el 47% del personal manifiesta estar en desacuerdo que los gastos por reposición favorecen algún funcionario del CLAS Santa, estos resultados inciden significativamente en la satisfacción de los usuarios, tal como se ve en en la tabla N°09 que el 40% de los usuarios indican a veces estar de acuerdo que el personal brinda información clara y sencilla sobre los trámites a seguir para su oportuna atención y por último en la tabla N° 11, el 40% de los usuarios afirman estar a veces de acuerdo que el personal muestra capacidad de trabajo en equipo para brindar un mejor servicio. Por tanto **Patiño, K. (2018)**, en su estudio (...). Orienta al Ministerio Público, la implementación de un sistema de monitoreo y control del gasto de los presupuestos, ya que se sabe que en la realidad muchas veces el presupuesto asignado no está bien direccionados a sus requerimientos de necesidad de cada ciudad, perjudicando a una eficiente gestión en los gastos y realizar de manera óptima el trabajo. El Ministerio Público en Ucayali la manera de realizar, un eficaz control del presupuesto dado se realiza de diferentes formas, siempre y cuando se consideren los mecanismos de austeridad que pueden perfeccionar el manejo adecuado de los recursos económicos, en tal sentido que el personal no tengan que usar sus propios recursos para el cumplimiento de los objetivos de modo que los trabajadores no sientan que deben poner de sus recursos propios para cumplir con sus actividades. Al personal de la parte administrativa, deberán hacer uso de adecuados sistemas de comunicación, es decir que se lleve un mejor control de los problemas que se presentarán en los gastos del presupuesto y en el cumplimiento de sus actividades, de tal manera que los responsables de la

jefatura o jefes inmediatos den solución, permitiendo que el personal realice su trabajo motivado. En tanto **Gil, A. (2016)**, en su tesis tuvo como objetivo verificar la vinculación entre la G. A. y la satisfacción del usuario del hospital en investigación (...). en la información que se obtuvo, confirmó la existencia de la gran relación o vínculo entre el recurso humano, debidamente capacitado, también el trabajo en equipo y la contestación al usuario conjuntamente con la satisfacción al usuario en el área de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui. Esta investigación llegó a la conclusión, afirmando la existencia de vinculación entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario del área en estudio, en tal manera se confirma su gran relación al encontrar una correlación lineal de Pearson de $r = 0.911$

Se concuerda con los autores ya que es necesario un monitoreo de los gastos públicos ya que muchas veces no son destinados en su totalidad o no dan prioridad a la verdadera necesidad que tiene el usuario, también podemos confirmar que es necesario capacitar al personal e implementar las nuevas tecnologías que ayudan a mejorar los servicios, otro aspecto que también coincidimos que el personal o la institución debe trabajar en equipo para el logro de los objetivos.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. En cuanto nuestro primer objetivo general concluimos que la asignación presupuestal con la que cuenta el CLAS Santa, no está bien calificada, tal como se ve en la tabla N°1, cuando el 35% del personal indica estar a veces de acuerdo, en cuanto a la distribución del cuadro de necesidades del CLAS Santa, no está bien elaborado, tiene deficiencias tal como se ve en la tabla N°05 cuando el 35% de los encuestados indican estar en total desacuerdo, estos resultados inciden en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Santa, desmejorando los servicios que brindan, tal como se puede ver en la tabla N°2, donde se encuestan a los usuarios, y un 60% indican que a veces están de acuerdo que el centro de salud Santa presentan instalaciones físicas adecuadas y confortables, peor aún el personal no está brindando bien la atención ya que en la tabla N°07 el 40% de los encuestados indican estar a veces de acuerdo que el personal brinda atención eficiente, tanto es así que el personal que se encuentra en la atención directa no cumplen con el perfil del puesto, no son empáticos y tienen devoción a servir al usuario tal como lo muestra la tabla N°14 que el 40% de los encuestados indican que veces están de acuerdo que el personal les comprenden las necesidades del usuario y se muestran dispuestos a ayudar oportunamente.
2. Para nuestro primer objetivo específico concluimos en cuanto al presupuesto público los incrementos en la asignación presupuestal con respecto al año anterior en el CLAS Santa, no son óptimos tal como podemos ver en la tabla N°02 donde un 28% del personal encuestado indican estar en desacuerdo que, en la adquisición de los requerimientos del cuadro de necesidades del CLAS Santa, en el cumplimiento de los requisitos exigidos, no dan garantías del cumplimiento que por ley se exigen dichos requisitos, ya que existe un porcentaje bajo de estar de acuerdo, tal como se ve en la tabla N°08, de tan sólo el 42% indica estar de acuerdo y en cuanto a los gastos de gestión que se realiza

en el CLAS Santa, no están siendo bien sustentados ya que no hay un buen control, mientras que la distribución en gastos de gestión en el CLAS Santa, no son equitativos, esto se ve en la tabla N°10 cuando el 30% del personal indican estar en total desacuerdo que y en la tabla N°13 se puede ver el 42% encuestado afirman estar en total desacuerdo que los gastos de reposición en el CLAS Santa, están sustentados de manera óptima, podemos deducir con este resultado muy bajo, que el manejo de los presupuestos no están siendo bien administrados.

3. En cuanto a la satisfacción de los usuario del centro de salud Santa es notorio que está en un nivel bajo, ya que es notorio que el personal no cuenta tecnología de apoyo moderno, desmejorando el nivel de calidad de los servicios que brinda el centro de salud, tal como se puede ver en la tabla N°1, cuando el 60% de los usuarios lo afirma estar en desacuerdo, otro punto importante que el centro quiere priorizar es en cuanto al cumplimiento de los protocolo de Covid, no se da en su totalidad por que no hay una buena gestión de los, esto se ve en la tabla N°04 cuando el 60% afirma estar de acuerdo con el cumplimiento de los protocolos de COVID, la falta de compromiso y de un buen liderazgo no permite que los usuarios sean atendidos satisfactoriamente mientras, ya que un 40% de los usuarios indican estar en desacuerdo que el personal muestra predisposición por solucionar problemas ,tal como se ve en la tabla N°05 en tanto en la tabla N° 06, con los resultados obtenidos podemos afirmar de la falta de un buen nivel gerencial en las jefaturas del centro de salud ya que no existe ningún control sobre la calidad de servicio que brinda el personal, el personal no es consciente ni menos tiene un gran compromiso con su trabajo por que muchas veces el usuario manifiesta que a veces esta de acuerdo que el personal se encuentra en los horarios establecidos, tal como se ve en la tabla N°06 que el 50% de los usuarios lo manifiestan y por último la falta de cordialidad y empatía del personal no brinda los servicios con calidad, esto se refleja en la tabla N°12 .

4. En cuanto a la influencia del Presupuesto Público asignado al Centro de Salud Santa incide en la satisfacción de los usuarios, podemos concluir que los gastos realizados en infraestructura de los servicios del CLAS Santa, son justificados, esto refleja en tabla N° 04 cuando el 37% del personal indican estar en desacuerdo, en cuanto a las compras de materiales según lo solicitado en el cuadro de necesidades del CLAS Santa, no existe un buen control de su destino, haciéndose mal uso de los recursos públicos, ya que el porcentaje no es en su totalidad, sabemos si existe un buen manejo de gestión administrativa , pues los resultados de las encuestados serían más del 80%, esto se puede ver en la tabla N°07 cuando el 51% del personal encuestado opinan estar en totalmente de acuerdo, otro resultado bajo es en cuanto a los gastos por reposición favorecen algún funcionario del CLAS Santa, ya que un 47% indica estar en desacuerdo, tal como se ve en la tabla N° 14, estos resultados inciden significativamente en la satisfacción de los usuarios, ya que los usuarios indican a veces estar de acuerdo que el personal brinda información clara y sencilla sobre los trámites a seguir para su oportuna atención, tal como se ve en la tabla N°09 cuando lo afirma el 40% de los usuarios y por último, es muy notorio que el personal muestra capacidad de trabajo en equipo para brindar un mejor servicio, ya que muchas veces las diferentes áreas no responden a los trámites que se les solicita.

5.2. Recomendaciones

1. Que las unidades responsables, realicen anticipadamente una planificación con las demás áreas, para tener conocimiento de las necesidades de ellas mismas con el fin de tener asignado un presupuesto de sus requerimientos, logrando así tener toda la logística necesaria para el cumplimiento de los servicios de calidad y también cumplir en su totalidad con los protocolos de COVID. Verificar que el personal cumpla con el perfil de los puestos que ocupan. Se sugiere que garanticen el presupuesto con un control de rendición mensual y no semestral.
2. Hacer una evaluación de los periodos para la asignación de los presupuestos, teniendo en cuenta sus necesidades de mejora del centro de salud como infraestructura y logística, que el responsable del área haga cumplir los requisitos exigidos, con la finalidad que sean aceptados la solicitud para los incrementos del presupuesto, implementar un sistema de mejor control de los gastos por gestión, teniendo en cuenta que estos sean justos y equitativos, sancionar al funcionario que de viabilidad a tramites que no tengan buen sustento.
3. Asignar un presupuesto para capacitación del personal en cuanto atención al usuario y a las jefaturas para mantener un buen liderazgo, con el fin de crearles habilidades como empatía, servicio, comunicación efectiva a los usuarios, cuya finalidad es lograr que el personal tenga un compromiso de servicio con el centro de salud Santa, implementar un mejor sistema de control de permanencia y asistencia del personal con la finalidad que los usuarios encuentren al personal en sus horarios establecidos, así también se debe tener en cuenta que debe asignarse en el presupuesto para la compra de mobiliarios y equipos modernos para brindar un eficiente servicio.
4. Responsabilizar o dar sanciones a quien no lleve un riguroso control del destino de las compras de los materiales. Realizar una eficiente selección del personal

para cubrir los puestos según los perfiles que se necesiten, incentivar al personal con reconocimientos a su desempeño, realizar jornadas donde el personal pueda dar sugerencias de mejoras en los trámites o procesos en el servicio a los usuarios y que puedan comprometerse más con su trabajo, incentivar el trabajo en equipo. Si es necesario se debe cambiar a los jefes de áreas que no están llevando una buena gestión, realizar evaluaciones permanentes de logro de metas por cada área

CAPITULO VI
REFERENCIAS
BIBLIOGRAFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

Calva, J., & Villaseñor, I. (2009): Satisfacción de usuarios: La investigación sobre las necesidades de información. México: UNAM, CUIB.

Kaushal, S. K. (2016): Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services. SCMS Journal Of Indian Management. Indian: Indian Management.

Kotler, P.& Armstrong, G. (2013): Fundamentos del Marketing. 11vaEd.México: Prentice Hall.

Tesis o Revistas

Gil, A. (2016): Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016. (Tesis de maestría). Perú: Universidad César Vallejo.

López A. (2012): Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “dental satisfaction questionnaire”. (Tesis doctoral). España: Universidad de Valencia.

Ministerio de Economía y Finanzas (2010): Guía del presupuesto participativo en resultados. Lima, Dirección General del Presupuesto Público, Ministerio de Economía y Finanzas.

Montenegro, L. (2018): Opiniones De Satisfacción En Usuarios De Farmacias Y Boticas Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. – Chiclayo. Perú

Mullisaca, B. (2017): Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo del Área de Admisión del Hospital de Emergencias Villa El Salvador. (Tesis): Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú

Patiño, M. (2017): En su tesis titulada “Influencia del presupuesto por resultado en la calidad del gasto público del municipio de Medellín Colombia, Caso del sector de la vivienda, en el periodo 2008- 2016”. Colombia.

Patiño, K. (2018): Relación entre gestión presupuestal y satisfacción laboral en la percepción del personal administrativo, Quinta Fiscalía Provincial Corporativa de Coronel Portillo, 2018. Trujillo.Perù.

Payano, C. (2018): Gestión del presupuesto por resultados y su relación con la calidad del gasto público en la unidad ejecutora 004: Marina de Guerra del Perú. Universidad Ricardo Palma. Lima Perú.

Pineda, E. (2019): Presupuesto por Resultado y Calidad del Gasto Público en la UGEL N° 016, Barranca – 2017”, universidad nacional José faustino sánchez Carrión. Perú

Romero, M. P. (2016): Nivel De Satisfacción De Los Usuarios De Los Servicios Del Centro De Atención Al Ciudadano De La Municipalidad Provincial De Cajamarca - 2015. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias. Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.

Normas legales:

Decreto Legislativo N° 1440. 16 de setiembre de 2018. Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público. Esta norma pertenece al compendio Normatividad de la Oficina de Programación Multianual de Inversiones del Minjusdh.

Páginas web:

González, R. (2014): La calidad y la satisfacción del cliente en la hotelería Low Cost. Valladolid. Retrieved from <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/6001/1/TFGN.95.pdf>

Hernández, R. et al (2014): Metodología de la investigación. México, México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

INFOTEP. (2012). Estudio de satisfacción clientes externos: empresas y participantes de los centros tecnológicos y centros operativos del sistema (COS). Santo Domingo. Retrieved from http://www.infotep.gov.do/pdf_prog_form/est_sasext.pdf

López, P. y Fachelli, S. (2015): Metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona, España: Bellaterra <http://ddd.uab.cat/record/129382>

MINSA(2011):[cited 2014 Abril 8. Available from: 102 <http://web.minsal.cl/portal/url/item/c4034eddbc96ca6de0400101640159b8.pdf>.

Moreno, E. (2019). Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis. Obtenido de tesis-investigacion-cientifica.blogspot: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/>

Navarro, E., Jiménez, E., Rappoport, S. y Thoilliez, B. (2017): Fundamentos de la investigación y la innovación educativa. España, La Rioja: Unir. Recuperado

de: https://www.unir.net/wp-content/uploads/2017/04/Investigacion_innovacion.pdf

- Niño, V. (2011): Metodología de la investigación – Diseño y ejecución. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado de:
<http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/metodologia%20de%20la%20investigacion%20diseno%20y%20ejecucion.pdf>
- Quispe Apaza, M. (2017). Influencia del Presupuesto por Resultados y su Incidencia en la Gestión del Gasto de la Municipalidad Distrital de Atuncolla, Periodos 2013 –2014. Tesis de Licenciamiento, universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas Escuela profesional de Ciencias Contables,Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5250/Quispe_Apaza_Mariluz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivas, W. P. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Revista Cubana de Enfermería, 32(3). Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2016/cnf163f.pdf>
- Rodríguez, T., & Arturo, P. (2018). presupuesto publico. Obtenido de <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/5-Presupuesto-Publico.pdf>
- Sánchez, V. (2016). Calidad de atención y satisfacción del usuario. Universidad Científica del Perú. Retrieved from <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52743/1/cs-tit-sánchez-Calidad de atención.pdf>Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Santa Cruz, H. & García Cruz, R. (2018): Presupuesto por resultados y los proyectos sociales de la municipalidad distrital de San Sebastián – Cusco ejercicio 2017. Para optar al Título Profesional de Contador Público, Universidad Andina del Cusco, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Cusco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1878/1/Yussara_Rony_Tesis_bachiller_2018.pdf

CAPITULO VII

APENDICES Y ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	METODOLOGIA
Influencia del Presupuesto Público en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Santa – 2020.	¿De qué manera la influencia del presupuesto público incide en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Santa – 2020?	<p>Objetivo general</p> <p>1. Describir cómo la influencia del presupuesto público incide en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Santa – 2020.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>1 Determinar el grado de influencia del Presupuesto Público en el Centro de Salud Santa, 2020.</p> <p>2 Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Santa, 2020.</p> <p>3 Explicar como el Presupuesto Público del 2020 asignado al Centro de Salud Santa incide en la satisfacción de los usuarios.</p>	La influencia del presupuesto público incide significativamente en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Santa – 2020.	Presupuesto Público Y Satisfacción del Usuario	<p>Tipo: Descriptivo que corresponde a una Investigación básica de enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal</p> <p>Población muestral: 130 clientes del centro odontológico dental Pacifico</p> <p>Técnica: la encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE (1)

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
PRESUPUESTO PUBLICO	<p>Rodríguez, T. & Arturo, P. (2018), es una herramienta fundamental para manejar los recursos del Estado. Así también, se precisa y se organiza anualmente las diferentes políticas públicas que establecerán la mediación del Estado en la misma sociedad. El Presupuesto se encarga de como se distribuyen los recursos financieros que la misma sociedad hace transferencia al Estado mediante el sistema tributario.</p>	<p>Se evaluará el manejo de los recursos públicos en el centro de salud Santa a través de sus dimensiones de los ingresos y los gastos de dicha entidad con un cuestionario de 14 ítems, con una escala valorativa respectivamente.</p>	Ingresos	Asignación presupuestal	<p>1. ¿La asignación presupuestal con la que cuenta el CLAS Santa, está calificada?</p> <p>2. ¿Los incrementos en la asignación presupuestal con respecto al año anterior en el CLAS Santa, son óptimos?</p> <p>3. ¿Los gastos realizados para mejorar las condiciones de servicio del CLAS Santa, son usados correctamente?</p> <p>4. ¿Los gastos realizados en infraestructura de los servicios del CLAS Santa, son justificados?</p>
			Cuadro de necesidades	<p>5. ¿La distribución del cuadro de necesidades del CLAS Santa, está bien elaborado?</p> <p>6. ¿La formulación del cuadro de necesidades del CLAS Santa, es claro y preciso?</p> <p>7. ¿Las compras de materiales según lo solicitado en el cuadro de necesidades del CLAS Santa, tienen un buen control de su destino?</p> <p>8. ¿Para la adquisición de los requerimientos del cuadro de necesidades del CLAS Santa, se cumple con los requisitos exigidos</p>	
			Gastos	Gastos de Gestión.	<p>9. ¿Los gastos de gestión que se realiza en el CLAS Santa, son sustentados?</p> <p>10. ¿La distribución en gastos de gestión en el CLAS Santa, son equitativos?</p> <p>11. ¿Los gastos de gestión han favorecido en el servicio adecuado del CLAS Santa?</p>
			Gastos de Reposición	<p>12. ¿Los gastos por reposición que se realizan en el CLAS Santa, son evaluados?</p> <p>13. ¿Los gastos de reposición en el CLAS Santa, están sustentados de manera óptima?</p> <p>14. ¿Los gastos por reposición favorecen algún funcionario del CLAS Santa?</p>	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE (2)

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	<p>Kaushal, S. (2016), define la satisfacción del usuario externo en servicios de salud, a través como los usuarios se sienten al tener contacto con todos los que participan en la atención de su servicio, es decir como el usuario percibe el servicio cuando es atendido generando como consecuencia la percepción del alto o bajo grado de calidad del servicio, en tanto si su atención es positiva satisfactorio ya que fue atendido con rapidez, con profesionalismo y asequibilidad en el momento de su atención dada.</p>	<p>Se podrá medir la percepción de los usuarios del centro de salud Santa a través de las dimensiones tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía con un cuestionario de 15 ítems, con su escala valorativa correspondiente.</p>	Tangibilidad	<p>Tecnología. Instalaciones. Abastecimiento. Cumple protocolos.</p>	<p>1.¿ El personal cuenta con tecnología de apoyo moderno? 2.¿ Presentan instalaciones físicas adecuadas y confortables? 3.¿ Cuenta con adecuado abastecimiento de insumos? 4.¿ El CLAS Santa, cumple con los protocolos de CO?</p>
			Confiabilidad	<p>Predisposición. Horarios. Atención eficiente. Calidad profesional.</p>	<p>5.¿ El personal muestra predisposición por solucionar problemas ¿ 6.¿ El personal se encuentra en los horarios establecidos? 7.¿ El personal brinda atención eficiente? 8.¿ Existe calidad profesional?</p>
			Capacidad de respuesta	<p>Información. Atención personalizada. Trabajo en equipo. Amabilidad.</p>	<p>9.¿ El personal brinda información clara y sencilla sobre los trámites a seguir para oportuna atención? 10.¿ El personal brinda atención personalizada al usuario? 11.¿ El personal muestra capacidad de trabajo en equipo para brindar un mejor servicio? 12.¿ El personal es cordial y amable en la atención?</p>
			EMPATIA	<p>Priorización. Comprensión. Reconoce la urgencia.</p>	<p>13.¿ Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones? 14.¿ Comprenden las necesidades del usuario y se muestran dispuestos a ayudar oportunamente? 15.¿ El personal prioriza su atención cuando sabe que es urgente?</p>

CUESTIONARIO PARA PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD SANTA

Instrucciones:

Le agradecemos de antemano su gentil colaboración y le solicitamos, por favor, se sirva leer cuidadosamente las afirmaciones que aparecen en la línea, para comparar y determinar en qué medida, estas afirmaciones resultan ser coincidentes o iguales a la participación que tiene en alguno de los procesos presupuestarios indicados posteriormente. El cuestionario presenta una tabla de medición con cinco categorías desde “1” hasta “5”; marque con una X o un círculo en “1” está totalmente en desacuerdo y marque “5” si está totalmente de acuerdo. De acuerdo a cada pregunta del cuestionario.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	A veces de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Edad: _____ Sexo: F _____ M _____ (Marca con X o círculo)

DIMENSIÓN 1: Asignación Presupuestal					
1. ¿La asignación presupuestal con la que cuenta el CLAS Santa, está calificada?	1	2	3	4	5
2. ¿Los incrementos en la asignación presupuestal con respecto al año anterior en el CLAS Santa, son óptimos?	1	2	3	4	5
3. ¿Los gastos realizados para mejorar las condiciones de servicio del CLAS Santa, son usados correctamente?	1	2	3	4	5
4. ¿Los gastos realizados en infraestructura de los servicios del CLAS Santa, son justificados?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN II: Cuadro de necesidades					
5. ¿La distribución del cuadro de necesidades del CLAS Santa, está bien elaborado?	1	2	3	4	5
6. ¿La formulación del cuadro de necesidades del CLAS Santa, es claro y preciso?	1	2	3	4	5
7. ¿Las compras de materiales según lo solicitado en el cuadro de necesidades del CLAS Santa, tienen un buen control de su destino?	1	2	3	4	5
8. Para la adquisición de los requerimientos del cuadro de necesidades del CLAS Santa, se cumple con los requisitos exigidos	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN III: Gastos de gestión					
9. ¿Los gastos de gestión que se realiza en el CLAS Santa, son sustentados?	1	2	3	4	5
10. ¿La distribución en gastos de gestión en el CLAS Santa, son equitativos?	1	2	3	4	5
11. ¿Los gastos de gestión han favorecido en el servicio adecuado del CLAS Santa?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN IV: Gastos de reposición					
12. ¿ Los gastos por reposición que se realizan en el CLAS Santa, son evaluados?	1	2	3	4	5
13. ¿Los gastos de reposición en el CLAS Santa, están sustentados de manera óptima?	1	2	3	4	5
14. ¿Los gastos por reposición favorecen algún funcionario del CLAS Santa?	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO PARA USUARIOS

Instrucciones:

Le agradecemos de antemano su gentil colaboración y le solicitamos, por favor, se sirva leer cuidadosamente las afirmaciones que aparecen en la línea, para comparar y determinar en qué medida, estas afirmaciones resultan ser coincidentes o iguales a la participación que tiene en alguno de los procesos presupuestarios indicados posteriormente. El cuestionario presenta una tabla de medición con cinco categorías desde “1” hasta “5”; marque con una X o un círculo en “1” está totalmente en desacuerdo y marque “5” si está totalmente de acuerdo. De acuerdo a cada pregunta del cuestionario.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	A veces de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Edad: _____ Sexo: F _____ M _____ (Marca con X o círculo)

DIMENSIÓN I: Tangibilidad					
1.¿ El personal cuenta con tecnología de apoyo moderno?	1	2	3	4	5
2.¿ Presentan instalaciones físicas adecuadas y confortables?	1	2	3	4	5
3.¿ Cuenta con adecuado abastecimiento de insumos?	1	2	3	4	5
4.¿ El CLAS Santa, cumple con los protocolos de COVID?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN II: Confiabilidad					
5.¿ El personal muestra predisposición por solucionar problemas ¿	1	2	3	4	5
6.¿ El personal se encuentra en los horarios establecidos?	1	2	3	4	5
7.¿ El personal brinda atención eficiente?	1	2	3	4	5
8.¿ Existe calidad profesional?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN III: Capacidad de respuesta					
9.¿ El personal brinda información clara y sencilla sobre los trámites a seguir para oportuna atención?	1	2	3	4	5
10.¿ El personal brinda atención personalizada al usuario?	1	2	3	4	5
11.¿ El personal muestra capacidad de trabajo en equipo para brindar un mejor servicio?					
12.¿ El personal es cordial y amable en la atención?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN IV: Empatía					
13.¿ Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones?	1	2	3	4	5
14.¿ Comprenden las necesidades del usuario y se muestran dispuestos a ayudar oportunamente?	1	2	3	4	5
15.¿ El personal prioriza su atención cuando sabe que es urgente?	1	2	3	4	5