



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES.
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

TESIS

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
DEL ÁREA DE NUTRICIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA
ASENJO, CHICLAYO, 2015.**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Autor

Bach. María Elena del Pilar Paredes Sánchez

Pimentel, Abril del 2016.

Título de la Tesis

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO DEL ÁREA DE NUTRICIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO, CHICLAYO, 2015.

Aprobación de la tesis.

MS c. Guerrero Millones Ana María

Asesor metodólogo

Dr. Onésimo Mego Núñez

Asesora especialista

Mg. Dante Failoc Piscocoya

Presidente del jurado de tesis

Mg. Juan Villanueva

Secretario del jurado de tesis

Dr. Onésimo Mego Núñez

Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

A mí amada familia que con su amor y comprensión me apoyaron a lo largo de
toda mi carrera profesional

María Elena

AGRADECIMIENTO

A mis asesores, ANA MARÍA GUERRERO MILLONES y especialista ONÉSIMO MEGO NUÑEZ, por sus conocimientos y orientaciones, sus dedicaciones y motivaciones han sido fundamentales para mi formación como investigador.

La Autora

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	vi
Abstrac	vii
Introducción	viii

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problematica	1
1.2. Formulación del problema	8
1.3. Justificación e importancia	8
1.4. Limitaciones de la investigación	9
1.5. Objetivos	9

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	11
2.2. Bases Teóricas Cientificas	18
2.3. Definición de Terminología	27

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación	29
3.2. Población y Muestra	29
3.3. Hipotesis	32
3.4. Variables	32
3.5. Operacionalización de Variables	33
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.7. Procedimiento para la recolección de datos	35
3.8. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos	35
3.9. Principios éticos	36

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones	67
6.2. Recomendaciones	68

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

RESUMEN

La satisfacción es un indicador de calidad en los servicios de salud por lo cual en esta investigación se ha propuesto como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015 y se pudo contrastar la hipótesis que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario.

La población de este estudio lo conformaron los 95 usuarios del servicio de nutrición del hospital en estudio.

El instrumento utilizado fue el cuestionario serqual que fue adaptado por el ministerio de salud del Perú para ser aplicado a establecimientos de salud a nivel público y privado.

Según estos resultados se diseñó un plan de mejora para la gestión administrativa y la satisfacción en el área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Se concluye que en relación al nivel de satisfacción del usuario externo los resultados demostraron que el 22,1% indicaron que están satisfechos con el área de nutrición; mientras que el 77,9% de los usuarios indicaron estar insatisfechos con el área de nutrición.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción, usuario externo

Abstract

Satisfaction is an indicator of quality health services for which this research has been proposed as objective to determine the relationship between the administration and the satisfaction of the external user nutrition area national hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015.

The study population was made up of 95 service users in hospital nutrition study.

The instrument used was the serqual questionnaire was adapted by the Ministry of Health of Peru to be applied to health care at public and private level.

Based on these results an improvement plan for administrative management and satisfaction in the area of nutrition Almanzor Aguinaga Asenjo National Hospital was designed.

It is concluded that in relation to the level of external user satisfaction results showed that 22.1% indicated they are satisfied with the area of nutrition; while 77.9% of users said they were dissatisfied with the area of nutrition.

Keywords: administrative management, satisfaction, external use

INTRODUCCIÓN

La satisfacción es un indicador de calidad en los servicios de salud por lo cual en esta investigación se ha propuesto como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015 y se pudo contrastar la hipótesis que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario.

La población de este estudio lo conformaron los 95 usuarios del servicio de nutrición del hospital en estudio.

El instrumento utilizado fue el cuestionario serqual que fue adaptado por el ministerio de salud del Perú para ser aplicado a establecimientos de salud a nivel público y privado.

Según estos resultados se diseñó un plan de mejora para la gestión administrativa y la satisfacción en el área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Se concluye que en relación al nivel de satisfacción del usuario externo los resultados demostraron que el 22,1% indicaron que están satisfechos con el área de nutrición; mientras que el 77,9% de los usuarios indicaron estar insatisfechos con el área de nutrición.

Es por ello que el presente trabajo de investigación fue formulado motivada por determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015.

La investigación estuvo organizada en cuatro capítulos:

En el Capítulo I: Hace referencia a la situación problemática sobre la problemática de las instituciones de salud en el Perú y en el mundo sobre la satisfacción de los usuarios externos con la calidad de atención que reciben por parte del equipo de salud de así como a los antecedentes que se han realizado

sobre este tipo de investigaciones, tanto a nivel local, nacional e internacional. Aborda el problema que motivó, en primera instancia, el desarrollo del estudio aquí presentado, y cuya definición permitió establecer en forma precisa los objetivos que guiaron el proceso de investigación, así como la pertinencia, utilidad e impacto de la misma. Del mismo modo en este capítulo queda determinado el objetivo de esta investigación.

En el Capítulo II: Se abordó los elementos teóricos que encuadran dentro del estudio, tratados por diversos autores y que nos ayudaron a proponer el modelo presentado como propuesta.

En el Capítulo III: se describe la metodología que se siguió para poder alcanzar el propósito general del estudio, desde el tipo y diseño de investigación seleccionado, hasta los métodos de procesamiento y análisis de los datos recolectados con los instrumentos diseñados para tal fin. En este estudio descriptivo con propuesta, los datos obtenidos se procesaron e interpretaron haciendo uso de la estadística cuantitativa.

En el Capítulo IV: se presenta la propuesta del modelo de gestión que desarrolla estrategias para la mejora de la satisfacción del usuario externo de la clínica “Los Parques”.

Finalmente se detalla la discusión de los resultados interpretando y analizando cada cuadro presentado, respondiendo de esta manera a los objetivos planteados se presentan las conclusiones y sugerencias a las que se arribaron, luego del análisis e interpretación de los resultados obtenidos después de la aplicación de los instrumentos; las referencias bibliográficas de todos los libros y otros medios consultados; así como

La Autora.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática

A nivel Internacional. El mejoramiento de la calidad de los servicios básicos, junto con la búsqueda de equidad, eficiencia, sostenibilidad y participación social, en la provisión de estos servicios ha sido uno de los principios rectores de la reforma del sector salud desde de la I Cumbre de las Américas en 1994 y al mismo tiempo, satisfacer las exigencias de los pacientes y demás usuarios. El tema de la calidad de los servicios de salud empieza a surgir en los años 80, el interés se hace evidente en los servicios de los sectores público y privado. En ese contexto el Ministerio de Salud dentro del proceso de modernización, empezó a desarrollar proyectos de Mejoramiento Continuo de la Calidad, teniendo en cuenta la planificación, organización, evaluación y mejora (Pariajulca, 2011)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2003), la calidad de la asistencia sanitaria se refiere a "asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mayor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso".

Según la Organización Panamericana de Salud la calidad "sentida" en los servicios de salud "es la que está en la subjetividad de los usuarios y debe ser explicada y expresada por ellos; corresponde a la satisfacción razonable de su necesidad, luego de la utilización de los servicios. Relaciona la entrega cortés y respetuosa con un contenido técnico óptimo" (Organización Panamericana de la Salud, 2001)

Estudios realizados en Europa con respecto a la calidad de atención y la satisfacción del usuario muestran resultados de complacencia que sobrepasan el 90% y en donde trascienden ciertos aspectos como trato con cortesía, el

esfuerzo por parte del profesional de salud para reducir la ansiedad y que los usuarios se sientan más confortables, la explicación del examen y del tratamiento, entre otros. Así también se reportan determinados aspectos negativos como tiempo de espera para obtener una cita, ser atendido una vez por semana, costo del tratamiento, insuficiente personal y la inhabilidad del estudiante para proveer una completa atención.

En España, se realizó un estudio sobre la evolución de la calidad de atención percibida por los usuarios en dos hospitales públicos, destacándose aspectos como la apariencia del personal, la disposición y el trato, los cuales obtuvieron puntuaciones considerables. Los aspectos menos calificados fueron el tiempo de espera y la puntualidad. En otro estudio realizado en cinco hospitales de España, se encontraron niveles de satisfacción sobre el 59,2% y un importante indicador predictor de la satisfacción, que es el hecho de conocer el nombre del médico (Jacinto, 2008). Asimismo, en otro estudio se encontró que los pacientes encuestados dieron mayor relevancia a la calidad subjetiva y menor calificación a los aspectos objetivos como el estado de las habitaciones y el tiempo lo cual también fue confirmado por otros investigadores españoles, quienes encontraron que los aspectos mejor evaluados fueron la amabilidad del profesional, su preparación, disposición para ayudar y solucionar problemas, el trato personalizado y el interés del personal de salud. Los aspectos menos calificados fueron de tipo objetivo, como información y tiempo de espera; aspectos que coinciden con otros estudios realizados en poblaciones similares.

A nivel Nacional. En nuestro país, uno de los principios rectores de la política sectorial es la calidad de la atención a la salud como un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios. La satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados (Muza, 2011).

Si bien la calidad es un término difícil de definir, debemos considerar que las dimensiones que considera el usuario para definirla, se centran en la eficiencia,

accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad de la atención (Pariajulca, 2011). Actualmente se reconoce que la cantidad no es suficiente para alcanzar las metas de brindar una atención efectiva y lograr los impactos deseados, si no se toma en cuenta la necesidad de mejorar la calidad de las acciones de la atención (Jacinto, 2008).

Son numerosos los enfoques que se le han dado al estudio de la calidad y las denominaciones que se han realizado de la misma, siendo el enfoque sistémico de la calidad propuesto Avedis Donavedian el cual considera tres componentes para su estudio: la estructura, el proceso y el resultado, el que nos posibilita conocer de manera más acertada la situación de la atención y establecer a partir de ello un monitoreo para su evaluación, el que identifique las desviaciones de lo deseado para su modificación (Sosa, 2012).

En nuestro país, los hospitales del sector público pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio los usuarios siguen manifestando insatisfacción por la atención que reciben. Uno de los problemas observados es el malestar frecuente que expresan los usuarios por la atención que reciben. Se evidencia momentos caracterizados por trato descortés por parte del personal asistencial así como por parte del personal técnico-administrativo. Largas colas para efectuar engorrosos trámites administrativos así como desorientación del usuario y prolongados tiempos de espera para recibir atención. Asimismo existe una tendencia decreciente en relación al número de atenciones registradas en los últimos años en este servicio (Pariajulca, 2011).

La satisfacción del paciente en salud es entonces un fenómeno complejo que contribuye tanto a los resultados que se obtienen en la salud individual y colectiva como al éxito de las medidas que se aplican en el campo. Esta satisfacción influye en la aceptación del paciente, en el uso de los servicios de salud y en la ansiedad. La satisfacción del paciente es también un componente importante de estímulo hacia el autocuidado y es un indicador de la calidad de la prestación de los servicios de salud (Vargas, 2013).

En los años 90, el Ministerio de Salud lideró este proceso que fue contemplado en la Política de Salud 1995-2000, donde se definieron tres ejes centrales: La

equidad, la eficiencia y la calidad, desde entonces el enfoque de calidad se ha extendido a todos los servicios del sector, con mayor énfasis en los hospitales de tercer nivel, como parte de un proceso de modernización de la Gestión Hospitalaria (OMS, 2003).

Varios autores han descubierto que para el usuario la calidad del servicio no son las acciones y las conductas por sí mismas, sino la manera subjetiva en que éste las percibe e interpreta (Kotler, 1987).

La satisfacción del usuario (SU) es un tema de interés creciente en el marco de la salud pública y de la gestión de los servicios de salud; se considera un eje angular de la evaluación de servicios de salud y un resultado de la calidad de la asistencia y de su efectividad. Su conceptualización y entendimiento causal son complejos y múltiples porque residen en la percepción subjetiva del usuario, y su valoración se basa en métodos, técnicas e instrumentos de medición diversos y poco estandarizados. Su estudio es de utilidad ya que se ha encontrado una relación entre la satisfacción con la utilización de los servicios, la conducta terapéutica del paciente y la continuidad de la atención. La satisfacción del usuario depende de factores individuales, de la calidad del servicio y tecnología disponible, del entorno familiar y del contexto social en el que se desarrolla la interacción entre el usuario y el servicio de salud.

Existen varias experiencias en torno a la calidad en los hospitales, y redes de atención primaria de salud que consideran como uno de sus ejes de intervención la satisfacción del usuario, entendida esta como una medida de aceptabilidad social (Kotler, 1987). En América Latina, durante las últimas décadas se han desarrollado varias iniciativas y programas de calidad que, aplicados a los servicios de salud, han contribuido a mejorar la capacidad resolutoria de los servicios y la satisfacción de las necesidades sanitarias de la población (Donabedian, 1980).

La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del sector, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y

protegida como obligación insoslayable del Estado. La calidad en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios.

Desde Junio del 2001, la Dirección General de las Personas del Ministerio de Salud en su proceso de reestructuración consideró contar con una Dirección de la Garantía de la Calidad y Acreditación, que tuvo como principal función la conducción y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud a nivel nacional (Cantu, 2010). Sin embargo, hasta la actualidad en los establecimientos del Ministerio de Salud, no se ha implementado este sistema orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en sus servicios de salud.

En relación a los usuarios externos, la normativa nacional establece como política, la atención de la salud de la población vulnerable con servicios de calidad basados en un enfoque de derechos; equidad de género y medidas políticas concretas, para acercar la promoción, prevención y el apoyo continuo de estas personas; a efectos de prohibir la discriminación y estigma que muchas veces determina su exclusión y privación de sus derechos que los conduce a llevar en silencio su enfermedad y no recibir un tratamiento esencial. Asimismo, en el marco de los principios de calidad establecidos, durante la prestación de los servicios, la población vulnerable debe ser atendida por un equipo multidisciplinario de salud que garantice su atención integral (Ministerio de Salud, 2012).

A nivel Local. Realizando un diagnóstico en el área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, el Área de Nutrición cuenta con una estructura orgánica formado por:

Estructura Orgánica.-

- **ORGANO DE DIRECCIÓN.-**
 - Departamento de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento
 - Jefatura de Área de Nutrición
- **ÓRGANOS DE LÍNEA.-**
 - Unidad de Producción y Control de la calidad de los alimentos.
 - Unidad de Tratamiento Nutricional en Hospitalización.
 - Unidad de atención nutricional ambulatorio en Consulta Externa.

SERVICIOS QUE BRINDAN

- **UNIDAD DE PRODUCCIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD ALIMENTARIA.**

Es la unidad encargada de planificar, realizar el requerimiento de insumos, recepción, almacenamiento, Conservación, Control de calidad y distribución de los alimentos y preparación de los regímenes normales y dietéticos destinados a los pacientes hospitalizados y a los trabajadores con derecho a dotación alimentaria.

Estos procedimientos se realizan en áreas definidas y ambientes destinados para realizar las operaciones preliminares, intermedias y definitivas con la finalidad de elaborar preparaciones de regímenes dietoterapéuticos y normales en condiciones de inocuidad, según normatividad vigente institucional en el contexto de la seguridad alimentaria.

- **UNIDAD DE ATENCIÓN NUTRICIONAL EN HOSPITALIZACIÓN.**

Es la unidad encargada de planificar, supervisar y evaluar el tratamiento dietético del paciente hospitalizado, teniendo en cuenta la evaluación clínica, diagnóstico clínico, necesidades nutricionales y anamnesis alimentaria. Así como provee los cuidados alimentarios, nutricionales y metabólicos, monitoreo y educación de todo paciente hospitalizado.

- **UNIDAD DE ATENCIÓN NUTRICIONAL AMBULATORIA.**

Es la unidad encargada de la atención nutricional de los usuarios que la requieren. En esta unidad se desarrolla las siguientes actividades:

- Consulta Ambulatoria.
- Educación nutricional grupal.

RECURSOS HUMANOS:

- Personal Profesional: 20 Nutricionistas.
- Personal Técnico : 20

Este personal está distribuido en 30 turnos en las diferentes Áreas de los cuales una Nutricionista labora en Consulta Externa, con un horario de 8am a 1 pm.

Además existe una brecha insuficiente de personal para las áreas de producción y que no permiten brindar una atención adecuada que marca una brecha –negativa, tanto en el personal Profesional como en el Técnico.

Así mismo se observa una estructura organizacional, al preguntar sobre instrumentos de gestión como el manual de funciones, plan operativo, etc. Los directivos manifestaron que están desactualizados; así también afirmaron que existen reglamentos que los hacen atender un número determinado de pacientes evaluándose de esta manera la productividad del personal, por ello es que los trabajadores atienden pensando en un número de pacientes que les exigen cumplir diariamente.

Sobre los procesos administrativos de atención al cliente se puede observar que los pacientes manifiestan que los tiempos de espera para acceder al servicio son muy largos y el periodo de atención es muy corto que no les da espacio para absolver sus dudas sobre sus enfermedades, también expresaron que el personal que los atiende no les brinda un buen trato siendo esto muy incómodo para ellos.

El personal afirmó que el paciente siempre está evaluando el trato que se le da por parte de los trabajadores y por ello siempre se está recibiendo quejas sobre diversos aspectos que involucra la atención a los pacientes.

Acerca de las relaciones de comunicación y coordinación se observa escasa interacción entre los trabajadores y estos con los directivos.

Sobre el uso de las tecnologías de la comunicación en el área de nutrición las historias de los pacientes son manuales y aún no se realiza la digitalización de las mismas ni de los procesos.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015?

1.3. Justificación e importancia

La conveniencia del presente trabajo de investigación se justifica en la necesidad de identificar el nivel de satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, estando el problema priorizado en esta respecto al incremento del número de quejas del usuario externo.

Sobre la relevancia social los beneficiados del estudio fueron los usuarios externos porque los resultados del estudio serán entregados a los directivos para planificar planes de mejora ante la problemática y asegurar servicios de calidad y calidez.

Las implicancias prácticas del presente estudio radicarón en que se evaluó el área de nutrición colaborando a solucionar el problema de insatisfacción del usuario externo.

El valor teórico de esta investigación es importante pues no existen investigaciones relacionadas al tema en nuestra Institución, por lo tanto sus resultados permitirán que en un futuro se mejore la gestión administrativa y por ende la satisfacción del usuario externo.

La utilidad metodológica consiste en que a través de la investigación se pudo conocer y analizar el grado de satisfacción de los usuarios externos y la gestión administrativa para proponer estrategias de gestión en salud que puedan optimizar la calidad recibida por los mismos.

1.4. Limitaciones de la investigación

Una limitante fue el tiempo escaso para la búsqueda de las referencias, el cual fue superado acudiendo también a las bases de datos científicas.

También no se contó con bases de datos de los pacientes para poder visitarlos en sus domicilios para aclarar aspectos concernientes a la investigación.

Asimismo el tiempo es muy corto para realizar una investigación más profunda y poder aplicar la propuesta planteada.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015.

1.5.2. Objetivos específicos

Identificar las características que tiene la Gestión administrativa en el área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Describir las dimensiones que tiene la Gestión administrativa en el área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo en el área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Describir las dimensiones que tiene la satisfacción del usuario externo en el área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Diseñar un plan de mejora para la gestión administrativa y la satisfacción en el área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

A nivel Internacional:

Godínez F. et. al. (2014). El objetivo de este trabajo fue medir el nivel de satisfacción de los usuarios e identificar las variables que permiten explicarla. El tipo de estudio fue transversal analítico y se realizó a lo largo de dos meses. La información se obtuvo usando un cuestionario formado por cuatro dominios: satisfacción global, instalaciones, organización y acto médico. Cerca de la mitad de los usuarios estuvieron satisfechos o muy satisfechos con la consulta; casi una tercera parte tuvo mucha o demasiada confianza en la atención recibida y más de la mitad recomendarían al hospital. El dominio mejor valorado fue el acto médico, seguido por la organización, y finalmente las instalaciones. Usando regresión logística, se encontró que algunas de las variables más importantes que explican la satisfacción global de los usuarios fueron el tiempo dedicado al paciente por el médico, la facilidad para realizar trámites, la organización del hospital, los horarios de consulta adecuados, la atención de los problemas por parte del médico, las mediciones corporales que se llevan a cabo y la información sobre el padecimiento que proporciona el médico al paciente. (Godínez et. al., 2014) Si bien este estudio analiza la satisfacción global de los usuarios, hubiera sido interesante conocer sería necesario realizar un análisis profundo relacionándolo con otras variables.

Las Luisa (2014): "Nivel de Satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de Enfermería en el Área de Emergencia del Hospital General Latacunga (H.G.L.)" – Ecuador. El presente trabajo de investigación fue desarrollado con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de Enfermería en el Área de Emergencia del Hospital General Latacunga (H.G.L.). La población de estudio la conformaron 6500 usuarios. Para la cual se aplicó un muestreo probabilístico con una fórmula para población finita, la misma que dio como resultado 72

usuarios, quedando conformado finalmente por 80 usuarios. Para la recolección de los datos se aplicó una encuesta dirigida al usuario externo y una ficha de observación dirigida al Personal de Enfermería del Área de Emergencia, su aplicación se llevó a cabo en todos los turnos de la mañana, tarde y noche. Los resultados revelaron que solo el 54% del personal de enfermería reciben cordialmente al usuario externo, el 51% de los usuarios manifiestan que la atención es lenta, el 84% de los usuarios manifiestan que a veces el personal de enfermería les indica los cuidados que deben tener por su estado de salud, un 65% considera que la atención recibida es buena.

En este estudio en lo que respecta a la calificación del nivel de satisfacción del usuario no existe evidencia de ningún usuario que tenga un nivel de satisfacción alto y en relación a la atención es lenta, en donde lo apto es una atención rápida tomando en cuenta que en el área de emergencia la atención debe ser inmediata y prioritaria para estabilizar el estado de salud del usuario en el caso de una emergencia.

Salcedo (2012). "Evaluación del nivel de satisfacción del usuario subsidiado del área de consulta externa en el Hospital "Santo Tomás" – Atlántico. El presente trabajo tuvo como propósito fundamental evaluar el grado de satisfacción del usuario cuyo objetivo fue responder a la necesidad de establecer criterios para mejorar la atención de los usuarios, así como determinar en qué etapa del proceso se sienten insatisfechos sobre los servicios de los cuales ellos hacen uso, con el fin de tomar medidas correctivas. El estudio fue de tipo descriptivo, de corte transversal. El universo estuvo conformado por todos los usuarios que asistieron a la sección de consulta externa y la muestra estuvo constituida por 200 usuarios seleccionados aleatoriamente. Para la recolección de datos, se elaboró un instrumento tipo cuestionario y se aplicó a los pacientes de esa área. Dentro de las conclusiones se pueden encontrar, que los tiempos de espera para obtener una cita, ser llamado y atendido en el servicio de enfermería y consulta médica, fueron percibidos por la mayoría de los usuarios como satisfactorio. En cuanto a la calidad del trato brindado, expresaron haberse sentido satisfechos, permitiendo un

alto grado de satisfacción, sin embargo se deben mejorar aquellas acciones que el médico no realiza en el momento de la consulta externa, a fin de mantener y aumentar la calidad del servicio. (Salcedo, 2012) Este trabajo descriptivo determina la satisfacción de los usuarios por criterios identificando los procesos en los cuales se debe mejorar; en general la mayoría de los usuarios perciben el tiempo de espera y calidad de trato como satisfactorio.

Barragán (2011). "Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja - Colombia". Se realizó el presente trabajo con el objetivo de evaluar la calidad percibida de los usuarios en servicios de hospitalización respecto a la atención de enfermería recibida. El tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal. Análisis univariado y bivariado, con una muestra de 183 usuarios que fue recolectada en un Hospital de Tunja en los servicios de Medicina Interna y Quirúrgicas, a través del instrumento servqhos-e. Los resultados a los que se llegaron fue que la medición de la calidad objetiva, subjetiva y el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del hospital, reportó puntuaciones con medias de 4,08 para amabilidad y 3,98 para preparación del personal de enfermería y un nivel de satisfacción global del 92,9%.

La medición de la calidad percibida por los usuarios mediante el instrumento servqhos-e, permite evaluar desde la percepción de los usuarios, la calidad de la atención brindada por profesionales de enfermería en aspectos objetivos y subjetivos, los cuales son predictores de la satisfacción; los aspectos mejor evaluados corresponden a variables subjetivas, sin embargo, las expectativas de los usuarios no se superan. El instrumento Servqhos-e que utiliza esta investigación es uno de aquellos que reúne suficientes condiciones psicométricas para ser utilizado como medida de la calidad percibida por el paciente en el medio hospitalario.

A nivel nacional:

Huerta (2015). "Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima". El objetivo del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima. El tipo de estudio fue diseño cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción. Se obtuvo que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%), las conclusiones a las que se llegaron es que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2%, las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio. (Huerta, 2015) El estudio antes mencionado utilizó el instrumento SERVPERF modificada que está basada en el Servqual y se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas.

Shimabuku (2011): "Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú", se realizó un estudio con el fin de determinar los cambios de los niveles de insatisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, Perú. Materiales y métodos. Estudio observacional basado en un programa para

la evaluación de encuestas de usuarios en salud (SEEUS). La población estuvo conformada por todos los acompañantes del usuario externo en consulta ambulatoria, hospitalización y emergencia en los años 2008, 2009 y 2010. Para el cálculo del tamaño muestral se empleó la proporción de usuarios insatisfechos de cada servicio del año anterior, con un nivel de confianza del 95% y un error estimado del 5%. Según los resultados se obtuvo una muestra de 2051 acompañantes, en la cual se constató una tendencia decreciente de los niveles de insatisfacción en consulta ambulatoria, y un aumento de la insatisfacción en la dimensión capacidades médicas en hospitalización y emergencia. Se encontró además, índices de insatisfacción menores de 0,20 en las dimensiones capacidades médicas en consulta ambulatoria. En contraste, los mayores índices de insatisfacción se encontraron en las dimensiones de higiene durante los años 2009 (0,25) y 2010 (0,25), y otros en emergencia durante el 2009 (0,25). Se llegó a las siguientes conclusiones: las dimensiones en las que hubo un incremento en el índice de insatisfacción fueron aspectos tangibles, higiene y otros en hospitalización y emergencia. Por otra parte, la dimensión capacidades médicas en consulta ambulatoria mostró una disminución de los niveles de insatisfacción durante el periodo evaluado.

El programa para la evaluación de encuestas de usuarios en salud (SEEUS) fue un software utilizada por el Ministerio de Salud con reportes aplicables para un establecimiento pero no por servicios, y al no ser actualizado ha quedado en desuso utilizando hoy en día el MINSA otras herramientas. Del Rio. (2013). "Clima Organizacional de los trabajadores de un Hospital General de Ica", cuyo objetivo fue identificar la percepción del Clima Organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica. El estudio fue descriptivo transversal, que incluyó 7 grupos ocupacionales, se incluyó a 178 trabajadores del hospital, seleccionados mediante muestreo aleatorio proporcional a grupos ocupacionales. El instrumento fue un cuestionario con 55 preguntas en una escala de satisfacción del 1 al 5, a través de las cuales se valoró el Potencial humano, Diseño organizacional y Cultura organizacional, con sus 11 dimensiones. Se

calificó según puntuación como clima no saludable de 55 a 128, clima por mejorar de 129 a 202, y clima saludable de 203 a 275. Resultados: El clima organizacional percibido por los trabajadores del Hospital tuvo un puntaje promedio de 164 es decir un clima por mejorar. El 12.9% de trabajadores percibió un clima saludable. De las 11 dimensiones estudiadas, el clima que se percibió fue por mejorar, excepto en identidad, dimensión en la cual se tuvo, en promedio, un clima saludable. Este estudio utiliza el instrumento brindado por el MINSA que permite indicar por dimensiones el clima organizacional y llega a la conclusión que es necesario mejorar el clima organizacional de la institución, aplicando un plan de intervención con proyectos de mejora del entorno organizacional.

Villarreal (2010). "Satisfacción del usuario y la motivación del personal de salud en área de Emergencia Hospital I Santa Rosa de Piura, julio a diciembre 2010". El Objetivo del estudio fue determinar la satisfacción del usuario externo y su relación con la motivación del personal de salud del área de emergencia. La población de estudio fueron los pacientes que acuden al servicio de emergencia para solicitar una atención en los servicios de: Emergencia Medicina, Emergencia Gineco - obstétrica; Emergencia Pediátrica y Emergencia de Cirugía. La satisfacción del Usuario externo, en las 4 áreas de Emergencia estudiadas tiene las siguientes características: El 53.1% la población está insatisfecha y su índice de Insatisfacción de 14.1%. Se destaca que es el sexo femenino el más insatisfecho. Los factores asociados entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud del área de Emergencia Hospital I Santa Rosa de Piura, son los siguientes: Dentro de los factores motivacionales de los usuarios internos estos tienen para ellos una importancia relativa de 20.1%, lo que representa un 52.5% de la población Insatisfecha y un Índice de insatisfacción de 13.3%. Los factores de higiene o extrínsecos tienen un 52.3% de la población Insatisfecha, con un Índice de Insatisfacción de 19.6%, siendo mayor en las áreas de emergencia en adultos y en emergencia pediátrica. La expresión de no satisfacción o insatisfacción de los usuarios se puede medir a través de la quejas con los asuntos relacionados por cualquiera de los prestación de

servicios, con frecuencia es la motivación del personal de salud. Esta investigación resulta interesante puesto que relaciona satisfacción del usuario y motivación del personal siendo ésta uno de los indicadores de la medición del clima organizacional.

Cabello (2010). "Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia". Realizó un estudio para medir la satisfacción de usuarios externos en Consulta Externa y Emergencia en el Hospital Nacional Cayetano Heredia utilizando la encuesta SERVQUAL y, mediante un muestreo no probabilístico, encuestó a 383 usuarios de Consulta Externa y 384 de Emergencia. La satisfacción global de los usuarios en Consulta Externa fue 46,8% y 52,9% en Emergencia. Las variables con mayor insatisfacción en Emergencia fueron deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión. Este estudio utiliza el instrumento Servqual fundamentado en las expectativas y percepciones del usuario. Este instrumento es actualmente utilizado por el Ministerio de salud.

En nivel Local. En el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo Sobre los procesos administrativos de atención al cliente se puede observar que los pacientes manifiestan que los tiempos de espera para acceder al servicio son muy largos y el periodo de atención es muy corto que no les da espacio para absolver sus dudas sobre sus enfermedades, también expresaron que el personal que los atiende no les brinda un buen trato siendo esto muy incómodo para ellos.

El personal afirmó que el paciente siempre está evaluando el trato que se le da por parte de los trabajadores y por ello siempre se está recibiendo quejas sobre diversos aspectos que involucra la atención a los pacientes.

Acerca de las relaciones de comunicación y coordinación se observa escasa interacción entre los trabajadores y estos con los directivos.

Sobre el uso de las tecnologías de la comunicación en el área de nutrición las historias de los pacientes son manuales y aún no se realiza la digitalización de las mismas ni de los procesos.

2.2. Base Teórica Científicas

2.2.1. El proceso administrativo

El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa.

Al respecto, Aguilar (2014) sostiene que la administración es una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único. Este proceso administrativo formado por 4 funciones fundamentales, planeación, organización, ejecución y control.

Planeación: *Consiste* en saber qué se va a hacer por anticipado, cuál va a ser la dirección que se va a tomar para alcanzar los objetivos de la manera más eficiente. ¿Qué se desea conseguir (objetivos)? ¿Qué se va a hacer para alcanzarlo? ¿Quién y cuándo lo va a hacer? ¿Cómo lo va a hacer (recursos)? La planeación trata de crear un futuro deseado.

Organización: es un sistema que permite una utilización equilibrada de los recursos cuyo fin es establecer una relación entre el trabajo y el personal que lo debe ejecutar. Es un proceso en donde se determina qué es lo que debe hacerse para lograr una finalidad establecida o planeada, dividiendo, coordinando las actividades y suministrando los recursos.

Dirección: es la función que trata, a través de la influencia interpersonal, de lograr que todos los involucrados en la organización contribuyan al logro de sus objetivos. Se ejerce a través de tres sub funciones: el liderazgo, la motivación y la comunicación.

Control: es la función que efectúa la medición de los resultados obtenidos comparándolos con los esperados (planeados) con el fin de buscar la mejora continua.

222 Gestión

2.2.2.1. Concepto de gestión

En el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) la definición de “gestión” es la acción y efecto de gestionar, donde “gestionar” significa textualmente: *hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera*. Esto lo podemos interpretar en el contexto organizacional como aquellas actividades o procesos que se deben ejecutar para alcanzar los objetivos de la organización.

Rubio (2008) indica que la gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados, por medio de funciones como planificación, organización, recursos humanos, dirección, control y representatividad.

Apaza (2007), indica que la gestión es la constante toma de decisiones basado en tipos de información que emanan de las situaciones del día a día, situaciones no esperadas, inciertas, o fuera del control del gestor, y aquellas que corresponden a los objetivos definidos.

2.2.2.2. Diagnóstico de la Situación Actual

Para realizar un diagnóstico adecuado de la situación de una organización es importante definir su estado tanto interno como externo para tener un panorama más global del entorno o ambiente y de la organización como tal.

Evaluación de los Factores Externos: elaborar una lista finita de oportunidades que podrían beneficiar a la empresa y de amenazas que se deberían eludir.

Evaluación de los Factores Internos: se tiene que tomar en cuenta las fuerzas y debilidades de todas las áreas funcionales de la empresa. Ninguna organización tiene las mismas fuerzas y debilidades que otras. (Armas, 2014).

2.2.2.3. Satisfacción del Usuario Externo

La satisfacción del usuario representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una

atención de buena calidad. “Se refiere a la satisfacción del usuario externo con los servicios recibidos, con los profesionales y con los resultados de la atención. La satisfacción del profesional o usuario interno se refiere a la satisfacción con las condiciones de trabajo y el resultado de la atención.”

La satisfacción del paciente tiene también limitaciones como medida de la calidad. Los pacientes por lo general tienen un conocimiento incompleto de las bases científico-técnicas de la atención odontológica por lo que sus juicios en relación con estos aspectos pueden no ser válidos; en algunos casos esperan y exigen cosas que sería incorrecto que el profesional proporcionara; no obstante, estas limitaciones no necesariamente restan validez a la satisfacción del paciente como una medida de la calidad de la atención. Por ejemplo, si el paciente está insatisfecho porque sus altas expectativas sobre la eficacia de la atención no se han cumplido, es evidente que el profesional falló en la educación de su paciente y no supo transformar las expectativas del mismo en función de sus reales necesidades de salud.

“En general, los profesionales o usuarios internos ponen mayor énfasis en la evaluación de la calidad científico técnica, los usuarios externos en los aspectos psicosociales y los administradores y empresarios del sector salud, en la eficiencia, atención personalizada, accesibilidad etc.” (23).

Esta satisfacción lo logramos no solo el personal con una buena atención sino también desde el guardia recibiendo amablemente al paciente, luego la recepcionista con una agradable sonrisa con un trato cordial entendiendo la necesidad del usuario, haciéndole sentir único e importante, con ello conseguimos no solo que esté satisfecho por el servicio recibido si no que este nos promociones a sus familiares y amigos, con un paciente satisfecho ganamos 8 posibles nuevos clientes, quienes por la atención y el buen trato se harán clientes o usuarios permanentes.

El concepto de calidad se asocia a satisfacer adecuadamente las necesidades del usuario. En la actualidad la medida de la satisfacción de los usuarios/pacientes con los cuidados de salud o servicios sanitarios recibidos es uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada. Pero también es una forma de participación de los usuarios en el sistema de salud, al expresar su percepción y valoración de los servicios. De acuerdo con las teorías más aceptadas, el nivel de satisfacción con los servicios sanitarios

está claramente relacionado con el grado de adecuación (conformidad o discrepancia) entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido.

Las expectativas pueden ser:

- a. Ideales o deseos
- b. Predecibles o basadas en la experiencia
- c. Normativas o basadas en “lo que debe ser” el servicio
- d. Inexistentes

Analizando el documental del programa regional de reconstrucción para América central del Ministerio de Salud de Perú (2009) podemos conocer que: Los niveles de satisfacción del usuario externo es la complacencia que éste manifiesta con respecto a la atención recibida en sus diversos aspectos. La satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. El estudiar la satisfacción en los usuarios respecto de la atención de salud se ha convertido en una meta muy valorada y significativa. El trato a los usuarios es un elemento más que, el consumidor de salud vincula a la imagen y a la calidad percibida en la atención de salud lo que es evaluado desde que la persona entra al consultorio hasta que se va, es decir, la exploración de esta ruta se vivencia como una experiencia ya sea como paciente, acompañante, etc. Esta situación incorpora elementos de evaluación que se producen bajo el nivel de consciencia ya que un 95% de los pensamientos, las emociones y el aprendizaje se produce en la mente inconsciente.

Esto no es un elemento menor, porque la mente inconsciente aprende con rapidez y transformamos aceleradamente las experiencias buenas y malas en reglas tácitas que nos guían frente a nuevas situaciones. Por lo tanto, cuando estamos pensando en evaluar el trato tenemos que tener en cuenta estos procesos inconscientes que moldean las respuestas y la información que los consumidores de salud nos proporcionan.

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.

“La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción.

Según Oliver, Richard L. (2009) define: “Satisfacción es la respuesta de satedad del cliente”.

Mañas M.A (2007) en su artículo “La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional.” Realiza un estudio que consistió en analizar minuciosamente el papel del compromiso de los empleados en la admiración pública y reflejar que repercusión provoca en la institución.

Para ello, se incluye una línea de investigación donde un conjunto de variables como la satisfacción laboral, la satisfacción por la vida y el bienestar psicológico se utilizan con antecedentes del compromiso. Los resultados reflejan que la mayor influencia se produce en la satisfacción laboral, seguido de la satisfacción por la vida y bienestar psicológico. Más aun, resaltan el impacto que tiene el trabajo dinámico en la decisión del empleado de comprometerse con la entidad.

Analizando la obra de Yoshida y Matakí (2000) podemos conocer que “la accesibilidad es una de las principales causas para que el paciente acepte el proceso de tratamiento.”

Analizando la obra de Vavra (2008) podemos conocer que: La satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante la evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/ expectativas de nuestro producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto de nuestra organización una vez que ha probado nuestro producto.

2.2.2.4. Elementos que conforman la satisfacción del usuario

Se refiere al desempeño en cuanto a la entrega del valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe cuando obtiene el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

Se determina desde el punto de vista del paciente, no de la institución.

Se basa en los resultados que el paciente obtiene con el servicio.

Está basado en las percepciones del paciente, no necesariamente en la realidad.

Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el paciente.

Depende del estado de ánimo del paciente y de sus razonamientos.

Dada su complejidad el rendimiento recibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el paciente.

Las expectativas.

Según Katz citado por Gómez (2002), son actitudes que el cliente asume, quiere o espera recibir de la compañía a la cual se dirige para recibir un servicio o producto. Éstas se relacionan con el producto, con el servicio dado y con el profesionalismo del contacto con el cliente. Cuando se recurre a una compañía por primera vez, las expectativas pueden ser altas. Al no tener ninguna experiencia adversa, teóricamente no hay razón para que las expectativas de respuestas sean otras que las de profesionalismo y competencia. La respuesta que una empresa da al público o a un cliente en opinión de Katz citado por Berry y Parasuraman (1998).

Las expectativas son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones.

Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio.

2.2.2.5. Los Niveles de Satisfacción.

Los pacientes experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción:

a. Insatisfacción.

Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.

b. Satisfacción.

Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

c. Complacencia.

Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud), por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional.

Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete.

2.2.2.6. Dimensiones de la Satisfacción.

Parasuraman menciona cinco dimensiones de la calidad a tener en cuenta en la diferenciación entre las percepciones y expectativas de calidad de servicio que manifiesta el usuario:

- a. Elementos tangibles: Se refiere a la planta física, equipamiento y apariencia personal.
- b. Confiabilidad: La capacidad de prestar un servicio digno de confianza, preciso y conforme a lo ofrecido.
- c. Capacidad de respuesta: Disposición de proveer un servicio oportuno y de respaldo al cliente.
- d. Seguridad: Empleados conocedores de su papel, corteses, capaces de transmitir confianza y tranquilidad.
- e. Empatía: Carisma para tratar al cliente proporcionando atención individualizada. Cada uno de estos cinco componentes engloba aspectos del servicio, que los usuarios perciben y que les permiten evaluar la calidad de servicio en el momento en que la reciben, aún sin conocer aspectos técnicos del proceso.

Todo esto desde la perspectiva de 5 dimensiones, según Martínez, Sergio (2011), en los siguientes cuadros se presenta los significados de cada una de estas dimensiones.

DIMENSIÓN	SIGNIFICADO
ELEMENTOS TANGIBLES (T)	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.
FIABILIDAD (RY)	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa
CAPACIDAD DE RESPUESTA (R)	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.
SEGURIDAD (A)	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente
EMPATÍA (E)	Atención individualizada al cliente.

Estas cinco dimensiones se desagregaron en 22 ítems que muestra a continuación como el modelo SERVQUAL modificado.

DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES
<p>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna. • Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas. • Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra. • Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.

DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. • Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. • Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo. • La empresa realiza bien el servicio la primera vez. • La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido.

- La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores.

DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA

- Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el Servicio.
- Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.
- Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.
- Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.
- Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.

DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD

- Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes.
- Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios.
- Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.
- Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntase los clientes.

DIMENSIÓN 5: EMPATÍA

Atención Individualizada que ofrecen las empresas a los consumidores.

- La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.
- La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.
- La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.
- La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.
- La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes

2.3. Definición de la terminología

Satisfacción.- Es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, satisfacer exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio (Ávila, 2011).

Nivel de satisfacción de los usuarios externos: es la complacencia que éste manifiesta con respecto a la atención recibida en sus diversos aspectos. La satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados (Ávila, 2011).

Gestión de la Calidad.- Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad (MINSA, 2009).

Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.- Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de salud del Sector,

públicos y privadas del nivel nacional, regional y local, en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión (MINSa, 2009).

Aspectos Tangibles.- Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (MINSa, 2009).

Capacidad de Respuesta.- Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable tolerante (MINSa, 2009).

Empatía.- Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro (MINSa, 2009).

Fiabilidad.- Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido (MINSa, 2009).

Servqual.- La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio (MINSa, 2009).

Seguridad.- Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza (MINSa, 2009).

Percepción del Usuario.- Como percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado (MINSa, 2009).

Usuario Externo.- Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad (MINSa, 2009).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

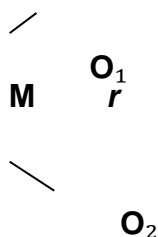
3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva porque tiene como objetivo central la descripción de los fenómenos y es correlacional o ex post facto porque su propósito es conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

3.1.2. Diseño de la investigación

El diseño utilizado en la investigación es no experimental transversal porque se recogió los datos en un mismo tiempo.



Dónde:

M1: Usuarios externos

O1: Gestión Administrativa

O2: Satisfacción

3.2. Población y Muestra

En términos estadísticos, población es un conjunto finito o infinito de personas, animales o cosas que presentan características comunes, sobre los cuales se quiere efectuar un estudio determinado.

Por lo tanto la población de este estudio estuvo formada por todos los usuarios externos del consultorio de nutrición como se observa en la siguiente tabla.

Tabla1. Población de usuarios externos del Área de Nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015.

	N	%
Usuarios Externos	2400	100
Total	2400	100

Fuente: Padrones de usuarios externos

La muestra es un subconjunto de la población, seleccionado de tal forma, que sea representativo de la población en estudio.

El tamaño de muestra fue obtenida mediante la formula

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

Donde

n es el tamaño de la muestra;

Z es el nivel de confianza;

p es la variabilidad positiva;

q es la variabilidad negativa;

N es el tamaño de la población;

E es la precisión o el error.

Luego para el estudio siguiente se tiene en cuenta una población de 2400 personas y se considerará una confianza del 95%, un porcentaje de error del 5% y con la proporción del valor esperado conocida consideremos p= 0.05

Entonces:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{(N-1)E^2 + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * 2400}{(2400 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.95)}$$
$$n = \frac{0.9604 * 2400}{2399 * (0.05)^2 + 0.9604}$$
$$n = \frac{2400}{1.7579}$$
$$n = 295$$

Encontrando la fracción muestral:

$$F = \frac{n}{N}$$

F: fracción muestral

N: tamaño de la población

n: tamaño de muestra

Reemplazando:

$$F = \frac{n}{N} * 100\%$$
$$F = \frac{295}{1032} * 100\%$$

$$F = 28.57\%$$

$$F = 54,6\%$$

Como la fracción muestral es mayor igual al 5% debemos hacer cálculo de muestra ajustada

$$Muestra\ ajustada\ (n.a) = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

$$n.a = \frac{295}{1 + \frac{295}{320}}$$

$$n.a = \frac{295}{1 + 0,546875}$$

$$n.a = \frac{175}{1,546875}$$

$$n.a = 95$$

Nuestra muestra a aplicar es de 95 encuestas.

3.3. Hipótesis

H₁

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015

H₀

No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015

3.4. Variables

Variable 01: Gestión Administrativa

Variable 02: Satisfacción

3.5. Operacionalización de variables:

VARIABLE 01	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍA	TECNICAS Y/O INSTRUMENTOS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	Consiste en saber qué se va a hacer por anticipado	1,2 y 3	Muy buena Buena Regular Deficiente	Cuestionario
	Organización	Permite una utilización equilibrada de los recursos cuyo fin es establecer una relación entre el trabajo y el personal que lo debe ejecutar.	4 y 5		
	Dirección	Logra que todos los involucrados en la organización contribuyan al logro de sus objetivos.	6,7 y 8		
	Control	Efectúa la medición de los resultados obtenidos comparándolos con los esperados	9 y 10		

VARIABLE 02	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍAS	TECNICAS Y/O INSTRUMENTOS
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	ASPECTO TANGIBLE	Cuentan con tecnología de apoyo moderno	1	Muy Satisfecho (menor de 0)	Observación Encuesta SERVQUAL versión adaptada a atención en emergencia, (Cabello, E; Chirinos J. (2012)
		Presentan instalaciones físicas confortables	2		
		Tienen ambientes del área céntricos y con fácil acceso.	3		
		Poseen una apropiada señalización intrahospitalaria.	4		
		Presentan profesionales uniformados y pulcros.	5		
		Cuenta con adecuado abastecimiento de insumos.	6		
	CONFIABILIDAD	Muestran predisposición por solucionar problemas	7	Satisfecho (0)	
		Muestran Interés por cumplir con el trabajo prometido.	8		
		Brindan atención eficiente	9		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Brindan información clara y sencilla sobre el seguro	10-11	Moderadamente insatisfecho (de 1 a 2)	
		Comprenden las necesidades del usuario y siempre lo ayudan.	12-13		
		Brindan atención personalizada al usuario	14		
	SEGURIDAD	Muestran capacidad de trabajo en equipo	15	Muy Insatisfecho (mayor de 2)	
		Conocen y dan respuesta a las necesidades y problemas.	16		
		Profesionales comprensibles, cordiales y amables	17		
	EMPATIA	Existe privacidad durante la atención.	18		
		Tienen un horario de atención	19		
		Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones.	20		

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los métodos utilizados en esta investigación fueron

Análisis: Es un procedimiento mental mediante el cual un todo complejo se descompone en sus diversas partes y cualidades. El análisis permite la división mental del todo en sus múltiples relaciones y componentes

Síntesis: Establece mentalmente la unión entre las partes previamente analizadas y posibilita descubrir las relaciones esenciales y características generales entre ellas. La síntesis se produce sobre la base de los resultados obtenidos previamente en el análisis.

Abstracción: Mediante ella se destaca la propiedad o relación de las cosas y fenómenos tratando de descubrir el nexo esencial oculto e inasequible al conocimiento empírico.

Por medio de la abstracción el objeto es analizado en el pensamiento y descompuesto en conceptos; la formación de los mismos es el modo de lograr un nuevo conocimiento concreto

Inductivo: Procedimiento mediante el cual a partir de hechos singulares se pasa a proposiciones generales, lo que posibilita desempeñar un papel fundamental en la formulación de la hipótesis.

Deducción: Es un procedimiento que se apoya en las aseveraciones y generalizaciones a partir de las cuales se realizan demostraciones o inferencias particulares. Las inferencias deductivas constituyen una cadena de enunciados cada uno de los cuales es una premisa o conclusión que se sigue directamente según las leyes de la lógica.

Instrumentos:

Cuestionario Gestión Administrativa

El cuestionario fue construido por la investigadora en base a la Operacionalización de la variable y se sometió a juicio de expertos, como se observa las validaciones en anexos, asimismo se obtuvo la confiabilidad a través del alfa de cronbach.

Cuestionario Servqual Para Satisfacción Se utilizó la encuesta SERVQUAL que cuenta con cinco dimensiones de calidad (fiabilidad (F), capacidad de respuesta (CR), seguridad (S), empatía (E), y aspectos tangibles (T), distribuidas en 22 preguntas de percepciones y expectativas.). Para la calificación de las expectativas y percepción se utiliza una escala numérica del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta. Para ello se Realizará un análisis más sencillo de los resultados, basado en la metodología SERVQUAL. Los resultados los interpretaremos como usuario satisfecho cuando la diferencia tiene un valor de cero o positivo y usuario insatisfecho cuando el valor es negativo. Posteriormente se realizó la estimación de la satisfacción global por cada dimensión de la calidad.

3.7. Procedimiento para la recolección de datos

La recolección de datos se inició solicitando el permiso de aplicación de la investigación al hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo y después de haber obtenido el pase del estudio se aplicó ambos cuestionarios a los usuarios externos del área de nutrición.

3.8. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos

El análisis estadístico se hizo en base al software SPSS. Versión 22 y se presentará las tablas y gráficos según la norma internacional APA.

3.9. Principios éticos

Durante el desarrollo de la presente investigación se hizo uso de los principios de la ética personalista, presentado en el ensayo de José Miguel Serrano Ruiz y Joaquín Fernández – Crehuet Navajas, quienes consideran 4 principios éticos:

Principio del valor fundamental de la vida humana:

Implica que todas las dimensiones del ser que participan, integran o expresan la dignidad personal, son objeto de respeto. Tales dimensiones tienen sentido en el todo de la persona y no pueden ser consideradas como un medio disponible para la maximización de lo útil o placentero. Es así que para efectos de la presente investigación, se tuvo pleno respeto, en cuanto a la dignidad de todos los participantes, sin cuestionarse los discursos que hayan podido ser vertidos durante el desarrollo de la misma.

Principio de Libertad y responsabilidad:

Una persona tiene la libertad para conceder o no la intervención sobre sí pero, y éste es un punto importante, tiene a la vez la responsabilidad de que su elección esté en consonancia con su propia dignidad y con lo que él es; mientras que una persona consigo misma tiene un compromiso de respeto, puesto que ni él se ha hecho a sí mismo ni él se da la dignidad y el valor que tiene. Todas las personas que han participado de este estudio, lo han hecho, haciendo uso pleno de su libertad, asumiendo la responsabilidad de su elección con la firma del consentimiento informado. El investigador, asumió con responsabilidad, velar porque la información obtenida de los informantes, sea utilizada sólo con fines de investigación.

Principio de Totalidad:

Se fundamenta en el hecho de que la corporeidad humana es un todo unitario resultante de la conjunción de partes distintas que están unificadas orgánica y jerárquicamente en la existencia única y personal. La aplicabilidad del principio está condicionada por la naturaleza del todo, de las partes y de su relación mutua y la necesidad o conveniencia de procurar una mejor condición, existencia o actuación del todo.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

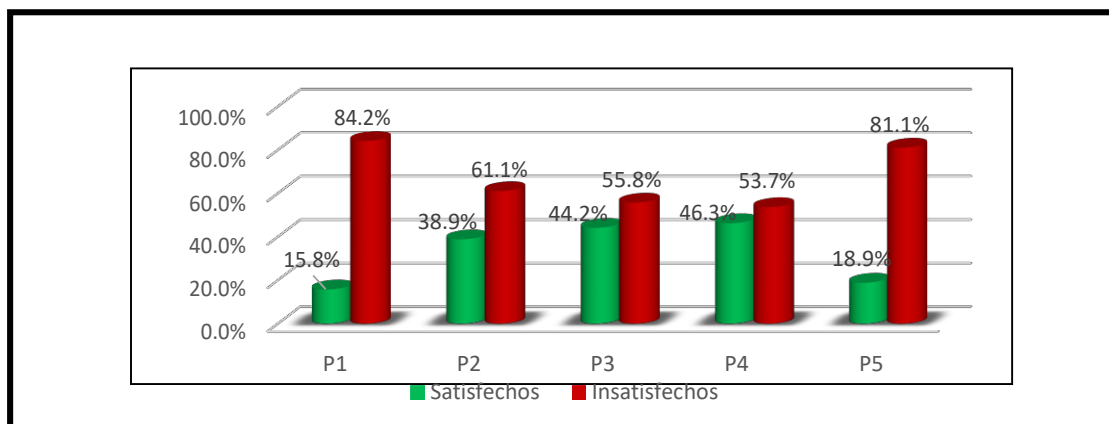
4.1. Tablas y figuras

Tabla 1: Nivel de satisfacción en la Dimensión Fiabilidad según los usuarios externos del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo – 2015

		<i>Usuarios</i>	
P1	Satisfecho	Recuento	15
	Insatisfecho	%	15,8%
		Recuento	80
		%	84,2%
P2	Satisfecho	Recuento	37
	Insatisfecho	%	38,9%
		Recuento	51
		%	61,1%
P3	Satisfecho	Recuento	42
	Insatisfecho	%	44,2%
		Recuento	53
		%	55,8%
P4	Satisfecho	Recuento	4
	Insatisfecho	%	46,3%
		Recuento	51
		%	53,7%
P5	Satisfecho	Recuento	18
	Insatisfecho	%	18,9%
		Recuento	77
		%	81,1%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos.

Figura 01



En la tabla y gráfico anterior se tiene el nivel de satisfacción en la dimensión confiabilidad del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, como sigue:

P1: 15(15,8%) de los usuarios están satisfechos en relación a que fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas, mientras que 80(84,2%) de los usuarios están insatisfechos en relación a que no fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.

P2: 37(38,9%) de los usuarios están satisfechos ya que su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada, mientras que 51(61,1%) de los usuarios están insatisfechos ya que no su atención no se realizó en orden y ni respetando el orden de llegada

P3: 42(44,2%) de los usuarios están satisfechos que su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud, mientras que 53(55,8%) de los usuarios están insatisfechos ya que su atención no se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud.

P4: 44(46,3%) de los usuarios están satisfechos ya que cuando quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo, mientras que 51(53,7%) de los usuarios están insatisfechos ya que cuando quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo.

P5: 18(18,9%) de los usuarios están satisfechos ya que la farmacia contó con medicamentos que recetó el médico, mientras que 77(81,1%) de los usuarios están insatisfechos ya que la farmacia no contó con medicamentos que recetó el médico

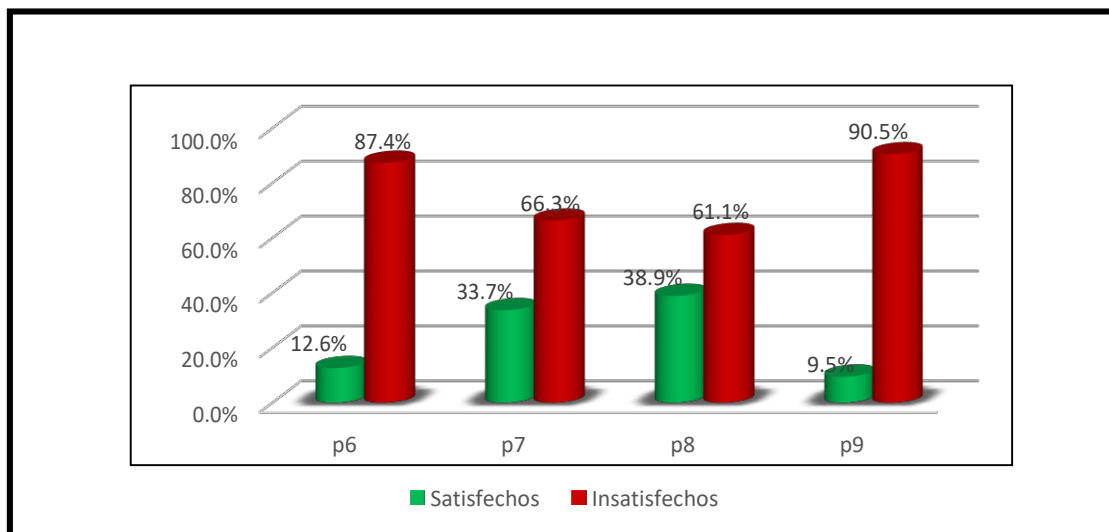
Luego se podemos afirmar que el nivel de satisfacción de los usuarios del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión confiabilidad está por mejorar, esto debido a los altos porcentajes de insatisfacción.

Tabla 2: Nivel de satisfacción en la Dimensión Capacidad de Respuesta según los usuarios externos del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo – 2015

			<i>Usuarios</i>
<i>P6</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	12
		<i>%</i>	12,6%
	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	83
		<i>%</i>	87,4%
<i>P7</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	32
		<i>%</i>	33,7%
	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	63
		<i>%</i>	66,3%
<i>P8</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	37
		<i>%</i>	38,9%
	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	58
		<i>%</i>	61,1%
<i>P9</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	9
		<i>%</i>	9,5%
	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	86
		<i>%</i>	90,5%

Encuesta aplicada a los usuarios externos.

Figura 2



En la tabla y gráfico anterior se tiene el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, como sigue:

P6: 12(12,6%) de los usuarios están satisfechos que la atención en el área de caja/farmacia fue rápida, mientras que 83(87,4%) de los usuarios están insatisfechos que la atención en el área de caja/farmacia no fue rápida

P7: 32(33,7%) de los usuarios están satisfechos ya que la atención en el área de admisión fue rápida, mientras que 63(66,3%) de los usuarios están insatisfechos ya que la atención en el área de admisión no fue rápida

P8: 37(38,9%) de los usuarios están satisfechos porque el tiempo que espero para ser atendido fue corto, mientras que 58(61,1%) de los usuarios están insatisfechos porque el tiempo que espero para ser atendido no fue corto.

P9: 9(9,5%) de los usuarios están satisfechos porque al presentarse algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente, mientras que 86(90,5%) de los usuarios están insatisfechos porque al presentarse algún problema o dificultad no se resolvió inmediatamente

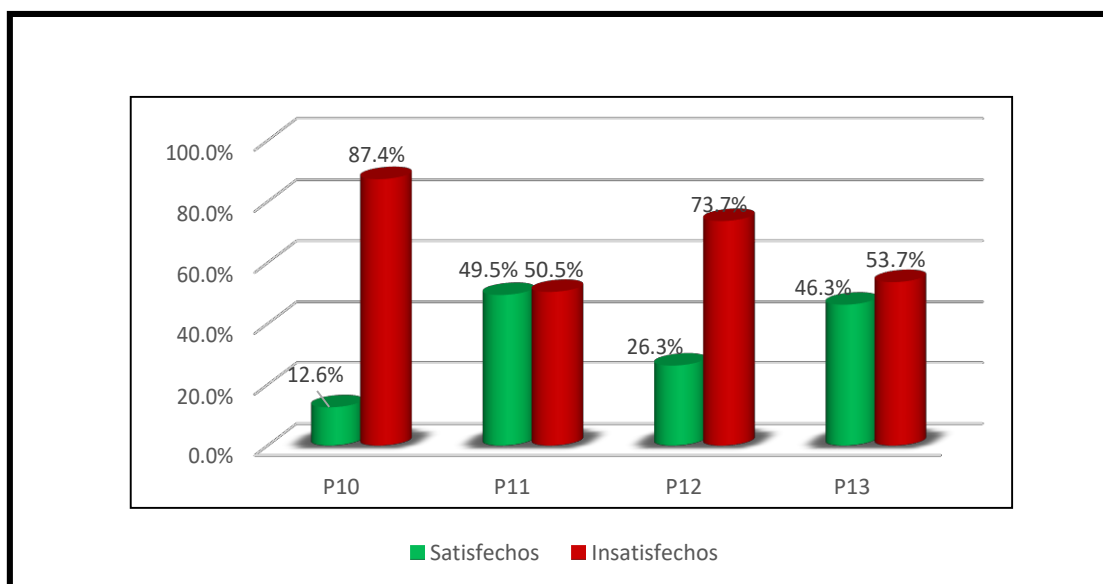
Luego se podemos afirmar que el nivel de satisfacción de los usuarios del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión capacidad de respuesta esta mejorar, esto debido a los altos porcentajes de insatisfacción.

Tabla 3: Nivel de satisfacción en la Dimensión Seguridad según los usuarios externos del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo – 2015

		<i>Usuarios</i>	
<i>P10</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	12
		<i>%</i>	12,6%
	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	83
		<i>%</i>	87,4%
<i>P11</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	47
		<i>%</i>	49,5%
	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	48
		<i>%</i>	50,5%
<i>P12</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	25
		<i>%</i>	26,3%
	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	70
		<i>%</i>	73,7%
<i>P13</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	44
		<i>%</i>	46,3%
	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	51
		<i>%</i>	53,7%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos

Figura 3



En la tabla y gráfico anterior se tiene el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, como sigue:

P10: 12(12,6%) de los usuarios están satisfechos que durante su atención se respete su privacidad, mientras que 83(87,4%) de los usuarios están insatisfechos ya que durante su atención no se respeta su privacidad

P11: 47(49,5%) de los usuarios están satisfechos porque el médico u otro profesional le realizaron un examen completo y minucioso; mientras que 48(50,5%) de los usuarios están insatisfechas porque el médico u otro profesional no le realizaron un examen completo y minucioso

P12: 25(26,3%) de los usuarios están satisfechos de que el medico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud., mientras que 70(73,7%) de los usuarios están insatisfechos que el médico no le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud

P13: 44(46,3%) de los usuarios están satisfechos que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza, mientras que 51(53,7%) de los usuarios están insatisfechas porque el médico que atenderá su problema de salud, no le inspire confianza.

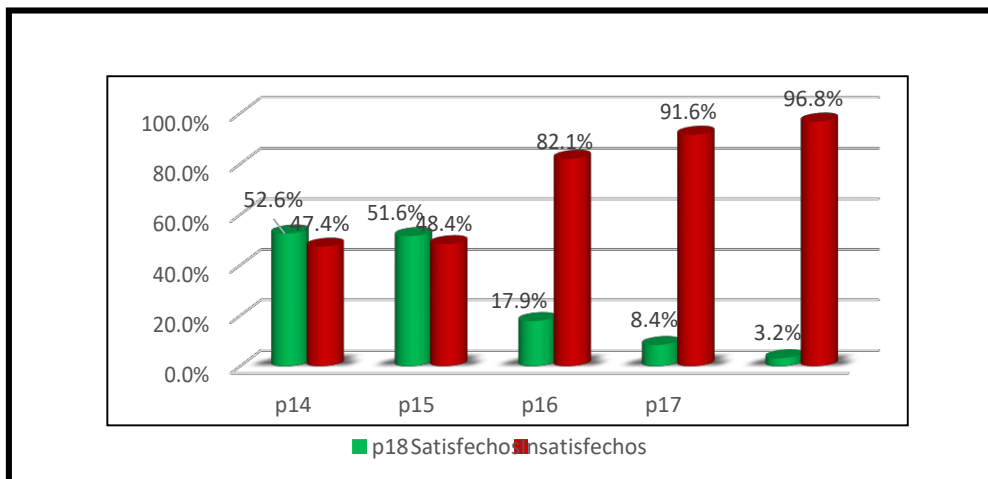
Luego se podemos afirmar que el nivel de satisfacción de los usuarios del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión seguridad esta mejorar, esto debido a los altos porcentajes de insatisfacción.

Tabla 4: Nivel de satisfacción en la Dimensión Empatía según los usuarios externos del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo – 2015

		<i>Usuarios</i>	
P14	Satisfecho	Recuento	50
		%	52,6%
P14	Insatisfecho	Recuento	45
		%	47,7%
P15	Satisfecho	Recuento	49
		%	51,6%
P15	Insatisfecho	Recuento	46
		%	48,4%
P16	Satisfecho	Recuento	17
		%	17,9%
P16	Insatisfecho	Recuento	78
		%	82,1%
P17	Satisfecho	Recuento	8
		%	8,4%
P17	Insatisfecho	Recuento	87
		%	91,6%
P18	Satisfecho	Recuento	3
		%	3,2%
P18	Insatisfecho	Recuento	92
		%	96,8%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos

Figura 4



En la tabla y gráfico anterior se tiene el nivel de satisfacción en la dimensión empatía del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, como sigue:

P14: 50(52,6%) de los usuarios están satisfechos que el personal de salud lo trate con amabilidad, respeto y paciencia, mientras que 45(47,7%) de los usuarios están insatisfechos porque el personal de salud no lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.

P15: 49(51,6%) de los usuarios están satisfechos de que el personal de caja/farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia, mientras que 46(48,9%) de los usuarios están insatisfechos de que el personal de caja/farmacia no lo trate con amabilidad, respeto y paciencia

P16: 17(17,9%) de los usuarios están satisfechos de que el personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia, mientras que 78(82,1%) de los usuarios están insatisfechos de que el personal de admisión no lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.

P17: 8(8,4%) de los usuarios están satisfechos porque comprendió la explicación que le brindó el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención, mientras que 87(91,6%) de los usuarios están insatisfechos porque no comprendió la explicación que le brindó el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.

P18: 3(3,2%) de los usuarios están satisfechos porque comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud, mientras que 92(96,8%) de los usuarios están insatisfechos porque no comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su

salud.

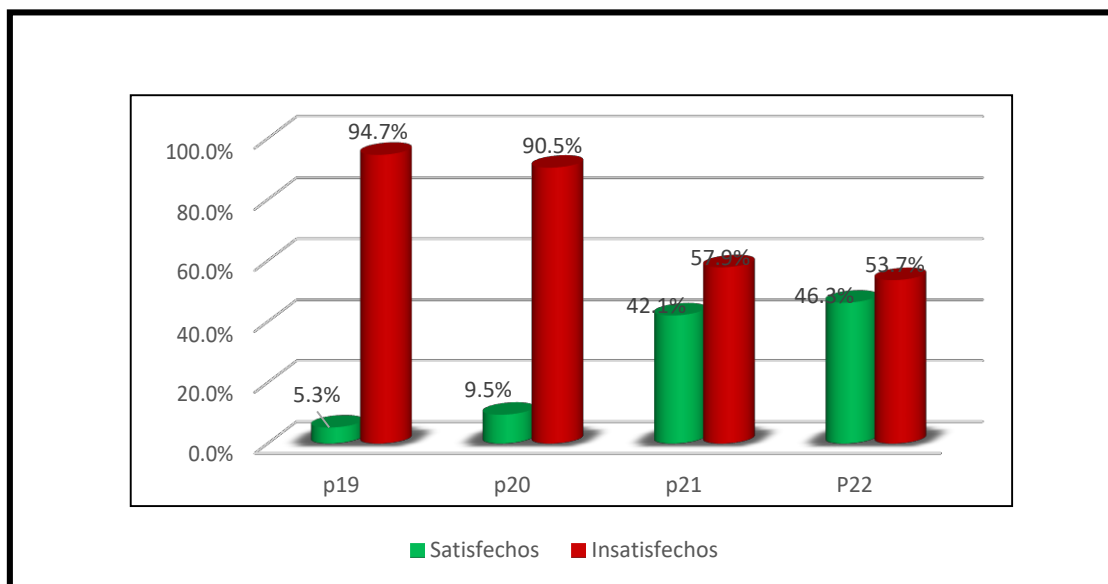
Luego se podemos afirmar que el nivel de satisfacción de los usuarios del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión empatía esta mejorar, esto debido a los altos porcentajes de insatisfacción.

Tabla 5: Nivel de satisfacción en la Dimensión Elementos Tangibles según los usuarios externos del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo – 2015

		<i>Usuarios</i>	
P19	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	5
		<i>%</i>	5,3%
P19	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	90
		<i>%</i>	94,7%
P20	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	9
		<i>%</i>	9,5%
P20	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	86
		<i>%</i>	90,5%
P21	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	40
		<i>%</i>	42,1%
P21	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	55
		<i>%</i>	57,9%
P22	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	44
		<i>%</i>	46,3%
P22	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	51
		<i>%</i>	53,7%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos

Tabla 5



En la tabla y gráfico anterior se tiene el nivel de satisfacción en la dimensión elementos tangibles del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, como sigue:

P19: 5(5,38%) de los usuarios están satisfechos de que los carteles, letreros y flechas sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes, mientras que 90(94,7%) de los usuarios están insatisfechos porque los carteles, letreros y flechas no son adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes

P20: 9(9,5%) de los usuarios están satisfechos de que el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con mobiliarios (bancas y sillas) para su comodidad, mientras que 86(90,5%) de los usuarios están insatisfechos porque de que el consultorio y la sala de espera no se encontraron limpios y no contaron con mobiliarios (bancas y sillas) para su comodidad

P21: 40(42,1%) de los usuarios están satisfechos porque el establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes, mientras que 55(57,9%) de los usuarios están insatisfechos porque el establecimiento de salud no contó con baños limpios para los pacientes.

P22: 44(46,3%) de los usuarios están satisfechos que el consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención, mientras que 51(53,7%) de los usuarios están insatisfechos porque el consultorio donde fue atendido no cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.

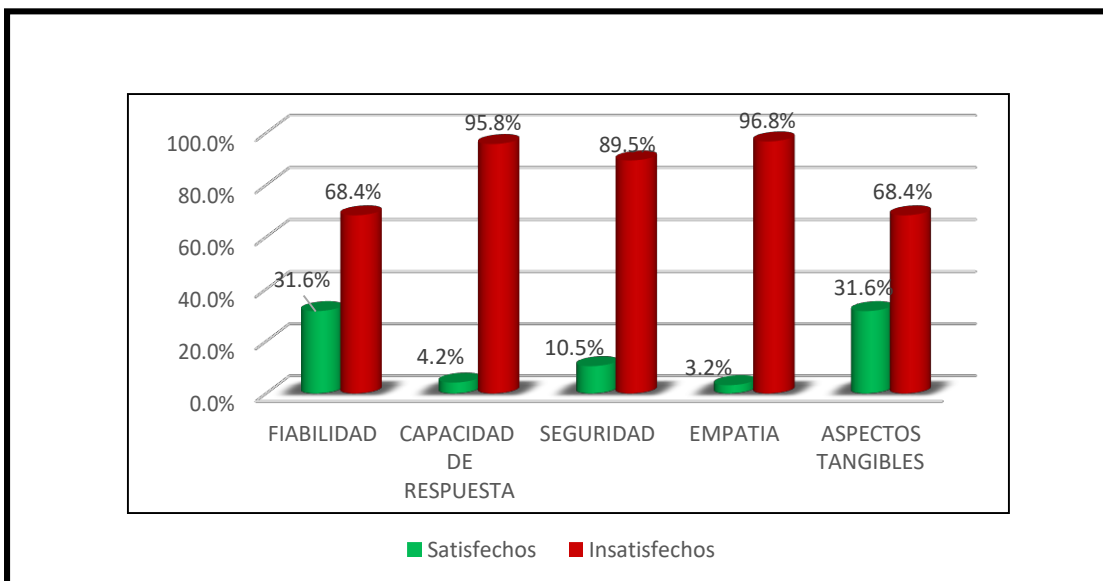
Luego se podemos afirmar que el nivel de satisfacción de los usuarios del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en la dimensión elementos tangibles esta mejorar, esto debido a los altos porcentajes de insatisfacción.

Tabla 6: Nivel de Satisfacción por dimensiones según los usuarios externos del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo – 2015

		<i>Usuarios</i>	
<i>Tangibles</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	30
		<i>%</i>	31,6%
	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	65
		<i>%</i>	68,4%
<i>Fiabilidad</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	30
		<i>%</i>	31,6%
	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	65
		<i>%</i>	68,4%
<i>Capacidad de respuesta</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	4
		<i>%</i>	4,2%
	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	91
		<i>%</i>	95,8%
<i>Seguridad</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	10
		<i>%</i>	10,5%
	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	85
		<i>%</i>	89,5%
<i>Empatía</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	3
		<i>%</i>	3,2%
	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	92
		<i>%</i>	96,8%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos

Figura 6



En la tabla y gráfico anterior se tiene la distribución de las dimensiones de satisfacción según los usuarios externos del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, como sigue.

En la dimensión elementos tangibles se tiene que 30(31,6%) de los usuarios están satisfechos con el área de nutrición, mientras 65(68,4%) de los usuarios no están satisfechos con el área de nutrición.

En la dimensión fiabilidad se tiene que 30(31,6%) de los usuarios están satisfechas con el área de nutrición; 65(68,4%) de los usuarios no están satisfechas con el área de nutrición.

En la dimensión capacidad de respuesta se tiene que 4(4,2%) de los usuarios están satisfechas con el área de nutrición; 91(95,8%) de los usuarios no están satisfechas con el área de nutrición.

En la dimensión seguridad se tiene que 10(10,5%) de los usuarios están satisfechas con el área de nutrición; 85(89,5%) de los usuarios no están satisfechas con el área de nutrición.

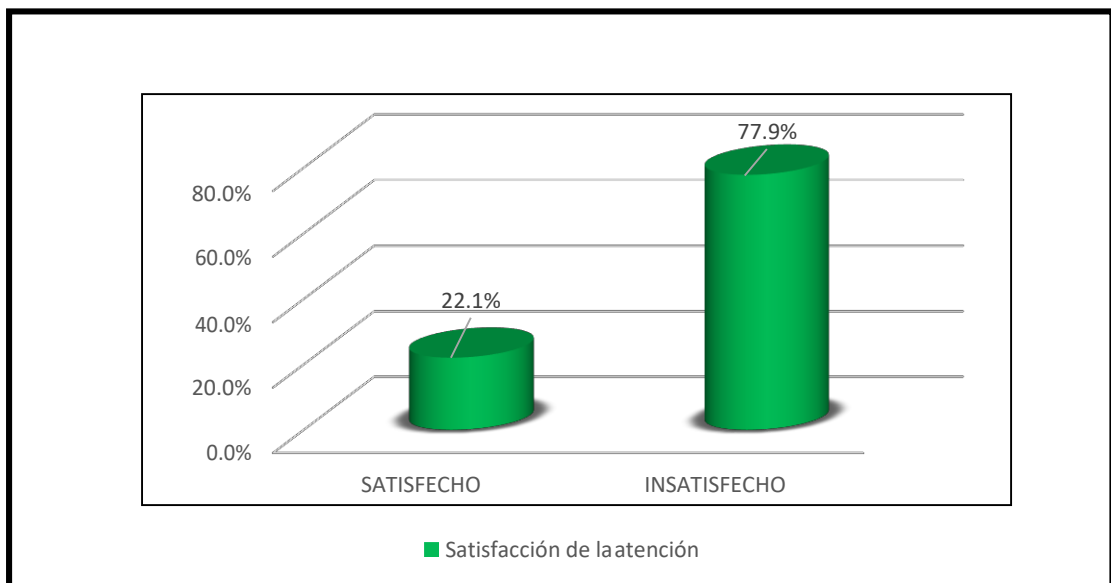
En la dimensión empatía se tiene que 3(3,2%) de los usuarios están satisfechas con el área de nutrición; 92(96,8%) de los usuarios no están satisfechas con el área de nutrición.

Tabla 7: Nivel de Satisfacción del usuario externo según los usuarios externos del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo – 2015

		Usuarios	
Nivel de Satisfacción	Satisfecho	Recuento	21
		%	22,1%
	Insatisfecho	Recuento	74
		%	77,9%
			95
			100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos

Figura 7



En la tabla y gráfico anterior se muestra el nivel de satisfacción según los usuarios en el área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo., como sigue:

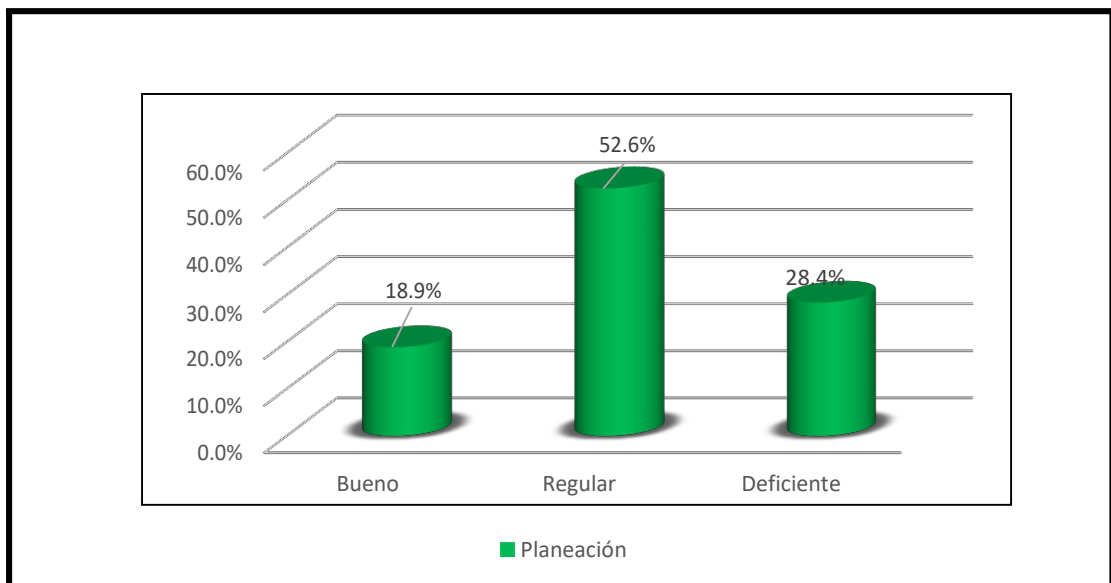
21(22,1%) de los usuarios indicaron que estar satisfechos con el área de nutrición; mientras que 74(77,9%) de los usuarios indicaron estar insatisfechos con el área de nutrición.

Tabla 8: Nivel de la Gestión Administrativa según la dimensión planeación en el área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo – 2015

			<i>Usuarios</i>
<i>Planeación</i>	<i>Bueno</i>	<i>Recuento</i>	18
		<i>%</i>	18,9%
	<i>Regular</i>	<i>Recuento</i>	50
		<i>%</i>	52,6
	<i>Deficiente</i>	<i>Recuento</i>	27
		<i>%</i>	28,4%
			95
			100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos

Figura 8



En la tabla y gráfico anterior se muestra el nivel de gestión administrativa en la dimensión de planeación, según los usuarios en el área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo es como sigue:

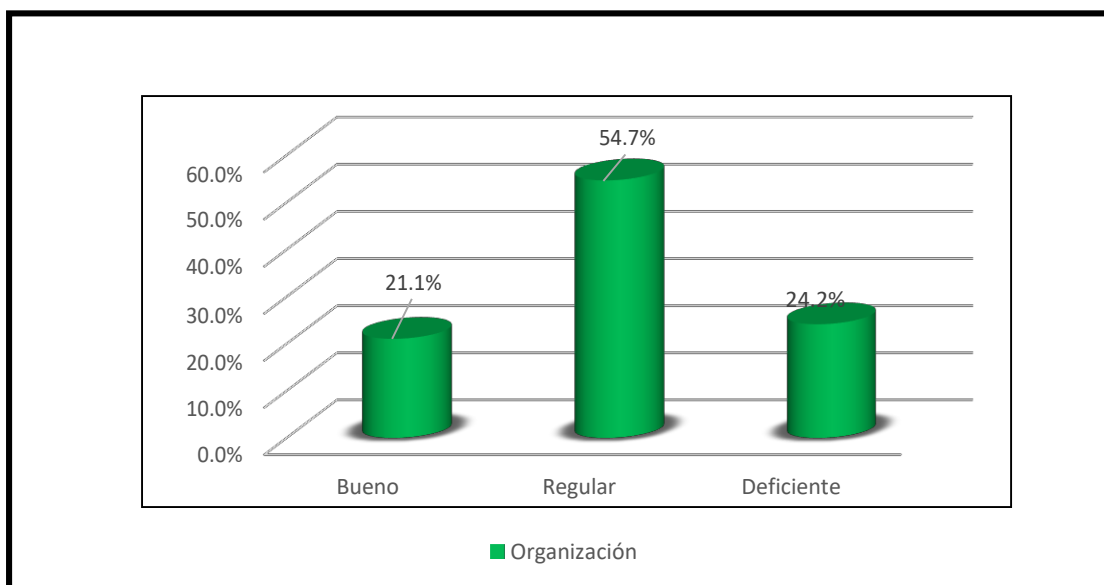
El 18,9% de los usuarios indicaron que la planeación es buena en el área de nutrición; mientras que el 52,6 % manifestaron que es regular y el 28,4 % expresaron que es deficiente.

Tabla 9: Nivel de la Gestión Administrativa según la dimensión organización el área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo – 2015

			<i>Usuarios</i>
<i>Organización</i>	<i>Bueno</i>	<i>Recuento</i>	20
		<i>%</i>	21,1%
	<i>Regular</i>	<i>Recuento</i>	52
		<i>%</i>	54,7
	<i>Deficiente</i>	<i>Recuento</i>	23
		<i>%</i>	24,2%
			95
			100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos

Figura 9



En la tabla y gráfico anterior se muestra el nivel de gestión administrativa en la dimensión organización, según los usuarios en el área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo son como sigue:

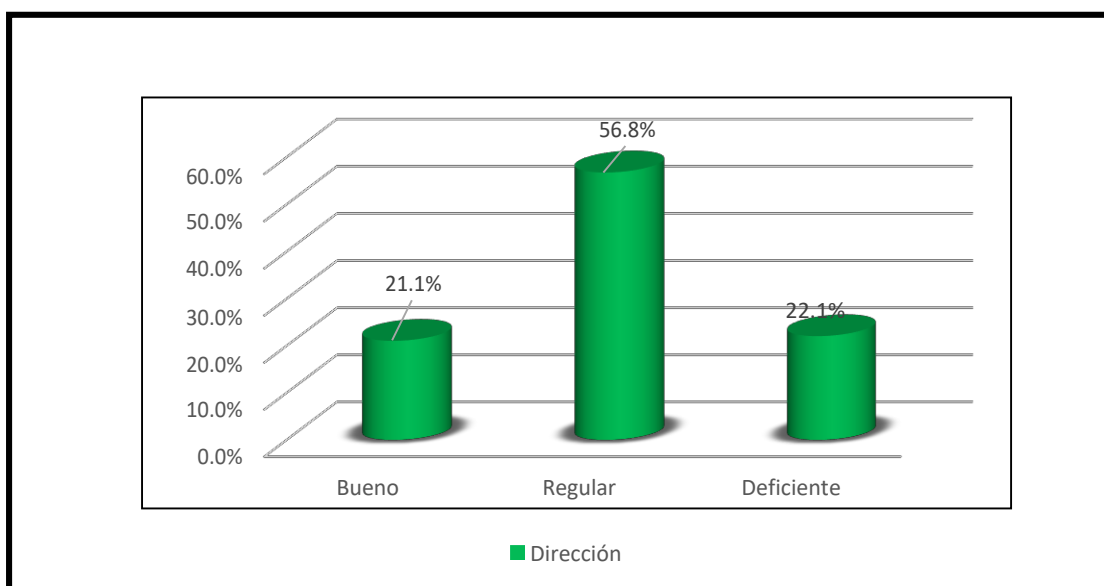
El 22,1% de los usuarios indicaron que la organización es buena con el área de nutrición; mientras que el 54,7 % de los usuarios indicaron que es regular y el 24,2 & expresaron que es deficiente.

Tabla 10: Nivel de la Gestión Administrativa según la dimensión dirección el área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo – 2015

		<i>Usuarios</i>	
<i>Dirección</i>	<i>Bueno</i>	<i>Recuento</i>	20
		<i>%</i>	21,1%
	<i>Regular</i>	<i>Recuento</i>	54
		<i>%</i>	56,8%
	<i>Deficiente</i>	<i>Recuento</i>	21
		<i>%</i>	22,1%
			95
			100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos

Figura 10



En la tabla y gráfico anterior se muestra el nivel de gestión administrativa según los usuarios en el área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo es como sigue:

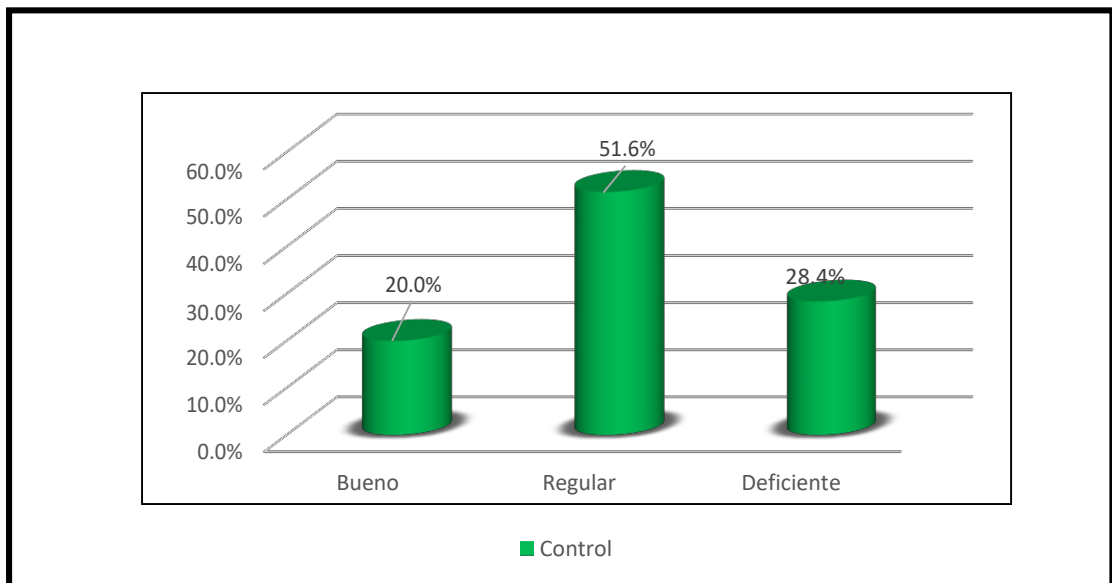
El 21,1 % de los usuarios manifestaron que la gestión administrativa en la dimensión dirección es buena, el 56,8% expresaron que es regular y el 22,1 % afirmaron que es deficiente.

Tabla 11: Nivel de la Gestión Administrativa según la dimensión control el área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo – 2015

		<i>Usuarios</i>	
<i>Control</i>	<i>Bueno</i>	<i>Recuento</i>	19
		<i>%</i>	20,0%
	<i>Regular</i>	<i>Recuento</i>	49
		<i>%</i>	51,6
	<i>Deficiente</i>	<i>Recuento</i>	27
		<i>%</i>	28,4%
			95
			100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos

Figura 11



En la tabla y gráfico anterior se muestra el nivel de gestión administrativa, en la dimensión control según los usuarios en el área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo., como sigue:

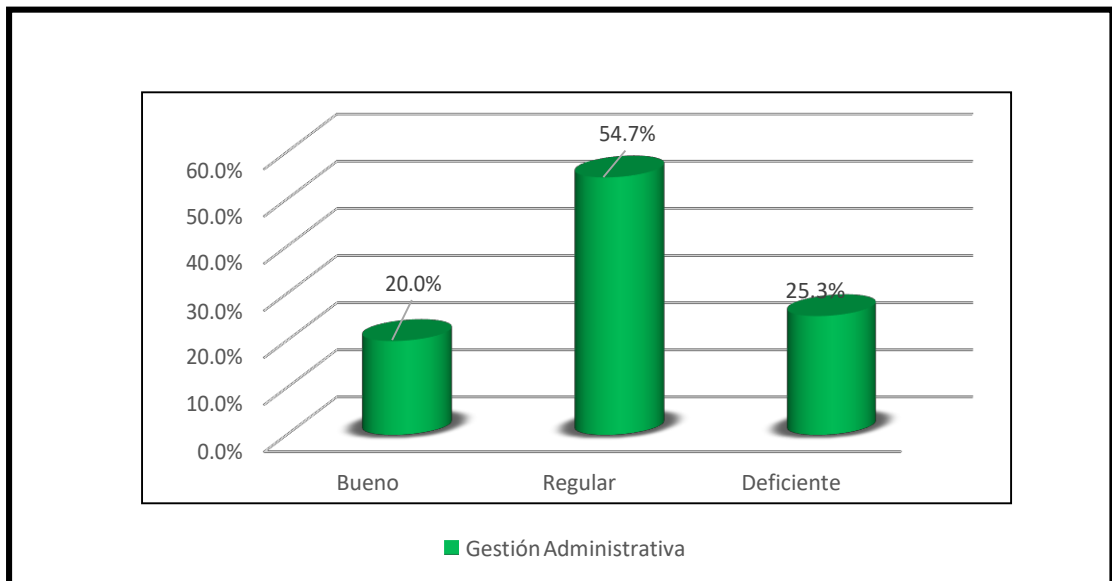
El 20,0% de los usuarios afirmaron que el control es bueno, el 51,6 % coincidieron que es regular y el 28,4 % manifestaron que es deficiente.

Tabla 12: Nivel de la Gestión Administrativa en el área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo – 2015

			Usuarios
Gestión Administrativa	Bueno	Recuento	19
		%	20,0%
	Regular	Recuento	52
		%	54,7
	Deficiente	Recuento	24
		%	25,3%
			95
			100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos

Figura 12



En la tabla y gráfico anterior se muestra el nivel de gestión administrativa según los usuarios en el área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo es como sigue:

El 20,0 % de los usuarios coincidieron que la gestión es buena, el 54,7 % afirmaron que es regular y el 25,3 % afirmaron que es deficiente.

Tabla 13: Relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015.

		Valor	Error típ. asint.	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,269	,077	,008
N de casos válidos		95		

La tabla anterior muestran los resultados con respecto a la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario, para esto se aplica la correlación de Pearson resultando igual a 0,269 que representa una relación débil positiva que indica que mientras mejor sea la gestión administrativa mejor será el nivel de satisfacción, además se tiene un nivel de significancia es 0,008 < 0,05, siendo menor que el valor de significancia considerada, lo que indica que los resultados son significativos

Prueba de Contrastación de hipótesis

Se tiene la hipótesis siguiente:

Luego se plantea la hipótesis afirmativa

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015

Así como la hipótesis nula

No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015.

Ahora probaremos que la hipótesis nula cumple con el modelo presentado y se ajusta a las observaciones, para esto aplicaremos la distribución Chi cuadrada, con un nivel de significancia de 0,05:

$$\chi^2 = \frac{\sum \sum (O - E)^2}{E}$$

$$\chi^2_{\text{calculado}} > \chi^2_{\text{tabla}}$$

O: Valor observado

E: Valor esperado

Con $k - 1$ grados de libertad.

Obteniendo lo siguiente:

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,173	2	,001
N de casos válidos	95		

En el caso se considera 2 grados de libertad y con un nivel de significancia de 0,003 entonces se tiene que el valor $\chi_{0,95}^2 = 5,991 < 9,173$, con nivel de significancia de $0,001 < 0,05$ que indica que el valor encontrado se encuentra en la zona de rechazo, por lo que no se acepta la hipótesis nula aceptando la hipótesis afirmativa. Luego podemos concluir existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015

4.2. discusión de resultados

El Ministerio de Salud, junto a las más importantes organizaciones proveedoras de atención de salud del país, viene desplegando valiosas iniciativas destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud desde la década pasada, siendo reconocido en sus documentos oficiales, que la calidad en la prestación de salud es una preocupación medular en la gestión del sector, razón por la cual en el 2011 se validó a la encuesta SERVQUAL como Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

En este marco el estudio pretendió identificar las características que tiene la gestión administrativa en el área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo y los resultados arrojaron en la tabla 12 que el 22,1% de los

usuarios indicaron que están satisfechos con el área de nutrición; mientras que el 77,9% de los usuarios indicaron estar insatisfechos con el área.

Estos hallazgos encontrados en este estudio se pueden corroborar con **Rubio (2008)** quien indica que la gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados, por medio de funciones como planificación, organización, recursos humanos, dirección, control y representatividad.

Si en esta investigación se ha encontrado que la mayoría de usuarios externos afirman que están insatisfechos con la gestión administrativa del servicio esto podría afectar directamente con los resultados que se han planificado en cuanto a productividad y calidad de atención que reciben los usuarios, lo que debe tomarse en cuenta para proponer planes de mejora en lo que respecta a las etapas en las que estaría fallando la gestión.

En cuanto a los hallazgos en relación a las dimensiones se encontró que en la planeación y control se ubicaron los más altos porcentajes de regular a deficiente que manifestaron los usuarios acerca de la gestión administrativa que se aplica en el servicio de nutrición; lo que significa que se percibe que no hay planificación de las actividades para atender con calidad a los pacientes y que los directivos no ejercen un control adecuado para que se lleve a cabo las actividades del servicio siendo esto criticado por los usuarios.

En relación al nivel de satisfacción del usuario externo los resultados demostraron que el 22,1% indicaron que están satisfechos con el área de nutrición; mientras que el 77,9% de los usuarios indicaron estar insatisfechos con el área de nutrición. Estos hallazgos se pueden analizar contrastándolo con la investigación de **Shimabuku (2011)** "Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú", donde se concluye que las dimensiones en las que hubo un incremento en el índice de insatisfacción fueron aspectos tangibles, higiene y otros en hospitalización y emergencia. Por otra parte, la dimensión capacidades médicas en consulta ambulatoria mostró una disminución de los niveles de insatisfacción durante el periodo evaluado.

Y en el análisis de esta investigación según las dimensiones la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía los usuarios externos coincidieron

que se encontraban insatisfechos con el servicio de nutrición; es decir la insatisfacción de los pacientes radica en que no confían en los servicios que reciben del área, consideran que no son atendidos en sus inquietudes, y perciben también que les falta mejorar el trato del personal del servicio para con los pacientes que se atienden.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

PLAN DE CAPACITACIÓN EN HERRAMIENTAS DE NUTRICIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

I. PRESENTACIÓN

El hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Lambayeque es una institución de salud que busca mejorar los procesos de servicio que brinda a sus usuarios y a la comunidad en general.

A través de los años de experiencia en el hospital se han detectado diversos problemas con respecto a la gestión y es debido a esto que surge la idea de investigar en primer lugar el nivel de satisfacción del usuario externo y en base a este diagnóstico se plantea un programa de mejoramiento continuo el cual podría ser aplicado en tres meses para evaluar los cambios.

II. OBJETIVO

Optimizar los procesos de atención en el área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Lambayeque, 2015.

III. TEORÍA SUSTENTATORIA: Teoría de Deming (Mejora Continua)

El modelo fue desarrollado por Stewart y perfeccionado por Deming nació el 14 de octubre de 1900 en city Iowa su padre un abogado luchador perdió la demanda judicial en Powell Wyoming lo hizo mudar a la familia cuando Deming tenía 9 años.

El modelo por el doctor Deming fue el primer experto en calidad norteamericano que señaló la calidad en forma metódica a los japoneses entre las mayores aportes realizados por Deming así como el ciclo she wart conocido también como PDCA planifique, haga, verifique, actúe .

El doctor Deming es posiblemente mejor conocido por sus logros en Japón donde 1950 se dedicó a enseñar a ingenieros y altos ejecutivos sus conceptos y metodología de gerencia de calidad.

Los 14 principios de Deming.

1. Constancia en el propósito de mejorar productos y servicios Deming sugiere una nueva y radical definición de la función de una empresa más que hacer dinero mantenerse en el negocio y brindar empleo.
2. Mejorar continuamente y por siempre los sistemas de producción y servicios lo mejor es un esfuerzo de una sola vez.
3. Instruir la capacitación en el trabajo los trabajadores están obligados a seguir instrucciones intangibles no pueden cumplir bien su trabajo porque nadie les dice cómo hacerlo.
4. Instruir el liderazgo los líderes establecen la unidad de propósitos y la orientación de la organización.
5. Desterrar el temor muchos empleados temen hacer preguntas o asumir una posición aun cuando no comprendan cuál es su trabajo.
6. Derribar las barreras que hoy entre áreas de staff muchas veces los departamentos de las unidades de la empresa compiten en obtener metas que chocan.
7. Eliminar los temas las exhortaciones y las metas de producir para la fuerza laboral estas cosas nunca le ayudaron a nadie a desempeñar bien su trabajo es mejor dejar que los trabajadores formulen sus propios temas.
8. Eliminar las cuotas numéricas la persona por conversar el empleo cumple la cuota a cualquier costo sin tener en cuenta el perjuicio para su empresa.
9. Derribar sus barreras que impiden el sentimiento de orgullo que producen un trabajo bien hecho agente desea ser un bien trabajo y le mortifica no poder hacerlo muchas cosas obstaculizar un buen desempeño.
10. Establecer una vigorosa programa de educación y entonamiento tanto la administración como la fuerza laboral tendió que instruirse en los nuevos métodos entre ellas en el trabajo en equipo y (ELC) las técnicas dísticas.
11. Tomar medidas para lograr la transformación para llevar a cabo la misión de la calidad se necesitara un grupo especial del acta administración con un plan de acción.

IV. CRITERIOS PARA LA GESTIÓN DE PROYECTOS DE MEJORA

- Liderazgo y compromiso de la alta gerencia
- Identificación y selección del proyecto de mejora
- Método de solución de problemas y uso de herramientas de la calidad.
- Gestión del proyecto y trabajo en equipo
- Capacitación
- Creatividad
- Continuidad y mejora de los resultados
- Resultados

V. ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO CONTINUO

1. Solicitar a la Gerencia Central se dé un curso de capacitación en Herramientas que tengan que ver con MC y estándares, al Comité de Mejora Continua del Servicio de nutrición, el mismo que hará una réplica de dicho curso, dirigido a todos los trabajadores del Servicio (médicos, enfermeras, técnicas de enfermería.)
2. Solicitar el apoyo de la Alta gerencia para las actividades que se programarán: curso de capacitación, etc.
3. Solicitar a la Gerencia Central se realice un trabajo en Red de todos los Servicios de nutrición pertenecientes a la Red, a fin de cumplir las normas de las referencias de los pacientes derivados a nuestro hospital, desde los otros centros de atención de salud.
4. Realización de un curso de actualización que comprenda las principales patologías y como atender mejor al asegurado, auspiciado por Essalud y La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Chiclayo (21 horas académicas, 1 crédito).
5. Establecer un sistema de reconocimiento del trabajo desempeñado en el Servicio: cartas de felicitación al personal por desarrollar su trabajo con y calidad y calidez.
6. Desarrollar e implantar planes de mejoramiento a corto plazo y una estrategia de mejoramiento a largo plazo, como una Encuesta de satisfacción del usuario
7. Reuniones mensuales del comité de MC y con los demás trabajadores, a fin de que todos aporten ideas y sugerencias, las mismas que quedarán registradas en un libro de actas.
8. Elaboración e Implementación de Guías nutricionales
9. Implementación de un Buzón de sugerencias

10. Realización de una Encuesta anual de satisfacción del usuario.

VI. PRESUPUESTO

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRESUPUESTO S/.
1	Realización de un curso de actualización que comprenda las principales patologías y como atender mejor al asegurado, auspiciado por Es salud y La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Chiclayo (21 horas académicas, 1 crédito).	María Elena del Pilar Paredes Sánchez	3,00.00
2	Establecer un sistema de reconocimiento del trabajo desempeñado en el Servicio: cartas de felicitación al personal por desarrollar su trabajo con y calidad y calidez.	María Elena del Pilar Paredes Sánchez	2,00.00
3	Desarrollar e implantar planes de mejoramiento a corto plazo y una estrategia de mejoramiento a largo plazo, como una Encuesta de satisfacción del usuario	María Elena del Pilar Paredes Sánchez	1,00.00
4	Reuniones mensuales del comité de MC y con los demás trabajadores, a fin de que todos aporten ideas y sugerencias, las mismas que quedarán registradas en un libro de actas.	María Elena del Pilar Paredes Sánchez	0.00
5	Elaboración e Implementación de Guías nutricionales	María Elena del Pilar Paredes Sánchez	500.00
6	Implementación de un Buzón de sugerencias	María Elena del Pilar Paredes Sánchez	200.00
7	Realización de una Encuesta anual de satisfacción del usuario, a cargo del Comité de Mejoría continúa.	María Elena del Pilar Paredes Sánchez	400.00

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES RECOMENDACIONES

5.1. conclusiones

De los objetivos planteados se puede concluir:

El 22,1% de los usuarios indicaron que están satisfechos con el área de nutrición; mientras que el 77,9% de los usuarios indicaron estar insatisfechos con el área.

En cuanto a los hallazgos en relación a las dimensiones se encontró que en la planeación y control se ubicaron los más altos porcentajes de regular a deficiente que manifestaron los usuarios acerca de la gestión administrativa que se aplica en el servicio de nutrición; lo que significa que se percibe que no hay planificación de las actividades para atender con calidad a los pacientes y que los directivos no ejercen un control adecuado para que se lleve a cabo las actividades del servicio siendo esto criticado por los usuarios.

En relación al nivel de satisfacción del usuario externo los resultados demostraron que el 22,1% indicaron que están satisfechos con el área de nutrición; mientras que el 77,9% de los usuarios indicaron estar insatisfechos con el área de nutrición.

Asimismo también se concluye que según las dimensiones la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía los usuarios externos coincidieron que se encontraban insatisfechos con el servicio de nutrición; es decir la insatisfacción de los pacientes radica en que no confían en los servicios que reciben del área, consideran que no son atendidos en sus inquietudes, y perciben también que les falta mejorar el trato del personal del servicio para con los pacientes que se atienden.

5.2. Recomendaciones

Según la conclusión referida a que los usuarios externos de encuentran insatisfechos se recomienda a las autoridades implementar la propuesta para optimizar los servicios que brindan a los usuarios.

Asimismo luego de analizar la insatisfacción de los usuarios según las dimensiones se recomienda al personal brindar servicios de calidad a los usuarios y gestionar todas las áreas para la mejora de trabajadores y usuarios.

Finalmente se recomienda a las universidades seguir promoviendo investigaciones donde se descubran mejores procesos de atención a los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- . Cantú, H. (2000). Desarrollo de una cultura de la calidad. (5ª edición). México: Mc Hill Editores.
- . Donabedian, A. (1980).in Quality a Assessment and Monitoring Michigan: Health Administration Press. (3ª edición). USA: Mc Hill Editores.
- . Jacinto J. (2008). Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007. (Tesis para obtener título de cirujano dentista. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.; 2008.Recuperado, desde: http://www.uss/tesismaestría_pdf.html
- . Kotler, P. (2012). Marketing for health care organizations. New Yersey: El Ateneo
- . Ministerio de Salud. Dirección general de salud de las personas. [Online].; 2009 [cited 2014 Julio 04. Available from: http://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/gestion-hospiti/29102009_anteproyecto_2009.pdf.
- Muza, R, & Muza, P. (1991). Los proveedores de servicios a las personas sin hogar: problemas y perspectivas. Administration in Social Work, 2011; 12(1):12-7.
- OMS (2003). Informe sobre la salud en el mundo: forjemos el futuro. Ginebra.
- . Organización Panamericana de la Salud. (2001). Calidad de los Servicios de Salud n América Latina y el Caribe: en América Latina y el Caribe: Desafíos Desafíos Desafíos Desafíos para la Enfermería.
- . Pariajulca I. (2011). Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la universidad

privada Norbert Wiener durante el periodo Setiembre – Diciembre. Lima 2011. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Académico Profesional de Odontología. Recuperado, desde: <http://www.cop.org.pe/bib/tesis/ISRAELROBERTPARI AJULCAFERNAN DEZ.pdf>

- . Salud OPdl. (1988). Reunion Regional sobre Programas de Garantia de la Calidad de los Servicios de Salud en el Marco de las Reformas Sectoriales. Buenos Aires, Argentina.
- . Vargas D. &Vargas, D. (2013) Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha. Universidad San Francisco de quito. (Tesis de Maestría). Quito: Universidad San Francisco de Quito.

ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer su opinión acerca de la forma como desempeña sus funciones el consultorio de nutrición. De las preguntas que siguen, le solicitamos marcar la respuesta que le parezca más correcta

1. ¿Cuándo usted viene a realizar cualquier trámite, le es fácil saber los requisitos y pasos a seguir?

Si () Más o menos () No () No sabe no conoce ()

2.- ¿Conoce y/o le interesa ingresar al Portal del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo?

Si () Más o menos () No () No sabe, no conoce ()

3.- Usted cree que el ordenamiento del área de nutrición del hosp Almanzor Aguinaga Asenjo es:

Bueno () Regular () Malo () No sabe no conoce ()

4.- ¿Está satisfecho con las acciones realizadas por las autoridades del área de nutrición?

Bueno () Regular () Malo () No sabe no conoce ()

5.- ¿El servicio de limpieza del área está siendo atendido de forma adecuada?

Si () Más o menos () No () No sabe no conoce ()

6.- ¿Está conforme con el manejo del sistema de citas de los usuarios externos

Si () Más o menos () No () No sabe no conoce ()

7.- ¿Cree que las autoridades aplican correctamente las buenas prácticas ?

Si () Más o menos () No () No sabe, no conoce ()

8. ¿Cree usted que todos los trabajadores conocen a cabalidad sus funciones?

Si () No () Más o menos () No sabe, no conoce ()

9.- El trato que recibe de los trabajadores del consultorio es:

Muy bueno () Bueno () Regular () Malo () Muy malo ()

10. ¿Conoce Ud. la misión y visión del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo?

Si () No () Más o menos () No sabe, no conoce ()

Gracias!... su opinión es muy importante

ANEXO 02

CUESTIONARIO SERVQUAL PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS

I. DATOS INFORMATIVOS

1. Centro de salud :

2. Lugar :

II. PRESENTACIÓN

Estimado usuario(a)

Estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el establecimiento de salud que lo atendió. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas para el desarrollo de una investigación que mejorará la calidad de servicio.

III. OBJETIVO

Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015.

IV. INSTRUCCIONES

4.1. Para las Expectativas:

En primer lugar, califique las Expectativas que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

EXPECTATIVAS									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud.							
04	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.							
05	E	Que se cuente con medicamentos que receta el médico.							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida.							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido sea corto.							
09	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios.							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo							
12	E	Que el medico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza.							
14	E	Que el medico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Que el personal de caja/farmacia lo trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliarios (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes.							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							

4.2. Para las Percepciones:

En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO** la atención que espera recibir en el servicio. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

PERCEPCIONES									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue corto.							
09	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El medico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?							
14	P	¿El medico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja/farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindará el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindaron sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con mobiliarios (bancas y sillas) para su comodidad.							

21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							

ANEXO 03

TABLA DE ESPECIFICACIONES Evaluación de la Gestión Administrativa

I. Datos Informativos:

- Autor : Br. María Elena del Pilar Paredes Sánchez
- Tipo de instrumento : Cuestionario, tipo escala valorativa
- Niveles de aplicación : A los usuarios del área de nutrición
- Administración : Individual.
- Duración : 10 minutos.
- Materiales : Un ejemplar, instrumento impreso, lapicero.
- Responsable de la aplicación : Autor.

II. Descripción y propósito:

El instrumento que se utilizará consta de 10 ítems, que están comprendidos en las dimensiones de la variable independiente que son: planeación, organización, dirección y control

III. Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Ítems	Puntaje
Planeación	Consiste en saber qué se va a hacer por anticipado.	1,2 y 3	Muy buena Buena Regular Deficiente
Organización	Permite una utilización equilibrada de los recursos cuyo fin es establecer una relación entre el trabajo y el personal que lo debe ejecutar.	4 y 5	
Dirección		6,7 y 8	
Control	Logra que todos los involucrados en la organización contribuyan al logro de sus objetivos. Efectúa la medición de los resultados obtenidos comparándolos con los esperados	9 y 10	

Dimensión	Indicador de evaluación	Ítems	Puntaje
Total		10 ítems	

IV. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Puntaje
Del 1 al 10	Muy buena [22 - 29]
	Buena [14 - 21]
	Regular [6 - 13]
	Deficiente [0 - 5]

V. Niveles de valoración:

Ficha Técnica del Instrumento de Recolección de Datos

1. Nombre del instrumento	- Evaluación de la Gestión administrativa
2. Autor	- Br. María Elena del Pilar Paredes Sánchez
3. Año	- 2015
4. Tipo de instrumento	- Cuestionario
5. Niveles de aplicación	- Nivel de la Gestión Administrativa
6. Tipo de reactivos	- Preguntas cerradas y selección única.
7. Administración	- Aplicación usuarios externos del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo.
8. Duración	- 10 minutos.
9. Validación	- A juicio de tres expertos
10. Muestra piloto	- Aplicación del instrumento para evaluar el nivel de gestión administrativa para determinar la confiabilidad.
11. Confiabilidad	- Alfa de Cronbach 0,989
12. Materiales	- Instrumento impreso - Lapicero
13. Áreas que mide	- Planeación - Organización - Dirección

	- Control
14. Significancia	- El instrumento consta 10 ítems de opinión que miden la gestión administrativa.

ANEXO 04

TABLA DE ESPECIFICACIONES

Evaluación del Nivel de Satisfacción

VI. Datos Informativos:

- Autor : Br. María Elena del Pilar Paredes Sánchez
- Tipo de instrumento : Cuestionario, tipo escala valorativa
- Niveles de aplicación : A los usuarios del área de nutrición del Hospital Nacional
Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo
- Administración : Individual.
- Duración : 20 minutos.
- Materiales : Un ejemplar, instrumento impreso, lapicero.
- Responsable de la aplicación : Autor.

VII. Descripción y propósito:

El instrumento que se utilizará consta de 44 ítems, que están comprendidos en las dimensiones de la variable dependiente que son: Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles

VIII. Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Ítems	Puntaje
CONFIABILIDAD	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa	1,2,3,4 y 5	Satisfecho Insatisfecho
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el Servicio	6,7,8,9	
SEGURIDAD	Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.	10,11,12,13,	
EMPATÍA	Atención Individualizada que ofrecen las empresas a los consumidores	14,15,16,17,18	
ELEMENTOS TANGIBLES	Apariencia de las instalaciones físicas equipos, personal y materiales de comunicación.	19,20,21,22	
Total		22 ítems	

IX. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Puntaje
Del 1 al 44	Muy satisfecho [menor que 0]
	Satisfecho 0
	Moderadamente insatisfecho [1 - 2]
	Muy insatisfecho [mayor de 2]

X. Niveles de valoración:**Ficha Técnica del Instrumento de Recolección de Datos**

15. Nombre del instrumento	- Evaluación de la Satisfacción del usuario
16. Autor	- Br. María Elena del Pilar Paredes Sánchez
17. Año	- 2015
18. Tipo de instrumento	- Cuestionario
19. Niveles de aplicación	- Nivel de Satisfacción del usuario
20. Tipo de reactivos	- Preguntas cerradas y selección única.
21. Administración	- Aplicación usuarios externos del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo
22. Duración	- 20 minutos.
23. Validación	- A juicio de tres expertos
24. Muestra piloto	- Aplicación del instrumento para evaluar el nivel de desempeño laboral para determinar la confiabilidad.
25. Confiabilidad	- Alfa de Cronbach 0,853
26. Materiales	- Instrumento impreso - Lapicero
27. Áreas que mide	- Confiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles
28. Significancia	- El instrumento consta 44 ítems de opinión que miden el nivel de satisfacción

ANEXO 5

CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LOS INSTRUMENTOS

NOMBRE DEL JUEZ	ABEL EDUARDO CHÁVARRY ISLA
PROFESIÓN	MEDICO
TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAGÍSTER
ESPECIALIDAD	GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO- POSGRADO
CARGO	DOCENTE DE ESCUELA DE POSGRADO

<p>TITULO DE LA INVESTIGACIÓN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL ÁREA DE NUTRICIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO, CHICLAYO, 2015.</p>

NOMBRE DEL TESISISTA	Bach. María Elena del Pilar Paredes Sánchez
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario: Tipo test Contexto: Auto administrado
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Recoger información sobre la satisfacción del usuario externo y la gestión administrativa del área de nutrición del HNAAA”.

<p>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO EVALÚE CADA UNO DE LOS INSTRUMENTOSE INDIQUE DETALLADAMENTE SUS OBSERVACIONES.</p>

DETALLE DEL INSTRUMENTO	General (22 ítems para Expectativas-22 ítems para percepciones) para medir la Satisfacción del servicio y especifica por dimensiones elementos tangibles (4 ítems);
--------------------------------	---

	confiabilidad (5 ítems); capacidad de respuesta (4 ítems); seguridad (4 ítems) y empatía (5 ítems).
--	---

Observaciones:

.....
.....

Sugerencias:

.....
.....

FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO 6

CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LOS INSTRUMENTOS

NOMBRE DEL JUEZ	PATRICIA DEL ROCIO CHÁVARRY YSLA
PROFESIÓN	ENFERMERA
TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAGÍSTER
ESPECIALIDAD	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO- POSGRADO
CARGO	DOCENTE DE ESCUELA DE POSGRADO

<p>TITULO DE LA INVESTIGACIÓN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL ÁREA DE NUTRICIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO, CHICLAYO, 2015.</p>

NOMBRE DEL TESISISTA	Bach. María Elena del Pilar Paredes Sánchez
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario: Tipo test Contexto: Auto administrado
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Recoger información sobre la satisfacción del usuario externo y la gestión administrativa del área de nutrición del HNAAA”.
<p>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO EVALÚE CADA UNO DE LOS INSTRUMENTOSE INDIQUE DETALLADAMENTE SUS OBSERVACIONES.</p>	
DETALLE DEL INSTRUMENTO	General (22 ítems para Expectativas-22 ítems para percepciones) para medir la Satisfacción del servicio y

	especifica por dimensiones elementos tangibles (4 ítems); confiabilidad (5 ítems); capacidad de respuesta (4 ítems); seguridad (4 ítems) y empatía (5 ítems).
--	---

Observaciones:

.....
.....

Sugerencias:

.....
.....

FIRMA DEL EXPERTO

**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS DE LOS INSTRUMENTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	YESICA MACALOPU RIMARACHI
PROFESIÓN	ESTADISTICA
TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAGÍSTER
ESPECIALIDAD	ESTADÍSTICA EN LA INVESTIGACIÓN
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	I.E. SANTA MARIA REYNA
CARGO	DOCENTE DE ESTADÍSTICA

<p>TITULO DE LA INVESTIGACIÓN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL ÁREA DE NUTRICIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO, CHICLAYO, 2015.</p>
--

NOMBRE DEL TESISISTA	Bach. María Elena del Pilar Paredes Sánchez
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario: Tipo test Contexto: Auto administrado
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Recoger información sobre la satisfacción del usuario externo y la gestión administrativa del área de nutrición del HNAAA”.
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALÚE CADA UNO DE LOS INSTRUMENTOSE INDIQUE DETALLADAMENTE SUS OBSERVACIONES.	
DETALLE DEL INSTRUMENTO	General (22 ítems para Expectativas-22 ítems para percepciones) para medir la Satisfacción del servicio y especifica por dimensiones elementos tangibles (4 ítems);

	confiabilidad (5 ítems); capacidad de respuesta (4 ítems); seguridad (4 ítems) y empatía (5 ítems).
--	---

Observaciones:

.....
.....

Sugerencias:

.....
.....

FIRMA DEL EXPERTO

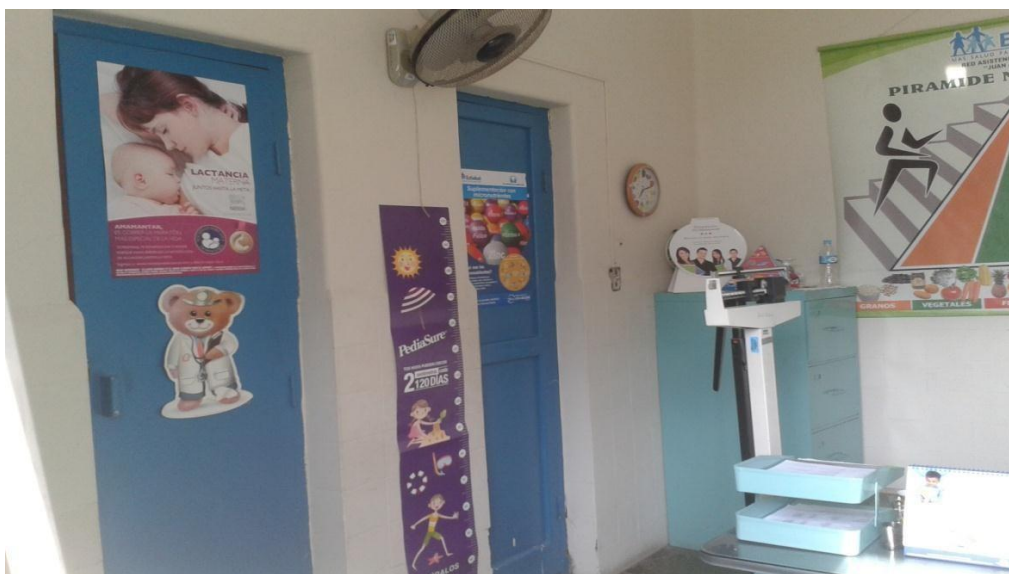
ANEXO 8

**FOTOGRAFÍAS TOMADAS DE MARMITAS INDUSTRIALES EN
COCINA CENTRAL DEL ÁREA DE NUTRICIÓN - HN.AAA.**



ANEXO 9

FOTOGRAFIAS TOMADAS DE CONSULTORIO EXTERNO DE ÁREA DE NUTRICIÓN DEL HN.AAA.



ANEXO 10

**FOTOGRAFIAS TOMADAS DESARROLLANDO LAS
ENCUENTAS DEL ÁREA DE NUTRICIÓN HN.AAA**

