



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS
PACIENTES EN EL ÁREA DE PROGRAMACIÓN
DE CITAS MÉDICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL
ALMANZOR AGUINAGA ASENJO-2016**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Bach. Gamonal Vásquez Erika Pamela

Bach. Ucañay Cornejo Nelly Doris

Asesor:

Mg. Deza Malca Gerardo Gaspar

Línea de Investigación:

Gestión y Competitividad

Pimentel - Perú

2018



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS
PACIENTES EN EL ÁREA DE PROGRAMACIÓN
DE CITAS MÉDICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL
ALMANZOR AGUINAGA ASENJO-2016**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Bach. Gamonal Vásquez Erika Pamela

Bach. Ucañay Cornejo Nelly Doris

Asesor:

Mg. Deza Malca Gerardo Gaspar

**Línea de Investigación:
Gestión y Competitividad**

**Pimentel - Perú
2018**



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES
EN EL ÁREA DE PROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL
HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO-2016**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Bach. Gamonal Vásquez Erika Pamela

Bach. Ucañay Cornejo Nelly Doris

**Pimentel - Perú
2018**

ANEXO

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN
EL ÁREA DE PROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL
HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO-2016**

Aprobación de la Tesis

Mg. Deza Malca Gerardo Gaspar
Asesor

Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan
Presidente del Jurado de Tesis

M.B.A. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Secretario del Jurado de Tesis

Dra. Sofía Irene Delgado Wong
Vocal del Jurado de Tesis

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a Dios por guiarme, darme la sabiduría para seguir superándome día a día.

A mi madre Ana Vásquez Tantachuco por su apoyo, confianza y dedicación ya que sentó en mi la base de la responsabilidad y deseos de superación.

A mi esposo Iván Chávez por orientarme y formar parte del desarrollo de la tesis, y a toda mi familia que me motivaron a seguir adelante.

Gamonal Vásquez Erika Pamela

A Dios

Por tomarme la mano y darme las fuerzas suficientes para seguir el camino del bien.

A Mi Madre Nelly Cornejo Sánchez

Por ser la mejor compañía y por darme su apoyo moral e incondicional en todo momento además del inmenso amor que siempre me ha demostrado a lo largo de mi vida.

A mi Esposo e Hijos

Por ser el motor tan hermoso a lo largo de mi carrera para no dejarme vencer.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos constancia, sabiduría y mucha fortaleza para no rendirnos a lo largo de nuestra carrera.

A nuestros padres por confiar en nosotros y apoyarnos cuando más los necesitábamos.

A la Universidad Señor de Sipan, por otorgarnos la mejor educación y la suficiente para obtener los conocimientos adecuados a nuestro perfil profesional, la que nos ayudó a que paso a paso aprendamos lo mejor de nuestra carrera con mucha responsabilidad.

A nuestros docentes, agradecerles por la gran experiencia profesional que han compartido con nosotros durante todos estos años, haciéndonos formadores de nuestra propia vida profesional, en especial a: El profesor Jaime Laramie Castañeda Gonzales, Melquiades Alejandro de la Torre Pretel, Zapatel Arriaga Luis Roger y a nuestros asesores de proyecto y desarrollo de tesis.

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE PROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO-2016

QUALITY OF SERVICE AND PATIENT SATISFACTION IN THE AREA OF SCHEDULING MEDICAL APPOINTMENTS AT THE HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO-2016 NATIONAL

Gamonal Vásquez Erika Pamela¹

Ucañay Cornejo Nelly Doris²

Resumen

En la actualidad, existen muchos Hospitales de Salud que brindan servicios de atención a los pacientes que pagan mensualmente un seguro. El Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, es uno de ellos en el cual los clientes se han visto afectados constantemente en la atención que el seguro brinda en especial en el área de Programación de citas de Rayos X; ya que factores como falta de personal, efectividad coordinación, organización, procesos entre otros; dan lugar a la insatisfacción de usuarios. La presente investigación, de tipo descriptivo – correlacional, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el área de programación de citas médicas de Rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo ubicada en la Calle Tarata Cuadra 5, de la ciudad de Chiclayo, tomando como base temas sobre la calidad, el servicio y la satisfacción del cliente.

El método que se utilizó fue el SERVQUAL, basado en la medición de veintidós atributos de calidad en el servicio. Los resultados reflejados indican que el Hospital carece de capacitación al personal para mejorar la calidad del servicio, ya que la información sobre los servicios que ofrece es incompleta, la experiencia de atención no supera las expectativas del paciente, hay demoras en gestión administrativa, refleja poca prontitud al momento de atender al paciente y no existe un protocolo de servicio. Estos resultados fueron la base para proponer acciones que permitan mejorar la satisfacción de los clientes.

Se recomendó realizar una investigación continua de la calidad de servicio del área de Rayos X en la programación de citas médicas utilizando el Cuestionario de Calidad del Servicio(SERVQUAL) y de la satisfacción del usuario usando el Cuestionario de satisfacción de Donabedian para poder incrementar los niveles de calidad y satisfacción del paciente, capacitar al personal de dicha área, realizar mantenimiento continuo a los equipos de Rayos X para que el servicio no se detenga por falta del mismo.

Palabras Claves: *Calidad de servicio, satisfacción del cliente.*

¹ Adscrita a la Escuela Académico Profesional de Administración, Pregrado, Universidad Señor de Sipan, Pimentel, Perú, email: vagamonal@crece.uss.edu.pe

² Adscrita a la Escuela Académico Profesional de Administración, Pregrado, Universidad Señor de Sipan, Pimentel, Perú, email: ucanaycornejnel@crece.uss.edu.pe

Abstrac

At present, there are many Health Hospitals that provide patient care services that pay monthly insurance. The National Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, is one of them in which the clients have been constantly affected in the attention that the insurance provides especially in the scope of the List of appointments of radiographs; From factors such as lack of personnel, effectiveness, coordination, organization, processes, among others; Result in user dissatisfaction. The main objective of this descriptive - correlational research was to determine the relationship between quality of service and patient satisfaction in the area of medical X - ray appointments at the A H.N.A.A.A located at Tarata Cuadra 5 street in the city of Chiclayo, Based on quality, service and customer satisfaction.

The method used was SERVQUAL, based on the measurement of twenty-two quality attributes in the service. The results reflect that the Hospital lacks personnel training to improve the quality of the service, since the information on the services offered is incomplete, the care experience does not exceed the expectations of the patient, there are delays in the administrative management, Attending to the patient And there is no service protocol. These results were the basis for proposing actions to improve customer satisfaction.

It was recommended to conduct a continuous investigation of the quality of service of the X-ray area in the scheduling of medical appointments using the quality of service questionnaire (SERVQUAL) and user satisfaction using the Donabedian Satisfaction Questionnaire to increase quality levels And Satisfy the patient, train the personnel of said area, perform a continuous maintenance to the X-ray equipment so that the service does not stop because of lack thereof.

Key words: *Quality of service and customer satisfaction.*

CONTENIDO

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
Resumen	iii
Abstrac	iv
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Planteamiento del problema	9
1.2. Antecedentes de estudio	19
1.3. Abordaje teórico	28
1.3.1. Calidad	28
1.3.1.1. Nacimiento y desarrollo histórico de la calidad	28
1.3.1.2. Definiciones de la Calidad	29
1.3.1.3. Sistema de calidad de Servicio	30
1.3.1.4. Modelo SERVQUAL	33
1.3.1.5. Instrumento SERVQUAL.	35
1.3.1.6. Calidad de los Servicios de salud.	36
1.3.2. Satisfacción	37
1.3.2.1. Satisfacción del usuario	37
1.3.2.2. En cuanto al estudio de calidad de servicio en atención a los pacientes.	38
Evaluación de la Calidad Asistencial	38
1.3.2.3. Modelo de Calidad de la Atención medica de Avedis Donabedian	39
1.4. Formulación del Problema	42
1.5. Justificación e importancia del estudio	42
1.6. Objetivos	44
1.7. Limitaciones de la investigación	44
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO	46
2.1. Fundamento y diseño de investigación seleccionado	46
Fundamento de investigación	46
Diseño de investigación	46
2.2. Tipo de muestra inicial seleccionada	47
Población	47
Muestra	48
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49

<i>2.4. Procedimientos para recolección de datos</i>	50
<i>2.5. Procedimientos de análisis de datos</i>	51
<i>2.6. Aspectos éticos</i>	51
<i>2.7. Criterios de rigor científicos</i>	52
CAPÍTULO III: REPORTE DE RESULTADOS	54
<i>3.2. Discusión de resultados</i>	66
<i>3.2. Consideraciones Finales</i>	69
REFERENCIAS	75
ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Número de Pacientes atendidos durante el año 2015 en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.....	48
Tabla 2. Análisis de dimensión por Indicadores sobre percepción de calidad de servicio.....	54
Tabla 3. Comparación de la Dimensión “Elementos Tangibles” según las Percepciones y Expectativas de los pacientes del servicio de Rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.....	57
Tabla 4. Comparación de la Dimensión “Fiabilidad” según las Percepciones y Expectativas de los pacientes del servicio de Rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.....	58
Tabla 5. Comparación de la Dimensión “Capacidad de Respuesta” según las Percepciones y Expectativas de los pacientes del servicio de Rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.....	59
Tabla 6. Comparación de la Dimensión “Seguridad” según las Percepciones y Expectativas de los pacientes del servicio de Rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.....	60
Tabla 7. Comparación de la Dimensión “Empatía” según las Percepciones y Expectativas de los pacientes del servicio de Rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo	61
Tabla 8. Análisis de dimensión por Indicadores sobre percepción de Satisfacción	62
Tabla 9. Comparación de la Dimensión “Evaluación” según las Percepciones y Expectativas de los pacientes del servicio de Rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga asenjo.....	63
Tabla 10. Comparación de la Dimensión “Proceso” según las Percepciones y Expectativas de los pacientes del servicio de Rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.....	64
Tabla 11. Comparación de la Dimensión “Resultado” según las Percepciones y Expectativas de los pacientes del servicio de Rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.....	65
Tabla 12. Resultado de la Relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción	66
Tabla 13. Propuesta de la Investigación	72
Tabla 14. Comparación de producción.....	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Calidad total de la gestión de servicios.....	35
Figura 2. Modelo de la calidad de atención médica (Calidad Asistencial).	40
Figura 3. Diseño de la investigación.	47
Figura 4. Elementos tangibles.	57
Figura 5. Fiabilidad	58
Figura 6. Capacidad de respuesta.....	59
Figura 7. Seguridad.....	60
Figura 8. Empatía.....	61
Figura 9. Evaluación.	63
Figura 10. Proceso.....	64
Figura 11. Resultado.	65

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

El Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo se dedica a brindar formación de salud en el cual los clientes se han visto afectados constantemente en la atención que el seguro brinda en especial en el área de Programación de citas de RX; como se sabe cada año aumentan el número de asegurados debido al crecimiento de la población, a este considerable aumento no se logra satisfacer y responder efectivamente a la demanda por lo que una cita médica es programada para veinte días extendiéndose en la mayoría de casos hasta los dos meses ocasionando un grave problema para pacientes que se encuentran en una situación muy delicada que exige una atención rápida. Razón por la cual se considera importante el haber realizado la presente investigación a fin de dar solución a la problemática existente, enfocándonos en la empatía, la tecnología y la infraestructura de dicho hospital. El objetivo principal es determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el área de programación de citas médicas del área Rayos X y evaluando ambas variables, para ello usaremos el tipo de estudio Descriptiva – Correlacional que tiene como finalidad verificar cómo la calidad del servicio se relaciona e influye en la satisfacción del paciente en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo aplicando como instrumento el cuestionario.

1.1. Planteamiento del problema

Continuamente el tema de la calidad en los servicios de salud es ampliamente tratado desde hace mucho tiempo, su estudio ha sido dado en numerosas oportunidades por diferentes estudiantes que desean que esto cambie, su definición, interpretación y evaluación continua siendo controversial y compleja, debido a los múltiples factores involucrados en su trayecto.

La insatisfacción de los pacientes del sector salud, revela un juicio de valor personal y peculiar, es el aspecto esencial en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud, su medición se expresa en los niveles de satisfacción del paciente, a la diversidad de inconvenientes en la calidad de atención al paciente se suma la falta de criterio en la concesión de citas médicas en las diferentes áreas de salud, lo cual conlleva a un

estancamiento de citas, realmente es inevitable manifestar una falta de criterio por la salud de los pacientes, el servicio de otorgamiento de citas médicas en diferentes áreas revela una falta de indicadores a seguir para ello la falta de criterio en la salud de una persona que realmente necesita una atención , dada que su salud se encuentra en riesgo.

El sector público se ha despreocupado por Brindar buen trato a la población asegurada con los más altos estándares de calidad, en el marco de un fuerte compromiso del Estado con el bienestar de los asegurados. Cambiar el modelo de atención es algo básico en la que se deben de centrar los representantes del sector salud, y de la actividad informal. Implementar una gestión transparente, basada en el mérito y la capacidad de los equipos de gestión y trabajadores de EsSalud, en lucha permanente contra la insatisfacción del paciente es algo que un trabajo de investigación si lo pueden poner en práctica de inmediato los representantes de cada servicio dentro de la institución.

En el contexto Internacional

El Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad (MSSSI) del gobierno de España (2015) indica que existen diversos estudios en los cuales ellos lograron encontrar numerosas cifras de problemas en los diversos hospitales de España, teniendo como resultado ante ello un 9,3% por asistencia sanitaria, el 8,4% por asistencia hospitalaria , de los cuales el 37,4% relacionado con la medicación, el 25,3% con infecciones nosocomiales, y el 25% con problemas técnicos, pero de todo esto el 42,8% eran considerados inevitables.

Debido a estas considerables cifras de problemas hospitalarios, España si opta con realizar una solución, proyectando un nuevo quinquenio 2015-2020, la cual en dicho periodo presentará numerosos estudios como Estudios Nacional sobre los Efectos Adversos Ligados a la Hospitalización 2015; Estudios sobre la seguridad de los pacientes en atención primaria de salud, 26 de mayo 2017; EARCAS27 y SYREC28, que fomentará a mejorar la seguridad del paciente en España.

Hamui, Fuentes, Aguirre y Ramírez (2013) muestran que la ciudad de México manifiesta que para apoyar la atención médica de los mexicanos crea un Seguro Popular, para aquellas personas que no cuentan con empleo o trabajan de manera independiente, pero no obstante dicho seguro ha sido duramente criticado por su pésima atención , es por

ello que el jefe de Medicina Interna del Hospital Infantil de México Federico Gómez, realizó una investigación la cual muestra resultados como la satisfacción de los usuarios del sistema con los servicios ambulatorios y hospitalarios, que ha sido medida por medio de distintas encuestas, como por ejemplo, la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición en el año 2006, indicaba que 81% de los usuarios de los servicios de salud en nuestro país calificaba la calidad de la atención como “buena” o “muy buena”, siendo instituciones como Petróleos Mexicanos (PEMEX) y Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) las que presenta los porcentajes más altos de aprobación con el 96.6%, seguidas por las instituciones del sector privado con 91%. Otro de los ejemplos es el Instituto Mexicano del Seguro Social, que para el 2009 indicó al 77% de sus afiliados como “satisfechos” o “muy satisfechos” con los servicios que brindan y el 85% recomendaría su unidad regular de atención. De ahí, que por todo lo expuesto se considera de gran importancia la temática de dicha investigación con la publicación de un libro Expectativas y experiencias de los usuarios del sistema de salud en México: un estudio de satisfacción con la atención médica.

Con la intención de incrementar los estudios sobre el tema y promover la mejora continua dicho sector, el objetivo esencial de esta investigación se resume a identificar los elementos que se asocian con el bienestar subjetivo de los usuarios y sus acompañantes en un evento de atención a la salud, así como las expectativas y percepciones en su paso por el Sistema de Salud, considerando el efecto que tiene la percepción del paciente. Ya en el año 2011, se llevó a cabo la sistematización y el análisis de los datos cuantitativos y cualitativos terminando con estos análisis, se publica la nueva versión aplicada el 24 y 25 de mayo de 2012 en el Hospital General de México a 250 pacientes por MEBA, la cual también será próximamente publicada en un artículo científico en alguna revista arbitrada y de prestigio nacional e internacional. En los anexos 1 y 2 de este libro muestra la versión del cuestionario y la guía de entrevista que corresponden a los datos aquí presentados. De los resultados obtenidos, también se desprendieron otros tres artículos: uno sobre la familia y la condición de salud del paciente, otro sobre el papel que desempeñan los acompañantes en un evento de atención a la salud y un tercero sobre la relación entre la atención y el trato con la comunicación en la entrevista con el médico.

El Hospital Universitario del Valle (HUV), “Evaristo García”, Ese Cali, Valle, Colombia (2010) en su estudio Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios.

Con el apoyo de la Fundación para el Desarrollo de la Salud Pública Colombiana, FUNDESALUD, tomaron la decisión de identificar la percepción de los usuarios frente a la calidad de la atención y servicios de salud, aplicando un primer proceso de medición de esta percepción de los usuarios sobre la calidad, mediante el modelo SERVQUAL, con una muestra de 510 encuestas encontrando como resultados: Insatisfacción de los usuarios con la cantidad de camillas, camas y sillas en el HUV. Aproximadamente el 67% del total de los evaluados muestra algún nivel de insatisfacción y uno de cada cuatro encuestados (26.8%) muestra satisfacción ;con el aspecto evaluado muestran el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con relación a la fiabilidad en la prestación de la atención en salud en el HUV alcanza casi un 37%;el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con relación a la Capacidad de Respuesta en la prestación de la atención en salud en el HUV alcanza un 35%;el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con relación a la Seguridad en la prestación de la atención en salud en el HUV alcanza un 48%;es por los porcentajes mencionados que dichas instituciones después de conocer las cantidades expuestas optan por seguir muchas recomendaciones para mejorar la satisfacción de los pacientes como :instaurar un centro de información de fácil acceso para los usuarios, con personal capacitado, que brinde información precisa sobre ubicación y trámites, mejorar sus instalaciones y realizar más limpieza, que la Sala de Solicitud de Citas sea más amplia y cuente con las condiciones para brindar mayor comodidad, especialmente en silletería, aire acondicionado y baños, incrementar la periodicidad en el aseo de los baños de las salas de espera, así como hacer campañas educativas para los usuarios, para que hagan un mejor uso de ellos y contribuyan para que permanezcan en buen estado, camillas, colchonetas, sábanas, sillas, que brinden, falta insumos para llevar a cabo los procedimientos tales como gasas, esparadrapos, toallas, entre otros, mejorar procesos y probar alternativas como citas telefónicas, entre otras opciones que contribuyan a descongestionar estos trámites en el HUV y contribuyan a un mejor servicio a los usuarios, con mayor rapidez.

El Hospital Carlos III En su evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la comunidad de Madrid (2011) desde el año 2004 la comunidad de Madrid realizó encuestas diversas de satisfacción , para medir este grado como prioridad toma en cuenta lo que es Consultas Externas Hospitalarias, Cirugía Mayor Ambulatoria. Esta investigación habitual se da para formar una política de calidad, orientada a asegurar que la prestación de los servicios responda a estándares de calidad

adecuados y a la mejora continua en la prestación de los mismos, esta investigación permite a la comunidad de Madrid contar con un sistema de indicadores de la calidad percibida, estableciendo así nuevas medidas que mejoren la prestación de servicios, dentro de estos resultados tenemos que en el grado de satisfacción indican los siguientes porcentajes como:

Factor de información 38,3%

Factor de atención de enfermeras/os, auxiliares y celadores 20,5%

Factor de alimentación 17,3%

Factor de habitación 9,8%

Factor de atención médica 8,3%

Factor de accesibilidad 5,7%

Conocer periódicamente estos resultados les ha permitido lo largo de estos años definir líneas estratégicas de mejora y establecer compromisos, que se reflejan en los procesos contractuales entre el Servicio Madrileño de Salud y los Hospitales.

Ibarra, Espinoza y Casas (2014) en su artículo científico indican que el sector hospitalario está más comprometido con la calidad del servicio que otorga motivo por el cual utilizan el modelo Servqual para lograr estándares de calidad aceptables. La finalidad del estudio fue identificar los factores que determinan la calidad del servicio en el área de urgencias ofrecido por los hospitales públicos de la ciudad de Hermosillo, Sonora, México, empleando una muestra de 384 usuarios, con un diseño una investigación de tipo descriptivo, transversal, de diseño no experimental y de Correlación. El impacto que se dio fue en el ICS con un valor Negativo de -0.870, lo que significa que los hospitales públicos de la localidad carecen de calidad en el servicio, concluyendo que existen diferencias entre el nivel de percepciones y expectativas que el paciente tiene sobre la calidad en el servicio, es decir, en cuatro de las cinco dimensiones de la calidad que fueron evaluadas por el paciente al momento de comparar lo esperado contra lo recibido, siendo éstas los elementos tangibles, empatía, seguridad una de ellas muestran verdadera preocupación.

En el contexto nacional

El Hospital Militar de Lima (2013) En estudio Indica que los ambientes dentro de dicho hospital se han mostrado con un exceso de pacientes, un exceso que perjudica mucho para una buena calidad de atención , es por ello que en dichos resultados Es salud ofrece

una alternativa de convenios con diversos hospitales como Virgen de las Mercedes en donde se transfiere mensualmente 120 pacientes con diversos diagnósticos, además que para lograr una buena satisfacción de los pacientes como prioridad optan por capacitar o sensibilizar a los trabajadores de salud, manifestándoles que ante el paciente tiene que haber una buena empatía, una escucha activa y asertiva para poder brindarles la mejor atención, además de monitorear continuamente el grado de satisfacción de los pacientes con diversos instrumentos estandarizados.

Un estudio realizado por Ciudadanos al Día (2013) en el cual manifiestan los principales problemas en la atención de los asegurados de ESSALUD en la entrega de medicamentos en las redes asistenciales Regalito, Almenara, Sabogal, Arequipa y Trujillo; la calidad de la atención, el otorgamiento de citas seguido de las largas colas y la lenta atención, la falta de interés y amabilidad del personal, encontrándose que dichas instituciones cuentan con diversos problemas de los ya mencionados en unas cifras no muy razonables, en cuanto a la entrega de medicamentos el 37% manifiesta estar poco o nada satisfecho, al igual que en la atención del área de farmacia en un 27%, efectividad de los medicamentos en un 39%, atención general del médico en un 27%, de igual forma también incluye en dicho estudio cuanto sabe el asegurado sobre sus derechos, teniendo como resultado que de cada 3 asegurados solo 1 conoce sus derechos, esto lleva a que no puedan presentar una queja si no conocen bien sus derechos es por ello que solo el 27% saben presentar un reclamo por esta mala atención.

Defensoría del Asegurado de Es Salud - DAE (2013), Existe una Defensoría del Asegurado de Es salud creada desde el año 2001, con el propósito de proteger los derechos de los asegurados y sus derechohabientes, así como supervisar el cumplimiento de los deberes de los mismos. Dada la relevancia de su rol, resulta fundamental que la totalidad o al menos la mayor parte de los asegurados sepan de ella y de su trabajo.

Al respecto, solo el 36% (4 de cada 10 encuestados) conoce de la existencia de la Defensoría del Asegurado de Es salud es por ello la falta de reclamos si todos supieran manifestar un reclamo por las malas atenciones que le brindan los hospitales de Es salud otra fuera la atención que brindarían, se capacitaran más y no mostrarán el rechazo plena ante el asegurado en un bajo nivel de calidad de atención.

Debido al presente estudio en manera general se puede decir que uno de cada dos pacientes (50%) se encuentra poco y nada satisfecho con el servicio de Es salud, mientras que el 47% se encuentra satisfecho y solo el 3% muy satisfecho. Respecto a las redes asistenciales, Sabogal presenta el mayor número de asegurados que se encuentran poco y nada satisfechos con los servicios recibidos. Situación similar se registra en Almenara (55%), y en Arequipa y Trujillo (54%). Art. 156 publicado el 27 set. 2013.

De acuerdo a los resultados de Valdivia (2010) donde la investigación tuvo como base identificar los mecanismos de discriminación en los servicios de salud y el rol que juegan los prejuicios y estereotipos étnico-raciales de los profesionales de salud hacia la población de origen indígena. El estudio realizado por GRADE-UPCH tuvo un carácter exploratorio, se visitaron tres establecimientos de una micro red de salud del Valle del Mantaro: un hospital, un Centro de Salud y un Puesto de Salud, se realizaron observaciones de las consultas de atención, se llevaron a cabo entrevistas en profundidad tanto a los usuarios o pacientes y Por último, se recurrió a la aplicación de una técnica de Paciente Simulado a través de la cual se buscó resaltar el trato que recibe una paciente de rasgos más “indígenas” y el que se brinda a una paciente menos “indígena”. Para ello se capacitó a 7 mujeres para que asumieran determinados roles en las consultas igualándolas en vestimenta y atuendos; lengua y acento; fenotipo (color de piel, fisonomía, estatura, forma de cabello, nariz, etc. Todo ello se realizó porque existen datos para el año 2007 que indican que mientras un 66 % de los niños no indígenas de 3 a 5 años tiene acceso a fuentes mejoradas de agua, el porcentaje para el caso de los niños indígenas en ese rango de edad es de sólo 28 % . En las 6 regiones donde más del 25 % de los niños son indígenas, la tasa de desnutrición crónica de niños menores de 5 años fluctúa entre 20 % y 43 % - porcentajes que están por encima del promedio nacional lo cual muestra que esas desigualdades en el bienestar y la salud tienen un componente que responde a las prácticas discriminatorias derivadas de problemas en la comunicación clínica o de prejuicios y estereotipos hacia determinados grupos étnico raciales.

Ya en estos últimos estudios en el año 2010 se puede observar que En el servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), el vínculo paciente-profesional se caracteriza por una referente buena atención, Sin embargo, al mismo tiempo y aunque parezca contradictorio, ese vínculo de calidez se ve acompañado por muestras de llamadas de atención que revelan un vínculo, se observa consultas donde hay llamadas de atención cuando las pacientes no

siguen alguna indicación, reproches y recriminaciones por no “haberse cuidado” para no tener más hijos, e increpaciones durante el parto diciéndoles que si quieren a su bebé deben colaborar para apurar el proceso de parto, han consignado momentos críticos en los que los profesionales ejercen un nivel de violencia verbal y simbólica sobre todo en la atención de partos, Otro caso analizado revela el uso de prácticas médicas no recomendadas.

En general, en dicho estudio se puede observar que los problemas existentes son por trabas para la agilización de atención del sistema, falta de comunicación adecuada a los pacientes usuarios del servicio, impaciencia del personal, sobre todo con personas del campo, con quienes tienen dificultades para comunicarse, el hecho que supuestamente los servidores o profesionales se encuentran “aburridos”.

Finalmente, en el estudio se presenció que muchos de los profesionales son conscientes de la necesidad y la importancia del buen trato.

En el contexto local

Sánchez, Díaz, Heredia, Carpio y Rodríguez (2011) nos da a conocer la pésima calidad de servicio al paciente en el periodo de embarazo lo cual origina una tasa de mortalidad relevante, el estudio nos da a conocer que en los países en vía de desarrollo se muestra más tasa de mortalidad por esta mala calidad de atención que en aquellos países desarrollados e industrializados con excepciones de Brasil y Cuba que si se encontró estudios diversos de casos de mortalidad en el periodo de embarazo.

El estudio realizado en la Ciudad de Chiclayo fue en el hospital de las Mercedes y en el hospital Belén de Lambayeque teniendo como objetivo general Identificar las características clínico - epidemiológicas de las pacientes con morbilidad materna extrema durante el embarazo, parto y puerperio en los hospitales MINSA - Lambayeque, 2011. Su estudio fue descriptivo retrospectivo de corte transversal, tomando como muestra a las pacientes atendidas por causa obstétrica que cumplan con al menos un criterio de inclusión de morbilidad materna extrema. Estadística.

Los Resultados obtenidos por Sánchez et al (2011) indican que, en la morbilidad materna extrema fue más frecuente en mayores de 35 años (45,5%), multigestas (56,1%), múltiparas (54,7%) y las que presentaron < de 4 controles prenatales (22,8%). Las causas

más frecuentes fueron los trastornos hipertensivos del embarazo (41,8%), los trastornos hemorrágicos (35%) y la sepsis (10,6%). La principal disfunción orgánica fue la vascular (43,6%) y la cirugía fue la principal intervención (62,9%), dichos resultados nos muestra la mala atención y falta de un buen servicio al paciente en una etapa muy importante como la es de recibir a sus hijos.

En un artículo publicado el 14 de abril por el Diario El Correo (2016) el responsable de la Superintendencia Nacional de Salud (Su salud), Henry Rebaza Iparraguirre, en el presente año dio a conocer que en los meses de Enero, Febrero y Marzo ha recibido 185 denuncias por mala atención a los pacientes.

Precisó que el 45% de denuncias provienen de pacientes que solicitaron atención en los hospitales de Essalud: Almanzor Aguinaga Asenjo y Naylamp de Chiclayo.

En tanto, el 38% provienen de pacientes que buscaron atención en el Hospital Regional de Lambayeque y en el Hospital Las Mercedes.

Rebaza Iparraguirre indicó que estas denuncias son principalmente porque los pacientes no logran obtener las consultas que solicitan y por la demora en la programación de los exámenes médicos, es por ello que la preocupación es alta en funcionarios responsables del ámbito médico ya que diversos hospitales de la ciudad de Chiclayo muestran una gran desinterés y fastidio al programar una cita , la cual la dan al pasar mucho tiempo y el paciente se puede empeorar , los porcentajes presentados son altos es por ello que el estudio se realizara con mejorar en dichos problemas.

Monchón y Montoya (2013) en su trabajo de investigación precisa que se justifica por el interés de las investigadoras por ser una problemática no solo a nivel nacional sino de gran preocupación para todos los trabajadores y población lambayecana dado el incremento de usuarios que acuden a solicitar los servicios de emergencia, lo que ha ocasionado una sobresaturación, que se traduce en una insatisfacción que es manifestada muchas veces por escrito en las oficinas de atención al asegurado y/o en los buzones de sugerencias de que en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo (HNAAA, en adelante) se brinda un cuidado de mala calidad; problemática que permitió ser ahondada por las investigadoras para detectar las debilidades y puntos críticos durante la atención y proponer alternativas viables que brinden mejoras de calidad en el servicio, asimismo

incentivar en los prestadores de servicios de salud la satisfacción de las exigencias de los pacientes en todos los niveles de atención garantizando el desarrollo de organización por medio de la satisfacción del usuario.

Es por ello que en los resultados obtenidos conllevaron a contribuir las mejoras posibles en el HNAAA servicio de emergencia con ambientes redistribuidos, mejoramiento del equipamiento y ambientes arquitectónicos, también en adquisición de mayor número de enfermeras sobre todo en las áreas críticas como el servicio de emergencia, el objetivo general de dicha investigación fue Determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia, trabajaron con una muestra constituida por 329 pacientes, el criterio de inclusión fue: pacientes que ingresaron por primera vez al servicio de Emergencia, excluyendo a pacientes inconscientes, con enfermedad psiquiátrica y menores de edad. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada, validada a través de una prueba piloto, siendo el Alfa de Cronbach de 0,76. Los resultados obtenidos mostraron que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto. Las dimensiones mejores calificadas fueron las de fiabilidad y capacidad de respuesta con una brecha de -0,92 y la de más baja ponderación fue la dimensión de elementos tangibles con una brecha de -1,08. Se concluyó que el nivel de calidad del Cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo.

En el contexto Institucional

En la actualidad, existen muchos Hospitales de Salud que brindan servicios de atención a los pacientes que pagan mensualmente un seguro. El Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, es uno de ellos en el cual los clientes se han visto afectados constantemente en la atención que el seguro brinda en especial en el área de Programación de citas de Rayos X; como se sabe cada año aumentan el número de asegurados debido al crecimiento de la población, a este considerable aumento no se logra satisfacer y responder efectivamente a la demanda por lo que una cita médica es programada para veinte días extendiéndose en la mayoría de casos hasta los dos meses ocasionando un grave problema para pacientes que se encuentran en una situación muy delicada que exige una atención

rápida. Ya que factores como falta de personal, efectividad coordinación, organización, procesos entre otros; dan lugar a la insatisfacción de usuarios.

Es importante destacar que de acuerdo con el reglamento de Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo se debe brindar una excelente atención a todos sus pacientes, haciéndolo responsable de ellos, razón por la cual se considera importante el haber realizado la presente investigación a fin de dar solución a la problemática existente, enfocándonos en la empatía, la tecnología y la infraestructura de dicho hospital, la calidad de servicio tiene que ver con la excelencia en el trato a los clientes, con la disponibilidad y acceso de los empleados, y con muchos otros factores. Por varias entrevistas se puede tener conocimiento que el Hospital no realiza un diagnóstico sobre la percepción que tienen los pacientes sobre el servicio brindado, ni el grado de satisfacción que se logra, no se realiza capacitaciones continuas sobre el buen trato al paciente es por ello que muchos factores muestran una mala atención, además de observar maquinaria sin arreglar la cual es un factor clave al porqué de la demora en la debida atención del área de rayos X.

Los pacientes y el personal de dicha área serán los factores fundamentales para la realización de esta investigación.

1.2. Antecedentes de estudio

En el contexto internacional

Maldonado, Morales y Villanueva (2013) en su tesis Condiciones Asistenciales y administrativas que potencialmente influirán en la satisfacción del cliente interno y externo de un servicio de salud: Implicaciones para la gestión operacional, desarrolló un investigación de naturaleza descriptiva, el objetivo de este estudio fue determinar cuáles son las características asistenciales y administrativas que potencialmente influirían en la valoración de la satisfacción del usuario y funcionario frente a la atención en los servicios de salud del Hospital Municipal del Guamo-Tolima, mediante la identificación, medición y descripción de las mismas. Para la recolección de los datos, se empleó una encuesta estructurada referente a la satisfacción del usuario en los servicios de salud, utilizada previamente en el estudio Gestión y satisfacción en servicios de salud de Chile, El tamaño de la muestra estuvo conformado por 382 habitantes del municipio de Guamo y 86

profesionales de la salud , los resultados del estudio obtenidos a partir de la comparación de medias a base del estudio por medio de la prueba T de cada uno de los ítems evaluados, y de la diferencia significativa de medias, mostraron que existen diferencias significativas entre la importancia asignada por los usuarios frente a la asignada por los funcionarios, En conclusión, los factores relacionados con el funcionamiento administrativo y operacional no tienen el mismo nivel de influencia para usuarios en la calificación futura de la satisfacción, mientras que para los funcionarios parecen ser predictores importantes para la calificación de la satisfacción del usuario.

Mejía y Amaya (2011) en su tesis Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el periodo abril a junio del 2011 del Salvador, utilizaron un método de investigación descriptivo que tuvo carácter evaluativo, encuestaron en 5 días a usuarios y a personal de emergencia , tomando como muestra a 80 usuarios y a 28 trabajadores , tuvieron como objetivo general: Evaluar la calidad de atención brindada en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe ,llegando a la conclusión que la unidad de emergencia del Hospital de Nueva Guadalupe no cuenta con la capacidad instalada para brindar atención de calidad pero sus servicios es accesible a la población. En relación a la calidad técnica existe el 90% que da cumplimientos al protocolo y a guías de manejo, en la dimensión de los servicios brindados el 82% se ha visto alterado por las relaciones interpersonales no apropiadas de los trabajadores lo que se dificulta en la atención de los usuarios externos y internos expresan que el 94% de la infraestructura es mala y el 86 % refiere demora en la atención médica de 15 a media hora , el 56 % refiere esperar de 30 a 60 minutos para la entrega de sus medicamentos lo que genera muchas veces abandono por parte de los usuarios para su atención médica.

Ramírez y Pimentel (2011) llevaron a cabo un estudio sobre El Nivel de Satisfacción de los Usuarios que asisten a la Sala de Emergencia del Hospital Regional Universitario de Jaime Mota de Barahona, en República Dominicana. El estudio de su tesis tuvo como método de investigación un prospectivo descriptivo acerca del nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital durante el mes de febrero de 2011. Desarrollaron una encuesta transversal. En la cual consignaron la edad, sexo, nivel de escolaridad, lugar de procedencia, la forma en que le atendieron considerando una variable categórica (Muy satisfecha, poco satisfecha, insatisfecha), además del tiempo en que demoraron ser

atendidos por los médicos. La muestra fue elegida al azar, 320 usuarios, como requisito haber asistido a la emergencia del hospital. Llegaron a la conclusión que un alto porcentaje de los pacientes del centro de salud calificaron de satisfactorio el servicio prestado. Los detalles que molestaban más a la gente eran el bajo mantenimiento de la infraestructura, la baja calidad de la limpieza, de los suministros médicos y la demora en la espera de atención.

Torres y Buitrago (2011) presentaron una investigación denominada Percepción de la calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. En esta investigación se presenta la evaluación de la calidad del cuidado de enfermería desde la percepción de los pacientes oncológicos hospitalizados en una IPS de último nivel.

El objetivo fue determinar la percepción de la calidad del cuidado según la dimensión de satisfacción y experiencia con los cuidados en los pacientes que reciben tratamiento en la unidad de oncología de una institución de salud. Su estudio fue descriptivo de corte transversal a través de la aplicación del cuestionario de calidad de cuidados de enfermería.

Los resultados al 100% de los pacientes sobre el cuidado recibido de parte de las enfermeras en general fue excelente con un 58.7%, seguido de muy bueno con 29.3%, bueno con 10.7% y regular con 1.3%.

Castillo (2011) en su tesis Factores asociados a la satisfacción de usuarias del servicio de control prenatal en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) públicas de primer nivel. Cartagena, presentaron un tipo de investigación que tuvo como objetivo general: Determinar los factores asociados a la satisfacción de las usuarias de los servicios de control prenatal en las instituciones públicas de salud de primer nivel en la ciudad de Cartagena utilizando una metodología de estudio analítico con una muestra de 712 embarazadas de bajo riesgo atendidas en 23 instituciones públicas de primer nivel, con una encuesta de satisfacción de usuarios externos: “Encuesta de satisfacción de los servicios ambulatorios prestados por Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud IPS”, propuesta y avalada por la superintendencia nacional de servicios de salud. Además fueron calculadas razones de disparidad para estimar la relación entre variables, después de dicha investigación obtuvieron como resultado que el 84%(598) manifestaron sentirse satisfechas

con el servicio que recibieron en la I.P.S donde fueron atendidas, lo cual mostro una satisfacción por parte de las usuarias

El buen trato que brinda el personal de enfermería a las usuarias de los servicios de control prenatal es el factor más importante para que estas usuarias se encuentren satisfechas.

En el contexto nacional

Ortiz (2014) en su tesis Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según la encuesta Servqual, en la Micro Red Villa – Chorrillos en el año 2014, realizó una investigación de tipo observacional, sin intervención, descriptivo y transversal, su objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los servicios de salud según la encuesta Servqual en la Micro Red –Chorrillo en el año 2014, la investigación fue realizada con una muestra de 383 encuestados, se procesó los datos a través de las encuesta Servqual.

En sus resultados se determinó que el 65.13% de los usuarios externos estaban insatisfechos con la calidad de atención brindada en los establecimientos de salud de la Micro Red Villa y que un 34.9% se encontraban satisfechos. Según las dimensiones consideradas en la evaluación se obtuvo mayor satisfacción en la dimensión de seguridad con un 44.2% y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de capacidad de respuesta con 73.8%.

López y Rodríguez (2012) en su tesis Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital II 2 Ministerio de Salud (MINSa en adelante) - Tarapoto-Periodo Junio - Julio 2012, puntualizaron que el presente estudio tenga como objetivo: Determinar el nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital II MINSa - Tarapoto. Periodo Junio- Julio 2012.

El Diseño Metodológico fue de una investigación aplicada del tipo descriptivo simple de corte transversal, utilizando la encuesta. La muestra estuvo conformada por 30 pacientes Adultos Mayores que se encontraron hospitalizados en el Servicio de Medicina General del Hospital II 2 MINSa- TARAPOTO. Se puede observar como resultado final que el nivel de satisfacción del paciente hacia los cuidados de las enfermeras es alto.

Timana (2012) en su tesis *Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion-Callao durante los meses de febrero y marzo del 2012 en el Perú*, utilizaron el método de investigación observacional analítico tipo explicativo, utilizaron una muestra de 314 usuarios, su objetivo general fue analizar la Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención que recibe en el servicio de emergencia con relación a la estructura, proceso y resultado, llegando a una conclusión en su investigación con respecto a la calidad global de atención, el 48% lo calificó como buena y el 45% como regular, en la dimensión de estructura el 58,3% refieren que es regular y el 31,5% que es mala, en la última dimensión de proceso a la calidez el 56,7% respondió ser regular y en cuanto a la capacidad de Respuesta el 71% la percibe como mala.

Huamán y De la Cruz (2015) En su tesis *Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo - Lima, Noviembre 2015*, presentaron una tesis teniendo como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el tópico de medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM) en Noviembre del 2015, utilizaron un diseño de estudio Descriptivo, Transversal y Observacional. Se seleccionó una muestra de 176 usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo en Noviembre del 2015, con tipo de muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL, el análisis de los datos de la Encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud se realizó por medio del programa Microsoft Excel 2013 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA. Obteniendo como resultado una insatisfacción global de 47.8% e insatisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta (62.5%); Fiabilidad (46.25%), Aspectos Tangibles (48.58%), empatía (42.0%) y seguridad (41.19%). Llegando a la conclusión de insatisfacción global encontrada de 47.8%.

Orosco (2015) presentaron una investigación de Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera del servicio de cirugía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, año 2014, realizaron un estudio de investigación durante los meses de agosto hasta diciembre del 2014. El objetivo general de dicha investigación fue: Determinar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Cirugía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2014, fue de

tipo no experimental de nivel descriptivo simple, con diseño metodológico de corte transversal descriptivo. Tuvieron una muestra de 78 pacientes, utilizando el muestreo aleatorio simple. El instrumento que utilizaron fue la escala tipo Likert modificada. Llegando a una conclusión de que el (57.7%) de pacientes en forma global tienen una percepción medianamente favorable sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera. En la dimensión humana la mayoría (73.1%) de pacientes tiene una percepción medianamente favorable sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera, en cuanto a la dimensión oportuna el (42.3%) de los pacientes demostraron una percepción favorable, acerca de la dimensión continua en mayor porcentaje (53.8%) los pacientes tienen una percepción medianamente favorable y en la dimensión segura la gran mayoría de usuarios (44.9%) de pacientes tiene también una percepción medianamente favorable.

Redhead (2013) en su tesis Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013, presentaron un trabajo que se desarrolló con el objetivo de establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, en el año 2013. En esa investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, transaccional y descriptiva correlacional, para recopilar la información se usó el cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo, utilizaron una muestra de 317 de clientes externos del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo.

Los autores demostraron con esta tesis que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013, además de demostrar que esta investigación halló como Regular la calidad del servicio en sus factores: fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles, respectivamente sus mayores porcentajes está en el Nivel Regular 66%, 62%, 56%, 55%.

Huerta (2015) en su tesis denominada Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015, el objetivo de esta investigación científica 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, Enero del 2015, aplicando un diseño cualitativo, descriptivo, transversal, la encuesta SERVPERF modificada, el cual

mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. El muestreo fue de 77 personas (usuarios y acompañantes). Entre las conclusiones halladas tenemos 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 una mayor cantidad de usuarios Insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%).

En 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, la limpieza y comodidad del servicio.

Ninamango (2014) en su tesis Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014 ,presentaron un trabajo de investigación donde tuvieron como objetivo general: Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en enero del 2014, su estudio fue Descriptivo, Transversal y Observacional, se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos de dicho hospital, se realizó una encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones ,se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%).

La insatisfacción encontrada (83,9%) resulto ser muy alta en comparación a otros estudios.

Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones.

En el contexto local

Monchón, y Montoya (2014) En su tesis denominada Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital iii-ESSALUD Chiclayo, es de tipo cuantitativo, descriptivo; tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. La muestra fue aleatoria simple, constituido por 329 pacientes que ingresaron por primera vez al servicio de Emergencia, excluyendo a pacientes inconscientes, con enfermedad psiquiátrica y menores de edad.

La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada, validada a través de una prueba piloto, siendo el Alfa de Crombach de 0,76. Los resultados obtenidos mostraron que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto.

Las dimensiones mejores calificadas fueron las de fiabilidad y capacidad de respuesta con una brecha de -0,92 y la de más baja ponderación fue la dimensión de elementos tangibles con una brecha de -1,08. Se concluyó que el nivel de calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo. Queda evidenciado que el Nivel de Calidad del cuidado enfermero, desde la percepción del usuario en el servicio de Emergencia del H.N.A.A.A es BAJO es decir que existe una clara insatisfacción del usuario por tanto las expectativas del paciente no han sido superadas.

Oliva (2013) en su tesis Nivel de satisfacción del paciente adulto pos operado respecto al cuidado de enfermería en servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque .El presente estudio tuvo como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción en el paciente adulto pos operado respecto al cuidado de enfermería en servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque Chiclayo 2013. El diseño metodológico fue de tipo cuantitativo descriptivo simple, se utilizó como instrumento el cuestionario tipo escala likert con 11 preguntas, una muestra de 37 adultos jóvenes y 35 adultos mayores que se encuentran hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque en el 2013. Las conclusiones de dichos autores fue que el Paciente adulto pos operado está totalmente satisfecho y satisfecho, sobre el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque Chiclayo 2013.

Cabrejos (2014) en su tesis Calidad de atención percibida por los usuarios en la consulta de cirugía en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque Abril – Diciembre 2014 teniendo como objetivo: Determinar la calidad de atención percibida por los usuarios en la consulta de cirugía del servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque Abril a Diciembre 2014, el estudio de los autores fue de tipo prospectivo, descriptivo y transversal, diseño de una sola casilla; La muestra estuvo constituida por todos los usuarios que acudieron al consultorio de cirugía de emergencia del hospital regional Lambayeque durante el periodo Abril a Diciembre y que cumplieron con los criterios seleccionados, aquellos resultados que obtuvieron en el trabajo de investigación fue:

El nivel de calidad de atención que se brinda en el consultorio de cirugía de emergencia fue buena en 18.5%, regular en 79.3%, mala en 2.2% según la opinión de los usuarios.

Los porcentajes más elevados de calidad están dado en las dimensiones de satisfacción general: buena en 36.4%, regular en 59.3%, mala en 4.4%; y calidad técnica con buena en 35.6%, regular en 61.5%, mala en 2.9%

Los porcentajes más bajos de calidad están dados en las dimensiones: tiempo empleado en consulta: buena en 26.2%, regular en 65.5%, y mala en 8.4%; y accesibilidad conveniencia sus resultados son: buena en 11.6%, regular en 65.1%, y mala en 23.3%.

Existe una clara relación directamente proporcional entre ambas variables. Es decir que a un nivel bajo de calidad técnica, está relacionado con un nivel bajo de satisfacción y viceversa.

Afirman que existe relación entre calidad técnica y satisfacción, lo cual permite decir que a mejor calidad mayor satisfacción del usuario, en conclusión general el nivel de calidad general percibida por los usuarios del consultorio de cirugía de emergencia del Hospital Regional Lambayeque es considerado como regular. El grado de satisfacción del usuario el 95.7% estuvo satisfecho y el 4.3% estuvo insatisfecho.

1.3. Abordaje teórico

1.3.1. Calidad

1.3.1.1. Nacimiento y desarrollo histórico de la calidad

La calidad como factor inherente a la actividad humana ha existido desde siempre, con un nivel de desarrollo más o menos intenso según las necesidades y circunstancias; para los estudiosos de la calidad, la primera mención se hace en el Génesis (primer libro de la Biblia), en el que se narra la creación del mundo en seis días. Según el texto bíblico, al final de cada día y una vez terminada su obra “Dios veía que era bueno”.

En el año 2,150 antes de Cristo, el código de Hammurabi hace referencia con respecto a la calidad de construcción de las casas cuando dice “si un albañil ha construido una casa y, no siendo está suficientemente sólida, se hunde y mata a sus ocupantes, el albañil deberá ser ejecutado”. En la tumba de Rekh-Mi-Re descubierta en Tebas (Egipto) y datada en el año 1.450 antes de Cristo apareció lo que varios consideran el tratado más antiguo de calidad, en este grabado se describe cómo un inspector egipcio procede a comprobar la perpendicularidad de un bloque de piedra con ayuda de una cuerda y bajo la atenta mirada de un cantero (se ha descubierto que los aztecas de América Central procedían de forma similar).

Inspecciones de calidad han estado ligadas desde siempre a la preservación de la vida de los más poderosos; el ejemplo más representativo (y que todos hemos visto en numerosas películas) lo constituían los encargados de probar la comida de faraones y reyes, resultando evidente que estas labores de inspección eran mucho más peligrosas que las que se desarrollan actualmente. Los fenicios tenían uno de los métodos correctores más expeditivos que se conocen, cuando alguien violaba de forma repetitiva los estándares de calidad, los inspectores eliminaban de cuajo la posibilidad de reproducción del defecto cortando la mano a las personas que elaboraban productos defectuosos de forma habitual. En el corporativismo que se estableció en la Edad Media, la corporación como institución dictaba reglas, establecía un sistema de formación e imponía un sistema de control para poder garantizar al cliente la conformidad de los productos que se le entregaban; lo que se dio lugar a dos consecuencias contradictorias:

Permitió un importante desarrollo de la economía.

Actuó como freno del progreso, porque las reglas corporativas obligaban al desarrollo de los trabajos y obras ateniéndose fielmente a las normas establecidos e impidiendo que el trabajador aportara su iniciativa y su creatividad.

1.3.1.2. Definiciones de la Calidad

Debemos saber que el usuario es quien define la calidad; debiendo la empresa complacer a los clientes y no contentarse sólo con librarlos de sus problemas inmediatos, sino ir más allá para entender a fondo sus necesidades presentes y futuras, con la finalidad de sorprenderlos con productos y servicios que ni siquiera imaginaban. Este conocimiento ya no debe ser sólo del dominio exclusivo de grupos especiales de una organización; sino que debe ser compartido y desarrollado por todos los colaboradores de la misma.

Deming (1988) “menciona como argumentos principales los siguientes: La calidad tiene que estar definida en términos de satisfacción del cliente. La calidad es multidimensional. Es virtualmente imposible definir calidad de un producto o servicio en términos de una simple característica o agente” (pág. 04).

Feigenbaum (1992) indica que calidad, es un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la gestión, de los distintos grupos de la organización con el objetivo de proporcionar productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción del cliente, a un costo que sea económico para la empresa.

Crosby (1994) considera que la calidad es como la conformidad con los requerimientos o especificaciones establecidos por el cliente y, por tanto, la no conformidad detectada es la ausencia de calidad. La idea de calidad como cero defectos, es decir, como producto sin ninguna deficiencia, es habitual en la literatura sobre calidad.

Nos quiere decir que la calidad es entregar a los clientes y a los compañeros de trabajos, productos y servicios sin defectos y sobre

todo hacerlo a tiempo y así evitar molestias a los clientes.

Juran (1993) indica que Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, como la aptitud o adecuación para el uso previsto y considera que el consumidor es la pieza más importante de la línea de producción. La calidad se tiene que orientar a las necesidades del consumidor, presente y futuro” además calidad consiste en no tener deficiencias.

Kotler (2009) establece que las empresas no les cabe elección y deben aceptar la gestión de la calidad si quieren permanecer en el mercado de forma rentable. Existe una alta correlación entre la calidad del producto o servicio, el nivel de satisfacción del usuario y la rentabilidad de la empresa.

Heras (2008) indica que en demasiadas ocasiones las afirmaciones tajantes del ámbito profesional y académico sobre la influencia del paradigma de la calidad en la rentabilidad de las empresas no se realizan con el rigor empírico adecuado.

Ishikawa (1988) considera que la calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

1.3.1.3. Sistema de calidad de Servicio

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1992) calidad Total en la Gestión de Servicios. Lo describen como una forma de actitud relacionada que consiste en la discrepancia entre los deseos de los clientes acerca del servicio y la percepción del servicio recibido, provocando una reacción en cadena de los que se benefician ante él; consumidores, empleados, gerentes y accionistas, provocando el beneficio general.

En cuanto a las dimensiones Parasuraman et al (1992) determinan dentro de la medición de la calidad, tradicionalmente las dimensiones intangibles, relativas a la interacción entre empleados y usuarios o cómo se presta el

servicio, como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; y así mismo las dimensiones tangibles, aspectos físicos del servicio o qué se ofrece en la prestación del servicio. Estas dimensiones son:

Elementos tangibles: Parasuraman et al (1992) expresa que las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben estar lo mejor posible y limpio, así como los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

Fiabilidad: Parasuraman et al (1992) indica que, es la capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La fiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio. Con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que el cliente obtiene el servicio requerido.

Capacidad de respuesta: Parasuraman et al (1992) manifiesta que es el deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil.

Seguridad: Parasuraman et al (1992) infiere que los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen peligros ni dudas sobre la bondad de las prestaciones y su habilidad para transmitir confianza al cliente.

Empatía: Parasuraman et al (1992) explica que quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente. Es ocupar el lugar del cliente en cuanto a tiempo, el cual es valioso para él; en cuánto a conocer a fondo sus necesidades personales.

Mediante el cuestionario diseñado se puede obtener información del cliente sobre cada una de las dimensiones de calidad del servicio puesto que mide las percepciones frente a las expectativas, mide la importancia relativa de las dimensiones de la calidad y mide las intenciones de comportamiento para evaluar el impacto de la calidad del servicio.

La investigación académica y la práctica empresarial vienen estableciendo, que un elevado nivel de calidad de servicio brinda a las empresas considerables beneficios en

cuanto a cuota de mercado, productividad, costes, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y captación de nuevos clientes, por indicar algunos de los más importantes. Como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla.

Gronroos (1994) el concepto y medida de la calidad han resultado ser particularmente complejas en el ámbito de los servicios, puesto que, al hecho de que la calidad sea un concepto aún sin definir hay que añadirle la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios.

Los consumidores de servicio se encuentran usualmente en la “fábrica” donde éstos se producen, observando y evaluando el proceso de producción mientras experimentan el servicio.

Presentamos a continuación cuatro temas o aspectos que nos permitirán asentar las bases de la calidad del servicio, para luego continuar con el tema de su medición, el cual es de suma importancia en nuestro estudio, por cuanto sustenta las encuestas y sus resultados. Luego mostramos los temas complementarios que nos han permitido dar el respaldo teórico a nuestro trabajo.

Ruiz (2001) el servicio es un término capaz de acoger significados muy diversos. Hay que saber que el servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, está en un producto o en un servicio en la medida en que las organizaciones tengan más dificultades para encontrar ventajas con las que competir, mayor tiempo tendrán que dedicar al servicio como fuente de diferenciación duradera.

Los grupos de objeto de estudio de estos autores, coincidieron en que la clave para un buen servicio es alcanzar o exceder las expectativas que el consumidor posee del mismo.

Parasuraman et al (1992) dentro de esta categoría los autores explican que la excelencia del servicio radica en el hecho de exceder las expectativas del cliente; ello puede darse con tan solo ofrecer una razón o explicación al consumidor cuando este lo

necesite; de no ser así, solo le lograría una definición pobre de la calidad del servicio recibido.

Weil (2003) indica que un servicio no es un elemento físico en su totalidad, sino que es el resultado de las actividades generadas por el proveedor para satisfacer al cliente. Esto significa que los servicios poseen tres características típicas que explican la complejidad de su estudio:

Intangibilidad: Weil (2003) son acciones o ejecuciones en lugar de objetos; lo cual significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el cliente antes de su compra para asegurarse de su calidad. No es posible tocarlos, verlos, sentirlos de la manera en que se percibe algo tangible.

En lo que respecta a los servicios de atención para el cuidado de la salud, el paciente puede ver y tocar los instrumentos y equipos con los cuales es atendido, pero no puede ver ni tocar el servicio que corresponde al cuidado de su salud (el servicio en sí).

Inseparabilidad: Weil (2003) la producción y consumo de la mayoría de los servicios son inseparables. Se da cuando el cliente y el proveedor están interactuando, ya que un servicio primero se solicita y luego se produce, pero la solicitud y el consumo son simultáneos; es por eso que el cliente puede involucrarse y observar el proceso que envuelve al servicio en cuestión, y la actitud que tome respecto al servicio recibido (positiva o negativa) puede crear un nivel de expectativas para el resto de los clientes que se encuentren cerca.

Heterogeneidad: Weil (2003) esta característica de los servicios puede resultar muy difícil de controlar, especialmente los de alto contenido de trabajo, ya que resulta todo un reto para cualquier organización o grupo de personas, el asegurar un servicio con calidad sostenida, en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día; puesto que depende de otros factores que en ocasiones se encuentran fuera del alcance del productor del servicio.

1.3.1.4. Modelo SERVQUAL

Fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo objetivo es evaluar la

calidad de servicio ofrecida por una organización mediante cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas del cliente respecto a un servicio. Así mismo permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

Por lo tanto, mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Determinando entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera y lo que percibe del servicio) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad.

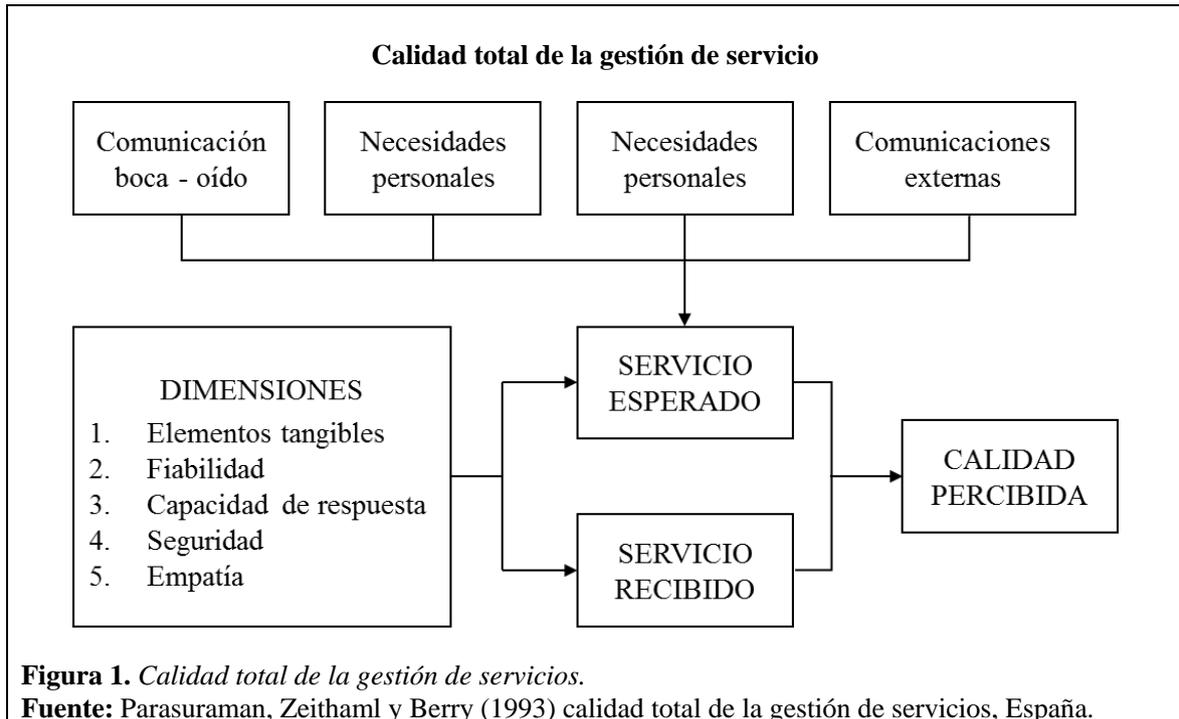
SERVQUAL está basado en un modelo de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. Así mismo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios: Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio, Necesidades personales, Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.

Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.



1.3.1.5. Instrumento SERVQUAL.

Estas dimensiones pueden ser definidas del siguiente modo:

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de modo cuidadoso y fiable.

Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar al cliente y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Empatía: Atención personalizada que ofrece la organización.

Hemos podido apreciar los principales acercamientos cognitivos al estudio de la calidad y la satisfacción de los usuarios y consumidores.

Todos ellos tienen como nota común la consideración del ser humano como procesador de información. Por lo general, en el proceso de satisfacción intervienen los

estándares de confirmación que poseen las personas, marcos de referencia que utilizamos para evaluar los bienes de consumo y los servicios.

La problemática que ha surgido al respecto, es principalmente, con los estándares que resultan relevantes. La perspectiva tradicional partía del supuesto de que los estándares asociados al juicio de satisfacción eran los de predicción. Se asumía que los sujetos estarían satisfechos si el rendimiento percibido supera la calidad que esperaban encontrar. En cambio, en contra posición, hay otra corriente que señala que los estándares de comparación son muchos y que pueden ser usados simultáneamente por los usuarios. Incluso hay autores que denuncian que los estándares de predicción son menos relevantes que otros de naturaleza normativa tales como los deseos, es decir, son realmente relevante si se satisfacen los deseos de los clientes o no. Por lo tanto, se pone en entredicho el uso en exclusiva de los estándares de predicción y se considera que el uso de distintos estándares enriquece la explicación de la satisfacción (Martínez-Tur, Peiró, Ramos, 2001).

1.3.1.6. Calidad de los Servicios de salud.

La preocupación por la calidad en el cuidado de la salud surge en los años sesenta del siglo XX, por el importante avance de la ciencia y la tecnología y en el contexto social, habiendo sido Donabedian (1969) el fundador del área de calidad en materia de salud en la segunda mitad de la década. Esta preocupación surge no sólo por los resultados obtenidos, pero también por los crecientes costos de atención de la salud, lo que implicó una evaluación la eficacia de sus servicios.

La búsqueda de la calidad en los servicios de salud representa un desafío o incluso una prioridad estratégica para los profesionales de la salud, considerando la Organización Mundial de la Salud, Gilmore y Morales (1996) la calidad como el concepto clave hoy en día para los servicios de la salud y la define como:

- Un alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Un mínimo de riesgo para el paciente.
- Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud

1.3.2. Satisfacción

1.3.2.1. Satisfacción del usuario

Ribeiro (2003) la satisfacción del usuario, es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.

Ribeiro (2003) define la satisfacción como una respuesta emocional de los usuarios de atención médica, sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida y señalan que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la calidad de atención. Donabedian (1983) como Vuori (1986) informan de que hay un alto grado de correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad general de la atención sanitaria.

Donabedian (1990) define la satisfacción como la reacción del usuario a los aspectos de la atención recibida, haciendo hincapié en los elementos subjetivos vinculados a su experiencia que mide la evaluación cognitiva y la reacción emocional del usuario a la estructura, proceso y / o resultados de la atención.

Clearly e McNeil (1988) la satisfacción es definible mientras resulta de la actitud de evaluaciones positivas de dimensiones distintas de la atención de salud.

Es una aspiración que los pacientes que acuden a las instituciones del sector salud deben contar con servicios médicos accesibles, tanto en los trámites que se requieren para poder disponer de ellos con atención, cortesía y oportunidad, contar con un ambiente agradable en cuanto a iluminación, temperatura, ventilación, privacidad, comodidad, funcionalidad, orden y aseo; con información suficiente por parte del personal administrativo, médico y enfermería; con recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de atención en cuanto a equipo, instrumental de consumo suficiente, adecuado, funcionando correctamente y en buen estado de conservación.

Lozano (1997) se afirma que la satisfacción puede significar una actitud del usuario contra el sistema de salud en general, la reacción contra un centro de salud o el comportamiento de un proveedor o evaluación personal hacia una experiencia concreta de la prestación de cuidados. La satisfacción es una actitud que implica tanto un componente

emocional como intelectual y como reacción, enumera las diversas dimensiones de la atención de la salud -estructura, proceso y resultados.

También se debe contar con personal prestador de salud y administrativo suficiente en cantidad y capacidad profesional y técnica, para el tipo y nivel de atención que se otorga. Con una integración óptima del proceso de atención, en cuanto a valoración médica, determinación de un programa de estudio y tratamientos congruentes con el problema de salud que se trate, acceso oportuno al diagnóstico y pronóstico, así como tratamiento a paliación adecuadas, egreso oportuno y ausencia al máximo posible de complicaciones como consecuencia de la atención.

Monteiro (1991) aunque es posible que no exista un sistema de salud que cumpla con este ideal, es posible identificar carencias u omisiones que dan lugar a deficiencias en la atención, lo cual servirá para encontrar alternativas para su corrección y prevención.

Lozano (1997) se refiere al concepto de satisfacción de los usuarios como resultado de una fórmula que refleja la diferencia entre las expectativas del usuario en relación a la atención y su percepción de la realidad, el cuidado recibido, y un término relativo a una amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia del cuidado de la salud.

1.3.2.2. En cuanto al estudio de calidad de servicio en atención a los pacientes.

Evaluación de la Calidad Asistencial

Para evaluar la calidad asistencial se tiene cuatro componentes: identificar, cuantificar, valorar y comparar. En consecuencia, uno de los pasos iniciales para evaluar la calidad asistencial es medirla, pero ¿cómo podemos aspirar a medir algo tan intrínsecamente cualitativo, que como ya hemos dicho incorpora juicios de valor, sin caer en la subjetividad? Healy nos facilita la tarea definiendo la evaluación de la calidad como la comparación de una situación previamente determinada como deseable, con la realidad, el análisis de los motivos de discrepancia y la sugerencia de los cambios necesarios para evitarla, comprobando posteriormente su eficacia.

Donabedian (1996), citado por Torres (2011, p.14-15), menciona entre los modelos de evaluación más representativos en la investigación sobre calidad del servicio se encuentran el modelo de atención en la salud de Avedis Donabedian (1966), el modelo nórdico de Grönroos (1984), el modelo americano Service Quality (SERVQUAL) de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985-1988) y el reciente LIBQUAL (2003) novedoso por considerar la evaluación en los servicios de información, especialmente bibliotecas.

En cuanto al modelo de Donabedian (1966) este establece indicadores para evaluar la calidad de la atención médica agrupados en estructura, proceso y resultados. Los de estructura son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención. Los de proceso se refieren a lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, y a la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas, además de las actitudes, las habilidades, la destreza y la técnica con que lo llevan a cabo, incluido aquello que los pacientes son capaces de hacer por sí mismos. Los de resultado son los referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente con la atención recibida.

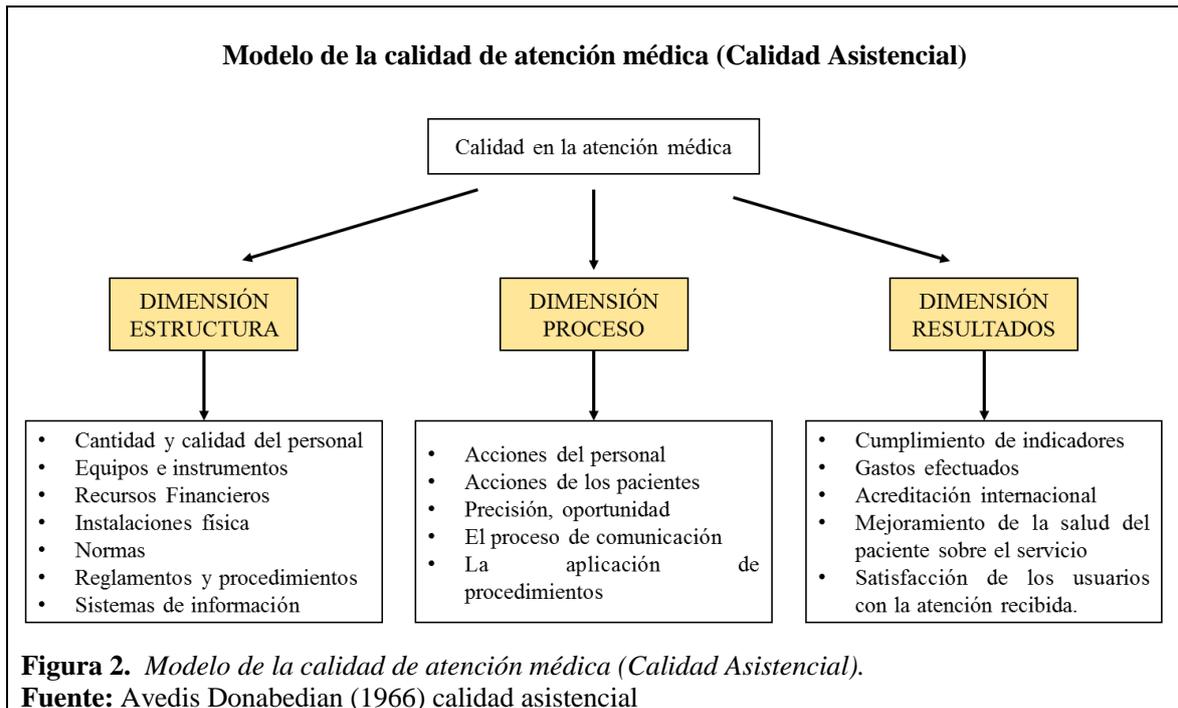
1.3.2.3. Modelo de Calidad de la Atención médica de Avedis Donabedian

Un modelo citado en la literatura científica por Torres (2011) para los servicios de salud es la propuesta del médico Avedis Donabedian, quien en 1966 establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus indicadores para evaluarla. Para esta época, la relación entre métodos de proceso y resultado, así como la sistematización de los criterios, genera reflexiones importantes sobre la responsabilidad en la mejora de la calidad en dicho servicio.

Dimensión de estructura. Torres (2011) son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención.

Dimensión de proceso. Torres (2011) se refieren a lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas además de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se llevan a cabo.

Dimensión de resultado. Torres (2011) referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad.



Nuestro estudio está referido a la satisfacción del usuario por lo cual revisemos estos conceptos:

La satisfacción del usuario 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.

Referirse a la satisfacción del usuario es hablar de una apreciación binaria, no es posible medirla en niveles sino determinar su existencia o no. Según lo expuesto, la calidad de la atención médica se determina como aquella clase de atención que se espera pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañan el

proceso de la atención en todas sus partes.

La satisfacción del usuario en los servicios de salud con la atención recibida ha sido estudiada extensivamente en los últimos años. El grado de insatisfacción ha sido asociado a adherencia al tratamiento, la búsqueda de nuevos médicos tratantes y al impacto (end-point) del tratamiento; también ha sido estudiada como una medida intrínseca del resultado de una terapia. La literatura sostiene que la satisfacción está en relación con la dirección de la no-confirmación de las expectativas iniciales con respecto a la experiencia con un producto o servicio.

El análisis de satisfacción del usuario, vista como un indicador de la dimensión del resultado, a partir del cual se puede obtener la opinión acerca de los aspectos de la: estructura (comodidades, instalaciones físicas y organización), el proceso (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y el resultado (cambio en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida), se puede obtener de aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención.

El meta análisis realizado por Hall y Dornan sugiere que la satisfacción del usuario de los servicios de salud tendría cinco ejes:

Personal médico: Que incluye aspectos tales como disponibilidad, desempeño profesional, estilo personal, estilo de comunicación.

Personal no médico (Enfermeras, Auxiliares): Los aspectos incluidos son disponibilidad, actitud y desempeño.

Atributos del Servicio: Aquí se consideran la gama de servicios, la percepción de la calidad, el tiempo de espera no médico, los exámenes diagnósticos y el costo del servicio.

Servicios Relacionados. Se incluye farmacia y alimentación;

Institución: Se consideran características generales y específicas. Dentro de las primeras se incluyen aspectos tales como localización, apariencia, parqueo; y en las segundas se incluye limpieza, confort.

El objetivo de los servicios de salud es satisfacer las necesidades de sus usuarios;

consecuentemente, el análisis de la satisfacción de los mismos, aunque difícil de realizar, es un instrumento de medida de la calidad de la atención médica. Hay dos criterios comúnmente esgrimidos, que suponen un obstáculo a la orientación de los servicios de salud al usuario y la satisfacción de sus necesidades y preferencias. El primero de ellos es pensar que el servicio de salud se debe dirigir a satisfacer las necesidades de salud, definida como el grado de atención médica que los expertos consideren preciso y dejar las demandas y preferencias del usuario a un segundo plano. El segundo es creer que los consumidores no pueden evaluar correctamente la calidad técnica de la atención médica, con lo cual se contraponen a la satisfacción del usuario. La determinación del grado de satisfacción del usuario puede ser medido por instrumentos cualitativos o cuantitativos, teniendo cada metodología sus fortalezas y debilidades. Estos instrumentos deben ser adecuados de tal manera que permitan determinar con validez y confiabilidad las expectativas, las percepciones y el grado de aceptación y confianza del usuario con la atención recibida.

1.4. Formulación del Problema

¿Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en los pacientes del área de programación de citas médicas de rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo – 2016?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación social

Según Ñaupas (2013) indica que,

“La justificación social se da cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afectan a un grupo social.” (pág. 132).

Es por ello que en esta investigación se justifica, primordialmente, en identificar y diagnosticar la calidad de servicio que ofrece el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo y el nivel de satisfacción que perciben sus pacientes. Es por ello, que a través de esta investigación, se le ofrece al encargado del área de rayos X, datos precisos en cuanto a la calidad de servicio que ofrece y de qué manera se relaciona con la satisfacción de sus pacientes; y así mismo proponer estrategias que ayuden a ello.

Mediante la investigación a realizar se podrá mejorar la calidad de servicio que se ofrece en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, tomando como factor principal todas aquellas necesidades que el paciente requiere como una buena empatía, infraestructura y una mejor tecnología.

Además de proporcionar información para la mejora continua del Hospital, se fomentará una mejora en el clima organizacional que ayudará el trabajo en equipo entre los colaboradores del Hospital.

Justificación teórica

La justificación teórica se da cuando se señala la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica. Ello implica indicar que el estudio va permitir, realizar una innovación científica para lo cual es necesario hacer un balance o estado de la cuestión del problema que se investiga, va servir para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico. (Ñaupas, 2013. p. 132)

La presente investigación se justifica en la teoría establecida por Duque (2005, p. 65) considera que: “El servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización.

La finalidad de la presente investigación es mostrar la relación teórica entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente, la correlación existente entre estas dos variables la cual se dará con una mejor comunicación entre trabajadores y pacientes originando un buen proceso de atención al otorgar una cita médica, no obstante esta relación existente entre las dos variables nos mostrará múltiples propuestas de mejora de calidad en la atención al cliente que permitirá satisfacer sus necesidades y brindar un mejor servicio en dicha área al programar una cita médica.

Justificación metodológica

Ñaupas (2013) establece que la justificación metodológica se da Cuando se indica

que el uso de determinadas técnicas de investigación puede servir para otras investigaciones similares. Puede tratarse de técnicas o instrumentos novedosos como cuestionarios, test, pruebas de hipótesis, modelos de diagramas, de muestreo, etc. que crea el investigador que pueden utilizarse en investigaciones similares.

La investigación se justifica metodológicamente debido al empleo del modelo SERVQUAL en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, la cual se utilizará para medir el grado de satisfacción de los pacientes. Para la obtención de información se utilizarán encuestas la cual se desarrollará a través de cuestionarios parametrados con el modelo SERVQUAL.

1.6. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el área de programación de citas médicas del área Rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo -2016

Objetivos específicos

Diagnosticar la calidad de servicio que se les ofrece a los pacientes en el área de programación de citas médicas de rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo -2016.

Determinar la satisfacción de los pacientes en el área de programación de citas médicas de rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo -2016.

Analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el área de programación de citas médicas de rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo -2016.

1.7. Limitaciones de la investigación

La investigación se desarrolló tomando en cuenta datos del año 2015, los cuales fueron los más próximos otorgados por representantes de dicha institución, una limitante importante fue el no poder establecer un parámetro de acuerdo al año actual.

La fluctuación de las diferentes metodologías por parte de los expertos en investigación generó una contrariedad en el desarrollo de la investigación.

La limitante más importante fue el poco tiempo en que se realizó el problema de investigación, aproximadamente 8 meses, ya que es un tema muy interesante a desarrollar en el ámbito mundial y sobre todo soluciones a plantear dentro de nuestro país.

Hipotesis

H1: Si Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el área de rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Ho: No existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el área de rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Fundamento y diseño de investigación seleccionado

Fundamento de investigación

Según Tamayo (2004) la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”. (p. 35).

Según Hernández (2010) la investigación correlacional “tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. (p. 105).

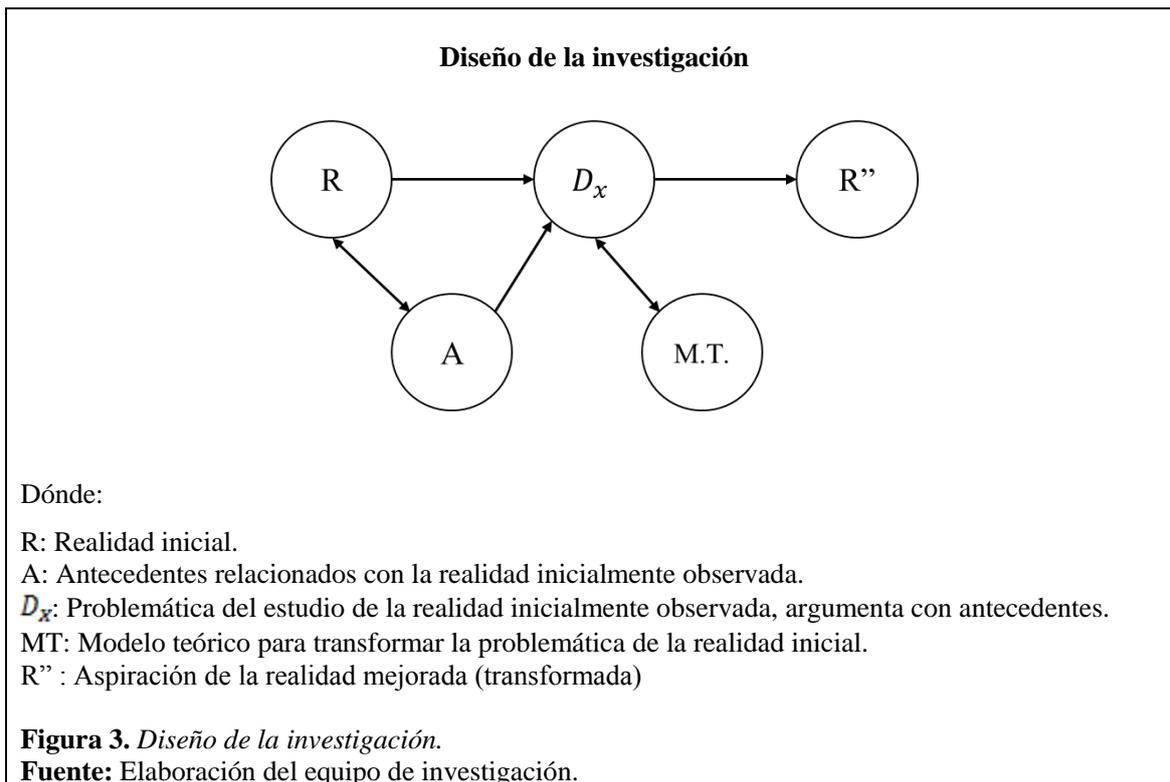
La investigación realizada es un estudio de tipo Descriptivo - Correlacional; descriptivo porque lo que se va a describir es la problemática que existe en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo con referencia a la satisfacción de los pacientes; correlacional porque se determinará el grado de relación que existe entre la satisfacción del paciente y la calidad de servicio.

Diseño de investigación

Como señala Hernández (2006) define “los diseños no experimentales como: Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (p. 205).

El diseño de investigación presentada es no experimental porque se fundamentará en información adquirida de las fuentes que representan el marco teórico y se complementará con aquella información que se logre recolectar de las fuentes primarias (Cuestionarios) ya con ello se demostrará la realidad existente del problema en el Hospital y la gran necesidad de proponer mejoras en dicho centro de salud.

Para contrastar la hipótesis planteada se hará uso del siguiente diseño, a efectos de probar la existencia de relaciones causales entre las variables de estudio.



2.2. Tipo de muestra inicial seleccionada

Población

Según Andrade (2005) la población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, La cual define a la población como un universo, es un conjunto de personas, cosas o fenómenos que se encuentran sujetos a investigación y que tienen en común algunas características definidas (p.70).

La población en total estará definida por todos los pacientes que perciben la satisfacción de la atención que les ofrece el centro de salud los cuales son referidos al Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en el área de Rayos X los cuales han sido atendidos durante el año 2015 (43,640 pacientes).

Tabla 1.

Número de Pacientes atendidos durante el año 2015 en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo

PERIODOS	PACIENTES ATENDIDOS
ENERO	3,256
FEBRERO	3,235
MARZO	3,898
ABRIL	4,581
MAYO	3,697
JUNIO	3,351
JULIO	3,165
AGOSTO	3,547
SETIEMBRE	3,561
OCTUBRE	3,692
NOVIEMBRE	3,815
DICIEMBRE	3.842
TOTAL	43,640

Fuente: Data del año 2015 del Área de Programación de Citas Médicas del HNAAA

Muestra

Según Bernal (2010), p161. Se refiere a la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuará la medición y la observación de las variables del objeto de estudio.

La muestra será la porción resultante de la fórmula que se aplicará a la población ya definida.

La muestra está constituida por 168 pacientes atendidos en el Área de Rayos X durante el año 2015.

En la presente investigación se utilizó la siguiente fórmula de Poblaciones finitas.

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

Donde:

$N = 43,640$

$n = 168$

z = Nivel de confianza 95% = (1.95)
 p = Probabilidad de satisfacción 20%
 q = Probabilidad de insatisfacción 80%
 E = Margen de error

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández et al, (2006) indica que la recopilación de datos consiste en la creación de un método donde se describen los procedimientos que ayudaran a obtener información para la investigación requerida.

Encuestas

La encuesta, estadísticamente representativa será la técnica que se aplicará para obtener información puesto que tiene una gran capacidad para estandarizar datos, lo que a su vez permite su tratamiento informático y la generalización de los mismos.

Utilizaremos esta técnica con el fin de recabar información y apreciaciones de los pacientes del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, utilizando 2 cuestionario de preguntas, uno de (22) preguntas de Calidad de Servicio basados en el instrumento Servqual y el segundo de satisfacción basados en (08) preguntas, con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital.

Instrumentos de recolección de datos

Hernández (2006), indica, que el instrumento de recolección o medición es aquel que registra los datos que representan a los conceptos o las variables que el investigador quiere saber, para el autor los cuestionarios son aquellos instrumentos de recopilación más utilizados los cuales consisten en un conjunto de preguntas dependiendo de las que desean medir variables.

Cuestionarios

Para la recolección de datos en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Azenjo se aplicará como instrumento el cuestionario, ya que a través de este realizaremos una serie de preguntas para ver la calidad de servicio que se le brinda al cliente y con ello determinar el grado de satisfacción.

2.4. Procedimientos para recolección de datos

Para la recolección de datos, se hará uso del cuestionario el cual se aplicará a los pacientes de Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo específicamente a los pacientes atendidos en el área de Rayos X; a través de este instrumento realizaremos una serie de preguntas para diagnosticar la calidad de servicio que se le brinda al paciente. El instrumento el cual ya está validado en el MODELO SERQUAL. Según Parasuraman, Zeitham y Berry (1998). Los autores proponen dicho instrumento, para medir la calidad de un servicio con la escala SERVQUAL basada principalmente en la diferencia entre las percepciones y expectativas de los clientes con respecto a las dimensiones más importantes de un servicio particular. Los resultados cuantitativos que presenta el modelo pueden entonces servir como pauta para determinar los costos de la “mala calidad” en los servicios, y el valor de las inversiones que se pueden hacer (económicas y humanas) para mejorar la calidad.

Técnicas y Procedimientos de Recolección de datos

Análisis documental como un proceso sistemático y secuencial de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de contenido del material empírico impreso y gráfico, físico y/o virtual que servirá de fuente teórica, conceptual y/o metodológica para una investigación científica determinada.

Se utilizará esta técnica para recoger información secundaria, relacionada con antecedentes, marco teórico y otros aspectos de las variables objeto de estudio.

Encuesta.

Utilizaremos esta técnica con el fin de recabar información y apreciaciones de los pacientes del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, utilizando 2 cuestionario de preguntas, uno de (22) preguntas de Calidad de Servicio basados en el instrumento Servqual y el segundo de satisfacción basados en (08) preguntas, con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital.

PROCESAMIENTO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA ENCUESTA

1 VALIDACIÓN: Asegurar que los datos suministrados sean correctos

2 CLASIFICACIÓN: Ordenar elementos de cierta secuencia

3 RECAPITULACIÓN: reducir los detalles de los datos a sus principales puntos

4 AGREGACIÓN: combinación de múltiples piezas de datos

5 ANÁLISIS: colección, organización, análisis, interpretación y presentación de datos.

6 INFORMACIÓN: Lista detallada o resumen de los datos de información computarizada

El tratamiento y el procesamiento de datos, luego de la revisión clasificada se hará en forma mecánica para lo cual utilizaremos el formato del programa Excel XP.

Para el análisis de la información usaremos las técnicas estadísticas de; cuadro de frecuencias, gráficos y el análisis porcentual, posteriormente serán interpretados y analizados teniendo en cuenta los objetivos e hipótesis.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Para la elaboración y procesamiento de los análisis estadísticos después de haber aplicado la encuesta, se expondrá y detallará las medidas de resumen de las variables y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar. Considerando la escala de Likert y el alfa de Crombach.

Para la elaboración de los análisis estadísticos después de haber aplicado la encuesta, se optará por utilizar el programa Excel y SPSS. La información estadística que se obtendrá de la aplicación del programa Excel y SPSS, pasará para su respectivo orden, tabulación y representarlos en tablas y figuras con sus descripciones e interpretaciones. Este análisis deriva para poder realizar la recolección de datos del presente proyecto se realizará mediante la aplicación del cuestionario y analizada minuciosamente de acuerdo a la realidad percibida en la empresa.

2.6. Aspectos éticos

Los criterios éticos que se tomaron en cuenta para la investigación son los determinados por Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) que a continuación se

detallan:

Consentimiento informado: La finalidad del consentimiento informado es asegurar que los individuos participen en la investigación propuesta sólo cuando ésta sea compatible con sus valores, intereses y preferencias; y que lo hacen por propia voluntad con el conocimiento suficiente para decidir con responsabilidad sobre sí mismos.

Confidencialidad: Se les informo la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.

Observación participante: Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivaron de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

Evaluación independiente: Los investigadores tienen potencial de conflicto de intereses. Esos intereses pueden distorsionar y minar sus juicios en lo referente al diseño y a la realización de la investigación, al análisis de la información recabada en el trabajo de campo, y a su adherencia a los requisitos éticos.

Condiciones de diálogo auténtico: La posición central del diálogo en la investigación cualitativa hace necesario atender específicamente este aspecto particular, tanto en la evaluación de proyectos como en las investigaciones ya realizadas.

Así mismo dichos criterios serán demostrados en la encuesta, respetando las investigaciones de los trabajos y citando adecuadamente las teorías propuestas

2.7. Criterios de rigor científicos

Igualmente, los criterios de rigor científico que se tomaron en cuenta para la investigación son los determinados por Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012) que a continuación se detallan:

Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad: Conllevaron a los resultados de las variables observadas y estudiadas mediante el reporte de los resultados

sean reconocidos como verdaderos por los participantes; permanentemente se ejecutó la observación de las variables en su propio escenario y; donde se procedió a detallar la discusión mediante el proceso de la triangulación.

Transferibilidad y aplicabilidad: La obtención de los resultados generó valiosa información para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad. Se detalló el procedimiento desde el contexto donde se ejecutó la investigación incluyendo quienes fueron los participantes en la investigación. Con lo referido a la recogida de los datos se determinó mediante el muestreo teórico, ya que se codificó y analizó de forma inmediata la información proporcionada. Por último, se procedió a la recogida exhaustiva de datos mediante el acopio de información suficiente, relevante y apropiada mediante el cuestionario, la observación y la documentación.

Consistencia para la replicabilidad: Se tuvieron los resultados a partir de la investigación mixta. Para determinar la consistencia de la investigación se efectuó la triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión. El cuestionario a emplear para el recojo de la información fue certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias. Se detalló la coherencia del proceso de la recogida de los datos con su respectivo análisis e interpretación de los mismos, mediante el uso de los enfoques de la ciencia (empírico, crítico y vivencial).

Confirmabilidad y neutralidad: Los resultados que se determinen de la investigación tuvieron veracidad en la descripción. La veracidad radica en que los resultados fueron contrastados con la literatura existente; con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que tengan similitudes con las variables estudiadas con una antigüedad de cinco años.

Relevancia: Se investigó siempre con el propósito de alcanzar el logro de los objetivos planteados para la obtención de un mejor estudio de las variables y su amplia comprensión.

CAPÍTULO III: REPORTE DE RESULTADOS

3.1. Análisis y discusión de resultados

CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 2.

Análisis de dimensión por Indicadores sobre percepción de calidad de Servicio

Dimensiones de Calidad	Indicadores de Percepción de la Calidad	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		%	%	%	%	%
Elementos Tangibles	Equipos	13%	13%	5%	27%	42%
	Instalaciones Físicas	32%	5%	4%	29%	30%
	Apariencia	10%	10%	8%	21%	51%
	Materiales	51%	8%	29%	0%	12%
Fiabilidad	Promesa	50%	18%	26%	5%	1%
	Solución	61%	22%	10%	8%	0%
	Habitualidad tiempo	1%	4%	9%	29%	58%
		10%	32%	52%	4%	3%
	Errores	7%	56%	29%	9%	0%
Capacidad de Respuesta	Puntualidad	11%	18%	6%	60%	6%
	Rápido	92%	8%	0%	0%	0%
	Ayuda	72%	15%	8%	4%	0%
	Tiempo	46%	17%	26%	7%	5%
Seguridad	Confianza	66%	17%	8%	9%	0%
	Seguro	30%	27%	5%	13%	24%
	Amable	79%	13%	4%	5%	0%
	Conocimiento	8%	7%	22%	46%	17%
Empatía	Atención	62%	36%	2%	0%	0%
	Horario	5%	6%	14%	60%	15%
	Información	52%	25%	13%	7%	4%
	Intereses	23%	54%	15%	8%	0%
	comprensión	76%	22%	2%	0%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes Atendidos en área de Programación de Citas Médicas del HNAAA – año 2015.

Interpretación de Indicadores más relevantes de Calidad de Servicio

Elementos Tangibles

En esta dimensión el indicador “apariencia” obtuvo un 51 % como “muy bueno”, lo que quiere decir que la apariencia del H.N.A.A.A en el área de Rayos X tiene buena presencia; sin embargo el indicador “Materiales” obtuvo un 51 % como “muy malo”, lo que demuestra que para los pacientes los materiales asociados con el servicio (como folletos) del H.N.A.A.A en el área de Rayos X no son visualmente atractivos.

Fiabilidad

En esta dimensión el indicador “Habitualidad” obtuvo el 58% como “muy bueno”, lo que quiere decir que el H.N.A.A.A en el área de Rayos X lleva a cabo el servicio bien a la primera vez; sin embargo el indicador “Solución” obtuvo un 61% como “muy malo”, lo que demuestra que para los pacientes cuando tienen un problema, el H.N.A.A.A en el área de Rayos X no muestran un interés sincero por solucionarlo.

Capacidad de respuesta

En esta dimensión el indicador “Puntualidad” obtuvo el 60% como “bueno”, lo que quiere decir que los trabajadores del H.N.A.A.A en el área de Rayos X le comunican con exactitud al paciente cuándo se llevarán a cabo los servicios; sin embargo en el indicador “Rápido” y en el indicador “Ayuda” obtuvieron un 92% y 72% respectivamente como “muy malo”, lo que demuestra que para los pacientes los trabajadores del área de Rayos X del H.N.A.A.A no ofrecen un servicio rápido además que en su mayoría no siempre están dispuestos a ayudarlos.

Seguridad

En esta dimensión el indicador “Conocimiento” obtuvo el 46% como “bueno”, lo que quiere decir que los trabajadores del H.N.A.A.A en el área de Rayos X disponen de conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes; sin embargo en el indicador “Confianza” y en el indicador “Amable” obtuvieron un 66% y 79% respectivamente como “muy malo”, lo que demuestra que en su mayoría para los pacientes el comportamiento de los trabajadores en el área de Rayos X del H.N.A.A.A no le inspiran ni transmiten la confianza que ellos necesitan para realizar sus consultas

,además los trabajadores no demuestran un interés personal en querer resolver los problemas de los pacientes.

Empatía

En esta dimensión el indicador “Horario” obtuvo el 60% como “bueno”, lo que quiere decir que el H.N.A.A.A en el área de Rayos X tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus pacientes; sin embargo en el indicador “Atención” y en el indicador “Compresión” obtuvieron un 62% y 76% respectivamente como “muy malo”, lo que demuestra que en su mayoría para los pacientes los trabajadores del H.N.A.A.A en el área de Rayos X no le proporcionan una atención oportuna y eficiente ni tampoco personalizada.

Comparación de la Dimensión “Elementos Tangibles” según las Percepciones y Expectativas de los pacientes del servicio de Rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Tabla 3.

Comparación de la Dimensión “Elementos Tangibles” según las Percepciones y Expectativas de los pacientes del servicio de Rayos X del Hospital Nacional Almazor Aguinaga Asenjo.

Elementos Tangibles	Percepción		Expectativa	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	15	8.9%	0	0.0%
Malo	55	32.7%	1	6.0%
Regular	71	42.3%	85	50.6%
Bueno	27	16.1%	82	48.8%
Muy bueno	0	0 %	0	0%
Total	168	100.0%	168	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes Atendidos en área de Programación de Citas Médicas del HNAAA – año 2015.

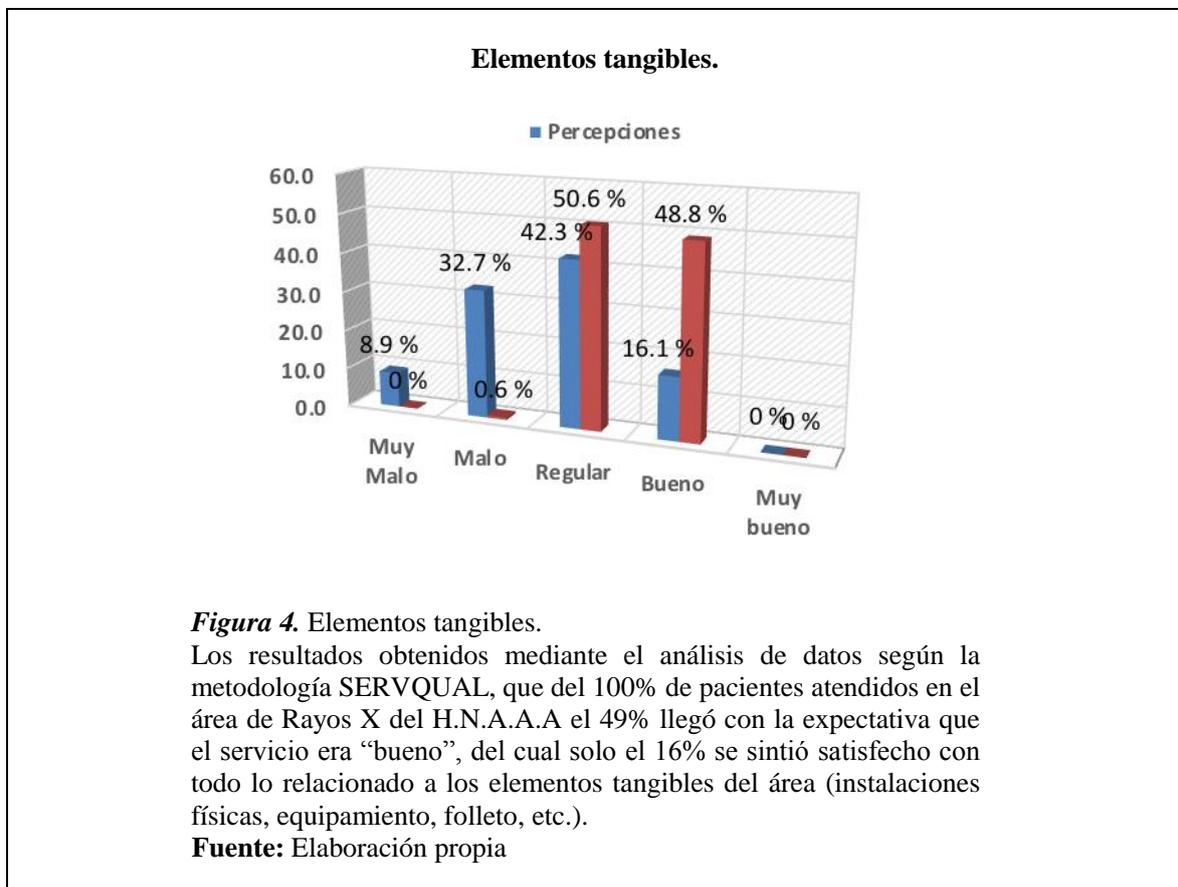


Tabla 4.

Comparación de la Dimensión “Fiabilidad” según las Percepciones y Expectativas de los pacientes del servicio de Rayos X del Hospital Nacional Almazor Aguinaga Asenjo.

Fiabilidad	Percepción		Expectativa	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	75	44.6%	0	0.0%
Malo	92	54.8%	119	70.8%
Regular	1	0.6%	49	29.2%
Bueno	0	0 %	0	0%
Muy bueno	0	0 %	0	0%
Total	168	100%	168	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes Atendidos en área de Programación de Citas Médicas del HNAAA – año 2015.

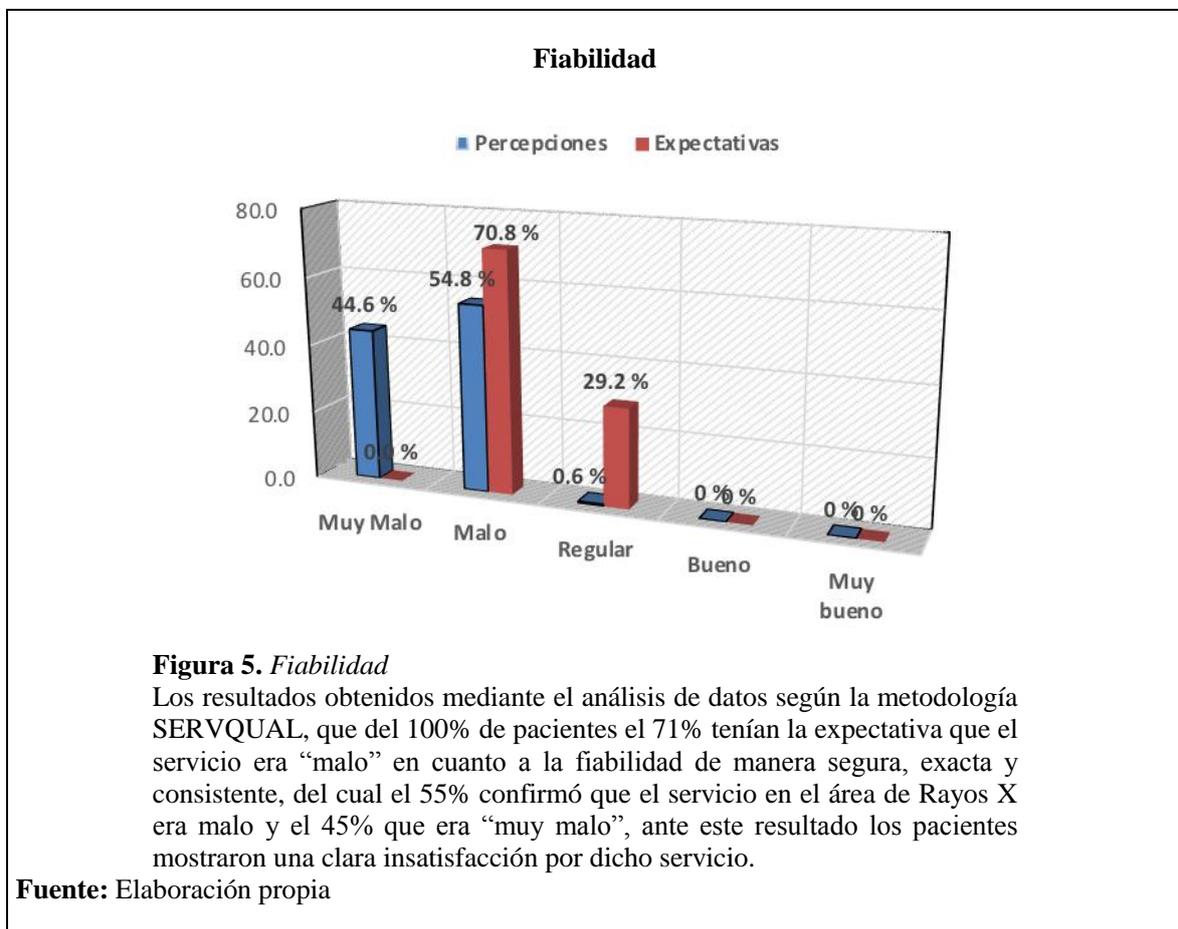


Tabla 5.

Comparación de la Dimensión “Capacidad de Respuesta” según las Percepciones y Expectativas de los pacientes del servicio de Rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Capacidad de respuesta	Percepción		Expectativa	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	100	59.5%	19	11.3%
Malo	67	39.9%	66	39.3%
Regular	1	0.6%	62	36.9%
Bueno	0	0.0%	21	12.5%
Muy bueno	0	0 %	0	0%
Total	168	100%	168	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes Atendidos en área de Programación de Citas Médicas del HNAAA – año 2015.

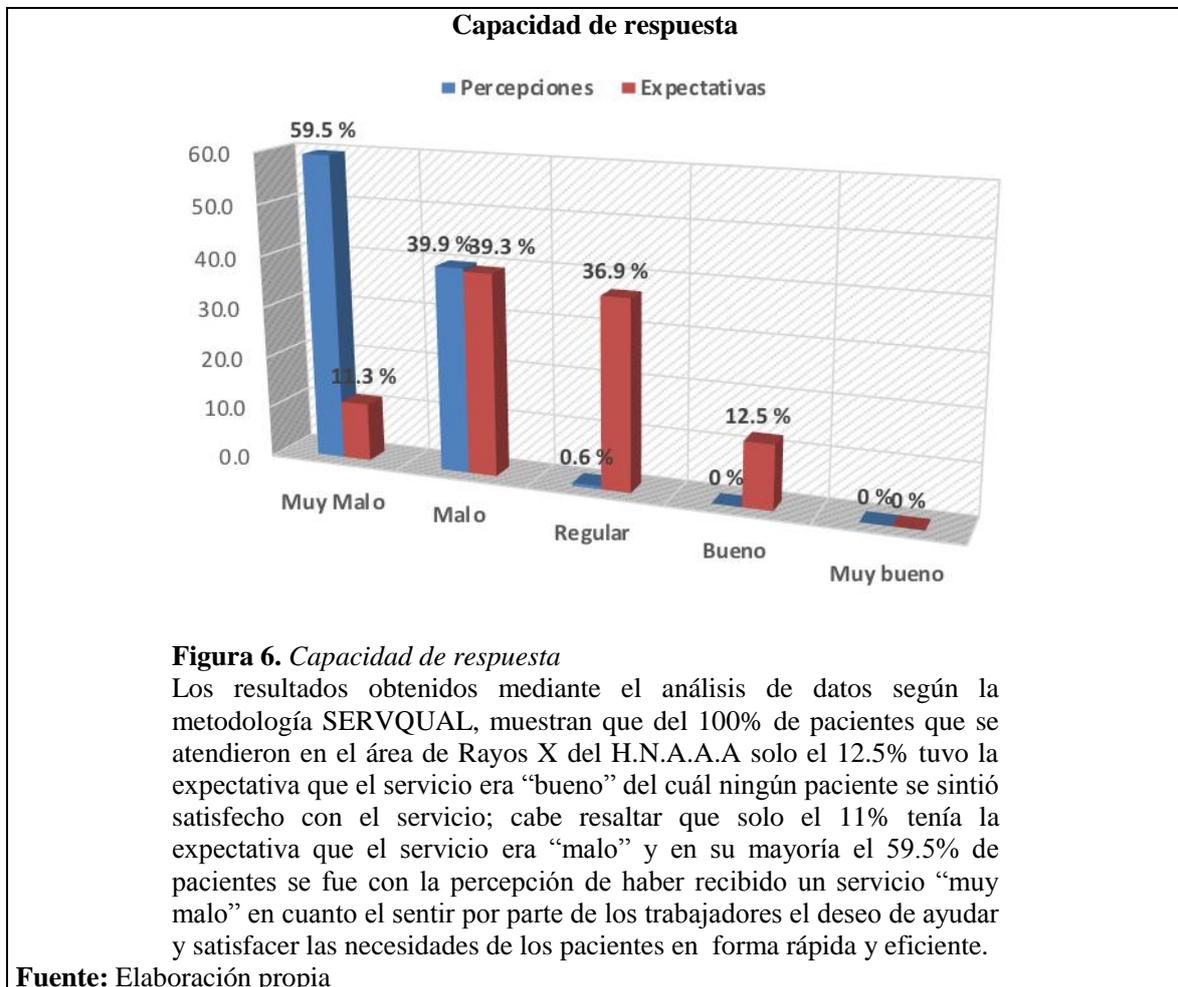


Tabla 6.

Comparación de la Dimensión “Seguridad” según las Percepciones y Expectativas de los pacientes del servicio de Rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Seguridad	Percepción		Expectativa	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	74	44.0%	11	6.5%
Malo	77	45.8%	70	41.7%
Regular	17	10.1%	52	31.0%
Bueno	0	0.0%	35	20.8%
Muy bueno	0	0 %	0	0%
Total	168	100%	168	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes Atendidos en área de Programación de Citas Médicas del HNAAA – año 2015.

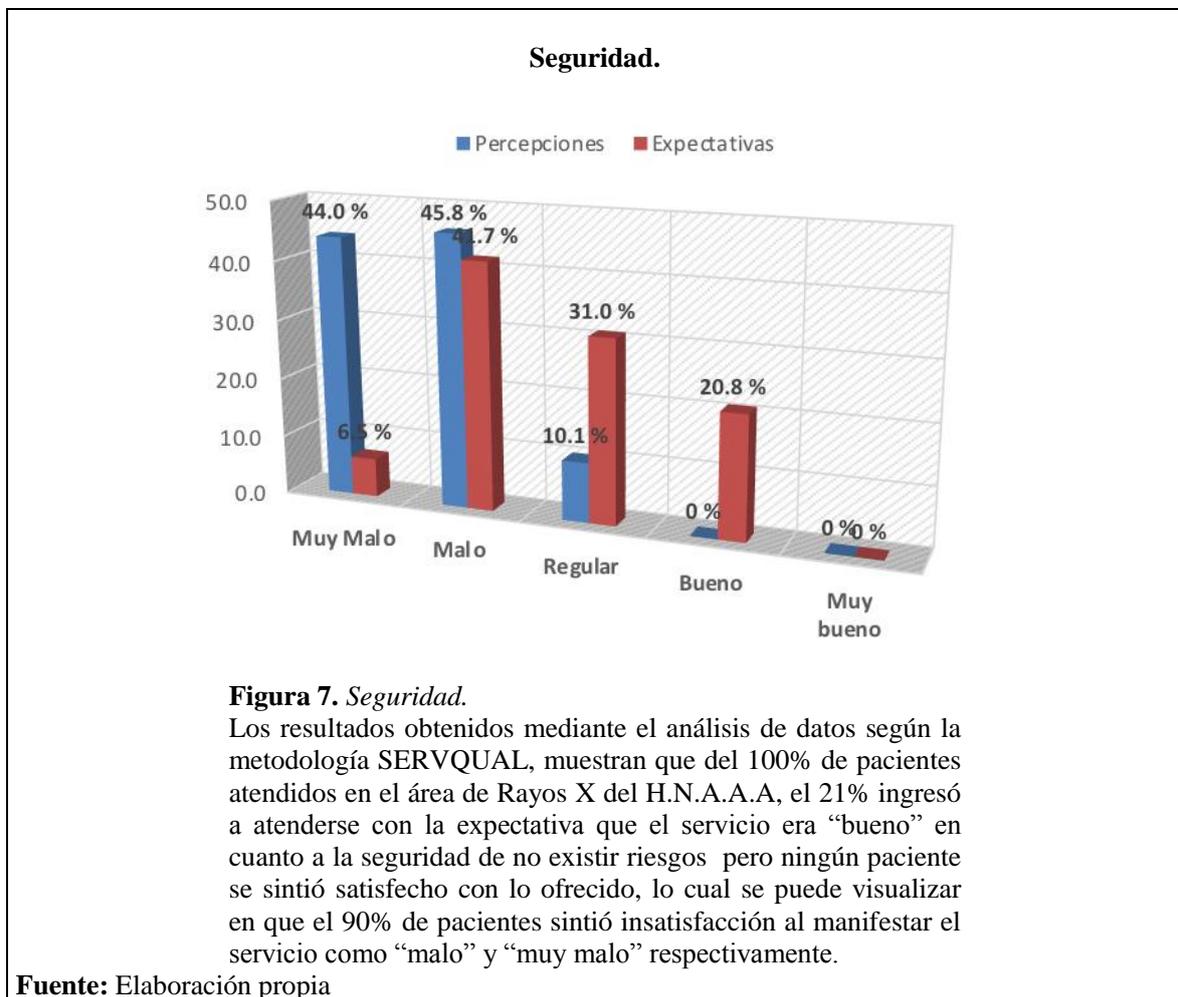
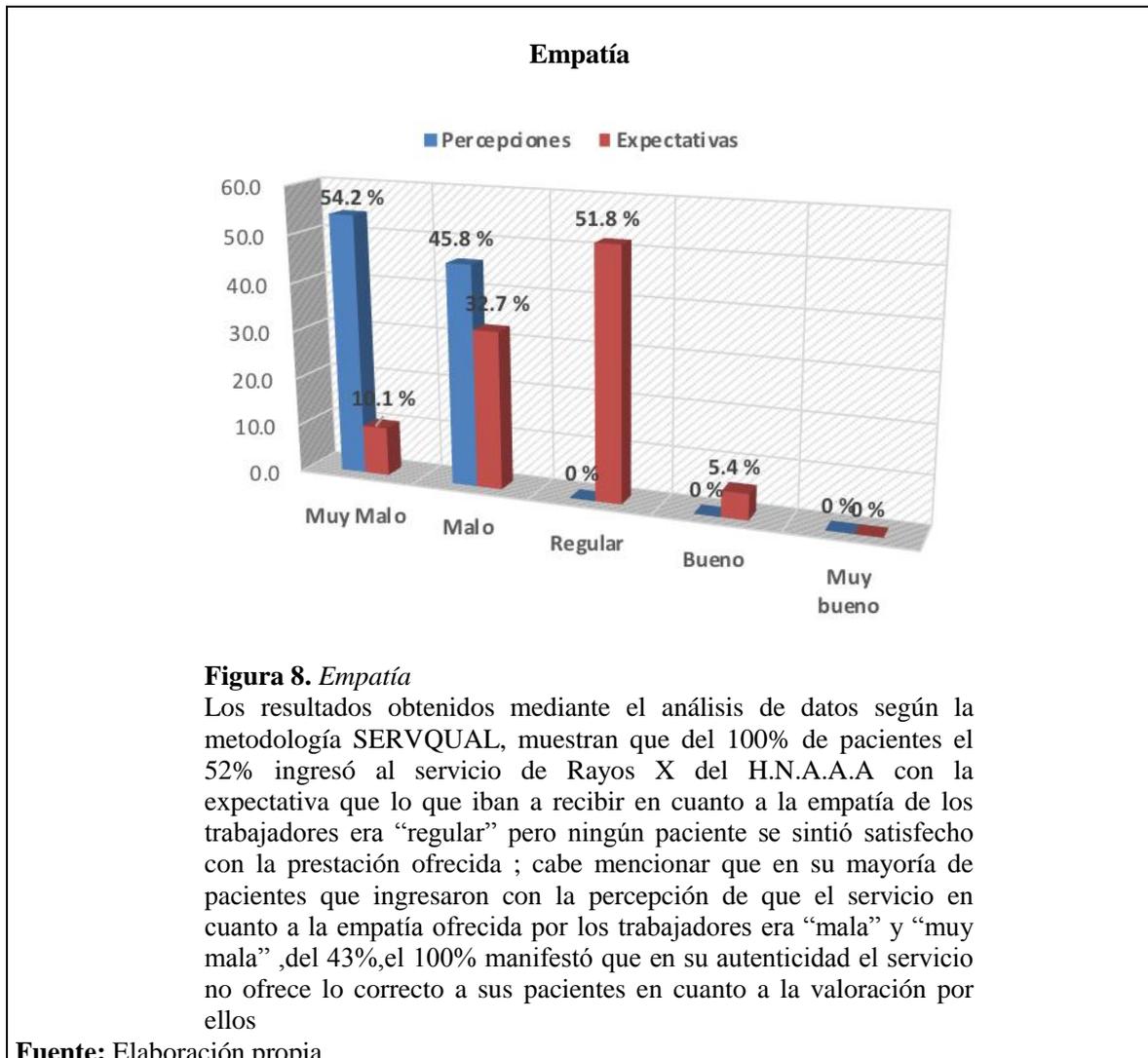


Tabla 7.

Comparación de la Dimensión “Empatía” según las Percepciones y Expectativas de los pacientes del servicio de Rayos X del Hospital Nacional Almazor Aguinaga Asenjo.

Empatía	Percepción		Expectativa	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	91	54.2%	17	10.1%
Malo	77	45.8%	55	32.7%
Regular	0	0.0%	7	51.8%
Bueno	0	0.0%	9	5.4%
Muy bueno	0	0.0 %	0	0.0 %
Total	168	100%	168	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes Atendidos en área de Programación de Citas Médicas del HNAAA – año 2015



SATISFACCIÓN

Tabla 8.

Análisis de dimensión por Indicadores sobre percepción de Satisfacción.

Dimensiones	Indicadores	Muy malo	Malo	Regular	Bueno
Evaluación	Confort	11%	29%	60%	1%
	Instalaciones físicas	7%	27%	67%	0%
	Organización	19%	49%	32%	1%
Proceso	Procedimiento de consulta	29%	45%	26%	0%
	Acciones realizadas	7%	27%	66%	0%
	Durante consulta	39%	43%	18%	0%
Respuesta	Soluciones obtenidas	4%	73%	24%	0%
	Satisfacción global	7%	82%	12%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes Atendidos en área de Programación de Citas Médicas del HNAAA – año 2015.

Interpretación de Indicadores más relevantes de la variable de Satisfacción

Evaluación

En esta dimensión el indicador “Instalaciones Físicas” obtuvo un 67 % como “regular”, lo que quiere decir que la instalaciones del H.N.A.A.A en el área de Rayos X son regularmente adecuadas; sin embargo el indicador “Organización” obtuvo un 49 % como “malo”, lo que demuestra que para los pacientes el servicio en el área de Rayos X del H.N.A.A.A no se encontraba organizado.

Proceso

En esta dimensión el indicador “Acciones realizadas durante la consulta” obtuvo un 66 % como “regular”, lo que quiere decir que para los pacientes la información recibida por el personal administrativo del área de Rayos X del H.N.A.A.A fue regularmente la que necesitó para realizar la cita médica al igual que fue en forma regular la comunicación del tiempo de duración aproximado de su análisis; sin embargo el indicador “Procedimientos de consulta” obtuvo un 45 % como “malo”, lo que demuestra que para los pacientes el tiempo de demora transcurrido desde que pidieron la cita médica hasta que se realizó la exploración que solicitaba su médico en el H.N.A.A.A. del área de Rayos X no fue el correcto.

Respuesta

En esta dimensión los indicadores “soluciones obtenidas” y “satisfacción global” obtuvieron un 73% y 82% respectivamente como “malo” lo cual demuestra la insatisfacción del paciente con la atención en la programación de citas médicas recibidas del área de Rayos X del H.N.A.A.A, además que sienten que no le resolvieron el problema en cuanto a la atención requerida

Tabla 9.

Comparación de la Dimensión “Evaluación” según las Percepciones y Expectativas de los pacientes del servicio de Rayos X del Hospital Nacional Almazor Aguinaga Asenjo.

Evaluación	Percepción		Expectativa	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	37	22%	0	0%
Malo	131	78%	0	0%
Regular	0	0%	49	29%
Bueno	0	0%	119	71%
Muy bueno	0	0%	0	0%
Total	168	100%	168	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes Atendidos en área de Programación de Citas Médicas del HNAAA – año 2015

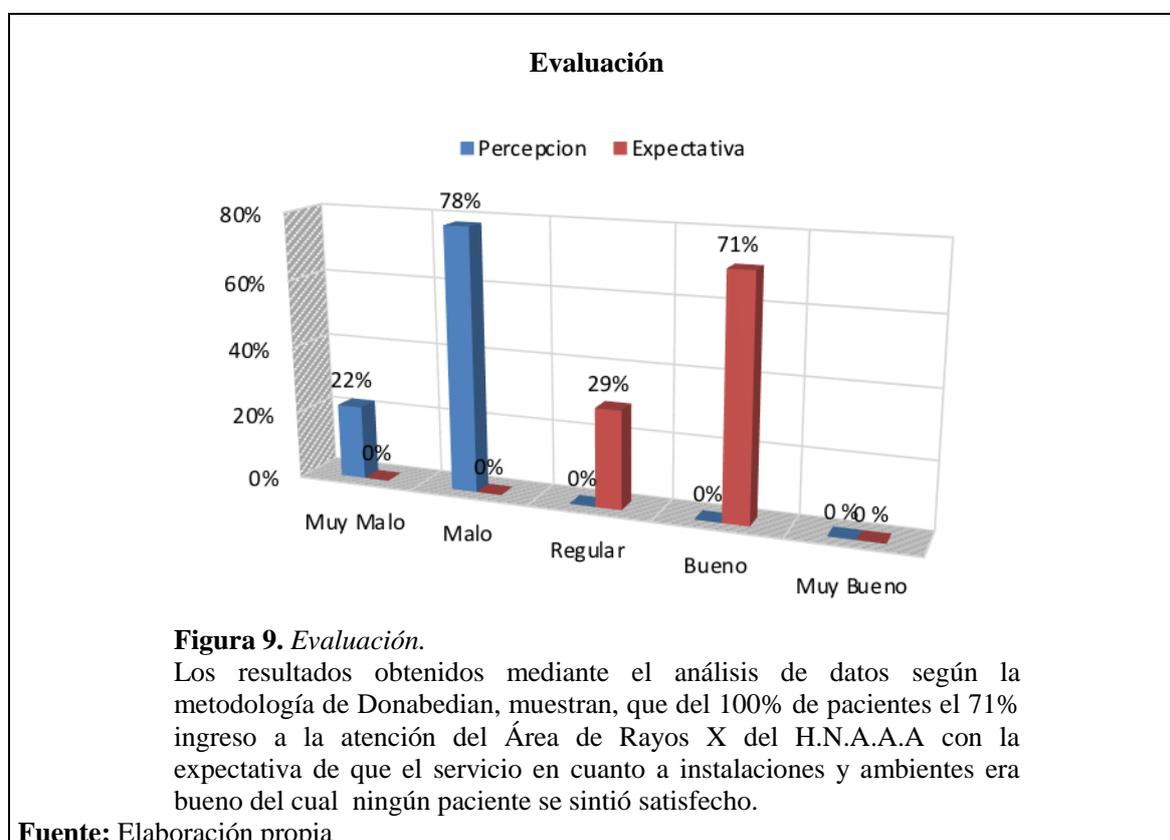


Tabla 10.

Comparación de la Dimensión “Proceso” según las Percepciones y Expectativas de los pacientes del servicio de Rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Proceso	Percepción		Expectativa	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	90	45%	0	0%
Malo	78	46%	0	0%
Regular	0	0%	58	35%
Bueno	0	0%	110	65%
Muy bueno	0	0%	0	0%
Total	168	100%	168	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes Atendidos en área de Programación de Citas Médicas del HNAAA – año 2015

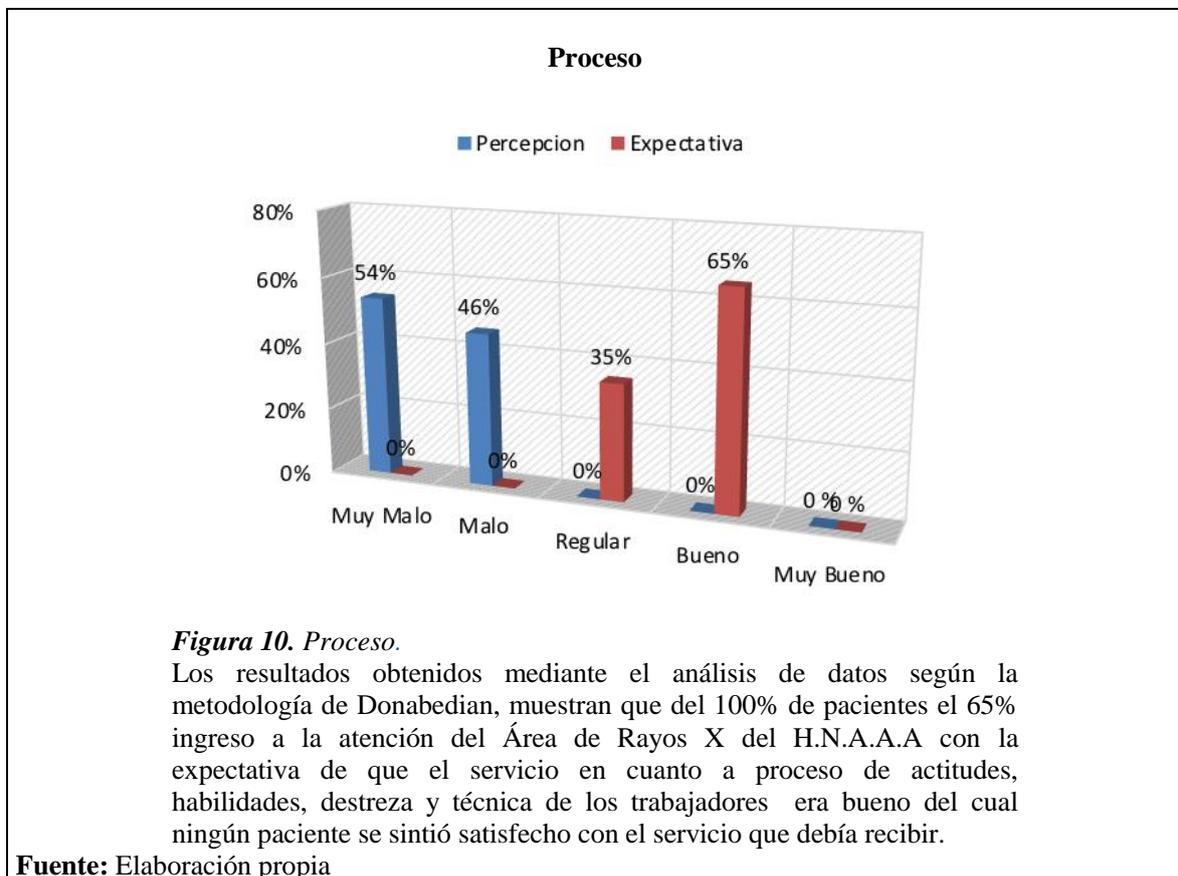


Tabla 11.

Comparación de la Dimensión “Resultado” según las Percepciones y Expectativas de los pacientes del servicio de Rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Resultado	Percepción		Expectativa	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	117	70%	0	0%
Malo	51	30%	0	0%
Regular	0	0%	77	46%
Bueno	0	0%	91	54%
Muy bueno	0	0%	0	0%
Total	168	100%	168	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes Atendidos en área de Programación de Citas Médicas del HNAAA – año 2015

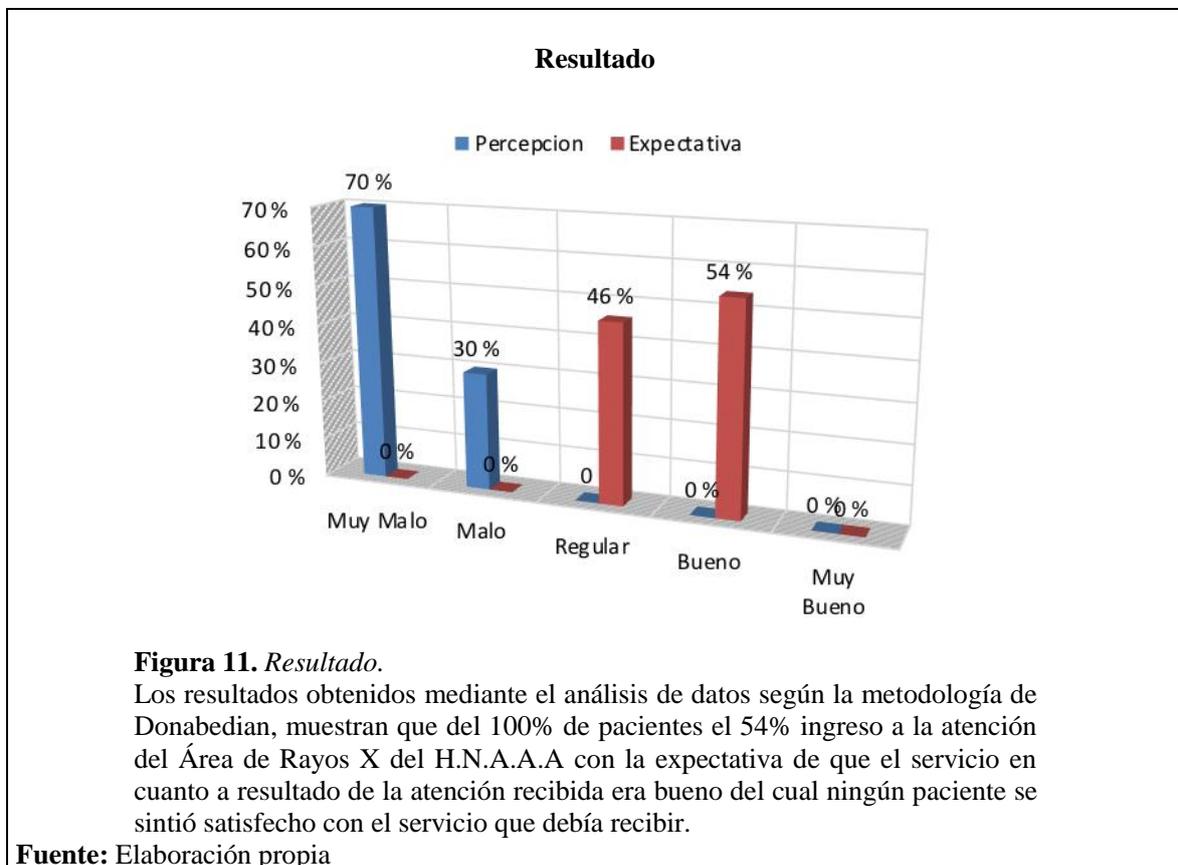


Tabla 12.
Relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción.

Satisfacción Calidad	Malo		Regular		Total	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	1%	1	1%	2	2%
Regular	36	21%	130	77%	166	99%
Total	37	22%	131	78%	168	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes Atendidos en área de Programación de Citas Médicas del HNAAA – año 2015

Nota: $r^2 = 0.92$

El 77 % de los pacientes del servicio de Rayos X indicaron que la calidad del servicio y su satisfacción en la programación de citas médicas es regular.

El grado de asociación entre la calidad y la satisfacción es alto en un 92 %.

Por lo tanto, podemos decir que mientras mejor sea la calidad de servicio brindado, más alto será el nivel de satisfacción en los pacientes del área de Rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

3.2. Discusión de resultados

Después de realizar la investigación analizaremos el Objetivo General:

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el área de rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo:

La calidad de servicio tiene relación directa y relevante con la satisfacción del usuario del área de rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, en un 92%, lo que permite interpretar que mientras mejor sea la calidad de servicio brindado, más alto será el nivel de satisfacción en los pacientes del área de Rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Esta investigación fue hallada como Regular la calidad del servicio en sus factores: fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles, respectivamente con un porcentaje de 77%, lo que se contradice con Castillo (2011), en donde el 84% manifestó sentirse satisfecho con el servicio de control prenatal en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud donde fueron atendidas, lo cual mostró una satisfacción por parte de las usuarias, al igual que Cabrejos (2014) en donde el grado de satisfacción del usuario (95.7%) estuvo satisfecho y el 4.3% estuvo insatisfecho en la atención percibida por los usuarios en la consulta de cirugía en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque.

Hay una aproximación de resultados con Timana (2012), el cual mostró que en calidad global de atención, el 48% lo calificó como buena y el 45% como regular en cuanto a la atención que recibieron del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao.

Al empezar el análisis de la primera variable de estudio de calidad de servicio, y dar el resultado del objetivo planteado de Evaluar la calidad de servicio que se les ofrece a los pacientes en el área de programación de citas médicas de rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo -2016, se responderá con un profundo estudio de comparación en cuanto a investigaciones planteadas con las dimensiones estudiadas.

Se puede visualizar la concordancia de resultados en cuanto a elementos tangibles que presenta un grado de insatisfacción del 42 %, en el cual Mejía, E; Amaya R, (2011). Expresa un grado de insatisfacción mucho mayor en dicha variable del 94% en cuanto a la infraestructura.

En la dimensión de fiabilidad los pacientes del área de Rayos X del H.N.A.A se encuentran al 100 % insatisfechos lo que demuestra en un menor porcentaje pero igual de insatisfecho el estudio de Huamán, O; De la Cruz, A. (2015) en un 46.25% en cuanto al servicio de Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo lo que nos muestra la falta de interés sincero por parte de los trabajadores por solucionar los problemas de los pacientes.

En la dimensión de seguridad el 59.5% de pacientes se fue con la percepción de haber recibido un servicio “muy malo” por parte de los trabajadores al no ofrecerles un servicio de forma rápida y eficiente para poder atenderse en el servicio de Rayos X al igual el estudio de Mejía, E; Amaya R,(2011) nos manifiesta que el 86 % de pacientes se encuentran insatisfechos por la demora en la atención médica de 15 a media hora , el 56 % refiere esperar de 30 a 60 minutos para la entrega de sus medicamentos lo que genera muchas veces abandono por parte de los usuarios para su atención médica en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe.

En la dimensión de capacidad de respuesta se puede visualizar en que el 90% de pacientes se sintió insatisfecho al manifestar el servicio como “malo” y “muy malo” respectivamente, lo mismo que Ortiz, V. (2014) el cual tuvo un mayor grado de insatisfacción del 73.8% en la capacidad de respuesta de los estudios de la calidad de atención de los servicios de salud.

En la dimensión de empatía el 100% manifestó que el servicio no ofrece lo correcto a sus pacientes en cuanto a la valoración por ellos, Ninamango, W. (2014) expresó que el 69.6% de usuarios atendidos en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza también se sentían insatisfechos en cuanto a esta dimensión, Huamán, O; De la Cruz, A. (2015) mostro que el 42% de usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo de igual manera de sentían insatisfechos con todo el servicio dado en cuanto a la empatía de los trabajadores.

Al continuar el análisis de la segunda variable de estudio de satisfacción, y dar el resultado del objetivo planteado de Evaluar la satisfacción que se les ofrece a los pacientes en el área de programación de citas médicas de rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo -2016, se responderá con un profundo estudio de comparación en cuanto a investigaciones planteadas con las dimensiones estudiadas las que demuestran que en un 100% el paciente se sentía insatisfecho en evaluación, proceso y resultado, en el cual los estudios que muestran mayor insatisfacción son los dados por Timana, L.(2012).En a la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao con un 71%, Ortiz, V. (2014) .Con la calidad de atención brindada en los establecimientos de salud de la Micro Red Villa con un 65.13%, Huamán, O; De la Cruz, A.(2015).En el Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo encontraron un nivel de insatisfacción global de 47.8%, Ninamango, W. (2014).En la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza encontró insatisfacción de (83,9%) ,todo ello es algo muy diferente a lo encontrado por Orosco, G. (2015)en la calidad del cuidado que brinda la enfermera del servicio de cirugía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, en un (57.7%) de pacientes de forma global con una percepción medianamente favorable

sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera, al igual que Huerta, E. (2015). En su estudio de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza con un 92.2% de usuarios satisfechos con la atención.

En las tesis presentadas existe una relación relevante a nuestro resultado que si existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente, al Diagnosticar una mala calidad de servicio por parte de los centros de salud se determinará que la satisfacción de los pacientes en muchos casos es mala.

3.2. Consideraciones Finales

1.1.1. Propuesta de la Investigación

Propuesta

Propuesta para mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes en el área de rayos x en el H.N.A.A.A

Introducción

La Calidad de servicio al paciente debe de ser medible a través de parámetros estandarizados para lo cual es importante apoyarse de los estándares de la calidad misma.

Por ello a través de esta propuesta se pretende generar un cambio en la atención al paciente que brinda el área de rayos X del H.N.A.A.A, siendo desarrollada en un corto plazo para que el paciente pueda percibir el cambio inmediato.

Objetivo

Mejorar la satisfacción de los pacientes del área Rayos X del Hospital Nacional Alanzor Aguinaga Asenjo, obteniendo una cita médica con mayor rapidez y mejor proceso de atención.

Rendimiento o resultado esperado

- Como prioridad es Capacitar al 79% al personal técnico y de salud del área de rayos X del H.N.A.A.A, sobre los procesos de atención y las relaciones interpersonales.
- Organizar y facilitar la conformación de un comité de calidad en el H.N.A.A.A. donde puedan reunirse mensualmente en un horario apropiado para saber que conflictos se presentó durante ese tiempo y tomar las medidas de mejora.
- Proponer la ampliación de un nuevo turno.

Estrategias

Identificación de tácticas que ayudaran a poder mejorar la atención al paciente.

Motivar e involucrar al personal técnico y de salud del área de rayos X del H.N.A.A.A, para el análisis de los problemas de calidad en dicha unidad.

En el periodo del proceso de capacitación, se promoverá el diseño de los indicadores de calidad de los servicios brindados en la unidad de atención.

Ejes de implementación

Cumplimiento protocolos de la atención al paciente en el H.N.A.A.A. Desarrollar un plan de capacitación.

Realizar una evaluación al término de cada capacitación, con el fin de evaluar cada proceso.

La propuesta para que la empresa pueda mejorar la empatía es la de adoptar una serie de tácticas que pueden ser diversas y eficientes, como: Frases de Conexión: utilizando frases al paciente como Por ejemplo, “lo entiendo..., para que fecha necesita su cita...”, “le parece si...;Adaptación al nivel del paciente, como por ejemplo hacerle sentir que uno entiende y defiende su posición; Lenguaje corporal, en donde el personal técnico y de salud demostraran la buena capacitación que reciben a través de su lenguaje al paciente.

Se ha identificado que la causa que ocasiona mayor insatisfacción en la atención a los usuarios es la demora en entrega de citas médicas, es decir la demanda excede la oferta, por lo que la solución para este problema tiene dos opciones.

A. Adquisición de equipamiento adicional, construcción de nuevos ambientes y contratación de nuevo personal lo cual es demasiado oneroso para los presupuestos

reducidos del estado y difícil de gestionar debido a que las compras y construcciones en el estado toman algunos años en concretarse.

B. Hacer una reingeniería de los horarios de atención y del personal con el que se cuenta, con el objetivo de aprovechar al máximo el equipamiento y la infraestructura con la que se cuenta, proponiendo lo siguiente:

Actualmente el servicio atiende de 8:00 a 3:00 pm y pasado este horario solamente emergencias, se propone que el servicio atienda en dos turnos de 7:00 am a 2:00 pm. y de 2:00 pm. a 9:00 pm. tanto citas programadas como emergencias. Consiguiendo con esto, incrementar la oferta de citas y atenuar la diferencia con la demanda.

Conclusión: teniendo en consideración que es urgente dar solución al problema analizado porque lo pacientes necesitan solución inmediata en la entrega oportuna de citas, debe optarse por la propuesta B.

Financiamiento

En el siguiente cuadro se describe el financiamiento del proceso de implementar las propuestas, tomando en cuenta los costos fijos, los costos variables, y finalmente el costo total.

Actualmente para la toma de placas de rayos x se cuenta con 3 salas de atención con 3 radiólogos, 1 técnico asistencial y 1 técnico administrativo. Para conseguir mejorar la oferta de citas se ha propuesto que el servicio trabaje en dos turnos. Primer turno de 8:00 a 2:00 pm y segundo turno de 2:00 pm. a 8:00 pm. cada turno asistencial por ley consta de 6 horas diarias.

para implementar el segundo turno que nos permitirá incrementar en 100 % el número de citas programadas en beneficios de los pacientes aplicando la reingeniería de horarios y personal propuesto, se requiere la siguiente inversión adicional:

Tabla 13.*Total de inversión anual estimada para la implementación de la propuesta.*

Actividades	Costo Unitario	Costo Mensual	Costo Anual
capacitación al personal técnico 3 veces por año	S/. 150.00	S/. 150.00	S/. 450.00
capacitación al personal administrativo 3 veces por año	S/. 150.00	S/. 150.00	S/. 450.00
contratación de 1 personal técnico asistencial	S/. 2500.00	S/. 2,500.00	S/. 35,000.00
contratación de 3 radiólogo (14 remuneraciones)	S/. 3450.00	S/. 10,350.00	S/. 144,900.00
contratación de 1 personal administrativo	S/. 2415.00	S/. 2,2410.00	S/. 33,810.00
TOTAL DE INVERSION ANUAL			S/. 214,610.00

Fuente: Elaboración propia**Tabla 14.***Comparación de producción con 1 y 2 turnos funcionales.*

CUADRO COMPARATIVO DE PRODUCCIÓN CON 1 Y 2 TURNOS FUNCIONALES		
	Cantidad por sala	Total (3 salas)
Total de salas por turno	3	3
Citas diarias programadas por sala	25	75
Total de citas programadas al mes por sala	750	2250
Total de citas programadas al año por sala	9000	27000
Total de citas programadas al año en 2 turnos	18000	54000

Fuente: Elaboración propia

Aplicando la reingeniería mencionada la oferta de citas se incrementaría en un 100 % pasando de 27000 a 54000; es decir se conseguiría 27000 citas más, con un costo anual adicional anual de 214,610.00 soles. Teniendo un costo cada cita para la toma de rayos x de S/ 8.00 obtenido del siguiente modo:

TOTAL DE INV. ANUAL / TOTAL DE CITAS PROG. ADICIONALES= COSTO POR CITA DE RAYOS X PROGRAMADA

$$214,610.00 / 27000 = s/.8.00$$

Conclusión Final de la Propuesta

Con las constantes capacitaciones del personal involucrado en el área de rayos x sobre la calidad de atención al cliente y aplicando la reingeniería de horarios y personal propuesto, se consigue duplicar la oferta de citas programadas para toma de rayos x en un 100 % consiguiendo un adicional de 27000 citas de rayos x adicionales al año a un costo muy razonable de S/. 8.00 soles por cita programada. Consiguiendo disminuir la enorme diferencia entre la oferta y la demanda existente actualmente, lo cual se traduce en que los

pacientes podrán conseguir citas en menor tiempo, así mismo, mejorando con ello la Satisfacción que era el objetivo

Conclusiones

Los resultados obtenidos en la tesis con una muestra de 168 pacientes permitieron obtener un diagnóstico en las expectativas y la percepciones en cuanto a la calidad del servicio que adopta el paciente al ser atendido lo cual fue evaluado como una atención regular del servicio en el área de Rayos X del H.N.A.A.A.

Al determinar la satisfacción del paciente que ofrece el área de programación de citas médicas de Rayos X del H.N.A.A.A ningún paciente se sintió satisfecho con el servicio brindado por el mencionado centro de salud.

Existe una relación directa y relevante entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los pacientes en el área de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A en un 92%.

Recomendaciones

Realizar una investigación continua de la calidad de servicio que se ofrece en el H.N.A.A.A del área de Rayos X en la programación de citas médicas utilizando el Cuestionario de Calidad del Servicio (SERVQUAL) y de la satisfacción del usuario usando el Cuestionario de satisfacción de Donabedian para poder incrementar los niveles de calidad y satisfacción del paciente.

Capacitación al personal del H.N.A.A.A del área de Rayos X en forma mensual sobre calidad de atención con prioridad en temas como: comunicación asertiva, gestión en los servicios de salud, elaboración de protocolos de atención al paciente, servicio de calidad en cuanto a obtener el servicio personalizado.

Realizar un mantenimiento continuo a los equipos de Rayos X para que el servicio no se detenga por falta del mismo.

Ingresar más servicio humano técnico especialista en el área de Rayos X para que la atención sea constante.

Ingresar un nuevo sistema de programación de citas médicas en las cuales las citas deben de ser continuas para que la satisfacción de los pacientes se vea reflejada en su salud.

Diseñar un programa de mejoramiento continuo sobre la calidad de atención en el H.N.A.A.A en el área de Rayos X de la programación de citas médicas, considerando el modelo de la calidad de salud de Donabedian en sus tres dimensiones: estructura, proceso y resultado, para poder mejorar el grado de percepción que tiene el paciente en cuanto la atención del área.

REFERENCIAS

- Armand, F. (1922). *La Calidad Como Gestión*.
- Artículo publicado el 14 de abril por el Diario El Correo. (2016). *Por el responsable de la Superintendencia Nacional de Salud (Su salud), Henry Rebaza Iparraguirre*.
- Ayala, O. (2015). *Historia de la Calidad, universidad del Salvador*.
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la Investigación*. (3ª edición), Colombia.
- Bolaños, R. (2005). *Calidad en el Servicio*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/pymecommx/35.htm>. Citado el 16 de diciembre del 2013.
- Brooks, R. (1995) *Internal service quality*. Internacional: Bradford
- Cabrejos, G. (2014). *Calidad de atención percibida por los usuarios en la consulta de cirugía en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque Abril – Diciembre 2014*. (Tesis Posgrado), Universidad Privada Antenor Orrego.
- Carmen, J. (2003). *Efecto de la aplicación de un nuevo modelo de gestión con administración compartida, sobre la calidad de la atención en establecimientos de salud de la provincia constitucional del callao*. (Tesis Posgrado), Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Casalino, G. (2008). *Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual*. (Tesis Posgrado) Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Castillo, A. (2011). *Factores asociados a la satisfacción de usuarias del servicio de control prenatal en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) públicas de primer nivel*. (Tesis Posgrado), Universidad de Cartagena.
- Castillo, D., Luis, J., y Llonch, J. (2005). *Factores determinantes y críticos en empresas de servicios, para la obtención de ventajas competitivas sostenibles y transferibles a estrategias de globalización*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Crosby, P. (1994). *Calidad total para el siglo XXI*. Editorial McGraw Hill Interamericana S.A. México.
- Defensoría del Asegurado de EsSalud - DAE (2013). *Midiendo la calidad de atención a los asegurados de Essalud*. Lima

Deming (1982). *Fuera de la Crisis* capitulo “calidad y el cliente” pag. 04.

Estudio realizado por Ciudadanos al Día, San Isidro Lima (2013).

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la comunidad de Madrid (2011). Hospital Carlos III, España.

Fundación para el Desarrollo de la Salud Pública Colombiana (2010). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios.*

Gronroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios.* Ediciones Díaz de Santos.

Hamui, L., Fuentes, R., Aguirre, R. y Ramírez, O. (2013). *La satisfacción/insatisfacción de los usuarios del sistema de salud con la atención desde sus expectativas y experiencias en México* (Proyecto de Investigación). Universidad Nacional Autónoma de México, México, Distrito Federal.

Hendrix, G. y García, F. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio del Hotel “Girasoles Hotel” de la ciudad de Lima, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2015”.* (Tesis Posgrado), Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Heras (2008). *Gestión de la calidad y competitividad de las empresas de la CAPV.* Instituto Vasco de Competitividad. Publicaciones de la Universidad de Deusto, Bilbao.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación.* (5ª edición). México.

Huamán, O., De la Cruz, A. (2015). *Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo - Lima, Noviembre 2015.* (Tesis Posgrado), Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Huerta, E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015.* (Tesis Posgrado).

Ibarra, L., Espinoza, B., y Casas, V. (2014). *Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora, México. Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, del Hospital Militar de Lima (2013).*

Ishikawa, K. (1988). *¿Qué es el control total de la calidad? La modalidad japonesa.* Edición Revolucionaria. La Habana.

- Johnson, M., Eugene W., y Fornell, C. (1995) *expectativas racionales y adaptativas en un marco de la expectativa del cliente.*
- Juran, J. (1993). *Manual de Control de Calidad.* 4ta. Edición. Volumen 1. Madrid.
- Kotler, Ph. (2009). *Dirección de marketing. Análisis, planificación, gestión y control.* 7ma Edición. Editorial Prentice- Hall International (U.K.).
- Kotler y Armstrong (2006) *Fundamentos del Marketing,* México.
- Liljander, V., y Strandvik, T. (1995): *La naturaleza de las relaciones de los clientes en materia de servicios*
- López y Rodríguez (2012). *Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital II 2 Minsa-Tarapoto-Periodo Junio - Julio 2012.* (Tesis Pregrado), Universidad Nacional de San Martín.
- Maldonado, M., Morales, J., y Villanueva, M. (2013), *Condiciones Asistenciales y administrativas que potencialmente influirán en la satisfacción del cliente interno y externo de un servicio de salud: Implicaciones para la gestión operacional.* (Tesis Posgrado), Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.
- Mejía, E., y Amaya, R. (2011). *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el periodo abril a junio del 2011 del Salvador.* (Tesis Posgrado), Universidad de el Salvador.
- Monchón, P., y Montoya, Y. (2014), *Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-ESSALUD Chiclayo.* (Tesis Pregrado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014.*
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis.* (3° edición). Lima: Cepredim.
- Oliva, R. (2013). *Nivel de satisfacción del paciente adulto pos operado respecto al cuidado de enfermería en servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque.*
- Orosco, G. (2015) *Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera del servicio de cirugía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, año 2014.*

- Ortiz, V. (2014) *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según la encuesta Servqual, en la Micro Red Villa –Chorrillos en el año 2014.*
- Ortiz, V. (2014) *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según la encuesta Servqual, en la Micro Red Villa – Chorrillos en el año 2014.* (Grado en Médico Cirujano), Universidad Ricardo Palma.
- Ospina.S. (2015) *Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías.* (Tesis Doctoral en Marketing), Universidad de Valencia.
- Oviedo, E. (2010) *Nivel de satisfacción de las pacientes con y sin preparación en psicoprofilaxis obstétrica al recibir la atención del primer parto eutócico en el Hospital I Jorge Voto Bernales Corpancho: Es Salud.* (Tesis Posgrado), Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ramírez, N., y Pimentel, D. (2011). *Nivel de Satisfacción de los Usuarios que asisten a la Sala de Emergencia del Hospital Regional Universitario de Jaime Mota de Barahona, en República Dominicana.*
- Redhead, R. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013.*
- Rivas, J., y Esteban, I. (2004) *Comportamiento del consumidor: decisiones y estrategia de marketing.* Esic Editorial.
- Sánchez, W., Díaz, C., Heredia, A., Carpio, W y Rodríguez, S. (2011). *Características Clínico Epidemiológicas de la Morbilidad Materna extrema durante el embarazo, parto y puerperio en los Hospitales Minsa, Lambayeque 2011*
- Ruiz-Olalla, M. (2001). *Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos.* AECA, Madrid.
- Tamayo y Tamayo M. (2004). *Proceso de Investigación Científica.* 4ta. Edición – México
- Timana, L. (2012). *Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao durante los meses de febrero y marzo del 2012 en el Perú.*
- Torres, C., y Buitrago, M. (2011). *Colombia, Percepción de la calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados.*
- Valdivia, N. (2010). *Estudio cualitativo sobre la atención a pacientes en un micro red del Valle del Mantaro: La discriminación en el Perú y el caso de la Salud.*
- Weil, G. (2003). *Medición de la Calidad de los Servicios.* (Tesis de Maestría en Dirección de Empresas, Universidad del Cema).

Zeithaml, A., Parasuraman, A., y Berry, L. (1992). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*.

Zeithman, A. y Bitner, J. (2002). *Marketing de servicio*. 2da Edición, Editorial, Fic Graw-Hill Interamericana. Recuperado de:
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR2761.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Cuestionario sobre Calidad de Servicio basados en el Instrumento Servqual

Ésta encuesta Anónima tiene como finalidad conocer el nivel de nivel de calidad que brinda el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

En el siguiente listado de preguntas, marque con una X la respuesta que usted crea conveniente según lo indicado a continuación:

Muy malo. (1)

Malo. (2)

Regular (3)

Bueno. (4)

Muy bueno. (5)

	ÍTEMS	EXPECTATIVA					PERCEPCION				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	¿El área de Rayos X del H.N.A.A cuenta con un equipamiento de aspecto moderno?										
2	¿Las instalaciones físicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A. son visualmente atractivas?										
3	¿El área de Rayos X del H.N.A.A.A. dispone de áreas limpias, diseñadas de acuerdo a su propósito?										
4	¿Los materiales asociados con el servicio (como folletos) del área de Rayos X del H.N.A.A.A son visualmente atractivos?										
5	¿Cuándo el área de Rayos X promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple?										
6	¿Cuándo usted tiene un problema, el personal Administrativo de progr. de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A muestra un interés sincero por solucionarlo?										
7	¿El área de Rayos X del H.N.A.A.A lleva a cabo el servicio bien a la primera vez?										
8	¿El área de Rayos X del H.N.A.A.A lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo?										
9	¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A mantiene informado a los pacientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios?										
10	¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A le comunica con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios?										
11	¿Los servicios del área de Rayo X del H.N.A.A.A brindan un servicio rápido a sus pacientes?										
12	¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de rayos x del H.N.A.A.A. siempre está dispuestos a ayudarle?										
13	¿El personal Administrativo de programación citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas?										
14	¿El comportamiento del personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A le inspiran/transmiten confianza?										

		EXPECTATIVA					PERCEPCION				
	ÍTEMS	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	¿Se siente seguro en sus transacciones con la programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A.?										
16	¿El personal administrativo de programación de citas médicas del H.N.A.A.A demuestra un interés personal en querer resolver los problemas de los pacientes?										
17	¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A dispone de conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes?										
18	¿En la programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A. ofrece una atención oportuna y eficiente?										
19	¿La programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus pacientes?										
20	¿El personal administrativo de programación de rayos X del H.N.A.A.A se interesa por actuar del modo más conveniente para usted?										
21	¿El personal administrativo de programación de rayos X del H.N.A.A.A muestra comprensión por las necesidades de los pacientes?										
22	¿El área de rayos X del H.N.A.A.A cuenta con unos trabajadores que le proporcionan una atención personalizada?										

ANEXO 03: Matriz de consistencia para elaboración de proyecto de tesis

AUTORES: GAMONAL VÁSQUEZ ERIKA PAMELA y NELLY DORIS UCAÑAY CORNEJO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE PROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO-2016

FACULTAD/ESCUELA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
<p>Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en los pacientes del área de programación de citas médicas de rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - 2016?.</p>	<p>GENERAL: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el área de programación de citas médicas del área Rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo -2016.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar la calidad de servicio que se les ofrece a los pacientes en el área de programación de citas médicas de rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo -2016. 2. Determinar la satisfacción de los pacientes en el área de programación de citas médicas de rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo -2016. 3. Analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el área de programación de citas médicas de rayos X del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo -2016. 	<p>Ho: No existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.</p> <p>Hi: Si Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.</p>	<p>INDEPENDIENTE</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>DEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción</p>	<p align="center">Cualitativa No Experimental</p> <pre> graph LR R((R)) --> Dx((Dx)) A((A)) --> Dx A --> R M_T((M.T)) --> Dx Dx --> R_prime((R'')) </pre> <p align="center">DISEÑO</p> <p>R= Realidad inicial. A= Antecedentes relacionados con la realidad inicialmente observada. Dx= Problemática del estudio de la realidad inicialmente observada, argumentada con antecedentes. MT= Modelo Teórico para transformar la problemática de la realidad inicial. R''= Aspiración de la realidad mejorada (transformada).</p>	<p>Está conformada por 43,640 pacientes atendidos en el Área de Rayos X durante el año 2015.</p> <p>MUESTRA</p> <p>Se calculó la muestra, la cual fue de 168. Se obtuvo mediante la fórmula de poblaciones finitas.</p>	<p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>Cuestionario</p>	<p>El tratamiento y el procesamiento de datos, se hará en forma mecánica usando el programa SPSS.</p> <p>Para el análisis de la información usaremos tablas y gráficos.</p>

Anexo 4: Operacionalización

Variable independiente

Operacionalización de la variable independiente.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Calidad de servicio	Elementos Tangibles	Equipos	* El Área de Rayos X del H.N.A.A.A cuenta con un equipamiento de aspecto moderno	
		Instalaciones Físicas	*Las instalaciones físicas del Área de Rayos X del H.N.A.A.A. Son visualmente atractivas.	
		Apariencia	* El área de Rayos X del H.N.A.A.A. Dispone de áreas limpias, diseñadas de acuerdo a su propósito.	
		Materiales	*Los materiales asociados con el servicio (como folletos) del área de Rayos X del H.N.A.A.A son visualmente atractivos.	
	Fiabilidad	Promesa	* Cuando el área de Rayos X promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple?	
		Solución	* Cuando usted tiene un problema, el personal Administrativo de programas De citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A muestra un interés sincero por solucionarlo.	Cuestionario basado en el Modelo SVQERUAL
		Habitualidad	* El área de Rayos X del H.N.A.A.A lleva a cabo el servicio bien a la primera vez.	
		tiempo	* El área de Rayos X del H.N.A.A.A lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.	
		Errores	* El personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A mantiene informado a los pacientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios.	
		Capacidad de respuesta	Puntualidad	
Rápido	* Los servicios del área de Rayo X del H.N.A.A.A brindan un servicio rápido a sus pacientes.			

	Ayuda	* ¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de rayos x del H.N.A.A.A. siempre están dispuestos a ayudarlo?
	Tiempo	* El personal Administrativo de programación citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.
	Confianza	* El comportamiento del personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A le inspiran/transmiten confianza.
Seguridad	Seguro	* Se siente seguro en sus transacciones con la programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A.?
	Amable	* El personal administrativo de programación de citas médicas del H.N.A.A.A demuestran un interés personal en querer resolver los problemas de los pacientes.
	Conocimiento	* El personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A disponen de conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes.
	Atención	*En la programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A. ofrece una atención oportuna y eficiente?
Empatía	Horario	* La programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus pacientes?
	Información	*¿El área de rayos X del H.N.A.A.A cuenta con unos trabajadores que le proporcionan una atención personalizada.

Fuente: Elaboración propia.

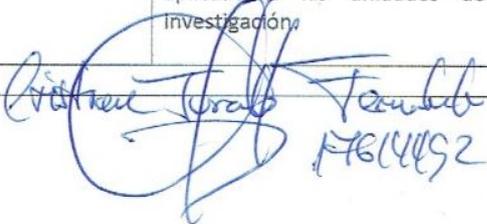
Variable dependiente

Operacionalización de la variable dependiente.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ÍNDICE DE ESCALA	INSTRUMENTO
Satisfacción	Evaluación	Confort	¿Le pareció cómodo el ambiente del área de rayos x del H.N.A.A.A	Escala de Likert 1 muy malo 2 malo 3 regular 4 bueno 5 muy bueno	Cuestionario
		Instalaciones Físicas	¿Le parecieron adecuadas las instalaciones del área de rayos x del H.N.A.A.A.?		
		Organización	¿Durante su permanencia en el área de rayos x del H.N.A.A.A. El servicio se encontraba organizado?		
	Procesos	Procedimientos De Consulta	¿Consideró correcto el tiempo de demora transcurrido desde que pidió la cita médica hasta que se realizó la exploración que solicitaba su médico en el H.N.A.A.A.?		
		Acciones Realizadas Durante La Consulta	¿La información recibida por el personal adm. Del área de rayos x del H.N.A.A.A fue la que Ud. necesitó para realizar la cita médica? ¿Al acudir al H.N.A.A.A. en el área de rayos x le comunicaron el tiempo de duración aproximado de su análisis?		
	Resultado	Soluciones Obtenidas	En términos generales ¿Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención en la cita médica?		
		Satisfacción Global	En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención en cita médica recibida del área de rayos x del H.N.A.A.A.?		

Fuente: Elaboración propia.

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Dr. CRISTIAN JURADO FERNANDEZ
2. ESPECIALIDAD	GESTIÓN UNIVERSITARIA
3. TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Doctor
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	16 AÑOS
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPA'N
6. CARGO	DOCENTE
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE PROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO - 2016	
7. NOMBRE DE LOS TESISTAS	Gamonal Vásquez Erika Pamela. Ucañay Cornejo Nelly Doris.
8. 9. INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
10. 11. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 08 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido para el cálculo de la confiabilidad y correlación con el coeficiente de escala de Likert y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
12. FIRMA Y DNI	 FERNANDEZ

¿En la programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A. ofrecen una atención oportuna y eficiente?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿La programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A. tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus pacientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El personal administrativo de programación de rayos X del H.N.A.A.A se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El personal administrativo de programación de rayos X del H.N.A.A.A muestra comprensión por las necesidades de los pacientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El área de rayos X del H.N.A.A.A cuenta con unos trabajadores que le proporcionan una atención personalizada?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA: _____ Nº TD: _____

13. INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

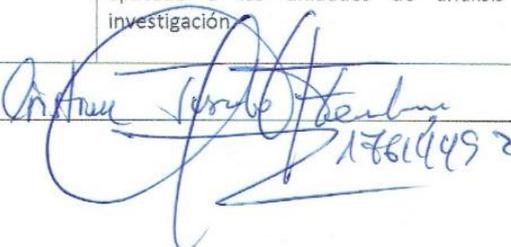
14. PREGUNTAS

<p>¿El Área de Rayos X del H.N.A.A.A cuenta con un equipamiento de aspecto moderno?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Las instalaciones físicas del Área de Rayos X del H.N.A.A.A. son visualmente atractivas?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El área de Rayos X del H.N.A.A.A. dispone de áreas limpias, diseñadas de acuerdo a su propósito?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los materiales asociados con el servicio (como folletos) del área de Rayos X del H.N.A.A.A son visualmente atractivos?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Cuándo el área de Rayos X promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de rayos x del H.N.A.A.A. siempre están dispuestos a ayudarlo?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El personal Administrativo de programación citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El comportamiento del personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A le inspiran/transmiten confianza?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Se siente seguro en sus transacciones con la programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A.?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El personal administrativo de programación de citas médicas del H.N.A.A.A demuestran un interés personal en querer resolver los problemas de los pacientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A dispone de conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Cuándo usted tiene un problema, el personal Administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A muestra un interés sincero por solucionarlo?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El área de Rayos X del H.N.A.A.A lleva a cabo el servicio bien a la primera vez?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El área de Rayos X del H.N.A.A.A lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A mantiene informado a los pacientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los servicios del área de Rayo X del H.N.A.A.A brindan un servicio rápido a sus pacientes?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	DR. CRISTIN LORADO FERNÁNDEZ
2. ESPECIALIDAD	GESTIÓN UNIVERSITARIA
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	DOCTOR
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	16 AÑOS
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD SEVILLA DE ESPAÑA
6. CARGO	DOCENTE
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE PROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO - 2016	
7. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Gamonal Vásquez Erika Pamela. Ucañay Cornejo Nelly Doris.
8. INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
9. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 08 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido para el cálculo de la confiabilidad y correlación con el coeficiente de escala de Likert y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
10. FIRMA Y DNI	 17610492

13. INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

14. PREGUNTAS

<p>¿El Área de Rayos X del H.N.A.A.A cuenta con un equipamiento de aspecto moderno?</p>	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>¿Las instalaciones físicas del Área de Rayos X del H.N.A.A.A. son visualmente atractivas?</p>	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>¿El área de Rayos X del H.N.A.A.A. dispone de áreas limpias, diseñadas de acuerdo a su propósito?</p>	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>¿Los materiales asociados con el servicio (como folletos) del área de Rayos X del H.N.A.A.A son visualmente atractivos?</p>	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>¿Cuándo el área de Rayos X promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple?</p>	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

¿El personal Administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A le ayudará cuando tenga Ud. Alguna duda?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El área de Rayos X del H.N.A.A.A. llevará a cabo el servicio bien a la primera vez?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El área de rayos x del H.N.A.A.A. lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A mantendrá informado a los pacientes sobre el momentos en que se van a desempeñar los servicios?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El personal Administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A comunicarán con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Los servicios del área de Rayo X del H.N.A.A.A. se le brindarán de forma rápida?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>¿En la programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A. le ofrecerá una atención oportuna y eficiente?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿La programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A. tendrá horarios de apertura o atención adecuados para todos sus pacientes?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El personal administrativo de programación de rayos X del H.N.A.A.A. se interesará por actuar del modo más conveniente para usted?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El personal administrativo de programación de rayos X del H.N.A.A.A. mostrará comprensión por las necesidades de los pacientes?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El área de rayos X del H.N.A.A.A. contará siempre con el personal que le ofrecerá una atención personalizada en la programación de citas médicas?</p>	<p>A (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA: _____ N° TD: _____</p>

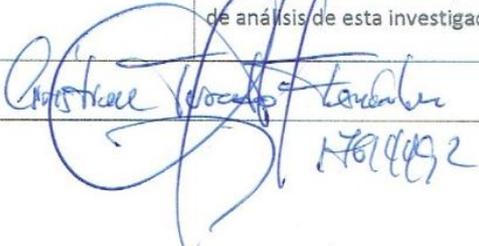
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Dr. Cristian Turza do Fernandez
2. ESPECIALIDAD	Gertrón Universitario
3. TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Doctor
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	16 años
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Universidad Señor de Spain.
6. CARGO	Docente
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE PROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO - 2016	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Gamonal Vásquez Erika Pamela. Ucañay Cornejo Nelly Doris.
B. INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
C. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 08 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido para el cálculo de la confiabilidad y correlación con el coeficiente de escala de Likert y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
7. FIRMA Y DNI	 1784452

8. INSTRUCCIONES	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
9. PREGUNTAS	
1. ¿LE PARECIÓ CÓMODO EL AMBIENTE DEL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿LE PARECIÓ ADECUADA LAS INSTALACIONES DEL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A.?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿DURANTE SU PERMANENCIA EN EL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A. EL SERVICIO SE ECONTRABA ORGANIZADO?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿CONSIDERÓ CORRECTO EL TIEMPO DE DEMORA TRANSCURRIDO DESDE QUE PIDIÓ LA CITA MÉDICA HASTA QUE SE REALIZÓ LA EXPLORACIÓN QUE SOLICITABA SU MÉDICO EN EL H.N.A.A.A.?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL ADM. DEL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A FUE LA QUE UD. NECESITÓ PARA REALIZAR LA CITA MEDICA?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>6. ¿AL ACUDIR AL H.N.A.A.A. EN EL AREA DE RAYOS X LE COMUNICARON EL TIEMPO DE DURACIÓN APROXIMADO DE SU ANÁLISIS?</p>	<p style="text-align: center;">A() D()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿EN TERMINOS GENERALES ¿UD. SIENTE QUE LE RESOLVIERON EL PROBLEMA MOTIVO DE BÚSQUEDA DE ATENCIÓN EN LA CITA MÉDICA?</p>	<p style="text-align: center;">A() D()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿EN TERMINOS GENERALES ¿UD. SE SIENTE SATISFECHO CON LA ATENCIÓN EN CITA MÉDICA RECIBIDA DEL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A.?</p>	
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA: _____ N° TD: _____</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES:</p> <p><i>Retirar el término "del^a" y que la pregunta sea más directa.</i></p>	
<p>OBSERVACIONES:</p> <p><i>Ninguna</i></p>	

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Dr. Cristian Jurado Fernández
2. ESPECIALIDAD	GESTIÓN UNIVERSITARIA
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	DOCTOR
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	16 AÑOS
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD SECTOR DE SÍMÓN
6. CARGO	DOCENTE
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE PROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO - 2016	
D. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Gamonal Vásquez Erika Pamela. Ucañay Cornejo Nelly Doris.
E. INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
F. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 08 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido para el cálculo de la confiabilidad y correlación con el coeficiente de escala de Likert y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
7. FIRMA Y DNI	 Cristian Jurado Fernández 1761492

8. INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

9. PREGUNTAS

<p>¿SERÁ CÓMODO EL AMBIENTE DEL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A ?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿SERÁN ADECUADAS LAS INSTALACIONES DEL ÁREA DE RAYOS X ESTABLECIMIENTO?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿DURANTE SU PERMANENCIA EN EL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A. EL SERVICIO SE ENCONTRARÁ ORGANIZADO?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿SERÁ APROPIADO EL TIEMPO DE ESPERA TRANSCURRIDO DESDE QUE PIDIÓ LA CITA MÉDICA HASTA QUE SE REALIZA LA EXPLORACIÓN QUE SOLICITA SU MÉDICO EN EL H.N.A.A.A.?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿LA INFORMACIÓN, RECIBIDA POR EL PERSONAL ADM. DEL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A SERÁ LA QUE UD. NECESITA PARA REALIZAR LA CITA MEDICA?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

¿AL ACUDIR AL H.N.A.A.A. EN EL ÁREA DE RAYOS X LE COMUNICARÁN EL TIEMPO DE DURACIÓN APROXIMADO DE SU ANÁLISIS?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿EN TERMINOS GENERALES ¿UD. CREE QUE LE RESOLVERÁN EL PROBLEMA MOTIVO DE BÚSQUEDA DE ATENCIÓN EN LA CITA MÉDICA EN EL ÁREA DE RAYOS X?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿EN TERMINOS GENERALES ¿CREE UD. SE SENTIRÁ SATISFECHO CON LA ATENCIÓN EN CITA MÉDICA RECIBIDA DEL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A.?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: _____ N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	
OBSERVACIONES:	

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Ing. CAROLINA FAUO GÓMEZ
2. ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Ing. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	8 AÑOS
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	CSS
6. CARGO	DTT
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE PROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO - 2016	
7. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Gamonal Vásquez Erika Pamela. Ucañay Cornejo Nelly Doris.
8. 9. INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
10. 11. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 08 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido para el cálculo de la confiabilidad y correlación con el coeficiente de escala de Likert y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
12. FIRMA Y DNI	 43636006

13. INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

14. PREGUNTAS

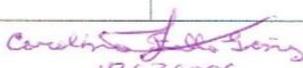
<p>¿El Área de Rayos X del H.N.A.A.A cuenta con un equipamiento de <u>aspecto moderno</u>?</p>	<p>A () D (<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p><u>* equipamiento moderno</u></p> <p>_____</p>
<p>¿Las instalaciones físicas del Área de Rayos X del H.N.A.A.A. son visualmente atractivas.?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>¿El área de Rayos X del H.N.A.A.A. dispone de áreas limpias, diseñadas de acuerdo a su propósito?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los materiales asociados con el servicio (como folletos) del área de Rayos X del H.N.A.A.A son visualmente atractivos?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>¿Cuándo el área de Rayos X promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Cuándo usted tiene un problema, el personal Administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A muestra un interés sincero por solucionarlo?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El área de Rayos X del H.N.A.A.A lleva a cabo el servicio bien a la primera vez?</p>	<p>A (<input type="checkbox"/>) D (<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p><i>* Replantear, poner mas clara la pregunta.</i></p> <p>_____</p>
<p>¿El área de Rayos X del H.N.A.A.A lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A mantiene informado a los pacientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los servicios del área de Rayo X del H.N.A.A.A brindan un servicio rápido a sus pacientes?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de rayos x del H.N.A.A.A. siempre están dispuestos a ayudarlo?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El personal Administrativo de programación citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El comportamiento del personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A le inspiran/transmiten confianza?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Se siente seguro en sus transacciones con la programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A.?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El personal administrativo de programación de citas médicas del H.N.A.A.A demuestran un interés personal en querer resolver los problemas de los pacientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A dispone de conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

¿En la programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A. ofrecen una atención oportuna y eficiente?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿La programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A. tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus pacientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El personal administrativo de programación de rayos X del H.N.A.A.A se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El personal administrativo de programación de rayos X del H.N.A.A.A muestra comprensión por las necesidades de los pacientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El área de rayos X del H.N.A.A.A cuenta con unos trabajadores que le proporcionan una atención personalizada?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: <u> 14 </u> N° TD: <u> 2 </u>

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Ing. CAROLINA FALLO GÓMEZ
2. ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Ing. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	8 AÑOS.
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	USS
6. CARGO	DTC
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE PROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO - 2016	
7. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Gamonal Vásquez Erika Pamela. Ucañay Cornejo Nelly Doris.
8. INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
9. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 08 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido para el cálculo de la confiabilidad y correlación con el coeficiente de escala de Likert y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
10. FIRMA Y DNI	 43636006

INSTRUCCIONES	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
PREGUNTAS	
<p>¿El Área de Rayos X del H.N.A.A.A. contará con un equipamiento de <u>aspecto</u> moderno?</p>	<p>A () D (<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Las instalaciones físicas del Área de Rayos X del H.N.A.A.A. serán visualmente atractivas?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El área de Rayos X del H.N.A.A.A. dispondrá de áreas limpias, diseñadas de acuerdo a su propósito?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los materiales asociados con el servicio del área de Rayos X del H.N.A.A.A (como folletos) serán visualmente atractivos?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El área de Rayos X cumplirá sus actividades en la fecha ofrecida?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

¿El personal Administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A le ayudará cuando tenga Ud. Alguna duda?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El área de Rayos X del H.N.A.A.A. llevará a cabo el <u>servicio bien a la primera vez?</u>	A (<input type="checkbox"/>) D (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El área de rayos x del H.N.A.A.A. lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A mantendrá informado a los pacientes sobre el momentos en que se van a desempeñar los servicios?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿El personal Administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A comunicarán con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Los servicios del área de Rayo X del H.N.A.A.A. se le brindarán de forma rápida?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de rayos x del H.N.A.A.A. estará dispuesto a ayudarlo?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El personal Administrativo de programación citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A responderá de forma rápida la información solicitada?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El comportamiento del personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A. le transmitirá siempre confianza?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Se siente seguro en sus transacciones con la programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A.?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El personal administrativo de programación de citas médicas del H.N.A.A.A. lo atenderá de forma amable?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A dispondrá de conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>¿En la programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A. le ofrecerá una atención oportuna y eficiente?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿La programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A. tendrá horarios de apertura de atención adecuados para todos sus pacientes?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El personal administrativo de programación de rayos X del H.N.A.A.A. se interesará por actuar del modo más conveniente para usted?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El personal administrativo de programación de rayos X del H.N.A.A.A. mostrará comprensión por las necesidades de los pacientes?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El área de rayos X del H.N.A.A.A contará siempre con el personal que le ofrecerá una atención personalizada en la programación de citas médicas?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA: <u>20</u> N° TD: <u>2</u></p>

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Mg. Carolina Falla Gómez
2. ESPECIALIDAD	Administración
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Mg. Gestión del Talento Humano
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	8 años
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	USS
6. CARGO	DTC
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE PROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO - 2016	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Gamonal Vásquez Erika Pamela. Ucañay Cornejo Nelly Doris.
B. INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
C. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 08 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido para el cálculo de la confiabilidad y correlación con el coeficiente de escala de Likert y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
7. FIRMA Y DNI	 43636006

8. INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ÍTEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

9. PREGUNTAS

1. ¿LE PARECIÓ CÓMODO EL AMBIENTE DEL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A.?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿LE PARECIÓ ADECUADA LAS INSTALACIONES DEL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A.?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿DURANTE SU PERMANENCIA EN EL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A. EL SERVICIO SE ENCONTRABA ORGANIZADO? N	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ * en contraba _____ _____
4. ¿CONSIDERÓ CORRECTO EL TIEMPO DE DEMORA TRANSCURRIDO DESDE QUE PIDIÓ LA CITA MÉDICA HASTA QUE SE REALIZÓ LA EXPLORACIÓN QUE SOLICITABA SU MÉDICO EN EL H.N.A.A.A.?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL ADM. DEL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A FUE LA QUE UD. NECESITÓ PARA REALIZAR LA CITA MEDICA?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>6. ¿AL ACUDIR AL H.N.A.A.A. EN EL AREA DE RAYOS X LE COMUNICARON EL TIEMPO DE DURACIÓN APROXIMADO DE SU ANÁLISIS?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿EN TERMINOS GENERALES ¿UD. SIENTE QUE LE RESOLVIERON EL PROBLEMA MOTIVO DE BÚSQUEDA DE ATENCIÓN EN LA CITA MÉDICA?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿EN TERMINOS GENERALES ¿UD. SE SIENTE SATISFECHO CON LA ATENCIÓN EN CITA MÉDICA RECIBIDA DEL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A.?</p>	<p>A (X) D ()</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA: <u>8</u> N° TD: _____</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES:</p> 	
<p>OBSERVACIONES:</p> 	

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Mg CAROLINA FALLA GÓMEZ
2. ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Mg. Gestión del Talento Humano
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	8 AÑOS
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	VSS
6. CARGO	OTC
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE PROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO - 2016	
D. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Gamonal Vásquez Erika Pamela. Ucañay Cornejo Nelly Doris.
E. INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
F. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 08 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido para el cálculo de la confiabilidad y correlación con el coeficiente de escala de Likert y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
7. FIRMA Y DNI	<i>Carolina Falla Gómez</i> 43636006.

8. INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

9. PREGUNTAS

<p>¿SERÁ CÓMODO EL AMBIENTE DEL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A ?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿SERÁN ADECUADAS LAS INSTALACIONES DEL ÁREA DE RAYOS X ESTABLECIMIENTO?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿DURANTE SU PERMANENCIA EN EL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A. EL SERVICIO SE ENCONTRARÁ ORGANIZADO?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿SERÁ APROPIADO EL TIEMPO DE ESPERA TRANSCURRIDO DESDE QUE PIDIÓ LA CITA MÉDICA HASTA QUE SE REALIZA LA EXPLORACIÓN QUE SOLICITA SU MÉDICO EN EL H.N.A.A.A.?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL ADM. DEL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A SERÁ LA QUE UD. NECESITA PARA REALIZAR LA CITA MEDICA?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

¿AL ACUDIR AL H.N.A.A.A. EN EL ÁREA DE RAYOS X LE COMUNICARÁN EL TIEMPO DE DURACIÓN APROXIMADO DE SU ANÁLISIS?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿EN TERMINOS GENERALES ¿UD. CREE QUE LE RESOLVERÁN EL PROBLEMA MOTIVO DE BÚSQUEDA DE ATENCIÓN EN LA CITA MÉDICA EN EL ÁREA DE RAYOS X?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿EN TERMINOS GENERALES ¿CREE UD. SE SENTIRÁ SATISFECHO CON LA ATENCIÓN EN CITA MÉDICA RECIBIDA DEL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A.?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: <u> 8 </u> N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	
OBSERVACIONES:	

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Carlo Reyes Reyes
2. ESPECIALIDAD	Administración
3. TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Ing. en Gestión Pública
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	7 años
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Universidad Señor de Sipac
6. CARGO	Docente
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
<p>CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE PROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO - 2016</p>	
7. NOMBRE DE LOS TESISTAS	Gamonal Vásquez Erika Pamela. Ucañay Cornejo Nelly Doris.
8. INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
9. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 08 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido para el cálculo de la confiabilidad y correlación con el coeficiente de escala de Likert y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
10. FIRMA Y DNI	 17435695

INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

PREGUNTAS

<p>¿El Área de Rayos X del H.N.A.A.A. contará con un equipamiento de aspecto moderno? ✓</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Las instalaciones físicas del Área de Rayos X del H.N.A.A.A. serán visualmente atractivas? ✓</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El área de Rayos X del H.N.A.A.A. dispondrá de áreas limpias, diseñadas de acuerdo a su propósito? ✓</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Los materiales asociados con el servicio del área de Rayos X del H.N.A.A.A (como folletos) serán visualmente atractivos? ✓</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El área de Rayos X cumplirá sus actividades en la fecha ofrecida? ✓</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

	A () D ()
¿El personal Administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A le ayudará cuando tenga Ud. Alguna duda? ✓	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
	A () D ()
¿El área de Rayos X del H.N.A.A.A. llevará a cabo el servicio bien a la primera vez? ✓	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
	A () D ()
¿El área de rayos x del H.N.A.A.A. lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo? ✓	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
	A () D ()
¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A mantendrá informado a los pacientes sobre el momentos en que se van a desempeñar los servicios? ✓	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
	A () D ()
¿El personal Administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A comunicarán con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios? ✓	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
	A () D ()
¿Los servicios del área de Rayo X del H.N.A.A.A. se le brindarán de forma rápida? ✓	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de rayos x del H.N.A.A.A. estará dispuesto a ayudarlo?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El personal Administrativo de programación citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A responderá de forma rápida la información solicitada?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El comportamiento del personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A. le transmitirá siempre confianza?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Se siente seguro en sus transacciones con la programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A.?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El personal administrativo de programación de citas médicas del H.N.A.A.A. lo atenderá de forma amable?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A dispondrá de conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>¿En la programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A. le ofrecerá una atención oportuna y eficiente?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿La programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A. tendrá horarios de apertura o atención adecuados para todos sus pacientes?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El personal administrativo de programación de rayos X del H.N.A.A.A. se interesará por actuar del modo más conveniente para usted?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El personal administrativo de programación de rayos X del H.N.A.A.A. mostrará comprensión por las necesidades de los pacientes?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El área de rayos X del H.N.A.A.A contará siempre con el personal que le ofrecerá una atención personalizada en la programación de citas médicas?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA: _____ N° TD: _____</p>

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	<i>Carla Reyes Reyes</i>
2. ESPECIALIDAD	<i>Administración</i>
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	<i>Grado en Gestión Pública</i>
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	<i>5 años</i>
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	<i>Universidad Señor de Sipán</i>
6. CARGO	<i>Docente</i>
<p><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></p> <p>CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE PROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO - 2016</p>	
7. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Gamonal Vásquez Erika Pamela. Ucañay Cornejo Nelly Doris.
8. 9. INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
10. 11. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 08 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido para el cálculo de la confiabilidad y correlación con el coeficiente de escala de Likert y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
12. FIRMA Y DNI	 17435695

13. INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

14. PREGUNTAS

<p>¿El Área de Rayos X del H.N.A.A.A cuenta con un equipamiento de aspecto moderno? ✓</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>¿Las instalaciones físicas del Área de Rayos X del H.N.A.A.A. son visualmente atractivas.? ✓</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>¿El área de Rayos X del H.N.A.A.A. dispone de áreas limpias, diseñadas de acuerdo a su propósito? ✓</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>¿Los materiales asociados con el servicio (como folletos) del área de Rayos X del H.N.A.A.A son visualmente atractivos? ✓</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>¿Cuándo el área de Rayos X promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple? ✓</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

	<hr/> <hr/>
¿Cuándo usted tiene un problema, el personal Administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A muestra un interés sincero por solucionarlo? ✓	A () D () SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
¿El área de Rayos X del H.N.A.A.A lleva a cabo el servicio bien a la primera vez? ✓	A () D () SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
¿El área de Rayos X del H.N.A.A.A lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo? ✓	A () D () SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A mantiene informado a los pacientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios? ✓	A () D () SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios? ✓	A () D () SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
¿Los servicios del área de Rayo X del H.N.A.A.A brindan un servicio rápido a sus pacientes? ✓	A () D () SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>

<p>¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de rayos x del H.N.A.A.A. siempre están dispuestos a ayudarlo?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El personal Administrativo de programación citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El comportamiento del personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A le inspiran/transmiten confianza?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Se siente seguro en sus transacciones con la programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A.?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El personal administrativo de programación de citas médicas del H.N.A.A.A demuestran un interés personal en querer resolver los problemas de los pacientes?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El personal administrativo de programación de citas médicas del área de Rayos X del H.N.A.A.A dispone de conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

	A () D ()
¿En la programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A. ofrecen una atención oportuna y eficiente? ✓	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
	A () D ()
¿La programación de citas médicas del área de rayos X del H.N.A.A.A tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus pacientes? ✓	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
	A () D ()
¿El personal administrativo de programación de rayos X del H.N.A.A.A se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
	A () D ()
¿El personal administrativo de programación de rayos X del H.N.A.A.A muestra comprensión por las necesidades de los pacientes? ✓	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
	A () D ()
¿El área de rayos X del H.N.A.A.A cuenta con unos trabajadores que le proporcionan una atención personalizada? ✓	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: _____ N° TD: _____

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	<i>Concha Cruz Reyes</i>
2. ESPECIALIDAD	<i>Administración</i>
3. TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	<i>Mg. en Gestión Pública</i>
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	<i>7 años</i>
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	<i>Universidad Señor de Sipón</i>
6. CARGO	<i>Docente</i>
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE PROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO - 2016	
A. NOMBRE DE LOS TESISTAS	Gamonal Vásquez Erika Pamela. Ucañay Cornejo Nelly Doris.
B. INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
C. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 08 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido para el cálculo de la confiabilidad y correlación con el coeficiente de escala de Likert y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
7. FIRMA Y DNI	<i>[Firma]</i> 19435695

8. INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

9. PREGUNTAS

<p>¿SERÁ CÓMODO EL AMBIENTE DEL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A ?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿SERÁN ADECUADAS LAS INSTALACIONES DEL ÁREA DE RAYOS X ESTABLECIMIENTO?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿DURANTE SU PERMANENCIA EN EL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A. EL SERVICIO SE ENCONTRARÁ ORGANIZADO?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿SERÁ APROPIADO EL TIEMPO DE ESPERA TRANSCURRIDO DESDE QUE PIDIÓ LA CITA MÉDICA HASTA QUE SE REALIZA LA EXPLORACIÓN QUE SOLICITA SU MÉDICO EN EL H.N.A.A.A.?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿LA INFORMACIÓN. RECIBIDA POR EL PERSONAL ADM. DEL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A SERÁ LA QUE UD. NECESITA PARA REALIZAR LA CITA MEDICA?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

¿AL ACUDIR AL H.N.A.A.A. EN EL ÁREA DE RAYOS X LE COMUNICARÁN EL TIEMPO DE DURACIÓN APROXIMADO DE SU ANÁLISIS?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿EN TERMINOS GENERALES ¿UD. CREE QUE LE RESOLVERÁN EL PROBLEMA MOTIVO DE BÚSQUEDA DE ATENCIÓN EN LA CITA MÉDICA EN EL ÁREA DE RAYOS X?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿EN TERMINOS GENERALES ¿CREE UD. SE SENTIRÁ SATISFECHO CON LA ATENCIÓN EN CITA MÉDICA RECIBIDA DEL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A.?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: _____ N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	
OBSERVACIONES:	

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Carlo Rojas Rojas
2. ESPECIALIDAD	Administración
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Mag en Gestión Pública
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	5 años
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Universidad San de Sigüe
6. CARGO	Docente
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE PROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO - 2016	
D. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Gamonal Vásquez Erika Pamela. Ucañay Cornejo Nelly Doris.
E. INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
F. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 08 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido para el cálculo de la confiabilidad y correlación con el coeficiente de escala de Likert y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
7. FIRMA Y DNI	 17 435695

8. INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

9. PREGUNTAS

1. ¿LE PARECIÓ CÓMODO EL AMBIENTE DEL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿LE PARECIÓ ADECUADA LAS INSTALACIONES DEL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A.?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿DURANTE SU PERMANENCIA EN EL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A. EL SERVICIO SE ECÓNTRABA ORGANIZADO?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿CONSIDERÓ CORRECTO EL TIEMPO DE DEMORA TRANSCURRIDO DESDE QUE PIDIÓ LA CITA MÉDICA HASTA QUE SE REALIZÓ LA EXPLORACIÓN QUE SOLICITABA SU MÉDICO EN EL H.N.A.A.A.?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL ADM. DEL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A FUE LA QUE UD. NECESITÓ PARA REALIZAR LA CITA MEDICA?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>6. ¿AL ACUDIR AL H.N.A.A.A. EN EL AREA DE RAYOS X LE COMUNICARON EL TIEMPO DE DURACIÓN APROXIMADO DE SU ANÁLISIS?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿EN TERMINOS GENERALES ¿UD. SIENTE QUE LE RESOLVIERON EL PROBLEMA MOTIVO DE BÚSQUEDA DE ATENCIÓN EN LA CITA MÉDICA?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿EN TERMINOS GENERALES ¿UD. SE SIENTE SATISFECHO CON LA ATENCIÓN EN CITA MÉDICA RECIBIDA DEL ÁREA DE RAYOS X DEL H.N.A.A.A.?</p>	
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA: _____ N° TD: _____</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES:</p>	
<p>OBSERVACIONES:</p>	

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Gamonal Vásquez Erika Pamela

Apellidos y nombres

47820057 2131819426 Presencial
DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Ucañay Cornejo de Ríos Nelly Doris

Apellidos y nombres

45135987 2121813062 Presencial
DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado

Calidad de Servicio y Satisfacción de los pacientes en el Área de programación de citas médicas en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo – 2016

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.



Gamonal Vásquez Erika Pamela
DNI N° 47820057





Ucañay Cornejo de Ríos Nelly Doris
DNI N° 45135987



FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 28 de Febrero del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

GAMONAL VÁSQUEZ ERIKA PAMELA, con DNI: 47820057.

UCAÑAY CORNEJO DE RIOS NELLY DORIS, con DNI: 45135987.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE PROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO – 2016., presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de Licenciado, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
GAMONAL VÁSQUEZ ERIKA PAMELA	47820057	
UCAÑAY CORNEJO DE RIOS NELLY DORIS	45135987	

Urkund Analysis Result

Analysed Document: GAMONAL VASQUEZ & UCAÑAY CORNEJO.docx (D36746498)
Submitted: 3/20/2018 2:10:00 PM
Submitted By: fheredia@crece.uss.edu.pe
Significance: 11 %

Sources included in the report:

TESIS ROSAS, RIVAS Y MOSCOL.docx (D30205552)
 Adriana Katerin Valdiviezo Samaniego.docx (D36701797)
 MILIAN HUERTAS.doc (D33968115)
 1A_Timoteo_Camargo_Miguel_Angel_Titulo_Profesional_2017.docx (D35568763)
 3A_Timoteo_Camargo_Miguel_Angel_Titulo_Profesional_2017.docx.doc (D36475562)
 Rojas - Ramos.pdf (D23761549)
 anteproyecto de tesis dra. elida, FINAL CORREGIDO.docx (D16292549)
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6197574.pdf>
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2430/1/analisis%20de%20la%20calidad%20del%20servicio%20que%20brinda%20comcel%20s.a%20a%20sus%20clientes%20en%20la%20ciudad%20de%20cartagena%20en%20cd.pdf>
<http://www.monografias.com/trabajos95/atencion-enfermera/atencion-enfermera.shtml>
<http://www.monografias.com/trabajos83/administracion-calidad-servicio-como-ventaja-competitiva/administracion-calidad-servicio-como-ventaja-competitiva.shtml>
<https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
<http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>
<http://www.teleworkspain.com/Art012.htm>
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3966855.pdf>
http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/01_PF258_Evaluaci_n_de_Ia_Calidad.pdf
http://www.ecorfan.org/actas/A%20T%20I/A%20T%20I_1.pdf
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/741/1/TL_VasquezBautistaAmbar_LopezTafurAbanto.pdf
<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/download/36462/35310>
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/973>
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4962>

Instances where selected sources appear:

88

Acta de originalidad de informe de investigación

Yo, Mg. Heredia Llatas Flor Delicia, coordinadora del área de investigación de la EAP de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante resolución N° 1020-FACEM-USS-2016 de las estudiantes GAMONAL VASQUEZ ERIKA PAMELA – UCAÑAY CORNEJO DE RIOS NELLY DORIS, titulada CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES EN EL AREA DE PROGRAMACION DE CITAS MEDICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO-2016, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 11% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND, por lo que concluyo que cada una de las coincidencias constatadas no constituyen plagio y cumplen con todas las normas de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 20 de marzo 2018

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia
DNI N° 41365424



ESCALA DE REMUNERACIONES Y BONIFICACIONES - OFICIO N° 349-2013/DE-FONAFE

EJECUTIVOS			
Nivel	Remun.	Bonif.	Total
E0	3,600	12,000	15,600
E1	3,000	12,600	15,600
E2	3,220	9,430	12,650
E3	2,990	6,765	9,755
E4	2,760	4,715	7,475
E5	2,530	3,105	5,635
E6	2,300	2,070	4,370

PROFESIONAL 1							
PROF. ALTAMENTE ESPEC. ADM.				MÉDICOS A.P.I.			
Nivel	Remun.	Bonif.	Total	Nivel	Remun.	Bonif.	Total
	2,550	1,783	4,313	5	2,530	1,783	4,313
				4	2,333	1,783	4,116
				3	2,138	1,783	3,921
				2	1,942	1,783	3,725
				1	1,746	1,783	3,529

PROFESIONAL 2 - Químico Farmacéutico y Cirujano			
Nivel	Remun.	Bonif.	Total
5	2,070	1,380	3,450
4	1,932	1,380	3,312
3	1,817	1,380	3,197
2	1,702	1,380	3,082
1	1,583	1,380	2,933

PROFESIONAL 2			
Nivel	Remun.	Bonif.	Total
5	2,070	1,380	3,450
4	1,811	1,380	3,191
3	1,553	1,380	2,933
2	1,294	1,380	2,674
1	1,035	1,380	2,415

PROFESIONAL 3			
Nivel	Remun.	Bonif.	Total
5	1,553	978	2,531
4	1,363	978	2,341
3	1,173	978	2,151
2	983	978	1,961
1	794	978	1,772

PROFESIONAL 4			
Nivel	Remun.	Bonif.	Total
5	1,025	805	1,840
4	887	805	1,702
3	759	805	1,554
2	621	805	1,426
1	483	805	1,288

TECNICO 1			
Nivel	Remun.	Bonif.	Total
5	1,896	1,438	3,335
4	1,564	1,438	3,002
3	1,231	1,438	2,668
2	897	1,438	2,335
1	564	1,438	2,001

TECNICO 2			
Nivel	Remun.	Bonif.	Total
5	1,285	1,150	2,415
4	1,084	1,150	2,234
3	903	1,150	2,053
2	722	1,150	1,872
1	541	1,150	1,691

TECNICO 3			
Nivel	Remun.	Bonif.	Total
5	920	920	1,840
4	782	920	1,702
3	644	920	1,566
2	506	920	1,426
1	368	920	1,288

TECNICO 4			
Nivel	Remun.	Bonif.	Total
5	805	633	1,438
4	733	633	1,365
3	661	633	1,294
2	589	633	1,221
1	518	633	1,150

AUXILIAR 1			
Nivel	Remun.	Bonif.	Total
5	805	575	1,380
4	738	575	1,311
3	667	575	1,242
2	598	575	1,173
1	529	575	1,104

AUXILIAR 2			
Nivel	Remun.	Bonif.	Total
5	518	575	1,093
4	462	575	1,037
3	408	575	983
2	353	575	928
1	299	575	874

NIVELES POR TIEMPO DE SERVICIO	
Nivel	Descripción
5	Mayor o igual de 20 años
4	Mayor o igual de 15 años y menor de 20 años
3	Mayor o igual de 10 años y menor de 15 años
2	Mayor o igual de 5 años y menor de 10 años
1	Menor a 5 años



COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Seguro Social de Salud
19 ABO 2013
JOSE FERRONÉS CELI
FEDATARIO SUPLENTE
RESOL. Nº 004.000.000.000.000

Resolución de Gerencia General N° 968-GG-ESSALUD-2004 de fecha 18 de octubre 2004 que aprueba el "Escala de los Trabajadores del Seguro Social de Salud - ESSALUD"

Resolución de Gerencia General N° 116-GG-ESSALUD-2004 de fecha 23 de marzo 2004 que aprueba el "Escala de los trabajadores químicos farmacéuticos y cirujanos de la a partir del mes de junio 2004"

Acta de Acuerdo entre ESSALUD y AMSSOP de fecha 21 de marzo 2004 que en numeral 01 reconoce y acepta que a los profesionales médicos les corresponde el nivel profesional 1.

CONSTANCIA

EL REPRESENTANTE DEL OFICINA DE INGENIERIA HOSPITALARIA Y SERVICIOS DE LA RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE DE ESSALUD, QUE SUSCRIBE

HACE CONSTAR

Que a las egresadas de la carrera de Administración de Empresas: **Gamonal Vásquez Erika Pamela** identificada con DNI: 47820057 y **Ucañay Cornejo Nelly Doris** identificada con DNI: 45135987 de la Universidad Señor de Sipan, se les otorgo facilidades de ingreso para la aplicación de los instrumentos necesarios dentro de la información permitida para el desarrollo de su tesis denominada: **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE PROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO**, realizado en Departamento de Diagnóstico por Imagen.

Se expide la presente como constancia a solicitud de las interesadas para los fines que estimen conveniente.

Chiclayo, 28 de octubre del 2016



Ing° Omar I. Rodríguez Aquino
JEFE OFICINA DE INGENIERIA HOSPITALARIA Y SERVICIOS GRALA "JAW"
OFICINA DE ADMINISTRACION

