

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO
SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD



**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de
admisión del Hospital PNP Augusto B. Leguía 2018.**

Tesis para obtener el Grado de Doctor en Gestión en salud.

Autora:

Maldonado Alvarez, Silvia Angélica

Asesora:

Ramos Cevallos, Norma Julia

Huacho – Perú

2020

PALABRAS CLAVE

Tema	Calidad de servicio y satisfacción del usuario
Especialidad	Doctorado en Gestión en Salud.

KEYWORD

Theme	Quality of service and user satisfaction
Specialty	Health Management

PALAVRAS CHAVES

Assunto	Qualidade de serviço e satisfação do usuário
Especialidade	Gestão de saúde

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Línea de investigación	Desarrollo de modelos de gestión en la atención de Salud.
Área	Ciencias Médicas y de Salud.
Sub área	Ciencias de la Salud.
Disciplina	Políticas de Salud y Servicios.
Sub - líneas o Campos de Investigación	Generación de evidencias para sustentación y propuestas de políticas en salud de la población objetivo.

TITULO

Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Admisión del Hospital
PNP Augusto B. Leguía 2018.

TITLE

Quality of Service and User Satisfaction in the Admission Service of the PNP Augusto
B. Leguía Hospital 2018.

TITULO

Qualidade de serviço e satisfação do usuário no serviço de internação do Hospital
Augusto B. Leguía do PNP 2018.

RESUMEN

El propósito fue establecer los determinantes alto índice de quejas de la excelencia del cuidado y el nivel de complacencia que permitan establecer soluciones idóneas en cada caso específico, la finalidad fue determinar la correlación entre calidad de servicio y nivel de satisfacción, la metodología fue descriptiva correlacional no experimental transversal, enfoque cuali – cuantitativo, en 80 usuarios, a través de la encuesta SERQUAL para calidad de servicio y el cuestionario SUCE para satisfacción del usuario, se aplicó Tau b de Kendall como estadístico de prueba a un margen de error del 5% (0.05). Resultados, existe una asociación expresiva buena la cualidad de servicio en la dimensión tangible en Tau b de Kendall 0,784; existe una asociación significativa buena entre la cualidad de servicio en la magnitud fiabilidad y empatía en Tau b de Kendall 0,630 y 0.704; existe una asociación significativa moderada la calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta y seguridad en Tau b de Kendall 0,532 y 0.552 y la satisfacción del usuario. Conclusión, evidencia una asociación global significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, establecido por la Tau b de Kendall, en un valor de 0.881 y una significancia de ,000 que evidencia estadísticamente una relación altamente significativa en los clientes del servicio de admisión del Hospital PNP Augusto B. Leguía 2018.

ABSTRACT

The purpose was to establish the determinants of the high rate of complaints of the excellence of care and the level of complacency that allow the establishment of suitable solutions in each specific case, the purpose was to determine the correlation between the quality of service and the level of satisfaction, the methodology was descriptive correlational non-experimental cross-sectional, quali-quantitative approach, in 80 users, through the SERQUAL survey for service quality and the SUCE questionnaire for user satisfaction, Kendall's Tau b was applied as a test statistic with a margin of error of 5% (0.05). Results, there is a good expressive association for the quality of service in the tangible dimension in Kendall's Tau b 0.784; there is a good significant association between the quality of service in the magnitude of reliability and empathy in Kendall's Tau b 0.630 and 0.704; There is a moderately significant association between the quality of service in the dimension of response capacity and safety in Kendall's Tau b 0.532 and 0.552 and user satisfaction. Conclusion shows a significant global association between service quality and user satisfaction, established by Kendall's Tau b, at a value of 0.881 and a significance of .000 that statistically shows a highly significant relationship in customers of the service of admission of the PNP Augusto B. Leguía Hospital 2018.

RESUMO

O objetivo foi estabelecer os determinantes do elevado índice de reclamações da excelência do atendimento e do nível de complacência que permitem estabelecer soluções adequadas a cada caso específico, o objetivo foi determinar a correlação entre a qualidade do serviço e o nível de satisfação, a metodologia foi descritivo correlacional não experimental transversal, qualitativo - abordagem quantitativa, em 80 usuários, por meio da pesquisa SERQUAL de qualidade do serviço e do questionário SUCE de satisfação do usuário, o Tau b de Kendall foi aplicado como teste estatístico com margem de erro de 5% (0,05). Resultados, há uma associação expressiva uma boa para a qualidade do serviço na dimensão tangível no Tau b 0,784 de Kendall; existe uma boa associação significativa entre a qualidade do serviço na magnitude da confiabilidade e empatia em Kendall's Tau b 0,630 e 0,704; Há uma associação moderadamente significativa entre a qualidade do serviço na dimensão capacidade de resposta e segurança no Tau b de Kendall 0,532 e 0,552 e a satisfação do usuário. Conclusão, mostra uma associação global significativa entre a qualidade do serviço e a satisfação do usuário, estabelecida pelo Tau b de Kendall, em um valor de 0,881 e uma significância de 0,000, o que estatisticamente mostra uma relação altamente significativa nos clientes do serviço de admissão ao Hospital PNP Augusto B. Leguía 2018.

ÍNDICE

PALABRAS CLAVE	i
TITULO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT.....	iv
RESUMO.....	v
ÍNDICE.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1. Antecedentes y fundamentación científica.....	1
2. Justificación de la investigación.....	23
3. Problema de investigación.....	24
4. Conceptuación y operacionalización de las variables	28
5. Hipótesis.....	34
6. Objetivos.....	34
II. METODOLOGÍA	35
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	35
2.2 Población y muestra	36
2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos	36
2.4 Procesamiento y análisis de la información	37
III. RESULTADOS	38
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	44
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
5.1 Conclusiones.....	48
5.2 Recomendaciones	49
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
VII. APÉNDICES Y ANEXOS.....	53
Anexo 01. Matriz de Consistencia Lógica	54
Anexo 02. Matriz de Consistencia Metodológica	56

Anexo 03. Matriz Conceptual y Operacional	57
Anexo N° 4 Cuestionario Calidad de servicio	61
Anexo N° 5 Cuestionario Satisfacción del Usuario	63
Anexo N° 6 Propuesta de intervención científica	65

I. INTRODUCCIÓN

La calidad, se muestra después de realizar una comparación de la atención que esperamos con la recibida después de la atención, existen factores condicionantes siendo una de los principales que la atención de la salud y los cuidados son heterogéneos asociada al tipo de atención que piensa y desea recibir y la posteriormente recibió el producto o servicio desde su perspectiva; asimismo, podemos afirmar que hablar de calidad no existe un parámetro exacto y único todo es netamente relativo y nada es absoluto, por lo tanto, las organizaciones sanitarias deben implantar estrategias basadas en las necesidades y requerimientos de los usuarios con el empeño de contribuir a la complacencia del consumidor. (Pérez, 2018).

1. Antecedentes y fundamentación científica

De la búsqueda virtual y presencial de estudios relacionados con el tema de investigación, se analizó y se priorizó según importancia.

1.1. Antecedentes

Pérez (2018), en su trabajo científico titulado: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018, el objetivo fue establecer la conveniencia entre la calidad de servicio y complacencia del cliente, la metodología usada fue no experimental básica, descriptiva correlacional cuantitativa transversal, en una muestra de 109 clientes, se usó un cuestionario validado por pericia de especialistas y la veracidad a través del alfa de Cronbach con valor de 0,837 para su primera variable y el valor de 0,846 para la segunda variable. Los resultados encontrados evidencian una fuerte asociación y significancia entre los aspectos materiales, la credibilidad, la competencia demostrada, estabilidad y simpatía con la complacencia del cliente. Se concluye, se encuentra relación fuerte

y elocuente entre la distinción de servicio y la conformidad del consumidor evidenciado en una asociación rho Spearman =, 750 y un valor $p = 0,000$ inferior al nivel $\alpha = 0,05$.

Huancollo (2018), realizó un trabajo científico titulado: Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco –Huancané– Puno, 2017, el objetivo fue precisar la influencia entre cualidad de asistencia y respuesta de sus usuarios. Usando una metodología descriptiva correlacional, no experimental, transversal, con una muestra de 374 servidores. Encontró como resultados un nivel medio de la calidad demostrado por el 94.3% en sus dimensiones empatía, confianza y atención oportuna, asimismo, se evidencia aceptable en cuanto a la satisfacción en un 95.19%. concluyendo que, hay una influencia significativa media y positiva entre la cualidad de la asistencia y contentamiento de los servidores.

Araujo (2018), en su propuesta científica titulada: Percepción de Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos de Planificación Familiar del Centro de Salud Masisea – Pucallpa, Perú, 2018, propuso el objetivo analítico para precisar el nivel de satisfacción o insatisfacción. La metodología utilizada fue mediante el método deductivo estudio no experimental descriptivo transversal, aplicado a 60 clientes. Resultados, encuentra evidencias de buena asociación entre la apreciación de la cualidad de atención y complacencia del usuario; igualmente encuentra un alto nivel aceptabilidad referente a la cualidad de atención en su dimensión de control natal, en cuanto a satisfacción del paciente, encuentra un nivel de alto a muy alto. Conclusión, si el procedimiento de planificación se estructura de manera adecuada la satisfacción será buena entonces habrá una asociación positiva alta con percepción de la calidad cliente.

Marín (2017), efectuó un trabajo científico titulado: Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero a marzo 2017, el propósito fue diferenciar la cualidad del cuidado y nivel de complacencia. La metodología fue un trabajo método ex-post-

facto no experimental transversal descriptivo correlacional observacional, prospectivo; la muestra alcanzo el 10% de la población obtenida a través de la prueba no probabilística, mediante instrumento SERVQUAL. Resultados, las mayores respuestas de satisfacción corresponde a las dimensiones capacidad de respuesta en un 81.8% de satisfacción y la dimensión aspectos tangibles en 69.4%; las dimensiones que evidencia menor satisfacción se encuentran en un 37.5% en la magnitud de la credibilidad, el 30.6% la dimensión de aspectos perceptible. Conclusión, existe asociación con cualidad de aplicación de atención y la satisfacción del usuario, alcanzado un nivel de asociación mediana e insatisfacción. Infantes (2017), en su trabajo de Investigación titulada: *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III de Iquitos 2016*, la finalidad fue valorar los divisores relacionados a la calidad retribuida. Metodología, estudio descriptivo no experimental transversal, muestra de 305 usuario, mediante encuesta modificada SERVQUAL. Resultados, se encontró un 72.9% de satisfacción global en la población de estudio, sobresaliendo la credibilidad, capacidad de respuesta, convicción y simpatía. Conclusión, existe un alto nivel de aceptación de la calidad y la satisfacción global percibida fue alta.

Orozco (2017), en su propuesta de investigación titulada: *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños*". Managua, Nicaragua, el objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad. Metodología, estudio descriptivo método no experimental ce corte transversal, en 364 clientes como muestra de estudio, usando el modelo SERVQUAL. Resultado, se encuentra un equilibrio entre cuatro categorías de edades, las brechas por dimensión encontradas fueron, en los bienes tangibles fue de 0.08, en la confiabilidad encontraron -0.32, referente a la responsabilidad fue -0.35, seguridad -0.23, en cuanto a la empatía fue -0.32 Conclusión: al seleccionar y clasificar dimensiones, la cualidad atención del servicio, la magnificación con la brecha que se muestra

más lejana a cero fue la dimensión fidedigna y las más próxima a cero se encuentran bienes perceptible; el resultado del indicador de la cualidad, de acuerdo a las sensaciones y perspectivas, alcanzan estándares de cumplimiento moderado.

Ramírez (2015), en su investigación titulada: Identificar relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Hospital Hugo Pesce Pescetto - Andahuaylas - Perú”, su finalidad fue precisar la correlación existente sobre la cualidad de atención y la complacencia del cliente. La metodología utilizada fue descriptiva correlacional con enfoque cuantitativo, en una muestra de 71 clientes externos aplicada mediante una encuesta de calidad y satisfacción conformada por 46 reactivos valorados en escala de Likert, la aprobación y veracidad del instrumento utilizado fue el coeficiente de Alfa de Cronbach, se obtuvo 0.805 para la cualidad y de 0.887 para el contentamiento del cliente. Los resultados muestran una asociación significativa baja entre la cualidad de atención y satisfacción del usuario mediante el factor de relación de Spearman con 0,259 como valor. Llega a concluir de manera global que existe una satisfacción regular en las dimensiones del entorno y la magnitud humana de la cualidad de cuidado de salud con el contento del consumidor.

Huerta (2015), En su investigación científica titulado: Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en tópico de medicina de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015, el Objetivo fue precisar su grado de complacencia de sus clientes. Aplicando una metodología descriptiva, no experimental cualitativa transversal, a través de muestreo por conveniencia conformada por 77 personas clientes y familiares, se hizo uso del instrumento SERVPERF. Encontramos resultados que evidencian más del 80% que van desde la calificación de insatisfechos y extraordinariamente no satisfechos en las magnitudes de credibilidad, garantía, simpatía, y bienes palpables Conclusión, existe un 92.2% de usuarios con un grado de satisfacción global. Respecto a su atención, los servicios que muestran alta insatisfacción son las áreas de caja, área de admisión y área de laboratorio de emergencia, referente al como el trato de los trabajadores de

emergencia, el mantenimiento.

Aragón (2015), En su estudio titulado: Calidad de cuidado, enfermero y nivel de satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2015". Su objetivo fue precisar la asociación de calidad de profesional de enfermería frente al cuidado del paciente y el grado de complacencia del paciente del servicio, la metodología implementada fue no experimental descriptiva correlacional, en una muestra de 25 usuarios, se aplicó para la recolección de datos fue el uso de una entrevista. Entre sus resultados el 53.3% de los usuarios evidencian un nivel medio de complacencia, el 40.0% presenta satisfacción baja, solo el 6.7% tienen una satisfacción alta; respecto a calidad de cuidado profesional enfermero, el 70% percibió una calidad de cuidado medio, y 20% un nivel alto. Conclusiones, se muestran una asociación significativa entre la calidad del cuidado enfermero y la complacencia del cliente, se alcanza un nivel medio en las dimensiones del cuidado en las dimensiones técnica y científica.

Montiel y Sánchez (2014), desarrollaron un trabajo científico titulado: Propuesta para Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia - Costa Rica. El objetivo fue delinear una herramienta que permita cuantificar la calidad del cuidado para la determinar una acertada e idónea decisión. La metodología descriptiva cuantitativa, fue a través de un trabajo de campo, la muestra fueron 35 pacientes. Resultados facilitó establecer los componentes centrales de gestión enfocados en el usuario referente a la percepción de calidad y a factores que se presentaron en lograr la satisfacción y calidad del servicio, Conclusiones, se preció la asociación entre calidad, satisfacción, imagen, confianza en el ámbito del servicio de urgencias, dando surgimiento a la planificación de estrategias de mejora continua.

Santana, Bauer, Minamisava, Queiroz y Gomes (2014), en su investigación titulado: Quality of Nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching Hospital. El propósito fue valorar la calidad de los cuidados del profesional de enfermería,

la complacencia de los usuarios y su asociación. La metodología descriptiva, no experimental transversal, muestra de 275 pacientes. Resultados, se evidencian referente a los cuidados de enfermería seguros los cuidados de higiene y comodidad física; nutrición e hidratación; se alcanza satisfacción en los dominios evaluados a las características brindadas a nivel técnico y desempeño profesional, confianza y educativo y los demás cuidados con valorados como deficientes e inseguros. Conclusión, se encuentra un elevado nivel de complacencia de los pacientes a pesar de existir una deficientes calidad en los cuidados de enfermería.

Pedraza, Verástegui y Gonzáles (2014). Trabajo de investigación: Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: caso ABC. Tamaulipas, México. El propósito fue establecer los factores decisivo en la calidad del cuidado del servicio sanitario. La metodología establecida fue cualitativa, muestra de 120 servidores voluntarios, se determinó la confiabilidad por Alpha de Cronbach, mediado por un análisis factorial exploratorio identificándose cinco factores determinantes de la calidad. Resultados, la sensación de la calidad por los clientes fue buena en cuatro factores, atención al usuario y correspondencia, efectividad y conveniencia; sin embargo, la capacidad de respuesta obtuvo una calificación baja. Conclusión, a pesar de poseer una certificación de cumplimiento de estándares internacionales con considerables reconocimientos por su desempeño, se evidencian niveles bajos determinadas áreas que requieren ser fortalecidas.

Castillo, Villarreal, Olivera, Pinzón y Carrascal (2014), en su trabajo científico titulado: Satisfacción de usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Públicas y factores asociados de Cartagena, Colombia. La finalidad fue determinar los factores relacionados a la complacencia. La metodología utilizada de tipo analítico, en 712 mujeres embarazadas de bajo riesgo. Se encontraron en sus resultados la edad promedio fue 23 años en las gestantes. El 84% (598) se mostraron satisfechas en la atención recibida, entre los factores principales concomitante con la complacencia, el buen trato y proceder de urbanidad. Conclusión: las gestantes muestran una percepción buena de la atención y correspondencia interpersonal que

contribuyen a la adherencia del cuidado prenatal asociada a la calidad de atención de salud.

1.2. Fundamentación científica

Las preguntas formuladas se formularon de acuerdo a la información especializada y fundamento teórico, hemos considerado caracterizar con la finalidad de especificar las dimensiones conceptuales y operacionales, previamente se efectuó una búsqueda bibliográfica física y electrónica, precisando las siguientes bases teóricas relacionados al estudio desarrollado.

1.2.1 Calidad de servicio

La cualidad se define como la magnitud de una serie de actividades peculiares inmersos e intrínsecos para cumplir con los requisitos, entendemos por requisito a la privación o perspectiva, consecuentemente sobreentendida e indispensable, que faciliten determinar las necesidades de los consumidores a través de las estrategias que direccionen contribuir a mejorar el comportamiento del consumidor como producto de administrar y gestionar los procesos establecidos para para satisfacer de los usuarios. Según, Deming, sostienen que cualidad, es explicitar las carencias que requieren los consumidores en sus peculiaridades que se puedan evaluar, como un producto diseñado y elaborado para valorar la complacencia de los clientes pagarán, generado en un valor agregado. Por otro lado, Juran, expresa la cualidad es la adecuación de la utilización conceptual aplicable a todos los bienes y servicios que el usuario reconoce como beneficio. (Pérez, 2018).

La importancia y apreciación de la cualidad del cuidado y atención es netamente cualitativa que, para las instituciones sanitarias es articular sus beneficios para enmendar las carencias y requerimientos de los clientes a partir de un perfeccionamiento de la cualidad de una manera global a través de sus experiencias y apreciaciones, con lleva a las organizaciones de salud entender el comportamiento

actitudinal de sus clientes enmarcados a los servicios ofertados que engloba la percepción y actitud de los usuarios connotado hacia una consideración humanística socialmente reconocida. (Pérez, 2018).

Existen diferentes modelos que contribuyen a valorar la calidad.

- Modelo SERVMAN: (Gronoos y Gumerson). Procrea la calidad como aspectos peculiares que permiten establecer relaciones entre gaps internos y externos. Este modelo dirige sus preferencias en los individuos, establecimiento de óptimas condiciones laborales, y la motivación que impregna dentro de su propósito de gestionar para su crecimiento con atención humanística.
- Modelo SERVPERF: modelo alterno para valorar la percepción de calidad del servicio y la aceptación de relaciones que se pueden dar entre la cualidad del cuidado y del servicio y la complacencia del cliente con el designio de volver adquirir un producto o servicio.
- Modelo LODGQUAL: (Guetty y Thompson). Articula la cualidad del cuidado y la complacencia del cliente del extorno en conjunto con el deseo de encomendar el servicio.
- Modelo SERVQUAL: (Parasuraman, Zeithaml, Berry). Valora, prosigue y efectúa la diagnosis, considera las percepciones y expectativas que contribuya proponer valoraciones del nivel de calidad de Instituciones de salud, indagar cuáles son sus expectativas de consumidores y cómo estiman el servicio. Son los creadores de la teoría de los gaps, que conforman la parte elemental y funcional del modelo SERVQUAL. Valorara la satisfacción, permite revalorar y reformular los lineamientos a fortalecer el capital intelectual y para efectuar modificaciones en sus procedimientos de reingeniería los modelos de atención. (Pérez, 2018).

La estandarización se debe fundamentar en principios enfocado en el usuario, implementación de proceso estratégicos considerando la motivación en los modelos de la dirección de cualidad, enfocado en una transformación de fortalecimiento

permanente para cubrir sus requerimientos y complacer sus necesidades, enfocado en cuatro peculiaridades de un buen servicio.

- Intangibilidad: Todos los servicios impalpables, inaccesibles e inmateriales son representados de forma simbólica.
- Diversidad: Los servicios difieren en su desarrollo y generalizar los servicios es muy complicado generalizarlos debido a los diversos factores que influyen ejecutarlos.
- Durabilidad de elaboración y consumo: Está relacionado al consumo al efectuar la acción de manera que puede ser contribuyente de manera positiva o recesiva de forma negativa.
- Vencimiento: Consideramos que todo servicio es utilizado al estar disponible, pues por lo general la mayoría es imposible almacenar.

Debemos de considerar los principales de calidad de los servicios.

- Suficiencia del recurso humano: Requisito primordial, el conocimiento de habilidades y destrezas para producir el servicio que requiere el cliente.
- La accesibilidad: En la actualidad la claridad para acceder a un servicio debe ser de manera fácil, considerando el lugar y las consideraciones que requiere el usuario.
- La correspondencia de la forma de comunicación: Depende del servicio que genere una aceptación de factibilidad en términos democráticos y amigables para su comprensión e intelecto.
- La confiabilidad: La organización y sus trabajadores deben mostrarse son confiables y contribuir ayudar a la población objetivo.
- La generosidad y cortesía: El recurso humano que conforma las organizaciones en especial las sanitarias deben mostrar atención, considerado y deferente. (Huancollo, 2018).

Justipreciar la calidad del cuidado y del servicio, continuamente se efectúa a través de la escala SERVQUAL; según Hoffman y Bateson contemplan cinco dimensiones.

- Elementos tangibles: Lo conforman la infraestructura, delineación, contextura, inmobiliarios y recursos materiales y la presentación personal de la institución.
- Honestidad: Reflejada en la transparencia y sinceridad de desempeño que debe mostrar una organización.
- Capacidad de reacción: Muestra el compromiso de una institución de sanitaria para ofertar sus servicios de forma coherente y oportuna.
- Protección: Demuestra la afabilidad que propone a sus consumidores y la estabilidad de sus procedimientos de atención en sus servicios.
- Empatía: Manera de experimentar a través de la evidencia de su capacidad de demostrar los sentimientos de otro como propio. (Huancollo, 2018).

Consolidar de forma coherente la calidad los servicios sanitarios y los cuidados de vigilancia es la finalidad y propósito estratégico fundamental en todas las organizaciones sanitarias modernas que visionan posicionarse y ser reconocidas a nivel internacional, poseer calidad en sus servicios se inicia en ofertar productos que encantan las carencias y exigencia de los individuos y de la comunidad de tal manera que se contribuya a recuperar la salud y evitar complicaciones y deterioros físicos y mentales manteniendo sus capacidades de manera adecuada, los servicios deben ser ofertados basado en las competencias de sus trabajadores y una estructura moderna y acogedora que contribuya de manera significativa y confiable en los modelos de salud. (Zamora, 2016).

Es indispensable valorar los procesos planificados y direccionados contemplados en un marco práctico filosófico de la organización visionado es sus estrategias para determinar en las organizaciones sanitarias la calidad de sus servicios y cualidades de sus atenciones, como producto de las supervisiones con la intención de tratar de complacer las carencias y exigencia a los clientes, utilizando diversos indicadores y

estándares para sus diversos procesos involucrando a sus recursos humanos en sus productos ofertados con compromiso y convicción. El marco filosófico del proceso de la atención sanitaria tiene una línea que se inicia desde el momento que el cliente solicita el registra su adhesión, admisión y proceso de atención y cuidados por el personal sanitario. (Messarina, 2016).

Es necesario hacer una divergencia entre servicios y productos en base a fundamentos teóricos y prácticos de calidad de atención, es preciso que para valorar la calidad se debe especificar dentro de sus dimensiones elementales de la calidad en las cuales los servicios ofertados son bienes intangibles; previamente son diseñados, pasan por un proceso de elaboración para su producción y posteriormente distribuidos y consumidos de manera sincrónica; por lo que el cliente es participe y está involucrado en el transcurso de la producción, debemos tener presente que la calidad en la organizaciones sanitarias se evalúa de forma general mediante el esquema teórico de la teoría de las discrepancias que precisa las diferencias marcadas entre las posibilidades de los consumidores y las apreciación que se han formulado a su interior con referencia al cuidado y atención recibida de carácter subjetiva a su experiencia previa o posterior sobre la calidad, esta teoría da origen a Parasuraman, Zeithaml y Berry para la creación para calibrar la cualidad al instrumento de calidad denominado SERVQUAL. (Esquivel, 2016)

De acuerdo con el Ministerio de Salud Peruano, ente rector de salud, refiere que la finalidad de los gastos administrativos y operativos tienen como elementos base y principal, la calidad de sus servicios ofertados, hace suyo la forma conceptual de Donabedian, quien refiere que la cualidad de atención en salud es la utilización de los avances del conocimiento y equipos tecnológicos de tal forma que se convierten en un medio importante que direcciona el camino para alcanzar los objetivos de salud minimizando riesgos y complicaciones tratando de maximizar los beneficios planificados en el restablecimiento de la salud a un menor costo y alta satisfacción del cliente. La cualidad de las atenciones del cuidado sanitario ofertada por las

organizaciones de salud y percibida por los usuarios establece niveles específicos de requerimientos de acuerdo a las necesidades del paciente.

- En el primer nivel, se contemplan las necesidades y expectativas del usuario, considera elementos esenciales tales como una atención con amabilidad y respeto, confianza y seguridad, credibilidad y competencia profesional que le garanticen la resolución de sus problemas y que se logren resultados beneficiosos a su salud en el corto tiempo.
- En el segundo nivel, se establecen relaciones de comunicación y relaciones interpersonales positivas, que se logre una accesibilidad rápida e individualizada y se le dé trato humanizado y cordial sobre todo con respeto.
- En el tercer nivel, se determinar la cuantificación basada en el costo-efectividad-beneficio, para ello es necesario disponer de instalaciones adecuadas y modernas y que sus recursos humanos sean competitivos, recursos materiales y equipamiento óptimo. (Esquivel, 2016)

La calidad en salud significa medir considerando las normas un desempeño adecuado en todos los procesos e intervenciones denominadas seguras dispuestas a la sociedad que tiene como propósito minimizar el porcentaje de morbimortalidad, discapacidades que se pudieran originar por un inadecuado tratamiento o procedimiento; a nivel técnico manifiesta la aplicación del avance de la tecnología y la ciencia que logre altos índice de calidad y maximice sus beneficios, es decir que el costo y el riesgo sea mínimo y que los resultados sean favorables, los gestores deben identificar los nudos críticos y fortalecer el mejoramiento de la calidad a través de procesos continuos y tener como base principal una información y comunicación asertiva que busque la articulación entre los profesionales sanitarios y la complacencia del cliente , es imprescindible fomentar la responsabilidad individual y colectiva con los resultados alcanzados. Para el logro de calidad se consideran tres indicadores como pilares fundamentales para alcanzar un buen desempeño.

- Cuantificación de los logros: Al medir los resultados se logran perfeccionar los procedimientos, analizando los indicadores planteados.
- Valoración de los procedimientos: Se evidencian si se cumplen todos los pasos de los protocolos.
- Evaluación de la complacencia de usuarios y familiares: Se logran altos índices de satisfacción cuando los procesos se cumplen tal como se han diseñado los indicadores y la obtención de un resultado final positivo. (Forrellat, 2014).

La teoría de sistemas, permite analizar la calidad en salud en sus tres grandes dimensiones como la configuración, la transformación y los efectos obtenidos, en esencia el concepto de la calidad viene evolucionado al ritmo cambiante de la globalización, las competencias profesionales, los procedimientos de diseño, elaboración y producción, así como las técnicas de distribución, métodos de transporte, avance tecnológico y medios de comunicación virtual, que en los tiempos actuales sus características peculiares se presentan muy atractivas que contribuyen a modificar métodos de mejoramiento.

- Estructura: Valora las cualidades peculiares de la organización donde se ofertan los servicios y las condiciones de los bienes. Los indicadores de estructura se desglosan en cuatro categorías: componente físico, ocupación laboral, económicos y organizacional, según la disponibilidad de recursos materiales, tipo de instalación, equipamiento moderado y nivel de presupuesto; los recursos intelectuales en cantidad y competencias calificadas; los factores gerenciales organizacionales e institucionales y esquemas para su valuación correspondiente.
- Proceso: Es un medio de cuantificación directa o indirecta para valorar el desarrollo de la actividad si cumple los estándares de calidad en el proceso de atención al cliente; siguiendo un conjunto de actuaciones efectuado por el profesional médico como generador de la acreditación documentaria como lo

es, la historia clínica instrumento médico legal y otros como producto del desarrollo asistencial.

- Resultados: Establece el éxito y logrado con el usuario, de acuerdo a sus objetivos planificados en los procesos de atención, beneficio alcanzado en la recuperación de la salud como efecto de la atención y tratamiento recibido. (Coronado, 2013).

De conformidad con la Organización Mundial de la Salud, la cualidad sanitaria se basa en una serie de dimensiones elementales que las organizaciones de salud en el proceso de planificación:

- Seguridad y convicción: Es obligación de las organizaciones sanitarias garantizar todos los procedimientos sanitarios efectuando estrategias específicas para alcanzar los estándares de calidad reduciendo riesgos y daños o complicaciones a los usuarios.
- Visualización de la efectividad: Preceptúa la propuesta que plasma los servicios ofertados y atenciones sanitarias para redituar beneficios de providencia, generación de servicios, resarcimiento personal y salud social comunitaria.
- Eficacia de la operatividad: Las instituciones sanitarias buscan la repercusión de la efectividad alcanzando alto rendimiento enfocados en los objetivos institucionales con el propósito de optimizar los recursos y maximizar sus resultados y prevenir el uso inadecuado de los recursos.
- Facilidad en el acceso: Concerniente a la viabilidad de acceder a un servicio de salud de acuerdo a su geografía, recursos financieros, cultura, horarios de oferta, competencia del personal, etc.
- Enfocado en el usuario: Considera las necesidades y preferencias del cliente para ofertar sus servicios.
- Imparcialidad: Ofertar los servicios de salud con equidad. (García, Cancha, Jiménez y Pérez 2011).

Medir la calidad de atención o del servicio por lo general es muy complejo, el uso del patrón SERVQUAL es una de las herramientas de mayor sensibilidad para valorar la calidad del servicio, recoge información del público usuario y los gestores del área de calidad de la organización los evalúa con la intención de presentar alternativas continuas medidas a través de las cinco extensiones de la calidad, diseminado de manera tal que permiten valorar coherentemente la calidad conformada por los componentes materiales, credibilidad, capacidad de respuesta, certeza y simpatía.

- Confiabilidad e integridad: Respuesta para ofrecer un servicio de manera segura.
- Suficiencia y conveniencia para la atención: Cumplimiento de la atención de manera oportuna al requerimiento de los usuarios.
- Certeza en la confianza y seguridad: Competencias del equipo interdisciplinario que demuestra en las atenciones de salud.
- Identificación: Prudencia en la atención de forma personalizada a los clientes.
- Elementos perceptibles: Área y distribución física de la organización sanitaria, parque tecnológico innovado, recursos humanos con altas competencias. (Parasuraman, Ziethaml y Berry, 1988).

1.2.2 Satisfacción del usuario

La satisfacción, refiere una conceptualización de una circunstancia cognitiva procedente de la idoneidad o desajuste de la retribución admitida en proporción a la inversión realizada, analiza la parte evolutiva de la experiencia de consumo influye el aspecto psicológico que contempla las discrepancias que unen sentimientos que antecedentes al consumo y experiencia. La complacencia del usuario se establece desde el inicio del proceso siguiendo la línea del valor adicional del bien o servicio adquirido.

De acuerdo con Kotler, enumera tres niveles de la satisfacción, después adquirir o haber efectuado una compra o servicio.

- Insatisfacción: Se origina después de haber obtenido un servicio o un producto y la práctica distinguida del resultado no llena las probabilidades del consumidor.
- Satisfacción: Se establece después de adquirido un servicio o producto y el desempeño percibido cubre las perspectivas del consumidor.
- Contentamiento: Se logra plenamente como producto del desempeño constatado supera las inflexiones del consumidor. (Pérez, 2018).

El concepto de satisfacción, de acuerdo con Westbrook y Reilly, hacen referencia a la importancia de los componentes efectivo - emocional de tal forma que el cliente se sentirá estar complacido o manifestará no complacencia originado por una reacción netamente emocional relacionada a la experiencia de estar o no satisfecho al servicio o producto adquirido; de tal manera que, conceptualmente estar satisfecho es un estado puramente psicológico como producto resultante si la afirmación de las expectativas se asocia previamente a la experiencia del consumo. Entre las características de la satisfacción, fin primordial de la organización basada en la respuesta objetiva del consumidor.

- Respuesta relacionada a la subjetividad: Se considera como una de las elementales características y razones por la que el cliente determina la continuidad de consumo de carácter puramente emocional de tal forma que la atención al usuario tiene que ser amigable.
- Actitud del cliente poco moldeable: Para alcanzar que un consumidor modifique su actitud referente a un servicio o producto se requiere que las experiencias posteriores deben ser percibidas de forma positiva y logren la satisfacción.

- Diversidad en la actitud de los clientes: Es indispensable que la gestión organizacional debe seccionar a los a los clientes con el propósito de que alcance estar plenamente satisfechos.
- Pluralidad de factores que intervienen en la satisfacción del cliente: Intervienen factores humanos y contexto publicitario comercial que contribuyen a ofertar de manera directa y mejor un servicio o producto al consumidor. (Huancollo, 2018).

Se identifican una diversidad de dimensiones que interviene en la satisfacción del cliente

- Calidad practica advertida: Está asociada a la manera que se dispuso el servicio.
- Calidad tecnológica discernida: Se establecen en las diversas peculiaridades específicas del producto o servicio.
- Estimación valorativa percibida: Implica la asociación calidad-costos o calidad-tasación y aranceles que el usuario obtiene después de haber recibido el producto o servicio.
- Seguridad y confianza: Es la magnitud de la productividad y nivel de complacencia del cliente y cuantifica su satisfacción, la perspectiva del usuario y respuesta de una organización para ofertar una atención de calidad, fidelizar a los usuarios y que tengan capacidad para recomendar el producto o servicio adquirido.
- Perspectivas: Consideraciones técnicas y específicas del producto o servicio que tiene el comprador como antecedente y antelación a su adquisición. (Huancollo, 2018).

Lograr la satisfacción del usuario se alcanza a través del desarrollo planificado de una estrategia fortaleciendo de calidad asistencial como un proceso de la filosofía de trabajo organizacional de forma cíclica, dinámica y flexible en los diferentes escenarios mediante seis fundamentos de la calidad asistencial que se determinan en la misión y visión institucional.

- Proyectar los procesos de salud basados en la seguridad de la atención estableciendo responsabilidades en las diversas áreas de los servicios con el propósito de cubrir las necesidades de los pacientes.
- Alcanzar la efectividad de las atenciones de salud y de sus procesos que beneficien a los usuarios con un menor riesgo y mayor complacencia en la recuperación de la salud.
- Logra la eficacia de los propósitos de salud que implica alcanzar la efectividad como la finalidad de sus procesos.
- El adecuado acceso a los diversos servicios que le permita al usuario alcanzar un servicio de calidad sin distinción.
- Procedimientos sanitarios del cuidado basado en el individuo de forma holística que les permita reestablecer y recuperar su salud.
- Brindar servicios de salud de forma integral sin distinción de manera equitativa. (Universidad Internacional de Valencia, 2018)

Alcanzar los mayores y altos beneficios en la atención del servicio de salud sin riesgos o complicaciones se trasluce en la óptima satisfacción observada por los clientes, evidenciada después de la atención, como resultados de las estrategias que las organizaciones sanitarias han aplicado, se debe de valorar de manera coherente la complejidad y subjetividad del usuario, se considerará la valoración de la seguridad y confianza, accesibilidad a la atención y rapidez de la atención, las organizaciones dentro de sus estrategias debe plasmar el proceso de mejora para contribuir en la satisfacción del cliente; cuando el cliente es escuchado responden a la predisposición en los objetivos de la institución de atender los requerimientos y necesidades del paciente. (Vázquez, et al 2018)

La categorización de satisfacción la calidad de atención, se encuentra inmersa en una asistencia sanitaria como componente de la conceptualización elemental del fortalecimiento de la calidad basada en tres componentes primordiales:

- Componente científico-tecnológico: Garantizado mediante la innovación y renovación de la ciencia moderna y uso de la tecnología sanitarias con el propósito de alcanzar altos beneficios en el restablecimiento del balance y homeostasia bio-psico-social-espiritual contrarrestando errores y complicaciones.
- Componente interpersonal: Se logra a través de las buenas relaciones de comunicación entre los trabajadores fundamentado en valores personales y sociales para cubrir las coacción y falencias de los individuos con ética profesional en su desempeño profesional
- Componente de bienestar: Están estructurado y asociado a aspectos constitutivos cuando se desarrolla la asistencia sanitaria y servicio de salud, considere el acceso, medio ambiente, instalaciones y todos los recursos necesarios, entre ellos el mobiliario que conforman una sala de espera, área de admisión, área de farmacia, área de laboratorio, entre otros. (García, Cancha, Jiménez y Pérez 2011).

Satisfacer al usuario es altamente complejo, de acuerdo a la calidad de atención se precisan de cuatro divisores contributivos que establecen las expectativas y contribuyen a la satisfacción de los usuarios.

- Comunicación asertiva como técnica de escucha.
- Cubrir las exigencias y peticiones individuales.
- Relaciona positiva o negativa con anterioridad al servicio.
- Tipo y forma de marketing que impacte en el usuario y que cubran sus necesidades. (Parasuraman, Ziethaml y Berry, 1988).

Existen diversos factores y modelos multidimensionales contributivos concomitante a la cualidad de la atención que precisan si el cliente sale satisfecho muchas veces en las decisiones están presentes por las percepciones y actitudes, los clientes pueden sentirse en un determinado momento satisfechos con la experiencia de su preferencia y con la funcionalidad del producto. es necesario destacar tres

componentes centrales que interviene como respuesta en alcanzar la complacencia del cliente:

- Respuesta fundamentada en el equilibrio emocional, procesos cognitivos y actitudinales.
- Respuesta que argumenta la apariencia de un servicio, inherente al comprador basados en sus experiencias medidas en sus expectativas que con antelación haya tenido
- Respuesta definida en un área concreta, luego de la elección del producto y su utilidad en referencias a las experiencias previas a lo largo del tiempo. (Mora, 2011).

Existen diversas teorías que conceptúan la satisfacción del usuario, diversas fuentes conllevan a articularlo con la calidad de atención y dentro de sus análisis se asocian a tres magnitudes dimensionales:

- Dimensión humana basada en calidad para la satisfacción: Es un aspecto importante que se debe priorizar por ser la razón fundamental de la atención en seguridad y garantía de la recuperación de la salud en el funcionamiento orgánico que contribuye al crecimiento integral, es necesario individualizar para una atención propia y requerida de manera correcta y oportuna, con eficiencia en los resultados cubriendo las escasez y posibilidades de los clientes en su entorno social y laboral como enlace fundamental. Entre las estrategias que se encuentra en la magnitud humana es considerar información con el propósito de que la entienda y sobre todo la comprenda con claridad y objetividad para tomar decisiones de forma transparente, oportuna y veraz. La magnitud humana está asociada al respeto de las peculiaridades de los clientes, asimismo, debe recibir una información pertinente y entendible, cubrir las necesidades del usuario, además de demostrar un trato amable y empático basado en la ética profesional

- Dimensión entorno: De acuerdo a los modelos y teorías de enfermería influyen diversos factores articulados a los valores personales, profesionales y entorno social, se tiene que identificar las condiciones que impactan en la calidad de vida y desarrollo basado en la seguridad y cumplimiento de protocolos establecidos de tal manera que se considere al usuario como ente elemental y establecer un entorno saludable en sus componentes esenciales sanitarios, agua con estándares de calidad, desagüe que garantice la salud, higiene y limpieza y luz natural; asimismo, el compromiso del usuario como responsables del cumplimiento de las indicaciones y autocuidado.
- Dimensión técnico científico: En esta dimensión enmarcan la disponibilidad y peculiaridades del recurso intelectual de su ventaja competitiva y nivel de capacitación para desarrollar procedimientos especiales y contribución a través de ayudas audiovisuales, estos factores muestran variaciones debido a las peculiaridades biológicas naturales, en su conducta y actitudes, y en las diversas predilección de los usuarios, que se originan en el nivel de conocimiento, la diferencia de valores, etno cultura y circunstancias que se presentan. Los estándares que se practican en el cumplimiento técnico – científico se evidencian el resultado de la atención ofrecida por el profesional y recibida y calificada por el usuario es decir valorar la calidad de la satisfacción con valores y el riesgo beneficio obtenido como principios fundamentales. (Huiza, 2006).

La finalidad de las organizaciones sanitarias modernas, es alcanzar y contribuir a que el cliente se muestre "satisfecho" como fundamento principal en el posicionamiento, considerando las decisiones de los clientes; usando la estrategia de mercadotecnia moderna en los enfoques y servicios sanitarios y áreas comprometidas. Cuando las organizaciones de salud tienen clientes satisfechos logran diversos beneficios y utilidades.

- Un usuario satisfecho, se vuelve fidedigno, la organización sanitaria logra su lealtad y abre un abanico de posibilidades de ofertarle diversos servicios.
- Un usuario satisfecho muestra y exterioriza su satisfacción de manera abierta, y se vuelve un promotor de salud recomendando el servicio a otras personas.
- Un usuario complacido se vuelve fidedigno y defensor, no busca ni indaga por la competencia, la organización sanitaria se gana un lugar especial en el mercado. (Sunol y Thompson, 1995).

Existe elementos esenciales que estructuran la complacencia del cliente; de tal manera que, la conceptualización de la presunción del usuario hace referencia al “nivel de las circunstancias de aliento de un individuo como resultado de relacionar el aprovechamiento adquirido de un servicio con el planteamiento de sus verosimilitudes”.

- a. Ganancia percibida: Se determina al valor resultante del producto o servicio adquirido, como producto de las consideraciones específicas logradas.
 - Se logra de forma concreta precisa teniendo como mediador al usuario.
 - Se preceptúa por los resultados que el consumidor logra a través del producto o servicio.
 - Es como resultado de las percepciones del consumidor de forma divergente de los hechos reales.
 - Se evidencian tras el cambio de conceptos que influyen en el usuario por experiencias de otros individuos.
 - Incide en el estado de anímico del consumidor y de sus razones.
- b. Las Expectativas: Se establecen mediante las "esperanzas" como producto de cuatro situaciones específicas de parte de los clientes por conseguirlo.
 - Compromiso ofertado del producto o servicio de la organización sanitaria.
 - Experiencias anteriores de los servicios adquiridos.
 - Opiniones de otras personas.

- Competencia y calidad de las ofertas.
- c. Los Niveles de complacencia: Posterior a la adquisición del servicio o producto los compradores expresan su nivel de satisfacción.
 - Insatisfacción: Cuando el producto o servicio en sus resultados no cubre sus expectativas.
 - Satisfacción: Se logra plenamente cuando el producto o servicio tiene resultados positivos y coincide con las expectativas del consumidor.
 - Complacencia: Es como producto y resultado percibido cuando el servicio excede a las perspectivas del usuario. (Sunol y Thompson, 1995).

2. Justificación de la investigación

El propósito fue contribuir a establecer la correlación referido a la calidad de servicio frente al nivel de complacencia de los usuarios, al no existir estudios respecto al alto índice de quejas registradas en el servicio de admisión que permitan establecer soluciones idóneas en cada caso específico.

La justificación teórica se refiere al contenido del corpus teórico disponible que ayude a desarrollar un instrumento como herramienta de calidad para la mejor información al usuario, la justificación práctica establecer de manera efectiva la mejor manera de comunicación para la correcta solución de los nudos críticos identificados que contribuyan a mejorar la calidad del servicio frente a la inadecuada y deficiente información. El enfoque metodológico es adoptar un modelo como estrategia para optimizar los procesos y reducir las quejas de los usuarios.

El aporte a la ciencia, se predice como una técnica estándar en los procesos de gestión que contribuye al fortalecimiento de la organización sanitaria en una alianza con el usuario, y el aporte social disponer de herramientas e instrumento que permita

efectuar evaluaciones y auditorias sistemáticas que contribuyan al logro de la complacencia y la fidelización del profesional y del cliente.

3. Problema de investigación

A finales del Siglo XX se han originado diversas transformaciones surgidas por los cambios en las sociedades y procesos económicos de los países, que han llevado a evidenciar profundas necesidades de la población en la salud física, orgánica y psicológica, haciendo necesario implementar estrategias en las políticas en materia de salud a nivel global que hace hincapié en la promoción de cuidados de elevada cualidad con énfasis central en el individuo. La prestación sanitaria de la atención del cuidado esta direccionada a dar un trato humanizado con estándares de calidad, en consecuencia, conceptualizar la cualidad en salud está enmarcada en cinco elementos insustituibles: calificación laboral, utilización de los recursos de forma efectiva, reducción del peligro para el usuario a la mínima expresión, máximo nivel de satisfacción, resultado concluyente con efecto positivo a la recuperación de la salud. Debemos de precisar que la cualidad sanitaria requiere de la incorporación de fundamentos que implican manejo técnico, desarrollo de los procesos para alcanzar los objetivos como resultado de la satisfacción de los usuarios y la cualidad que brinda la organización de salud. (Ferrer, Concha y Casique, 2009).

La calidad de atención se articula de forma interrelacionadas, así como interdependientes con la dimensión técnica e interpersonal. La dimensión técnica se manifiesta a través del uso de la ciencia y el avance de las tecnologías médicas con el propósito que maximice sus bondades sanitarias minimizando complicaciones a la salud y riesgos de iatrogenias, por lo tanto, la cualidad es la medida en que la atención ofertada tiene la capacidad de equilibrar favorablemente los beneficios disminuyendo riesgos. La atención interpersonal “valora el nivel de inclinación axiológica, cumplimiento de normatividad, perspectivas y aspiraciones de los clientes”. La complacencia de los usuarios como indicador estándar de cualidad es

valuada a través de diversos enfoques de atención sanitaria. Asimismo, se conceptualiza como la asociación entre las perspectivas visionadas y falencias o ausencia de salud del usuario, familia, comunidad, cuando es calificada el servicio de salud recibido y la complacencia de la organización sanitaria que oferta su producto. (Ferrer, Concha y Casique, 2009).

El convencimiento de los clientes tiene mayor veracidad en las instrucciones sobre la complacencia puesto que la valuación sostenido en el servicio recibido es producto de sus experimentos y no está intercedidos por sabiduría de los servidores del programa. Para ello, se requiere evaluar constantemente la satisfacción del usuario con instrumentos de medición actuales y validados a nivel nacional e internacional, así mismo asumir responsabilidades y compromisos, además desarrollar nuevas y más habilidades, cambiar algunas actitudes y comportamientos laborales, para aplicarlos en un plan de mejoramiento de la cualidad en la atención para lograr complacencia del servicio recibido y luego mantenerlo como parte de la cultura organizacional. (Ferrer, Concha y Casique, 2009)

1.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del “Hospital Augusto B. Leguía” - Lima noviembre – diciembre 2018?

1.1.1. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre calidad de servicio tangible y satisfacción del usuario en el servicio de admisión del “Hospital Augusto B. Leguía” - Lima noviembre – diciembre 2018?

- ¿Qué relación existe entre calidad de servicio fiabilidad y satisfacción del usuario en el servicio de admisión “Hospital Augusto B. Leguía” - Lima noviembre – diciembre 2018?
- ¿Qué relación existe la calidad de servicio capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de admisión del “Hospital Augusto B. Leguía” - Lima noviembre – diciembre 2018?
- ¿Qué relación existe la calidad de servicio seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de admisión del “Hospital Augusto B. Leguía” - Lima noviembre – diciembre 2018?
- ¿Qué relación existe la calidad de servicio empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de admisión del “Hospital Augusto B. Leguía” - Lima noviembre – diciembre 2018?

4. Conceptuación y operacionalización de las variables

- **Conceptualización de la calidad de servicio:** Percepciones de las diferencias reales manifestados por los consumidores del servicio y las perspectivas que con antelación se había formado el cliente de tal manera que lo puede valorar de forma negativamente o positivamente, niveles bajos o altos a las perspectivas que tenía referente a la calidad de un servicio.

Variable	Definición	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Escala / Ítems
Calidad de servicio	Características de instalaciones y equipamiento de las organizaciones de salud	Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El servicio cuenta con equipos de apariencia moderna. ▪ Las instalaciones de los servicios son agradables visualmente. ▪ El servicio cuenta con tecnología y materiales necesarios para la atención. ▪ La limpieza y ventilación de la sala de espera son adecuadas. 	Nominal Ítems 4
	Capacidad de ofertar un servicio de manera confiable	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se aprecia empeño por parte de las autoridades del Nosocomio para dar solución a las dificultades. 	Nominal Ítems 6

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuando presentas problemas de salud, la Institución te muestra interés en darle solución. ▪ Los profesionales de salud del Hospital desde un inicio realizan bien la atención que brindan. ▪ El Personal de Salud culmina su servicio en el tiempo establecido. ▪ El Hospital prioriza atención de personas con discapacitada o de tercera edad. ▪ La entidad brinda orientación e información 	
	Disposición para ayudar a los usuarios a través de las atenciones de salud	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El personal de salud le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas. ▪ El lapso que duro la atención en el servicio es adecuado 	Nominal Ítems 2
	Nivel cognitivo y de destrezas para transmitir seguridad y confianza	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El personal que lo atendió, le brindo confianza respecto a la información que le solicito. 	Nominal Ítems 4

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los gestiones que realiza en el Hospital le brinda seguridad. ▪ Le solucionaron su problema en el servicio. ▪ Los profesionales de la salud tienen los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas. 	
	Atención y cuidado personalizado a un cliente	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El servicio brinda atención personalizada a sus usuarios. ▪ Los Servicios de Salud tienen horarios beneficiosos para el usuario. ▪ Comprendió las indicaciones que le brindo el personal. ▪ El personal muestra interés por las preocupaciones de sus usuarios. ▪ El personal entiende las necesidades específicas de sus usuarios. 	Nominal Ítems 5

- **Definición conceptual y operacional satisfacción del usuario:** La satisfacción articula la excelencia de atención, las perspectivas del cliente, cuando los servicios que lo atienden, cubren o exceden sus perspectivas.

Variable	Definición	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Escala / Ítems
Satisfacción del usuario	Características inherentes a los individuos evidenciando su forma de ser de manera particular	Humana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El personal le brindo un trato cordial y amable ▪ El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes ▪ El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos. ▪ El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud. ▪ El personal de salud respeta su privacidad durante la atención. ▪ El personal de salud lo atiende cuidadosamente ▪ El personal de salud viste correctamente el uniforme establecido. 	Nominal Ítems 7

	<p>Nivel de diversidad y dinamismo que presentan los medios saludables</p>	<p>Entorno</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El hall de espera del Servicio de Admisión se encuentra presentable. ▪ La sala de espera de Admisión presenta adecuada ventilación. ▪ La sala de espera de Admisión tiene buena iluminación. ▪ El servicio de Admisión es aseado y ordenado. ▪ Los Servicios higiénicos cerca al servicio de Admisión, presentan buena iluminación. ▪ Existen recipientes para recolectar residuos cerca del servicio de Admisión. ▪ La señalización: avisos, letreros, flechas, son adecuados para orientar a los usuarios. 	<p>Nominal Ítems 7</p>
	<p>Nivel cognitivo, evidenciado en su modo</p>	<p>Técnico - científico</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mientras espera su atención atiende las orientaciones educativas. 	<p>Nominal Ítems 6</p>

	de desarrollar sus habilidades y destrezas.		<ul style="list-style-type: none"> ▪ El personal que lo atendió le indico los procedimientos para su próxima cita. ▪ Ud. Comprendió las indicaciones relacionada a su atención ▪ El personal guarda confidencialidad de su diagnóstico. ▪ El tiempo que dura su consulta es suficiente ▪ El Servicio le provee los materiales requeridos para su atención 	
--	---	--	--	--

5. Hipótesis

5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del “Hospital Augusto B. Leguía” - Lima noviembre – diciembre 2018.

5.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la dimensión tangible y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del Hospital Augusto B. Leguía Lima-2018.
- Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del Hospital Augusto B. Leguía Lima-2018.
- Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del Hospital Augusto B. Leguía Lima-2018.
- Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del Hospital Augusto B. Leguía Lima-2018.
- Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del Hospital Augusto B. Leguía Lima-2018.

6. Objetivos

6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.

6.2. Objetivo Específico

- Determinar la relación entre la dimensión tangible y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión -“Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.

II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación:

El trabajo científico tipo descriptivo-correlacional, cuya finalidad fue determinar la relación de significación mediante causalidad de cualidad de servicio y resultante del efecto de satisfacción usuario; cimentado en un modelo mixto.

Se ha diseñado los pasos descriptivos correlacionales y establecer sus rasgos y peculiaridades específicas del trabajo de estudio que se ha propuesto de tal manera que se llegue al análisis de evidenciar de sus características dimensionales de las diversas circunstancias del hecho a indagar.

2.1.2. Diseño:

La investigación utilizó un modelo no experimental descriptivo transversal, especificando de manera inicial el análisis y midió la calidad de servicio y la complacencia del usuario sin la intervención premeditada materia de estudio, por lo solamente se observó los hechos observados en su hábitat común con el propósito de examinarlos. Durante la recolección de los datos se buscó un espacio que facilitó su desarrollo alcanzado caracterizar las peculiaridades específicas de las dimensiones del estudio y examinar su repercusión e inter asociación en un tiempo determinado.

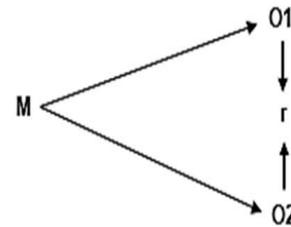
Dónde:

M: Muestra

O1: Calidad del servicio

O2: Satisfacción del usuario

r: Correlación entre las dos variables



2.2 Población y muestra

Estuvo constituida por ciento ochenta (180) clientes que se apersonaron al servicio de admisión del Hospital PNP Augusto B. Leguía, durante el mes de noviembre del año 2018. Se tomó como muestra referencial a ochenta (80) usuarios encuestados y seleccionados en forma aleatoriamente, tomando un paciente al azar de los que acudieron a atenderse, durante el mes de noviembre.

2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos

Se he utilizado una encuesta como técnica y un cuestionario SERQUAL adaptado con 21 ítems como instrumento como medio para la recolección de datos, considerando la dimensión fiabilidad, dimensión capacidad de respuesta, dimensión seguridad, dimensión empatía y dimensión aspectos tangibles; para medición de

complacencia del cliente, se usó el Cuestionario SUCE, el cual consta de 20 ítems. El cual considera las dimensiones humanas, entorno y Técnico Científico.

2.4 Procesamiento y análisis de la información

2.4.1. Procesamiento de los datos para obtener la información

Para el procesamiento y observación de los resultados obtenido de las respuestas se empleó la estadística descriptiva, que recopila, indaga y caracteriza el comportamiento de las medidas plasmadas con la finalidad de elaborar tablas para un mayor entendimiento, haciendo uso de la observación cuantitativa y cualitativa, y para la elaboración de las tablas porcentuales, se aplicó el software de IBM denominado SPSS Statistics, Versión 23., el cual permite aclarar las relaciones entre variables, identificar tendencias y realizar predicciones entre otros.

2.4.2. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Para el proceso estadístico de la información se aplicó la estadística descriptiva con una media y desviación estándar a través del programa estadístico coeficiente de correlación de rangos de Kendall, que presenta un nivel de significancia de $\alpha = 5\%$ (0.05), y el programa para el procesamiento de datos SPSS versión 23 en español y Microsoft Excel.

Valores del estadístico Tau b de Kendall:

- Correlación
 - a. Muy baja cuando se obtiene un valor de 0,00 a 0,19
 - b. Baja cuando se obtiene un valor de 0,20 a 0,39
 - c. Moderada cuando se obtiene un valor de 0,40 a 0,59
 - d. Buena cuando se obtiene un valor de 0,60 a 0,79
 - e. Muy buena cuando de obtiene un valor de 0,80 a 1,00

III. RESULTADOS

Tabla 1

Calidad de servicio en la dimensión tangibles y la satisfacción del usuario.

		Nivel de Satisfacción						Total	
		No Satisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho		N°	%
		N°	%	N°	%	N°	%		
Tangibles	Malo	12	15	6	7.5	0	0	18	22.50
	Regular	2	2.5	47	58.75	0	0	49	61.25
	Bueno	0	0	3	3.75	10	12.5	13	16.25
Total		14	17.5	56	70.00	10	12.5	80	100.00

Fuente: Hospital PNP Augusto B. Leguía 2018.

Medidas simétricas de la dimensión tangible

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,784	,061	7,063	,000
N de casos válidos		80			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Interpretación: La calidad de servicio en la magnitud tangibles evidencian un nivel regular el 61.25% y un nivel de satisfacción medianamente satisfecho en el 70%, a la inferencia de los resultados muestran una significación de 0,000, prediciendo una relación altamente significativa según el valor calculado Tau b de Kendall de 0,784 y una buena correlación.

Tabla 2

Calidad de servicio la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario.

		Nivel de Satisfacción						Total	
		No Satisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho		N°	%
		N°	%	N°	%	N°	%		
Fiabilidad	Malo	12	15	16	20	0	0	28	35.00
	Regular	2	2.5	40	50	3	3.75	45	56.25
	Bueno	0	0	0	0	7	8.75	7	8.75
Total		14	17.5	56	70.00	10	12.5	80	100.00

Fuente: Hospital PNP Augusto B. Leguía 2018.

Medidas simétricas de la dimensión fiabilidad

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,630	,072	5,895	,000
N de casos válidos		80			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Interpretación: Podemos observar referente a la calidad de servicio en la magnitud de fiabilidad evidencia un nivel regular en el 56.25%, y moderadamente satisfecho el 70%, al obtener una significación de 0,000, determinando que existe una asociación altamente significativa conforme al valor calculado Tau b de Kendall de 0,630 con buena correlación.

Tabla 3

Calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

		Nivel de Satisfacción						Total	
		No Satisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Capacidad de respuesta	Malo	14	17.5	32	40	0	0	46	57.50
	Regular	0	0	23	28.75	8	10	31	38.75
	Bueno	0	0	0	0	2	2.5	2	2.50
Total		14	17.5	56	70.00	10	12.5	80	100.00

Fuente: Hospital PNP Augusto B. Leguía 2018.

Medidas simétricas de la dimensión capacidad de respuesta

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,532	,047	6,542	,000
N de casos válidos		80			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Interpretación: Podemos deducir referente a la cualidad de atención en la magnitud capacidad de respuesta evidencia un nivel malo en el 57.5%, y moderadamente satisfecho el 70%, como resultado de un valor de significación de 0,000, prediciendo que existe una relación altamente significativa con un valor calculado Tau b de Kendall de 0,532 con una moderada correlación.

Tabla 4**Calidad de servicio en la dimensión seguridad y la satisfacción de usuario.**

		Nivel de Satisfacción						Total	
		No Satisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Malo	10	12.5	13	16.25	0	0	23	28.75
Seguridad	Regular	4	5	43	53.75	5	6.25	52	65.00
	Bueno	0	0	3	3.75	5	6.25	8	10.00
Total		14	17.5	56	70.00	10	12.5	80	100.00

Fuente: Hospital PNP Augusto B. Leguía 2018

Medidas simétricas de la dimensión seguridad

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,552	,084	4,859	,000
N de casos válidos		80			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Interpretación: Podemos observar referente a la calidad de servicio en la dimensión seguridad evidencia un nivel regular en el 65%, y moderadamente satisfecho el 70%, con un valor de significación de 0,000, existiendo relación altamente, en cuanto al valor calculado Tau b de Kendall fue de 0,552 muestra correlación moderada.

Tabla 5

Calidad de servicio en la dimensión empatía y satisfacción de usuario.

		Nivel de Satisfacción						Total	
		No Satisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	Malo	7	8.75	4	5	0	0	11	13.75
Empatía	Regular	7	8.75	52	65	1	1.25	60	75.00
	Bueno	0	0	0	0	9	11.25	9	11.25
Total		14	17.5	56	70.00	10	12.5	80	100.00

Fuente: Hospital PNP Augusto B. Leguía 2018.

Medidas simétricas de la dimensión empatía

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,704	,084	5,084	,000
N de casos válidos		80			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Interpretación: Podemos observar referente a la calidad de servicio en la magnitud de empatía muestra un nivel regular en el 75%, y moderadamente satisfecho el 70%, a un valor de significación de 0,000, en una predicción de asociación altamente significativa el valor calculado Tau b de Kendall es 0,704 y una buena correlación.

Tabla 6

Análisis inferencial global entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

		Nivel de Satisfacción						Total	
		No Satisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Calidad de servicio	Malo	14	17.5	6	7.5	0	0	20	25.00
	Regular	0	0	50	62.5	0	0	50	62.50
	Bueno	0	0	0	0	10	12.5	10	12.50
Total		14	17.5	56	70.00	10	12.5	80	100.00

Fuente: Hospital PNP Augusto B. Leguía 2018

Medidas simétricas globales entre la calidad de atención y satisfacción del usuario

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,881	,044	7,977	,000
N de casos válidos		80			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Interpretación: Se observa de manera global que la calidad de servicio es de un nivel regular en un 62.50% y cuanto a la satisfacción del usuario es medianamente satisfecho un 70%, el valor de p es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), evidencia que existe una relación altamente significativa al obtener un valor de Tau b de Kendall calculado 0,881 lo que corrobora que de 0,80 a 1,00 Muy buena correlación.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Lograr satisfacer a los usuarios es realizar una reingeniería de la calidad de servicio, para cubrir las necesidades, según Pérez (2018), los usuarios son muy exigentes y muestran cierta peculiaridad para valorar el servicio considerando que es un aspecto netamente cualitativo, Huancollo (2018) la magnitud **tangible** conformada por la infraestructura organizacional, recursos intelectuales y materiales y las diversas formas de prestaciones de servicio se evidencia como una forma de capacidad, en el estudio encontramos una significancia de 0,000 y un nivel de confianza de $p < 0,001$ encontramos que se tiene una asociación altamente significativa y en una valoración calculada de Tau b de Kendall es 0,784 que a un valor estadístico evidencia muy buena correlación con la complacencia del usuario, en el estudio de Orozco (2017) encontramos en sus conclusiones que los aspectos tangibles obtuvieron valores cercanos a cero por lo que según las captaciones y experiencias de los usuarios el nivel de satisfacción es moderada cumpliendo de manera moderada los índice y estándares de calidad.

La ciencia y tecnología permite ver la cualidad en salud y conceptualiza la valoración evaluando las normas un desempeño y maximice su desempeño al menor costo a través de proceso permanentes, según Forrellat (2014) se debe enaltecer la responsabilidad a través de las competencias profesionales de manera individual y grupal, de acuerdo con Coronado, et al (2013), la calidad de atención involucra las competencias profesionales y el resultado como producto de la atención, al denominada **fiabilidad** se obtuvo como resultado una significación de 0,000 en la población de estudio, encontrando un nivel de confianza menor de $p < 0,001$ demostrando que hay una presencia de asociación altamente significativa entre la confiabilidad y complacencia de cliente, en el análisis predictivo se observa el valor calculado Tau b de Kendall es 0,630 demostrada en una moderada correlación., según Esquivel (2016) los clientes establecen niveles de fiabilidad y competencias reduciendo riesgos, en el estudio de Orozco (2017) se evidencia que la fiabilidad

muestran índice alejados a cero al cumplir de manera moderada los estándares de calidad de acuerdo a las probabilidades y receptividad de los clientes.

Es necesario en el proceso de la cualificación sanitaria elementos direccionales para ofertar atenciones de calidad buscando la efectividad de sus procesos enfocados en los objetivos institucionales, de acuerdo con García, Cancha, Jiménez y Pérez (2011) esto conlleva a optimizar los procedimientos y recursos especializados reduciendo las complicaciones y reestableciendo de manera precoz la salud a través de su **capacidad de respuesta** que en el estudio se obtiene una significación de 0,000, alcanzando un nivel de confianza menor de $p < 0,001$ evidenciando una altamente correlación significativa con la satisfacción de usuario observando el valor calculado Tau b de Kendall es 0,532 con una moderada correlación, según Parasuraman, Ziethaml y Berry (1988), la conveniencia para la atención de salud es cumplir de manera eficiente y oportuna los requerimientos de los usuarios demostrados en sus procesos de suficiencia en la calidad y complacencia, existe una ligera similitud en el estudio de Santana, et al (2014), muestran deficiencias en la calidad de atención sin embargo, los usuarios evidencian alta satisfacción.

La filosofía de trabajo dentro de las organizaciones sanitarias modernas en cumplimiento de sus estrategias planificadas Esquivel (2016) se precisa de una buena forma organizativa para su ejecución y que brinden la sufriente **seguridad**, de acuerdo con Messarina (2016) la filosofía pragmática requiere de estrategias visionarias para desarrollar sus cualidades y ofertarlas a sus clientes, en los resultados encontrado de la población de estudios se alcanza una significación de 0,000, y un nivel de confianza inferior a $p < 0,001$ demostrando que evidencia una asociación significativamente alta entre la convicción y contentamiento del cliente, asimismo, se determina un valor calculado Tau b de Kendall de 0,552 estableciendo una buena correlación, y según Zamora (2016) la seguridad de la atención es evitar errores y complicaciones durante los procedimientos y que su fuerza laboral muestre altas competencias, de acuerdo con el estudio de Montiel y Sánchez (2014), se relaciona la calidad con satisfacción, referente a la imagen y seguridad asociado a

la confianza originando la propuesta de mejora mediante estrategias de fortalecimiento permanente.

La importancia y valoración de las cualidades de la atención sanitaria es estrictamente de características cualitativas, según Pérez (2018) se debe entender el compromiso laboral de la fuerza de trabajadores y el desempeño actitudinal que articula el aspecto perceptivo como peculiaridad humana que como sociedad se requiere y explicitar las necesidades y formas de poder complacerlas diseñando servicios acordes a sus requerimientos, la **empatía** es una dimensión que se requiere practicar a lo largo de los diversos procesos con la finalidad de contribuir a la contentamiento del consumidor, en el estudio desarrollado encontramos una significación de 0,000, siendo un nivel de confianza inferior a $p < 0,001$ precisando la existencia de una correlación altamente significativa entre la empatía y satisfacción de usuario observando un valor calculado Tau b de Kendall es 0,704 que alcanza una muy buena correlación, según la indagación de Castillo, et al (2014) encuentran buena impresión de la atención y relación interpersonal denominada impartía que contribuyen con su adherencia asociada a la calidad de atención de salud.

En su conceptualización: cualidad de servicio, determina que satisfacción del consumidor, está fijada por un estado relativamente mental originario de la capacidad o incapacidad de los procesos establecidos, por lo que se debe de cuidar el cumplimiento de todo el proceso siguiendo la línea de la calidad de acuerdo a lo manifestado por Pérez (2018) la satisfacción derivada de la calidad es una derivación del entorno psicológico que se determina después de haber adquirido un servicio que según la calidad de acuerdo a la experiencia, el cliente puede demostrar un estado de sentir satisfecho si el servicio ha cubierto sus expectativas o demostrar un estado de complacencia si ha superado sus expectativas el servicio adquirido o también puede estar insatisfecho si el servicio ha llenado sus expectativas, según el estudio efectuado encontramos que la cualidad del cuidado correlacionado con la complacencia del consumidor alcanza una valoración de significancia de 0.000, el

valor de p es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), demostrando que existe una correlación altamente significativa al obtener un valor de Tau b de Kendall calculado 0,881 lo que evidencia que de 0,80 a 1,00 existe muy buena correlación, estos resultados muestran una similitud con el trabajo de Pérez (2018) que encuentra en su investigación evidencia una asociación fuerte y expresiva mediada en la calidad de servicio y la satisfacción del cliente establecido por relación rho Spearman =, 750 y un valor $p = 0,000$; en el trabajo de Infantes (2017) concluye demostrando un elevado nivel de aceptación de la satisfacción global percibida fue alta. De acuerdo con la investigación de Ramírez (2015) muestra valores de forma global que existe una satisfacción regular en las dimensiones del entorno y humana de la calidad de atención sanitaria en la satisfacción de cliente; el estudio de Aragón (2015) en sus conclusiones muestra una relación de mucha significancia con calidad de cuidado y satisfacción del usuario, con un nivel medio en las dimensiones del cuidado en las dimensiones técnica y científica. Por otro lado, en la inferencia del estudio, analizamos en la propuesta de Araujo (2018), en la línea de gestión al concluir que, si el proceso de planificación la satisfacción es buena entonces podrá existir una asociación positiva alta con percepción de la calidad cliente; de igual manera el trabajo de Marín (2017) muestra resultados similares al concluir que existe un nivel de asociación mediana e insatisfacción. En una asociación con calidad de atención y satisfacción del usuario.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se determinó que, existe una relación global significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, establecido por la Tau b de Kendall, en un valor de 0.881 y una significancia de ,000 que evidencia estadísticamente una relación altamente significativa en usuarios del servicio de Admisión del Hospital PNP Augusto B. Leguía 2018.
- Se estableció que, existe una correlación significativa entre la calidad de servicio en la dimensión tangible y la satisfacción del usuario, de acuerdo con el valor calculado Tau b de Kendall 0,784 y una significancia de ,000 al demostrar una asociación altamente significativa con buena correlación.
- Se concluyó que, existe una correlación significativa entre la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario, de acuerdo con el valor calculado Tau b de Kendall 0,630 y una significancia de ,000 al demostrar una asociación altamente significativa con buena correlación.
- Se determinó que, existe una correlación significativa con calidad de servicio en dimensión capacidad de respuesta y dimensión satisfacción del usuario, de acuerdo con al valor calculado Tau b de Kendall 0,532 y una significancia de 0,000 al demostrar una asociación altamente significativa con moderada correlación.
- Se determinó que, existe una correlación significativa entre la calidad de servicio en la seguridad y la satisfacción del usuario, de acuerdo con el valor calculado Tau b de Kendall 0,552 y una significancia de ,000 al demostrar una asociación altamente significativa con moderada correlación.
- Se determinó que, existe una correlación significativa entre la calidad de servicio en la empatía y la satisfacción del usuario, de acuerdo con el valor calculado Tau b de Kendall 0,704 y una significancia de ,000 al demostrar una asociación altamente significativa con buena correlación.

5.2 Recomendaciones

- Al Sr. Director del Hospital PNP Augusto B. Leguía considere un Plan de Remodelación de la infraestructura a fin de mejorar la presentación de los ambientes de todo el Hospital, para confort y bienestar del público interno y externo.
- Se recomienda al director del Hospital establecer una política de orientación al usuario por medio de publicaciones que informen sobre requisitos y procedimientos de atención, derechos y deberes del usuario, entre otros aspectos de utilidad.
- Se recomienda al Director del Hospital planificar de forma progresiva capacitaciones a todos los trabajadores del Servicio de Admisión del Hospital PNP "Augusto B. Leguía" con la finalidad de que cuenten con la capacidad para orientar adecuadamente al usuario y brinde un trato amable y adecuado.
- Se recomienda al Director del Hospital reformular la Programación y Procedimientos del Abastecimiento de medicinas, y biomédicos para la atención oportuna del público usuario.
- Se recomienda al Director del Hospital se formule un Plan de Equipamiento y mantenimiento preventivo a fin de que los servicios cuenten con equipos de última generación y cuenten con el respaldo para la operatividad.
- Se recomienda al jefe del área dotar con los materiales necesarios a los trabajadores a fin de que puedan desempeñarse adecuadamente y actualizar los roles y procedimientos del personal de servicio interno con la finalidad de asegurar el sostenimiento de la limpieza de las instalaciones del Hospital.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aragón, A. (2015). *Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2015*. Universidad Peruana Unión.
- Araujo, L. M. (2018). *Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio externo en planificación familiar del centro de salud masisea – 2018*. (Tesis de maestro). Universidad César Vallejos.
- Castillo, I; Villarreal, M; Olivera, E; Pinzón, A y Carrascal, H. (2014). *Satisfacción de usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Públicas y factores asociados de Cartagena*. Revista Hacia la Promoción de la Salud
- Coronado, C; Cruz, E; Macías, S; Arellano, A; y Nava, I. (2013). *El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores*. Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación.
- Esquivel, M. (2016). *Percepción del clima organizacional y de la calidad de atención de los usuarios en la posta naval de Ventanilla*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Ferrer, j; Concha, S; y Casique, A. (2009). *Evaluación de la calidad en el servicio de hospitalización de las Clínicas-Hospital del Sector Salud. La perspectiva de los trabajadores*. Instituto Tecnológico de Celaya
- Forrellat, M. (2014). *Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible*. Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia
- García, J; Canca, J; Jiménez, A; y Pérez, E. (2011). *Calidad asistencial*. Mestesa Asesoría Sanitaria. ISBN: 978-84-481-7891-8.
- Huancollo, J. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco –Huancané–Puno, 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Huerta, E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo*

- Loayza, Lima, enero del 2015. Disponible en http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4033/1/Huerta_me.pdf
- Huiza, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. octubre – diciembre 2003.* Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Marín, A. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero a marzo 2017.* Universidad Científica del Perú.
- Messarina, P. (2016). *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015.* Universidad Cesar Vallejos.
- Montiel, V; y Sánchez, G. (2014). *Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia - Costa Rica.* Instituto Centroamericano de Administración Pública.
- Mora, C. (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor.* Revista Brasileira de Marketing.
- Parasuraman, A, Ziethaml, V. y Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.* Journal of Retailing, Vo. 62, no. 1, 1988, pp 12-40.
- Pedraza, N; Verástegui, J; y Gonzáles, A. (2014). *Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: caso ABC.* Universidad Libre. Cali, Colombia
- Pérez, A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018.* Universidad Cesar Vallejos.
- Ramírez, R. (2015). *Identificar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Hospital Hugo Pesce Pescetto de la ciudad de Andahuaylas, 2014.* Universidad Nacional José María Arguedas.

- Santana, J; Bauer, A; Minamisava, R; Queiroz, A; y Gomes, M. (2014). *Quality of Nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching Hospital*. Rev. Latino-Am. Enfermagem vol.22 no.3.
- Sunol, R; y Thompson, A. (1995). *Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence*. International Journal for Quality in Health Care: 127-141.
- Universidad Internacional de Valencia. (2018). *Calidad asistencial, concepto y dimensiones*. Disponible en: <https://www.universidadviu.com/calidad-asistencial/>
- Vázquez, et al. (2018). *Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica*. Revista de Salud Pública
- Zamora, S. (2016). *Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria*. Horizonte Médico.
- Infantes, F. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III de Iquitos 2016*. Revista Peruana de Medicina Intensiva.
- Orozco, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños*". Managua, Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

VII. APÉNDICES Y ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia Lógica

Título: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de admisión del “Hospital PNP Augusto B. Leguía” 2018.

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	
<p>General ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuario en el Servicio de Admisión del “Hospital Augusto B. Leguía” - Lima noviembre – diciembre 2018?</p>	<p>General Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del “Hospital Augusto B. Leguía” - Lima noviembre – diciembre 2018.</p>	<p>General Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.</p>	Calidad de servicio	Aspectos tangibles	Ítems 4	Nominal	
<p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué relación existe en la calidad de servicio tangible y la satisfacción del usuario en el servicio de admisión del Hospital Augusto B. Leguía - Lima noviembre - diciembre 2018? ▪ ¿Qué relación existe en la calidad de servicio fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio 	<p>Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación significativa entre la dimensión tangible y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del Hospital Augusto B. Leguía Lima-2018. ▪ Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del Hospital Augusto B. Leguía Lima-2018. ▪ Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la 	<p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la relación entre la dimensión tangible y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018. ▪ Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018. 		Fiabilidad	Ítems 6	Nominal	
				Capacidad de respuesta	Ítems 2	Nominal	
				Seguridad	Ítems 4	Nominal	
				Empatía	Ítems 5	Nominal	
				Satisfacción del usuario	Humana	Ítems 7	Nominal Ítems 7
					Entorno	Ítems 7	Nominal

<p>de admisión del Hospital Augusto B. Leguía - Lima 2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué relación existe la calidad de servicio capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de admisión del Hospital Augusto B. Leguía - Lima 2018? ▪ ¿Qué relación existe la calidad de servicio seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de admisión del Hospital Augusto B. Leguía - Lima 2018? ▪ ¿Qué relación existe la calidad de servicio empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de admisión del Hospital Augusto B. Leguía - Lima 2018? 	<p>satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del Hospital Augusto B. Leguía Lima-2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del Hospital Augusto B. Leguía Lima-2018. ▪ Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del Hospital Augusto B. Leguía Lima-2018.. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018. ▪ Determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018. ▪ Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el Servicio de Admisión del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018. 		Técnico - científico	Ítems 6	Nominal
--	--	---	--	----------------------	---------	---------

Anexo 02. Matriz de Consistencia Metodológica

Título: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de admisión del “Hospital PNP Augusto B. Leguía” 2018.

Tipo de Investigación	Diseño de Investigación	Población	Muestra	Instrumentos de Investigación	Criterios de Validez	Criterios de Confiabilidad
Descriptivo correlacional	Tipo aplicada, enfoque cuali-cuantitativo. No experimental	180 usuarios	80 usuarios Z: Puntaje Z correspondiente al nivel de confianza considerado (para 95% de confianza Z= 1.96)	Encuesta Serqual	Técnica • Encuesta Instrumento 1. Cuestionario de Calidad de Servicio tipo SERQUAL adaptado con 21 Ítems. 2. Cuestionario de Satisfacción de usuario SUCE con .20 Ítems	Valores Estadístico de Tau b de Kendall Rango de satisfacción ▪ Nivel Baja 1.00 - 2.33 ▪ Nivel medio 2.34 - 3.67 ▪ Nivel alto 3.68 - 5

Anexo 03. Matriz Conceptual y Operacional

Título: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de admisión del “Hospital PNP Augusto B. Leguía” 2018.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala/Ítems
Calidad de servicio	Características de las instalaciones y equipamiento de las organizaciones de salud	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El servicio tiene equipos de apariencia moderna. ▪ Las instalaciones físicas del servicio son visualmente atractivas. ▪ El servicio cuenta con tecnología y materiales necesarios para la atención, ▪ La limpieza y ventilación de la sala de espera son adecuadas. 	Nominal Ítems 4
	Capacidad de ofertar un servicio de manera confiable	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del hospital para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades. ▪ Cuando tienes un problema de salud. la entidad muestra un sincero interés solucionarlo ▪ Los profesionales de salud de la entidad realizan bien el servicio que brindan desde un inicio. ▪ La entidad concluye el servicio en el tiempo prometido ▪ La entidad prioriza la atención a la persona discapacitada o de la tercera edad. 	Nominal Ítems 6

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ La entidad brinda orientación e información 	
	Disposición para ayudar a los usuarios a través de las atenciones de salud	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El tiempo que le brindo el personal de salud para contestar sus dudas o preguntas ▪ El tiempo de atención en el servicio es adecuada 	Nominal Ítems 2
	Nivel cognitivo y de destrezas para transmitir seguridad y confianza	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El personal que lo atendió, le brindo confianza respecto a la información que le solicito. ▪ Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones con la entidad de servicios. ▪ Le solucionaron su problema en el servicio. ▪ El personal de salud tiene conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los usuarios. 	Nominal Ítems 4
	Atención y cuidado personalizado a un cliente	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El servicio brinda a los usuarios una atención individualizada. ▪ La entidad tiene horarios de trabajos convenientes para todo su usuario. ▪ Comprendió las indicaciones que le brindo el personal. ▪ El servicio se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios. ▪ El servicio comprende las necesidades específicas de sus usuarios. 	Nominal Ítems 5

Satisfacción del usuario	Características inherentes de los individuos que evidencian su forma de ser de ser de manera particular	Humana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El personal le brindo un trato cordial y amable ▪ El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes ▪ El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos. ▪ El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud. ▪ El personal de salud respeta su privacidad durante la atención. ▪ El personal de salud lo atiende cuidadosamente ▪ El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio. 	Nominal Ítems 7
	Nivel de diversidad y dinamismo que presentan los medios saludables	Entorno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La sala de espera de Admisión está limpia ▪ La sala de espera de Admisión tiene buena ventilación. ▪ La sala de espera de Admisión está bien iluminada. ▪ El servicio de Admisión es limpia y ordenada. ▪ Los baños que están cerca al servicio de Admisión, está bien iluminada. ▪ Existen recipientes para recolectar residuos cerca del servicio de Admisión. ▪ Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes. 	Nominal Ítems 7

	<p>Nivel cognitivo, evidenciado en su modo de desarrollar sus habilidades y destrezas.</p>	<p>Técnico - científico</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe charlas educativas mientras espera ser atendidos. ▪ El personal que lo atendió le indico los procedimientos para su próxima cita. ▪ Ud. Comprendió las indicaciones relacionada a su atención ▪ El personal mantiene confidencialidad de su diagnostico ▪ El tiempo que dura su consulta es suficiente ▪ Le brindan en el Servicio los materiales necesarios para su atención 	<p>Nominal Ítems 6</p>
--	--	-----------------------------	---	----------------------------

Anexo N° 4 Cuestionario Calidad de servicio

Agradeciendo anticipadamente por su colaboración, dar su opinión acerca de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de Admisión del Hospital PNP Augusto B, Leguía - 2019.

Responda las preguntas y marque con una “X” la alternativa de respuesta según corresponda su criterio.

1. Genero a. Femenino () b. Masculino ()	2. Edad a. Menos de 25 años () b. De 26 a 35 años () c. De 36 a 45 años () d. De 46 años a más ()	3. Condición a. Titular () b. Familiar ()
---	--	--

Marcar con una “X” en el casillero de su preferencia, utilizando la siguiente escala de valores:

Valores				
1	2	3	4	5
Pesimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

N°	Dimensión / Ítems	1	2	3	4	5
Fiabilidad.						
1	Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del hospital para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades.					
2	Cuando tienes un problema de salud. la entidad muestra un sincero interés solucionarlo					
3	Los profesionales de salud de la entidad realizan bien el servicio que brindan desde un inicio.					
4	La entidad concluye el servicio en el tiempo prometido					
5	La entidad prioriza la atención a la personas discapacitadas o de la tercera edad.					
6	La entidad brinda orientación e información					
Capacidad de respuesta.		1	2	3	4	5
7	El tiempo que le brindo el personal de salud para contestar sus dudas o preguntas					
8	El tiempo de atención en el servicio es adecuada					
Seguridad.						
9	El personal que lo atendió, le brindo confianza respecto a la información que le solicito.					
10	Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones con la entidad de servicios.					
11	Le solucionaron su problema en el servicio.					
12	El personal de salud tiene conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los usuarios.					
Empatía.		1	2	3	4	5

13	El servicio brinda a los usuarios una atención individualizada.					
14	La entidad tiene horarios de trabajos convenientes para todo su usuario.					
15	Comprendió las indicaciones que le brindo el personal.					
16	El servicio se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.					
17	El servicio comprende las necesidades específicas de sus usuarios.					
Aspectos tangibles		1	2	3	4	5
18	El servicio tiene equipos de apariencia moderna.					
19	Las instalaciones físicas del servicio son visualmente atractivas.					
20	El servicio cuenta con tecnología y materiales necesarios para la atención,					
21	La limpieza y ventilación de la sala de espera son adecuadas.					

Baremos:

Calidad de Servicio	
Mala	24 - 56
Regular	57 - 89
Buena	90 - 120

Anexo N° 5 Cuestionario Satisfacción del Usuario

Marcar con una “X” en el casillero de su preferencia, utilizando la siguiente escala de valores:

Valores				
1	2	3	4	5
Nada Satisfecho	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho

N°	Dimensión / Ítems	1	2	3	4	5
Humana						
01	El personal le brindo un trato cordial y amable					
02	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes					
03	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.					
04	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.					
05	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.					
06	El personal de salud lo atiende cuidadosamente					
07	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
Técnico científico		1	2	3	4	5
08	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendidos.					
09	El personal que lo atendió le indico los procedimientos para su próxima cita.					
10	Ud. Comprendió las indicaciones relacionada a su atención					
11	El personal mantiene confidencialidad de su diagnostico					
12	El tiempo que dura su consulta es suficiente					
13	Le brindan en el Servicio los materiales necesarios para su atención					
Entorno		1	2	3	4	5
14	La sala de espera de Admisión está limpia					
15	La sala de espera de Admisión tiene buena ventilación.					
16	La sala de espera de Admisión está bien iluminada.					
17	El servicio de Admisión es limpia y ordenada.					

18	Los baños que están cerca al servicio de Admisión, está bien iluminada.					
19	Existen recipientes para recolectar residuos cerca del servicio de Admisión.					
20	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes.					

Baremos:

Nivel de Satisfacción	
Mala	10- 23
Regular	24 - 37
Buena	38 - 50

Anexo N° 6 Propuesta de intervención científica

Calidad de servicio y satisfacción del usuario

1. Presentación

La calidad de servicio en las organizaciones sanitarias está correlacionada y articulada a la excelencia, así como a las competencias de los recursos humanos basados en los nuevos enfoques y modelos de las herramientas de gestión, con el propósito de suplir los requerimientos y necesidades de los usuarios y de la comunidad; en la dimensiones de la calidad involucra desde la infraestructura e instalaciones, recursos materiales y las competencias del capital humano, es necesario desarrollar una cultura cimentada en la calidad y que todos los integrantes de la organización estén comprometidos con los objetivos institucionales.

En el contexto global en salud individual y comunitaria se desarrolla en la medida que logre un trabajo digno con un ingreso económico según sus capacidades contribuye a alcanzar otros niveles y estatus sociales.

2. Finalidad

Involucrar al recurso laboral a desarrollar un trato humanizado que refleje la visión de la organización y contribuir a que el usuario logre estar satisfecho.

3. Objetivos:

a. General

Identificar los requerimientos de los usuarios y ofertar la calidad de los servicios de acuerdo a sus necesidades.

b. Específicos

- Determinar la oferta de los servicios de salud según nivel resolutivo.

- Determinar los tipos de requerimientos y necesidades de los usuarios para que alcance estar satisfecho.

4. Contenido

La calidad sanitaria en un servicio de salud obliga a mejorar las competencias, y a la identificación de los diversos factores físicos, técnicos y científicos, administrativos, de comunicación y relaciones humanas, y capacitar al personal en el desarrollo de la inteligencia emocional y manejar de manera idónea algunas alteraciones emocionales por la deficiencia de alguna necesidad para el normal desarrollo de su trabajo.

La manera amable, con mucha cordial y empatía que se evidenciar durante el proceso de atención-interacción profesional-usuario basado en el respeto valorando su cultura y características.

La calidad se desarrolla cuando los gestores incluyen a todo el personal que conforma la organización, a través de políticas de desarrollo institucional y crecimiento para el logro de objetivos personales.

En el planeamiento estratégico las organizaciones sanitarias deben plasmar en sus estrategias las características más importantes de la calidad.

- Conocer la misión y visión de la organización y desarrollo del trabajo en equipo.
- Procesos establecidos en cada área para desarrollar bien las actividades desde el inicio de sus labores.
- Elaborar un plan administrativo de trabajo común entre todos los integrantes del área.
- Todos los integrantes de la organización son responsables según sus competencias y nivel de desarrollo profesional.

- Elaboración y producción que permita oferta los servicios como únicos e inigualables que beneficie al consumidor.
- Identificación institucional y fidelización de los clientes.

Proponemos tres áreas específicas según el modelo sistemático de la calidad

- Estructura, constituida por el perfil de la organización y tipo de la institución, distribución física de la estructura, equipos médicos tecnológicos e informáticos, respaldo financiero y competencias profesionales de su capital intelectual.
- Procesos, establece el conjunto de procesos a desarrollar, desde el diseño de la planificación, organización, ejecución o dirección y en la prestación del servicio de la oferta sanitaria.
- Resultados, se valorar si se alcanzaron las metas y objetivos referidos a la atención de calidad, recuperación de la salud, mínimos errores, cero complicaciones, máximos beneficios en lo usuarios.

5. Planificación

La finalidad de valorar la calidad de atención, hemos considerado desarrollar la metodología de Donabedian, que plasma la evaluación partiendo de tres dimensiones principales tales como, la dimensión humana, la dimensión técnica y la dimensión del entorno, las misma que hemos propuesto en la investigación desarrollada que se base en atributos indispensables que requiere la calidad para desarrollar los procesos en los diversos servicios de salud que oferta una organización sanitaria.

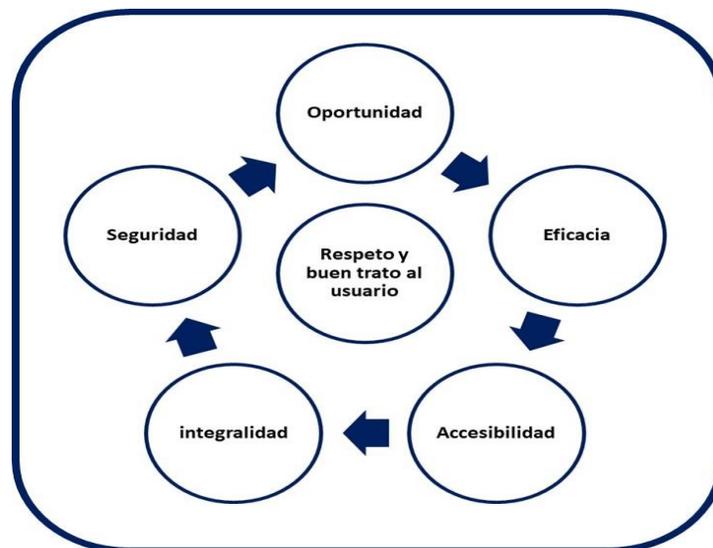
- a. Dimensión Técnico - científico: Conformada por efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad e integralidad.
- b. Dimensión Humana: Respeto a la persona de manera integral, información oportuna, interés manifiesto, amabilidad, ética.

- c. Dimensión del Entorno: Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles

La atención de calidad planificada involucra a los individuos y contexto para ofrecer una respuesta integral y holística centrada en el ser humano.

6. Análisis y evaluación de la calidad y satisfacción del usuario

La calidad depende básicamente del desempeño de las personas o trabajadores de la salud, o de ambos y de la estructura o recursos disponibles. Se consideran los atributos de la atención de calidad y complacencia del usuario de acuerdo a las características de una buena atención.



7. Evaluación

- La valoración continua de la calidad de servicio con impacto en la satisfacción del usuario implica el ejercicio permanente del proceso de auditoría y de la identificación de los factores de error y estructurar las estrategias y desarrollar procesos correctivos.

- Esquema de evaluación trimestral.

Trimestre	Meses	% alcanzado	% acumulado
1er trimestre	Enero - Marzo		
2do trimestre	Abril - Junio		
3er trimestre	Julio - Setiembre		
4to trimestre	Octubre - Diciembre		

8. Referencias bibliográficas

Artega. M. (2017). **Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. enero -junio 2016.** Universidad Nacional de San Martín Tarapoto

Del Salto, E. (2012). **Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012.** Universidad Central del Ecuador.