



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA
EXTERNA DE LA ESPECIALIDAD DE PEDIATRIA
EN EL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE-
CHICLAYO, 2016.**

Autor:

Iris Mabel Aguilar Samamé

Asesor:

Mg. Sánchez Tarrillo Segundo Juan

Línea de Investigación:

Gestión y Talento Humano

Pimentel- Perú

2016



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA
EXTERNA DE LA ESPECIALIDAD DE PEDIATRIA
EN EL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE-
CHICLAYO, 2016.**

**PARA OBTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Iris Mabel Aguilar Samamé

Pimentel- Perú

2016

PAGINA DE PRESENTACIÓN DE LA APROBACIÓN

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN
DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE LA ESPECIALIDAD DE
PEDIATRIA EN EL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE-CHICLAYO,
2016.

Mg. Sánchez Tarrillo Segundo Juan
Asesor metodológico

Mg. Ramos Farroñan Emma Verónica
Presidente del jurado de tesis

Mg. Susuy Chambergo Ericka Julisa
Secretario del jurado de tesis

Mg. Aponte Blas Augusto Armando
Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

Este trabajo está dirigido a mis padres por hacer de mí, una mejor persona a través de su ejemplo de honestidad, por lo que siempre han sido mi guía a lo largo de mi vida; por apoyarme siempre para continuar con mis estudios, dedicaciones, aciertos que caracterizan el desarrollo de mi formación profesional.

A la vez dedicado también a nuestros profesores quienes fueron nuestros guías didácticos en cada paso hacia nuestra meta.

AGRADECIMIENTO

Agradecer infinitamente a la Universidad Señor de Sipán por albergarme y acogerme durante estos cinco años de arduo estudio y sacrificio para poder así formarme como una profesional competitiva y capacitada dentro del mercado laboral.

A nuestros profesores ya que siempre estuvieron impulsándome para no decaer en cada paso que daba.

Agradecer de una manera especial a nuestro profesor asesor, por su generosidad al brindarnos la oportunidad de recurrir a su capacidad en su marco de confianza, afecto y amistad, fundamentales para la conclusión de este trabajo.

Por últimos agradecer a nuestros padres por la confianza depositada en nosotros y porque gracias a ellos este sueño no hubiese sido posible.

ÍNDICE

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE.....	V
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	19
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIOS	21
2.2. ESTADO DEL ARTE	26
2.3. BASE TEÓRICA CIENTÍFICAS	27
2.3.1. <i>Calidad</i>	27
2.3.2. <i>Satisfacción</i>	32
2.4. DEFINICIÓN DE LA TERMINOLOGÍA.....	38
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO	40
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	41
3.1.1 <i>Tipo de Investigación</i>	41
3.1.2 <i>Diseño de Investigación</i>	41
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	42
3.3. HIPÓTESIS	43
3.4. VARIABLES	44
<i>Tabla : 1 Operacionalización variable independiente</i>	45
<i>Tabla: 2 Operacionalización variable dependiente</i>	46
3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	47
3.5.1. <i>Métodos</i>	47
3.5.2. <i>Técnicas</i>	47
3.5.3. <i>Instrumentos</i>	48
3.6. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	48
3.7. ANÁLISIS ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	48
3.8. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	48
3.9. CRITERIOS DE RIGOR CIENTÍFICO	49
CAPITULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.....	50

4.1. RESULTADOS EN TABLAS Y GRÁFICOS	51
4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	66
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	69
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	83
6.1. CONCLUSIONES.....	84
REFERENCIAS	86
ANEXOS.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización variable independiente	45
Tabla 2: Operacionalización variable dependiente	46
Tabla 3: Usted considera que las instalaciones del Hospital Regional Lambayeque son las adecuadas	51
Tabla 4: Usted considera que el Hospital Regional Lambayeque cuenta con equipos de última tecnología	52
Tabla 5: Usted considera que el personal del Área de pediatría del Hospital Lambayeque tiene una apariencia limpia y agradable.	53
Tabla 6: El personal del Área de pediatría del Hospital, cuando se compromete hacer algo por usted lo realiza con eficiencia.	54
Tabla 7: El personal del Área de pediatría del Hospital Regional siempre está dispuesto a atenderle y ayudarle.	55
Tabla 8: Considera que cuando necesito ayuda el personal del Área de pediatría del Hospital Regional, le ayudaría a resolverlo rápidamente.	56
Tabla 9: Cuando usted necesito información, el personal le proporcionó la información requerida.	57
Tabla 10: Confía en la integridad de las personas que trabajan Área de pediatría del Hospital Regional.	58
Tabla 11: Considera que el personal del Área de pediatría del Hospital Regional siempre está atento a sus necesidades	59
Tabla 12: Usted cómo describiría el resultado obtenido en relación a los servicios del área de pediatría del HRL.	60
Tabla 13: En qué medida está satisfecho con los servicios del médico que lo atendió?	61
Tabla 14: ¿En qué medida está satisfecho con la comodidad y confort de la sala de espera del área de pediatría del HRL.?	62
Tabla 15: Usted recomendaría a otras personas los servicios del personal del Área de pediatría del Hospital Regional.	63
Tabla 16: Generalmente ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la atención brindada por el personal del Área de pediatría del Hospital Regional?	64
Tabla 17: Usted cuán satisfecho está con los resultados obtenidos en relación a los servicios del personal del Área de pediatría del Hospital Regional.	65

Tabla 18: Plan de Acción y Respuestas	79
Tabla 19: Propuestas	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Usted considera que las instalaciones del Hospital Regional Lambayeque son las adecuadas	51
Figura 2: Usted considera que el Hospital Regional Lambayeque cuenta con equipos de última tecnología	52
Figura 3: Usted considera que el personal del Área de pediatría del Hospital Lambayeque tiene una apariencia limpia y agradable.	53
Figura 4: El personal del Área de pediatría del Hospital, cuando se compromete hacer algo por usted lo realiza con eficiencia.	54
Figura 5: El personal del Área de pediatría del Hospital Regional siempre está dispuesto a atenderle y ayudarlo.	55
Figura 6: Considera que cuando necesito ayuda el personal del Área de pediatría del Hospital Regional, le ayudaría a resolverlo rápidamente.	56
Figura 7: Cuando usted necesito información, el personal le proporcionó la información requerida.	57
Figura 8: Confía en la integridad de las personas que trabajan Área de pediatría del Hospital Regional.	58
Figura 9: Considera que el personal del Área de pediatría del Hospital Regional siempre está atento a sus necesidades	59
Figura 10: Usted cómo describiría el resultado obtenido en relación a los servicios del área de pediatría del HRL.	60
Figura 11 En qué medida está satisfecho con los servicios del médico que lo atendió?	61
Figura 12: ¿En qué medida está satisfecho con la comodidad y confort de la sala de espera del área de pediatría del HRL.?	62
Figura13: Usted recomendaría a otras personas los servicios del personal del Área de pediatría del Hospital Regional.	63
Figura 14: Generalmente ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la atención brindada por el personal del Área de pediatría del Hospital Regional?	64
Figura 15: Usted cuán satisfecho está con los resultados obtenidos en relación a los servicios del personal del Área de pediatría del Hospital	65

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la Relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario de Consulta Externa de la Especialidad de Pediatría en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo. En la presente investigación se ha desarrollado un estudio de tipo descriptiva – correlacional con un diseño no experimental, donde se ha considerado como muestra a 230 usuarios de la especialidad de pediatría del Hospital Regional Lambayeque.

En los resultados se determinó que en lo referente al nivel de calidad de servicio que brinda el Hospital Regional Lambayeque, este tiene bajo sus cimientos la filosofía de brindar un servicio de calidad de manera permanente, puesto que esto les permite diferenciarse no sólo por los equipos de última tecnología que cuenta, si no por el buen servicio que se ofrezca a los usuarios. Además se tuvo que en lo referente a la satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidad de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque, este no satisface a los usuarios ya que ellos lo califican como malo, debido a la gran afluencia de pacientes que acuden a este Hospital, por lo que tanto la aglomeración que es uno de los factores y la falta de preparación de los empleados que atienden, convierte en un servicio de mala calidad.

Se llegó a la conclusión que los factores de calidad de servicio que influye en la satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidad de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque, es la falta de compromiso del personal, integridad, relativamente el problema radica en la atención al usuario, una de las acciones es adaptar correctamente una buena atención de tal manera de complacer a los usuarios.

Palabras clave: Nivel de calidad, calidad de servicio, satisfacción al usuario.

ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between Quality of Service and Customer Satisfaction of External Consultation of the specialty of pediatrics at the Lambayeque Regional Hospital, Chiclayo. In the present research a descriptive - correlational study with a non - experimental design has been developed, where 230 patients of the pediatric specialty of the Regional Lambayeque hospital have been considered as a sample.

In the results it was determined that in terms of the level of quality of service provided by the Lambayeque Regional Hospital, this has the foundation of the philosophy of providing a quality service on a permanent basis, since this allows them to differentiate themselves not only by the teams Of the latest technology that counts, if not for the good service that is offered to the users. In addition, it was noted that in terms of the satisfaction of the user of external consultation of the specialty of pediatrics at the Regional Hospital Lambayeque, this does not satisfy the users since they qualify as bad, due to the large influx of patients who come to This hospital, so that both the agglomeration which is one of the factors and the lack of preparation of the employees who serve, turns into a poor quality service.

It was concluded that the factors of quality of service that influences the user satisfaction of external consultation of the specialty of pediatrics at the Regional Hospital Lambayeque, is the lack of commitment of staff, integrity, relatively the problem lies in the attention To the user, one of the actions is to properly adapt a good care in such a way to please the users.

Key words: Quality level, quality of service, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La temática sobre la calidad de servicio se ha desarrollado de acuerdo a la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1992) donde indican que la calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. La describe como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.

En cuanto a la satisfacción se ha desarrollado según Kotler (2009), define la satisfacción del cliente como, el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

En este caso el Hospital Regional Lambayeque en consulta externa de la especialidad de Pediatría, se observa una baja calidad de servicio en la atención al usuario, debido a la falta de interés y la desmotivación de los colaboradores por brindar un mejor trato a los usuarios. Frente a esta situación apreciada y las constantes quejas de los usuarios por la demora al momento de ser atendido, es que se realiza este estudio de investigación.

En la investigación se planteó saber ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidad de pediatría del Hospital Regional de Lambayeque-2016?

La metodología de la investigación se ha desarrollado de acuerdo a un estudio de tipo descriptiva correlacional con un diseño no experimental, donde se ha considerado como muestra de 230 usuarios de consulta externa de la especialidad de pediatría del Hospital Regional Lambayeque, a quienes se les aplicó una encuesta utilizando como instrumento al cuestionario tipo escala de Likert. Hi: La calidad de servicio tiene relación con la satisfacción de los usuarios de consulta externa de la especialidad de pediatría del Hospital Regional Lambayeque. Ho: La calidad de servicio no tiene relación con la satisfacción de los usuarios de consulta externa de la especialidad de pediatría del Hospital Regional Lambayeque.

En cuanto al contenido de la presente investigación se divide en seis capítulos los cuales se detallan a continuación:

El Capítulo I abarca en Problema de Investigación, donde está la situación problemática, además está la formulación del problema, delimitación de la investigación, justificación e importancia de la investigación, limitaciones de la investigación, y los objetivos.

El Capítulo II comprende todo lo que es Marco Teórico, en el cual se da a conocer los antecedentes de estudios, el estado del arte, las bases teóricas científicas y la definición de la terminología.

El Capítulo III contiene el Marco Metodológico, es decir la metodología a ser utilizada seguido por el tipo y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis, variables, Operacionalización, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, los principios éticos y criterios de rigor científico.

El Capítulo IV contiene el Análisis e Interpretación de los Resultados, donde se observa los resultados estadísticos en tablas y gráficos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos, además está la discusión de resultados.

El Capítulo V contiene la propuesta de la investigación.

El Capítulo VI contiene las conclusiones de la investigación y las recomendaciones.

Y por último se presentan las referencias bibliográficas utilizadas para la investigación y los anexos.

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática

Uno de los puntos principales de las empresas es la calidad en el servicio al cliente, es en este punto donde se demuestra la capacidad que tiene la empresa, ya que es la primera imagen que se da a los clientes o usuarios de manera que va ayudar a mantener la preferencia y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza.

Uno de los servicios fundamentales de los seres humano es la “salud”, es por ello que se debe contar con un excelente servicio de calidad, y mucho más si el servicio va dirigido a niños, que son la base de toda sociedad, ya que cuando se acude a una institución de salud, se espera que los procedimientos sean de la más alta calidad, con una atención oportuna.

En Venezuela Silva (2013) plasmó un estudio sobre la calidad de los servicios entregados en los centros de salud, en el cual se busca el perpetuar en la mente y mantenerse presente para que los usuarios deseen volver y dar una relación de pertenencia del lugar a las personas, generando entre ellas, la necesidad de regresar o defender el lugar seleccionado.

En este caso, en el Hospital Regional Lambayeque se debe brindar un servicio de calidad de manera que se vea reflejada en una atención sofisticada en el servicio de pediatría y los usuarios se sientan identificados con el Hospital.

En Venezuela, Valdivia (2013), señala que ahora se encuentran en un mercado competitivo dónde es un poco complicado dar respuesta a las preguntas de los clientes, y mucho más en los hospitales donde los clientes son los usuarios y para que este se sienta satisfecho se debe dar lo que él está solicitando, es necesario por lo tanto contar con niveles de conocimientos altos y es en lo que trabajan en este país ya que para ellos es básico que su población cuente con uno de los principales servicios que es la salud, cuentan con médicos altamente capacitados en todas las ramas de la medicina que son reconocidos a nivel mundial.

De igual manera que los centros médicos de otros países, en el Hospital Regional Lambayeque se debe implantar la preocupación por mejorar la atención a los usuarios, particularmente en el servicio de pediatría, pero para ello se debe tener en cuenta que es

necesario contar con personal preparado y capacitado, ya que los usuarios de este servicio les invade la desesperación ya que está en riesgo la salud de sus hijos.

Menciona Azalde (2013) que las quejas más frecuente en los centros de salud en Arequipa, es el descuido que se tiene en cuanto a la eficacia de los servicios que se les brinda, ya que se sienten fuertemente afectados en situaciones diversas, desde el momento en que sacan una cita y la forma como se dirige el personal administrativo que lo atiende no lo orienta apropiadamente, muchas veces el paciente debe esperar, debido a que la persona que le está atendiendo, está ocupada recibiendo llamadas personales o realizando actividades que no competen a su trabajo.

Si bien es cierto, en el Hospital Regional Lambayeque, se presentan las mismas quejas, el usuario se siente vulnerado y es por eso que muchas veces prefieren acudir a clínicas, ajustándose a sus recursos, ya que lo que ellos requieren es una buena atención y que sea rápida, la salud de sus seres queridos es lo que importa. Se debe gestionar capacitaciones para las personas que están en atención al usuario, o separar de sus puestos y contratar a personas idóneas.

Según Martínez (2013) en Trujillo, se hizo un estudio a los pacientes de diferentes hospitales el cual arrojó como resultado que la principal preocupación al momento de acudir a un hospital es la rápida atención y diagnóstico que pueda tener su enfermedad, si esto se hace de manera adecuada ellos se sienten gratamente satisfechos, ya que dan respuesta a sus padecimientos y de eso depende su desempeño en la vida cotidiana y si no encuentran respuesta estos crearán una apertura a un sentimiento de inseguridad, vulnerabilidad.

En este sentido en el Hospital Regional Lambayeque, se presenta la misma situación, los usuarios de pediatría no se sienten satisfechos con el servicio recibido, ven la atención poco favorable y se sienten vulnerados al minimizar su solicitud.

Albarrán (2014) manifiesta que se ha desarrollado una impresionante demanda de los pacientes, debido a que este cuenta con muchas especialidades médicas y estos solicitan una atención sofisticada y permanente, acuden innumerables pacientes creando un caos y es allí donde comienza la insatisfacción del servicio, ya que no se encuentran preparados para tener tanta afluencia de pacientes.

En este caso, es necesario que en el Hospital Regional Lambayeque se implante una buena gestión de atención de pacientes y se refleje en la calidad de servicio que se ofrece al usuario con una atención sofisticada y eficiente.

El Hospital Regional Lambayeque cuenta con equipos de alta tecnología en el diagnóstico de enfermedades de todo tipo y es considerado un Hospital de nivel III-1, el cual se proyecta como de alta especialización y complejidad patológica; es por ello que se debe brindar una atención de calidad desde que el usuario ingresa al centro médico, pues es un centro que representa la medicina moderna.

En el Hospital Regional de Lambayeque en consulta externa de la especialidad de Pediatría, se observa una baja calidad de servicio en la atención al usuario, debido a la falta de interés y la desmotivación de los colaboradores por brindar un mejor trato a los usuarios. Frente a esta situación apreciada y las constantes quejas de los usuarios por la demora al momento de ser atendido, es que se realiza este estudio de investigación, considerando la dimensión técnico-científica de la calidad, esta información será adquirida a través de encuestas confiables y validas, las cuales permitirán evaluar aspectos de la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de Pediatría, pudiendo así identificar quejas de los usuarios descontentos.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidad de pediatría del Hospital Regional de Lambayeque-2016?

1.3. Delimitación de la Investigación

El estudio se realizó en el departamento de Lambayeque, distrito de Chiclayo, en el Hospital Regional Lambayeque. El Hospital se encuentra ubicado en Vía de Evitamiento Norte con Avenida el Progreso.

El periodo de investigación ha sido el 2015-2016, teniendo una duración de 09 meses desde agosto a abril.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

Justificación teórica

Se justifica desde el punto de vista teórico la investigación ya que contribuyó al conocimiento de las variables de calidad de servicio y como esta se relaciona con la satisfacción de los usuarios de consulta externa de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque, 2016, por lo que se tiene referencia los conceptos dentro de los cuales se desarrolla la investigación.

Justificación metodológica

Tiene justificación metodológica puesto que la investigación se analizó el escenario interno y externo del Hospital regional Lambayeque con el fin de conocer el comportamiento de cada variable de tal forma que generó un referente para otras investigaciones respecto a centros de salud que tienen casos similares a los temas desarrollados en esta investigación.

Justificación social

Tiene justificación social ya que se obtuvo información que permite descifrar cuales son las necesidades de los trabajadores y cuáles son las exigencias de los usuarios que exigen recibir una atención de calidad de servicio.

Y es importante porque logró darnos información que permite mejorar planteando de esta manera estrategias que favorecerán a los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque, por lo tanto, se mejoró la calidad de servicio y por ende mejoro la satisfacción de los usuarios de pediatría.

1.5. Limitaciones de la Investigación

No se tuvo ninguna limitación, debido a que se tiene acceso al servicio en estudio, por lo que la investigación se desarrolló por los puntos establecidos en el esquema emitido por el área de investigación de la Universidad Señor de Sipán.

1.6. Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Determinar la Relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario de Consulta Externa de la Especialidad de Pediatría en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.

Objetivos específicos

1. Determinar el nivel de calidad de servicio en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.
2. Determinar la satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidad de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque.
3. Determinar los factores de calidad de servicio que influye en la satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidad de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque.
4. Proponer estrategias de calidad de servicio para la consulta externa de Pediatría en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudios

Internacionales

En España López (2014) hizo un estudio sobre la calidad de servicio que brinda el área de alimentos y bebidas del Hotel Venecia, donde su objetivo fue evaluar cuál era la eficacia de ese departamento, desarrollando de esta manera un modelo SERVQUAL el cual permitió medir la satisfacción de los clientes respecto a la atención que se le dio. La problemática detalla que el hotel no presta la atención adecuada a sus clientes, ya que esto va más allá del servicio sino también de las instalaciones estas no son las correspondientes a un hotel de 5 estrellas.

Los resultados mostraron que para los clientes es indispensable la calidad ya que es de esta manera como ellos califican bien sea un producto o un servicio, por lo que ahora la gran mayoría de empresas fijan sus objetivos a la creación de calidad en cuanto a lo que ofrecen. Se concluye que el Hotel Venecia tiene por fin de brindar poco a poco calidad con el objetivo de ser representante de la calidad en su rubro.

En este sentido, en el Hospital Regional, específicamente el servicio de Pediatría debe evaluar la calidad del servicio que se presta a los usuarios ya que ellos forman juicios de apreciación, que no muy a menudo se encuentran con un servicio de calidad y eficacia.

En España Jandra (2014) realizó un estudio la medición de satisfacción en una Empresa de Innovación, donde tuvo como objetivo identificar y medir la satisfacción de sus clientes, para luego ver la forma de lograr la satisfacción plena de sus clientes. La problemática describe que una herramienta imprescindible en la medición de la satisfacción son los cuestionarios los cuales permiten medir y ver el nivel actual de satisfacción de los clientes, además refleja el impacto en la empresa y los daños en los que han repercutido

Los resultados mostraron que un punto muy importante en la satisfacción del cliente es generar un motor de motivación para los colaboradores mejorando la productividad de la empresa alcanzando de manera más eficaz los objetivos trazados. Se concluye que el nivel de satisfacción de los clientes requiere de mejoras ya que los resultados muestran una brecha del 50% de desacuerdo respecto a la eficiencia del servicio

que se presta a los usuarios, situación que es necesario considerar para mejorar la calidad del servicio actual.

En este sentido, en el servicio de pediatría del Hospital Regional Lambayeque se debe aplicar una pequeña encuesta de tal manera que se pueda medir la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad del servicio recibido.

En Chile Guerra (2014) realizó un estudio donde mostró cuál era la satisfacción tanto de los usuarios internos y externos de CESFAN sector salud donde tuvo que evaluar cómo realizaban la atención en el CESFAN que es el centro de salud familiar. La problemática describe cómo es que está constituido el sistema de salud, por lo que se distribuye por niveles, pero los APS son los que dan mayor cantidad de prestaciones de salud, ya que esta puede llegar a toda la población y en especial aquellos que no cuentan con recursos necesarios.

Los resultados mostraron que el acceso a los establecimientos de salud forma una parte fundamental ya que de esta manera los usuarios van a poder acceder rápidamente a cualquiera de ellos, en este estudio los encuestados mostraron que el 15,3 % de los encuestados considera que el acceso a los centros es difícil o muy difícil y que la atención es demasiado precaria, que las personas que están en atención no se abastecen, por lo que hay gran afluencia de usuarios.

Se concluye que se percibe, que no se cuenta con personal ni con instalaciones adecuadas para la atención de los usuarios, que lo que se debe implementar es un sistema que agilice sacar las consultas y ya no se formen enormes colas para poder acceder a una cita.

En este sentido, en el servicio de pediatría del Hospital Regional Lambayeque, debe prestar mayor atención a la satisfacción del usuario, si bien es cierto se trata de un Hospital del estado, pero eso no quiere decir que se pueda tratar de mala manera a los usuarios.

Nacionales

En Arequipa, Torres & Romero (2013) realizaron un estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica SANA, donde tuvo como objeto analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica SANA,

Los resultados mostraron que la atención brindada a los usuarios no es el adecuado, se identificó los factores negativos que inciden en el descubrimiento diario, de estos y se manifiestan en la falta de comunicación en todos los niveles (médicos, Enfermeras, Usuarios y personal administrativo) y un desorden en la designación de los turnos de atención. Concluye que la capacitación al personal de salud es un requisito para que se mejore la calidad, la calidez del sistema de salud, sobre todo en lo que corresponde a la atención.

En este sentido, en el servicio de pediatría del Hospital Regional Lambayeque, en vista que el personal que brinda atención al usuario no cuenta con las capacidades y aptitudes necesarias para brindar un servicio de calidad, se debe capacitar a este personal, para poder lograr la satisfacción de los usuarios.

En Arequipa, Collazos (2013) se realizó un estudio donde se involucra el clima organizacional y la satisfacción del cliente de una empresa de telefonía, se estudió a 200 empleados junto con los clientes que ellos manejaban. La problemática describe es muy importante realizar de manera frecuente una autoevaluación, ya que permite ver el estado en que se encuentra la empresa y poder corregir errores a tiempo de manera que se formen estrategias para lograr así la mejora continua en la prestación de servicios.

Los resultados mostraron que hay una relación estrecha entre clima y satisfacción, ya que la primera depende de la segunda. Concluye que de manera clara existe una estrecha relación entre las variables clima organizacional y satisfacción del cliente ya que si se mejora el manejo interno esto se verá reflejado en mayores consumidores satisfechos porque percibirán un mayor valor por parte del servicio recibido.

En este sentido, en el servicio de pediatría del Hospital Regional Lambayeque, en primer lugar se debe analizar cómo es la dinámica del clima organizacional y que factores están influyendo para que no se brinde un servicio de calidad y que hace que los usuarios se muestren fastidiados e insatisfechos.

En Lima Vélez (2014) realizó un estudio sobre la medida y control de la satisfacción de los clientes de una tienda distribuidora de productos de primera necesidad, por lo que se procedió a realizarles un conjunto de preguntas para después analizarlas. La problemática describe al clima como un ente que interviene en la organización y la forma como se comportan los trabajadores.

Los resultados mostraron que para que una empresa se pueda mantener en el mercado es necesario brindar productos y servicios con la misma calidad de manera que se pueda mantener satisfecho a los clientes y estos sigan prefiriéndolos.

En este sentido, en el servicio de pediatría del Hospital Regional Lambayeque, puede brindar calidad en el servicio, aunque por la afluencia de pacientes muchas veces no se pueda atender a todos por igual, pero se debe entregar a los encargados de la recepción de esta área un manual de funciones, en el cual detalla cuales son las actividades que debe realizar y las sanciones por no cumplirlas.

Locales

En Chiclayo, Pacheco (2013) realizó un estudio sobre cómo se relaciona la calidad del servicio y lo que se vende mediante diferentes medios de comunicación. La problemática describe como un otorgar un servicio de calidad proporciona grandes ganancias para la empresa, por lo que no es mala idea ni de especialistas ni expertos en invertir en estrategias que permitan mejorar como empresa.

Los resultados mostraron que la calidad de servicio de esta empresa presenta imperfecciones, pero se pueden apoyar en el amplio material de estrategias que se adaptan al giro del negocio y las propias necesidades de la empresa, que de la mano de una excelente gestión se puede lograr ser más competitivos y permanecer en el mercado. Concluye que se identificó las deficiencias en este rubro y se obtuvo resultados que permitieron determinar las brechas existentes en la calidad de servicio que se observaba a diario.

En este sentido, en el servicio de pediatría del Hospital Regional Lambayeque, se debe incorporar talleres sobre inteligencia emocional, el cual va ayudar poder lidiar con los diferentes caracteres de los usuarios, que muchas veces llegan desesperados y pierden el control, y las personas que recepcionan no pueden manejar dichas situaciones.

En Chiclayo Olano (2013) realizó un estudio sobre una propuesta de reingeniería para la satisfacción del cliente en el hotel Palmira S.A.C, donde tuvo como objeto realizar una propuesta de reingeniería para la satisfacción del cliente en el Hotel Palmira S.A.C. La problemática describe que la calidad en el servicio es muy importante ya que los clientes de ahora esperan lo mejor a cambio de dinero por el que pagan, se resalta que las empresas ofertan una gran serie de productos que están a la dispensa de los consumidores.

Los resultados obtenidos en la presente investigación revelan que no existen mejoras en recursos tecnológicos (wifi, software para el registro de clientes, etc.) del hotel, también que, desde la perspectiva del cliente, para mejorar la infraestructura la mayor parte considera que la inversión no es ni alto ni bajo. Además, Respecto a la atención recibida durante el hospedaje del cliente se ha obtenido que el 54.2% de los encuestados considera que el servicio fue como era de esperar, es decir que no perciben los aspectos diferenciales del servicio. Sobre los servicios complementarios del Hotel Palmira S.A.C. se observan que no están satisfechos con los servicios de restaurante e internet con un alto porcentaje. También se resalta los servicios que consideran como buenos tal como el servicio de gimnasio, el servicio de lavandería y en menor porcentaje, pero también significativo está el servicio de estacionamiento. Respecto a la experiencia de los clientes, como huésped en otros hoteles, respecto al Hotel Palmira, se ha obtenido que el 47% de los encuestados opina que ha sido mejor que el Hotel Palmira, el 33% opina que ha sido mucho mejor que el Hotel Palmira y, el 20% opina que ha sido igual que el Hotel Palmira. Se concluye que el Hotel Palmira no cuenta con un diseño de reingeniería para mejorar la satisfacción del cliente, debido a que no existe una persona formada académicamente para realizar un trabajo técnico y profesional con el fin último de la organización, satisfacción del cliente interno y externo.

En este sentido, en el servicio de pediatría del Hospital Regional Lambayeque, su principal política debe estar ligada a la satisfacción del usuario, para no llegar a extremos como la realización de una reingeniería que lleva muchas veces al despido del personal que no está aportando a la calidad del servicio, se promueve que se forme a estas personas.

En Chiclayo Fernández (2013) realizó un estudio sobre el clima laboral y satisfacción laboral del personal de la empresa grifo “san juan” SAC-Pomalca, teniendo como objeto determinar la relación del clima laboral en la satisfacción laboral del personal de la empresa Grifo San Juan de la ciudad de Pomalca. La problemática nos permite ver como una organización bien dirigida con una base llena de respeto tanto en la parte interna que son los empleados y externa como los externos que son los clientes, se deben de monitorear constantemente para ver el progreso y dificultades que se puedan presentar dentro de la empresa.

Los resultados muestran que el clima organizacional de la empresa Grifo San Juan es bueno, sin embargo hay aspectos que afectan el clima y deben ser solucionados tales como: la falta de oportunidad para los trabajadores de tomar decisiones en sus responsabilidades, la falta de reconocimiento de los logros obtenidos en el trabajo, la poca colaboración entre compañeros, y la falta de capacitación para el trabajador. Se concluye que el clima laboral definitivamente influye en la satisfacción laboral.

2.2. Estado del arte

Silval y Magaña (2013) en su estudio sobre Gestión de certificación de calidad en el sector industrial de manufactura, en la región transfronteriza CD, mencionan que las organizaciones se preocupan mucho por la competitividad, por lo que una manera de responder a ello es mediante los productos que estos ofrecen y que vaya más allá de lo que los consumidores esperaban recibir, los apotres se están basando en el ISO -9000 Y TS-16949 que son utilizadas en la Industria automotriz en este caso, se realizó una exhausta revisión de cada uno de los factores que componen la empresa, teniendo como resultado que no todas las áreas están tomando en cuenta las normas del ISO, y que se quiera o no se tienen que aplicar de todas maneras, para qué es la pregunta es muy sencillo, todas las partes se articulan para un fin y en este caso es para poder otorgar a los clientes productos y servicios de alta calidad, permitiendo la rentabilidad de la empresa y la mejora en sueldos para los trabajadores el bienestar es para todos, siempre en cuando se llegue a un objetivo en común y sea compartido en toda la organización.

2.3. Base teórica científicas

2.3.1. Calidad

Crosby (1979) define la calidad como la “conformidad con los requerimientos o especificaciones establecidos por el cliente” y, por tanto, “la no conformidad detectada es la ausencia de calidad”. Se resume a la calidad como un producto que satisface a los clientes en todos los aspectos, por lo que un factor importante es primero saber qué es lo que el cliente está buscando y de acuerdo a ello las empresas pueden empezar a idear aquellos productos que van a ir más allá de lo que estos esperan, además de ellos con el producto que le ofrezcamos se pueden crear nuevas expectativas, pero teniendo como base aquel producto que ya se ha diseñado para ellos, por lo que esto nos va permitir ir mejorando poco a poco.

Juran (1982), desarrolla el concepto de calidad 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 debe orientar a las necesidades del consumidor, presente y futuro”.

Según Kotler (2009) las empresas deben de cobijar a la calidad como su aliado y que depende de ello para que puedan permanecer en el mercado, además el implementar una gestión de calidad no sólo permite mantenerse en el mercado sino que también es un punto de ajuste que a la larga sus reflejos se hacen ver en la rentabilidad que van a tener.

Altamirano y Peña (2013) manifiestan que no basta con dar a los clientes lo que ellos esperan si no otorgarles una adicional, ósea algo más, con el fin de mantenerlos más que satisfechos de esta manera se estará asegurando las ventas en el futuro, y es muy importante que los objetivos sean dados a conocer a toda la empresa para poder involucrarlos y estos se sientan parte del éxito de la empresa.

2.3.1.1. Nacimiento y Desarrollo Histórico de la Calidad.

Las actividades humanas a lo largo de la historia ha ido mejorando día a día, con las ansias de perfeccionarse y superarse, he ahí la importancia de la calidad,

hay una parte muy importante desde la creación de la humanidad, dónde se señala que Dios al final de cada día veía que era bueno (Burga, 2012 p. 4).

Por los años 2.150 antes de cristo, se menciona a como nuestros antepasados les importaba tanto la calidad que eso lo reflejaban en la construcción de sus casas ya que “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”. (Burga, 2012 p. 6)

La calidad también se hace presente en Egipto ya que la perpendicularidad de los bloques de piedra eran medidos con una cuerda y esto era supervisado por un cantero (se ha descubierto que los aztecas de América Central procedían de forma similar). (Burga, 2007 p. 6).

Las 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.

Pero los más extremistas en cuanto a la calidad ya que a las personan que repetidas veces realizaban mal su trabajo se procedía a cortarle la mano, en señal de que las cosas se deben realizar bien y quedaba como lección para las demás personas, y mucho más para los artesanos.

2.3.1.2. Calidad de Servicio

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1999) mencionan que para los clientes la calidad es la relación entre lo que el cliente quiere y lo que la empresa le otorga, ya que lo que el cliente espera es recibir tal cual por lo que está pagando.

Gastelo (2012) indica que la calidad de servicio significa la satisfacción del cliente, en cuanto a cuantas veces el mismo cliente vuelve a comprar, y como ya es conocido que un cliente satisfecho hará multiplicar la rentabilidad de toda empresa.

2.3.1.3. Importancia de la Calidad en el Servicio

Jiménez (2012), menciona que a nivel de todo el mundo hoy en día atender el tema de servicio al cliente es una práctica que se ha vuelto inevitable, permanente y necesaria. En todo el mundo, numerosas organizaciones se están dando cuenta que su éxito depende del grado de satisfacción que puedan brindar a sus clientes, este se convierte en un diferenciador en el mercado el cual es indispensable para sobrevivir en los mercados actuales.

En este sentido el principal pilar de las empresas son los clientes y para mantenerlos dentro de sus carteras estos deben estar satisfechos, para ello se deben de dar tanto productos y servicios de calidad.

2.3.1.4. Dimensiones de la Calidad de Servicio

En cuanto a las dimensiones Parasuraman, Zeithaml y Berry (1999) nos presentan diferentes formas de cómo medir la calidad, se tiene de un lado la valoración de la prestación del servicio, en sí de la interacción y de otro lado la parte tangible de la prestación, a continuación se va explicar de una manera más detallada:

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación.

Fiabilidad: Otorgar el bien o servicio solicitado por el cliente. Atraves de esto se mide la habilidad para desarrollar el servicio prometido. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio

Capacidad de respuesta: Como el trabajador responde ante las necesidades de los clientes.

Seguridad: Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.

Empatía: Es la atención personalizada que se le da al cliente, comodidad que le entregas y confianza para que él pueda expresarte abiertamente lo que desea

Con una herramienta bien aplicada como es el cuestionario se podrá acceder a información que se requiere del cliente tanto si percepciones como sus expectativas, es por ello que se puntualiza que la calidad mide las intenciones de comportamiento para evaluar el impacto de la calidad del servicio.

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.

Tanto para medir y para definir a la calidad es un tanto complejo ya que esto depende mucho de la percepción de cada cliente, por lo que darle una base sólida dónde se pueda dar fe que lo que se ofrece es de calidad.

2.3.1.5. Familia de Normas ISO

Castillo (2012) menciona que la familia de normas ISO 9000 apareció por primera vez en 1987, encierran una serie de mecanismos dónde se deben encapsular todos los elementos de la calidad, estas normas no son muy específicas ya que se deben aplicar en diferentes industrias y negocios, y es relativo para todo ello.

Pasada la segunda guerra mundial fue donde cobro gran importancia y empezaron aplicarlas las empresas más importantes, pero como era evidente este concepto no era relativo para todos, cada quién lo tomaba según lo que estaban persiguiendo, en si sus objetivos , pero lo que se quería era estandarizar el concepto de calidad, debido a ello surgió la idea de crear un organismo especializado en normatividad llamado ISO término científico que se refiere a igual, sus siglas se definen como “Internacional Organización para Estandarización, Organización Internacional para la estandarización, creada con esa palabra en Londres en 1946, con integrantes de los organismos de normas nacionales de diversos países, que desarrollaron una serie de normas de calidad escritas con conceptos y principios mundialmente aceptados, tomando como base una norma estándar británica (BS) que fue diseñada para el comercio”.

De esta manera nacen las normas serie ISO 9000, con el principal motivo de homogeneizar lenguajes y bases técnicas a nivel mundial. De acuerdo con Guajardo

(1996), ISO 9000 establece disciplina en la organización, con el fin de que este documento lo que hace y haga lo que documente.

Procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Summers (2006) menciona que para ser el mejor, conlleva un sacrificio muy alto, ya que se deben de tener a todos los empleados involucrados con el objetivo, de manera que ellos puedan realizar los procesos de calidad sintiendo parte fundamental de cada reconocimiento que logre la empresa.

La efectividad de un proceso de calidad se refiere a la forma acertada en que este cumple los requerimientos de sus clientes finales.

Existen algunos puntos para evaluar un proceso, a continuación se nombran los siguientes:

Familiarizarse con todo el departamento

Monitorear y corregir las formas de realizar cada proceso.

Realizar un análisis y de acuerdo a ello determinar la correcta forma de realizar cada proceso.

2.3.1.6. Importancia del Sistema de Gestión de Calidad

Para Summers (2006) hablar de calidad es responder en todos los aspectos tanto en la atención como en el producto que se está adquiriendo y por lo que se menciona que es dar respuesta ante las necesidades de los clientes.

De acuerdo con Summers (2006) la importancia de la calidad se traduce a los beneficios que se obtienen a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos.

Reducción de costos.

Los costos tienden a disminuir ya que como todas las áreas se han consolidado y han compartido el objetivo de la empresa, esto ha de permitir que el

porcentaje de error disminuya e incluso les va a poder dar la opción de idear nuevas formas y agregar un valor a lo que hacen, perfeccionando cada vez más el producto.

Disminución en los precios.

Al reducir los costos lo más probable es que reduzca el precio de los productos, pero lo habitual es seguir ofreciéndolo al mismo precio, pero con un valor agregado que compensa lo que el cliente paga.

Presencia en el mercado.

Contando con un precio bueno, un producto con valor agregado y con el servicio de calidad, permite que la empresa se sitúe en la mente del consumidor como referente de calidad absoluta y que definitivamente será recomendada.

Permanencia en el mercado.

Mientras se siga brindando productos y un servicio de calidad la empresa va permanecer en el mercado por un prolongado tiempo.

Generación de empleos.

Al mejorar la calidad, con un precio adecuado, y con un posicionamiento en el mercado, se otorgan más empleos, que a su vez demuestra un crecimiento en la organización y cumple íntegramente con uno de los objetivos de la empresa.

2.3.2. Satisfacción

Para los clientes la satisfacción va mucho más allá de recibir el producto que han decidió adquirir, lo que ellos esperan es ser sorprendidos por la empresa que les den algo más de lo que están solicitando, es ahí donde se deben de enfocar las empresas, identificar qué es lo que le causa satisfacción a los clientes

Kotler (2009), define la satisfacción del cliente como, un estado de ánimo al comparar la satisfacción generada por un producto con lo que realmente esperaba del producto.

2.3.2.1. Dimensiones de la Satisfacción al Cliente.

De acuerdo a Kotler (2009) menciona que la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

El Rendimiento Percibido: Es la percepción que el cliente tienen al adquirir un producto o servicio.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

Lo determina el cliente, más no la empresa.

Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.

Percepción del cliente, es relativo para cada uno.

Logra tener influencias en otros clientes

Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

Las Expectativas: Se basan en lo que el cliente espera recibir, mejor llamada "esperanzas". Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

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

Experiencias de compras anteriores.

Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.

Promesas que ofrecen los competidores.

Lo que se debe de cuidar siempre es en ofrecer mediante los medios de publicidad el producto tal cual es, ya que si se altera como en muchos casos lo hacen, se genera una idea o una expectativa del producto y cuando se llega a adquirir el cliente sufre una decepción que hace que nunca más vuelva a creer ni en la empresa ni en el producto.

Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: las expectativas de cliente no son logradas.

Satisfacción: Las expectativas del cliente son logradas.

Complacencia: Llegar a exceder las expectativas del cliente.

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

Castillo (2005) menciona que la satisfacción viene a ser la evaluación y escala que le ha dado el cliente al producto que adquirió, por lo que si no le satisface este lo tomara como un producto malo, por lo que la satisfacción de los clientes es la medida de la calidad en los servicios.

"Se refieren a satisfacción como la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Las emociones de los clientes también pueden afectar sus percepciones de satisfacción hacia los productos y servicios; dichas emociones pueden ser estables o existir previamente, como el estado de ánimo o la satisfacción en su vida".

Valerie (2002) indica que la satisfacción del cliente cuenta con dimensiones como: "La confiabilidad, siendo la capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa, En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que la institución cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios (entregar lo que se promete). Se puede definir como la capacidad de que un producto realice su funcionamiento de

la manera prevista. De otra forma, la confiabilidad se puede definir también como la probabilidad de que un producto realizara su función prevista sin incidentes por un periodo de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas”. “Validez, característica principal del servicio que brinda el producto de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del cliente, Es decir que la validez se ve como una evaluación más que una característica de cuan apropiadas y adecuadas son las interpretaciones y los usos que se hacen de los resultados del cuestionario.”.

Se dice que lealtad y satisfacción tienen el mismo significado, pero discrepamos de esa aseveración, ya que primero el cliente tienen que ser satisfecho por la empresa para luego ser leal a la misma, no se empieza por ser leal y luego satisfecho, lo que podemos decir es que es una secuencia más no es lo mismo.

El poder de decisión siempre la va tener el cliente, es por ello que se be trabajar arduamente es satisfacerlo y plasmar estrategias que le permitan tener los siguientes resultados:

Que los clientes compren repetidas veces el mismo producto

Preferencia para optar por comprar otros productos en la misma empresa, ya que tienen referencia del primer producto que adquirió que fue de calidad.

Es la mejor forma de realizar publicidad ya que es efectiva es la propaganda de boca en boca, ya que es el mismo cliente el que recomienda a otros que los productos de la empresa “x” son los mejores. Existen estudios que ubican a los clientes satisfechos comunican sus experiencias a tres personas, mientras que los insatisfechos se lo cuentan a once por término medio.

Permite reducir costos en cuanto a publicidad o medios para captar nuevos clientes.

Son capaces de tolerar una subida de los precios, ya que conocen bien el producto y prefieren pagar un poco más a tener que ir a probar con otra empresa, que no les asegura que el producto sea bueno.

2.3.2.2. Importancia de la Satisfacción del Cliente.

Idelfonso (2005) menciona que la importancia de la satisfacción del cliente en el mundo empresarial radica en que para toda empresa u organización los clientes representan un activo ya que si está satisfecho con lo que se le otorgó el será fiel a la empresa y volverá las veces que quiera adquirir y satisfacer su necesidad a comprar en la empresa, y si no fue satisfecho este se encargara de decirle a cuanta persona se le ponga en frente que los productos de aquella empresa son de mala calidad y correrá la voz, por lo que muchas empresas han llegado a declararse en quiebra por este motivo, por la percepción que tienen los clientes en cuanto a la calidad que se brinda.

Existen varias formas de influir en la satisfacción y son las siguientes:

Características básicas: Son aquellos productos que necesariamente cumplen con alguna función y que tienen que tener aquellas características para que funcionen bien.

Características atractivas: Productos que tienen partes que llaman atención a lo lejos que se vean, pero si no las tiene igual el producto sigue funcionando, no depende de ello para que este cumpla su función.

Características lineales: Productos con características que le permiten dar un plus al cliente, por lo que él está dispuesto a pagar un buen precio a cambio de tenerlo, ya que le genera una mayor satisfacción a nivel global.

2.3.2.3. Dimensiones de la Satisfacción

Valerie (2002) describe las siguientes dimensiones de la satisfacción:

Servicio: Forma de como este ha sido atendido, bien sea para consultas, solicitudes de pruebas, capacitación brindada, las tarifas, entre otros.

Oportunidad/Tiempo de respuesta: Medida en la cual la empresa responde ante las solicitudes del cliente.

Funcionalidad del sistema: Como es que la empresa se encuentra preparada para responder ante la ola de la tecnología y por la que los clientes se identifican y lo utilizan como una fuente de contacto con la empresa.

Información: Grado en que los trabajadores dan respuesta rápida y precisa a los clientes.

El prestador del servicio: Nivel de comportamiento del trabajador, este tiene que tener confianza y seguridad de lo que está transmitiendo al cliente, muchas veces depende absolutamente de esto para que el cliente opte por comprar algún producto.

Se dan muchas veces una comparación con la percepción del desempeño de un producto o servicio con sus expectativas y deseos, ya que no solo depende de los atributos que el producto tenga si no de la información que el trabajador le ha dado

2.3.2.4. Teorías de la naturaleza de la Satisfacción del Cliente.

Para Idelfonso (2005) existen diferentes enfoques para medir el grado de satisfacción e insatisfacción, por lo que se han plasmado cinco teorías en referencia:

Teoría de la Equidad: Grado de satisfacción que engloba a el costo del producto, el tiempo de entrega y el esfuerzo por el servicio (Brooks 1995).

Teoría de la Atribución Causal: Para el cliente la satisfacción se mide en base a las percepciones del cliente cuando hace la compra y a factores externos como la dificultad de realizar la compra, otros sujetos o la suerte (Brooks 1995)

Teoría del Desempeño o Resultado: Mencionan en este caso que la satisfacción del cliente radica en como cualquier producto ha sido percibido por él, además se tiene que relacionar el precio que se está pagando con el resultado que se espera lograr; por lo que la satisfacción, por tanto, se equipara al valor, donde el valor es la calidad percibida en relación al precio pagado por el producto y/o servicio (Johnson, Anderson y Fornell 1995).

Teoría de las Expectativas: sugiere que los clientes conforman sus expectativas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra y si luego de ello se produce una disconformidad

positiva si el producto o servicio es mejor de lo esperado mientras que una disconformidad negativa se produce cuando el producto o servicio es peor de lo esperado. Una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba. La satisfacción del cliente se espera que aumente cuando las disconformidades positivas aumentan (Liljander y Strandvik 1995).

2.4. Definición de la terminología

Calidad: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten caracterizarla y valorarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. (Vargas y Aldana, 2007, pág. 11)

Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa o que compra habitualmente en un comercio. (Idelfonso, 2005, pág. 18)

Control: Dirección o dominio de una organización o sistema. (Ferrando, 2007, pág.1)

Equidad: Igualdad o justicia en el reparto de una cosa entre varios o en el trato de las personas. (Vargas y Aldana, 2007, pág.9)

Expectativas: Situación de la persona que espera conseguir algo, Posibilidad de conseguir algo beneficioso. (Idelfonso, 2005, pág 18).

Necesidad: Carencia, privación de algo muy necesario para vivir, como alimentos o dinero para conseguirlos. (Idelfonso, 2005, pág. 19)

Producto: Resultado o consecuencia de una determinada situación o circunstancia, Provecho o ganancia económica que se obtiene de una cosa. (Ferrando, 2007, pág. 3).

Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. (Idelfonso, 2005, pág. 19)

Servicio: Organización, con su personal y medios, que se encarga de realizar un trabajo que satisface determinadas necesidades de una comunidad. (Idelfonso, 2005, pág.19).

Planeación: Acción de elaborar un plan para el desarrollo de una actividad. (Vargas y Aldana, 2007, pág. 11).

Prestación: Conjunto de servicios que han de prestar obligatoriamente los vecinos de una localidad en trabajos de utilidad común. (Vargas y Aldana, 2007, pág. 10).

Producción: Proceso por medio del cual se crean los bienes y servicios económicos. Es la actividad principal de cualquier sistema económico que está organizado precisamente para producir, distribuir y consumir los bienes y servicios necesarios para la satisfacción de las necesidades humanas. (Ferrando, 2007, pág.5).

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

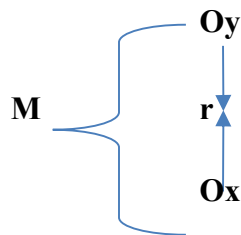
3.1.1 Tipo de Investigación

La investigación realizada fue de tipo descriptiva, ya que se analizó el problema, y se estableció nuevos criterios para poder responder a las causas del porque ocurren los fenómenos o hechos y las condiciones en las que este se estuvo dando para establecer la semejanza entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Ñaupas y Mejía (2013) explican que la investigación descriptiva se utiliza para establecer diferencias y/o semejanzas entre variables en función a una situación.

También es de tipo correlacional puesto que se determinó la relación de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la entidad en estudio. Nos es útil ya que permiten ver el comportamiento de una variable en relación a otras variables relacionadas. De acuerdo a Ñaupas y Mejía (2013) manifiestan que la investigación correlacional se utiliza cuando se quiere establecer el grado de correlación entre una variable dependiente (Y) y una variable independiente (X).

3.1.2. Diseño de Investigación

No experimental, porque se demostró la hipótesis a través de métodos estadísticos. El diseño de la investigación correlacional es el siguiente:



Donde:

M = Muestra de usuarios de consulta externa de la especialidad de pediatría del Hospital Regional Lambayeque

O_x = VI: Calidad de servicio

O_y = VD: Satisfacción

r = es el coeficiente de correlación entre O_x y O_y .

3.2. Población y Muestra

La población estuvo conformada por un promedio de 3735 usuarios de consulta externa de la especialidad de pediatría del Hospital Regional Lambayeque que se atienden al mes. Las características son las siguientes:

Sexo: Los usuarios que hacen uso de los servicios de Consulta externa-Pediatría, están agrupados en 1828 hombres y 1907 mujeres.

SEXO	
Sexo	Cantidad
F	1828
M	1907
Total general	3735

Edad: Los usuarios del Área de Consulta externa-Pediatría oscilan entre 0 años y 17 años de edad.

EDAD	
Sexo	Cantidad
< 1 año	978
01 a 04 años	1177
05 a 09 años	881
10 a 14 años	576
15 a 17 años	123
Total general	3735

EDAD – SEXO			
Edad	Sexo		Total general
	F	M	
< 1 año	451	527	978
01 a 04 años	563	614	1177
05 a 09 años	457	424	881
10 a 14 años	290	286	576
15 a 17 años	67	56	123
Total general	1828	1907	3735

Condición Económica: Se ha dividido a los usuarios según el tipo de seguro que tienen.

CONDICIÓN ECONÓMICA SEGÚN	
TIPO DE SEGURO	
Tipo. seguro	Total
PARTICULAR	3407
SIS	326
SANIDAD NAVAL	2
TOTAL	3735

La muestra utilizada fue la siguiente (población finita):

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

Donde:

N = Tamaño de la población. (3735)

Z_{μ}^2 = Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido. (94%)

p*q = Probabilidades de que un hecho ocurra. (50%)

E = Margen de error (6%)

n = Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{1,88^2 * 3735 * 0,50 * 0,50}{0,06^2 (3735 - 1) + 1,88^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = 230$$

3.3. Hipótesis

Hi: La calidad de servicio tiene relación con la satisfacción de los usuarios de consulta externa de la especialidad de pediatría del Hospital Regional Lambayeque.

Ho: La calidad de servicio no tiene relación con la satisfacción de los usuarios de consulta externa de la especialidad de pediatría del Hospital Regional Lambayeque.

3.4. Variables

Variable Independiente (VI): Calidad de Servicio

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1999) mencionan que para los clientes la calidad es la relación entre lo que el cliente quiere y lo que la empresa le otorga, ya que lo que el cliente espera es recibir tal cual por lo que está pagando.

Variable Dependiente (VD): Satisfacción

Kotler (2009), define la satisfacción del cliente como, un estado de ánimo al comparar la satisfacción generada por un producto con lo que realmente esperaba del producto.

Tabla : 1 Operacionalización variable independiente

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITENS	INDICES DE ESCALA	INSTRUMENTO
Calidad de Servicio	La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1999)	Elementos tangibles	Características de las instalaciones	1. Usted considera que las instalaciones del Hospital Regional Lambayeque son las adecuadas.	TA: Totalmente de acuerdo A: De acuerdo I: Ni de acuerdo ni en desacuerdo D: En desacuerdo TD: Totalmente en desacuerdo	Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de Pediatría del Hospital Regional Lambayeque
			Características de los equipos	2. Usted considera que el Hospital Regional Lambayeque cuenta con equipos de última tecnología.		
			Características del personal	3. Usted considera que el personal del servicio de pediatría del Hospital Lambayeque tienen una apariencia limpia y agradable.		
		Fiabilidad	Eficiencia en la prestación del servicio	4. El personal del servicio de pediatría del Hospital, cuando se compromete hacer algo por usted lo realiza con eficiencia.		
			Disposición de ayudar a los clientes	5. El personal del servicio de pediatría del Hospital Regional siempre está dispuesto a atenderle y ayudarlo.		
		Capacidad de respuesta	Capacidad de solución de problemas	6. Considera que cuando necesito ayuda el personal del servicio de pediatría del Hospital Regional, le ayudaría a resolverlo rápidamente.		
			Rapidez del servicio	7. Cuando usted necesito información, el personal le proporcionó la información requerida.		
			Seguridad	Nivel de Confianza		
		Empatía		Grado de atención personalizada		

Tabla: 2 Operacionalización variable dependiente

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITENS	INDICES DE ESCALA	INSTRUMENTO
Satisfacción	Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Kotler (2009)	Rendimiento percibido	Percepción de los resultados	1. Usted cómo describiría el resultado obtenido en relación a los servicios de pediatría del HRL.	a) Mucho mejor de lo esperado b) Mejor de lo esperado c) Como era de esperar d) Peor de lo esperado e) Mucho peor de lo esperado	Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de Pediatría del Hospital Regional Lambayeque
				2. ¿En qué medida está satisfecho con los servicios del médico que lo atendió?	a) Mucho mejor de lo esperado b) Mejor de lo esperado c) Como era de esperar d) Peor de lo esperado e) Mucho peor de lo esperado	
				3. ¿En qué medida está satisfecho con la comodidad y confort de la sala de espera del servicio de pediatría del HRL.?	a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho	
		Expectativas	Nivel de expectativas	4. Usted recomendaría a otras personas los servicios del personal de pediatría del Hospital Regional	a) Sí b) No	
				5. ¿Usted en qué medida está satisfecho con la coordinación entre el pediatra y el médico especialista?	a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho	
				6. Usted cuán satisfecho está con los resultados obtenidos en relación a los servicios del personal de pediatría del Hospital Regional.	a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho	
Nivel de satisfacción	Nivel de satisfacción con la atención					

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Métodos

Análisis: Método que permitió analizar datos de una manera más completa, tanto de la temática de las variables como de los resultados estadísticos que se obtendrán. Bernal (2012), sostiene que este método es que tiende a caracterizarse por dividirse en partes y cualidades.

Inductivo – deductivo: este método sirvió para poder llegar a las conclusiones de la investigación en función a los objetivos establecidos. De acuerdo a Bernal (2012), es un método de inferencia basado en la lógica y relacionando con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general).

3.5.2. Técnicas

Encuesta: Se utilizó la encuesta ya que permitió tener un contacto directo con las personas en estudio, mediante cuestionarios elaborados con ese fin. La encuesta, de acuerdo a Bernal (2012) es el conjunto de preguntas que su objetivo principal es sacar información.

Análisis de documentos: Es una técnica basada en revisión bibliográfica, que nos permitió elaborar el marco teórico de la investigación, de manera de afianzar la información. Ñaupas y Mejía (2013) explican que en esta fase exploratoria la investigación básica se va incrementando, el investigador va logrando un conocimiento cada vez más cabal sobre el problema que le interesa estudiar.

3.5.3. Instrumentos

El instrumento que se utilizó es el cuestionario el que se compuso por un conjunto de preguntas que fueron hechas para sacra información que favorezca y enriquezca la investigación. Ñaupas y Mejía (2013) explican que el cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas, en una cédula, que están relacionadas a la hipótesis de trabajo y por ende a las variables para verificar la hipótesis de trabajo.

3.6. Procedimiento para la recolección de datos

La información se recogió por medio de la encuesta, que se realizó a las personas claves con el fin de obtener información real y confiable para la investigación.

3.7. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos

Para el análisis de la información se empleó lo siguiente:

Cuadros estadísticos para variables.

Gráfico estadístico para las variables.

Proporciones o porcentajes para categorías de variables.

Prueba de independencia de criterios.

Se procesos los datos por medio del uso del software, SPSS 20 para Windows en español y Microsoft Excel 2013. Los datos se presentan en tablas y gráficos estadísticos y se realizó el análisis de investigación.

3.8. Principios éticos

En cuanto a los principios éticos de este estudio se ha considerado los siguientes:

Credibilidad, porque dio una aproximación de los resultados frente al fenómeno observado en la empresa en estudio.

Consistencia, porque no es posible la replicabilidad exacta de este estudio.

Confirmabilidad o reflexividad, porque los resultados de la investigación garantizaron la veracidad de las descripciones realizadas por los participantes.

3.9. Criterios de rigor científico

Se han considerado los siguientes criterios:

Consentimiento informado, ya que las personas en estudio estuvieron de acuerdo en con ser informantes y conocer sus derechos y responsabilidades de la realización de esta investigación

Confidencialidad, se aseguró de una manera muy sostenida la protección de la identidad de las personas que participaron como informantes de la investigación.

CAPITULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados en tablas y gráficos

Tabla 3

Usted considera que las instalaciones del Hospital Regional Lambayeque son las adecuadas

Valoración	n	%
Totalmente de acuerdo	182	79.1
De acuerdo	40	17.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	2.2
En desacuerdo	2	0.9
Totalmente en desacuerdo	1	0.4
Total	230	100.0

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios de Pediatría HRL, Enero 2016

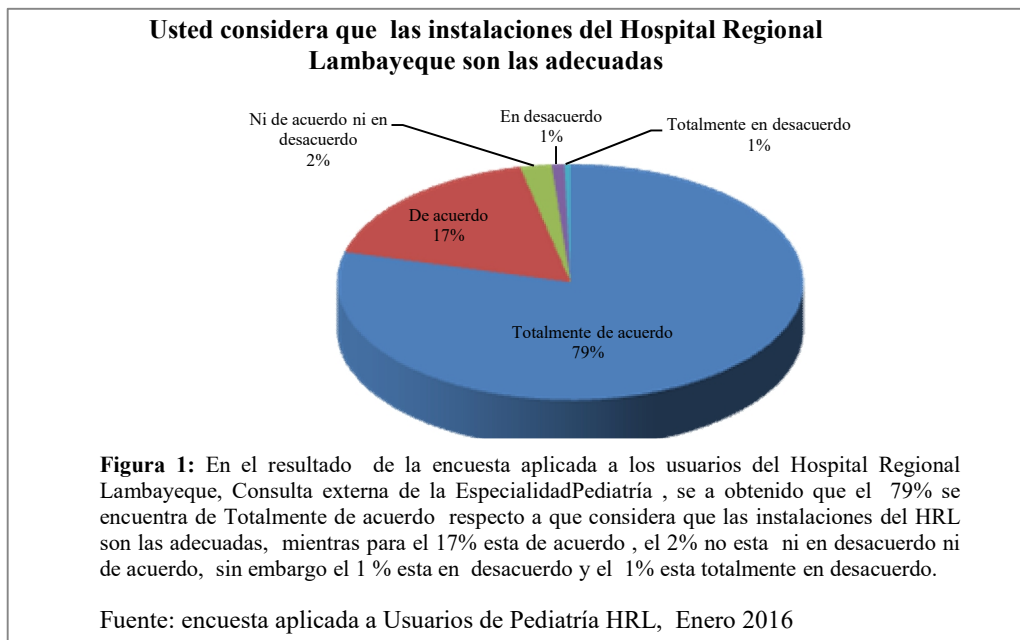


Tabla 4

Usted considera que el Hospital Regional Lambayeque cuenta con equipos de última tecnología

Valoración	n	%
Totalmente de acuerdo	188	81.7
De acuerdo	26	11.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	1.7
En desacuerdo	9	3.9
Totalmente en desacuerdo	3	1.3
Total	230	100.0

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios de Pediatría HRL, Enero 2016

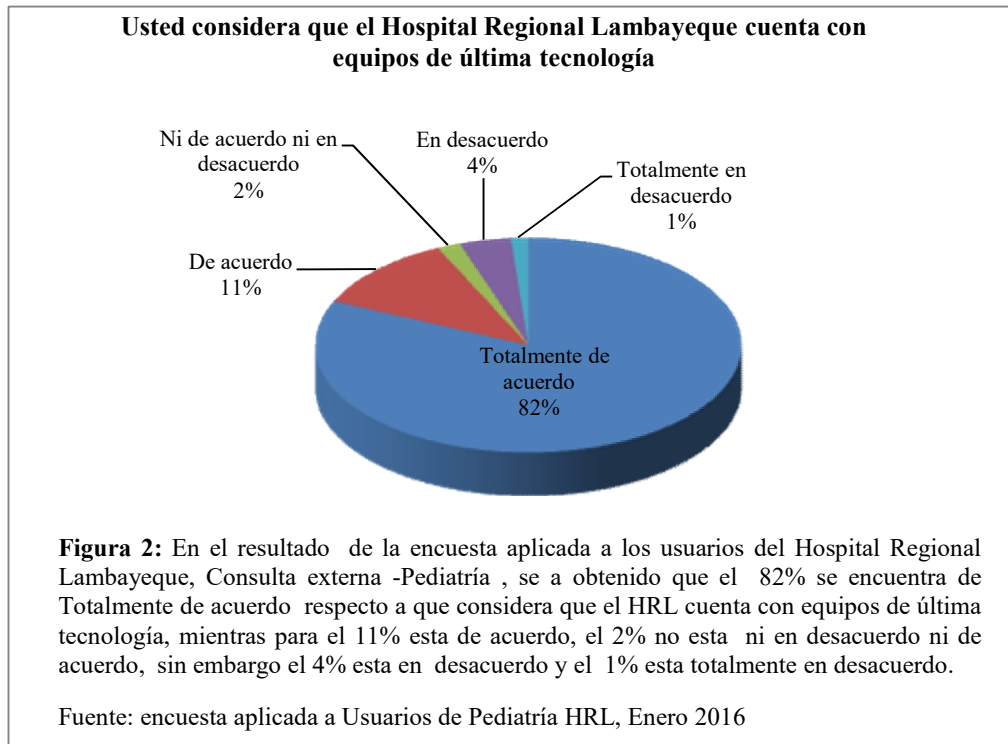


Tabla 5

Usted considera que el personal del servicio de pediatría del Hospital Lambayeque tiene una apariencia limpia y agradable.

Valoración	n	%
Totalmente de acuerdo	98	42.6
De acuerdo	56	24.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	12.2
En desacuerdo	33	14.3
Totalmente en desacuerdo	15	6.5
Total	230	100.0

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios de Pediatría HRL, Enero 2016

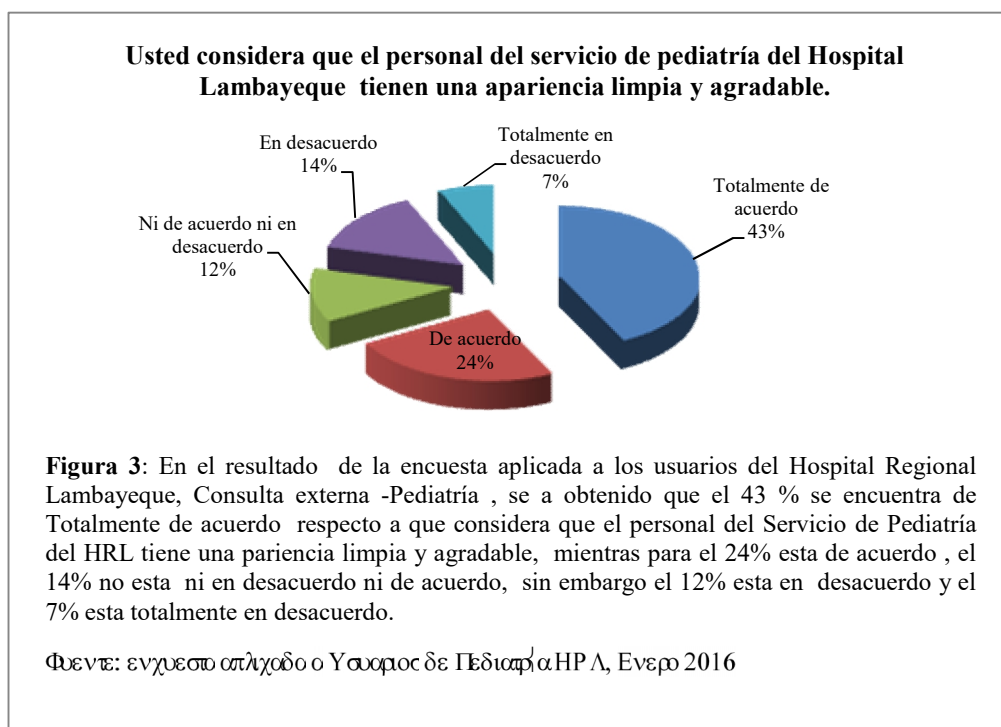


Tabla 6

El personal del servicio de pediatría del Hospital, cuando se compromete hacer algo por usted lo realiza con eficiencia.

Valoración	n	%
Totalmente de acuerdo	5	2.2
De acuerdo	13	5.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	13.9
En desacuerdo	54	23.5
Totalmente en desacuerdo	126	54.8
Total	230	100.0

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios de Pediatría HRL, Enero 2016

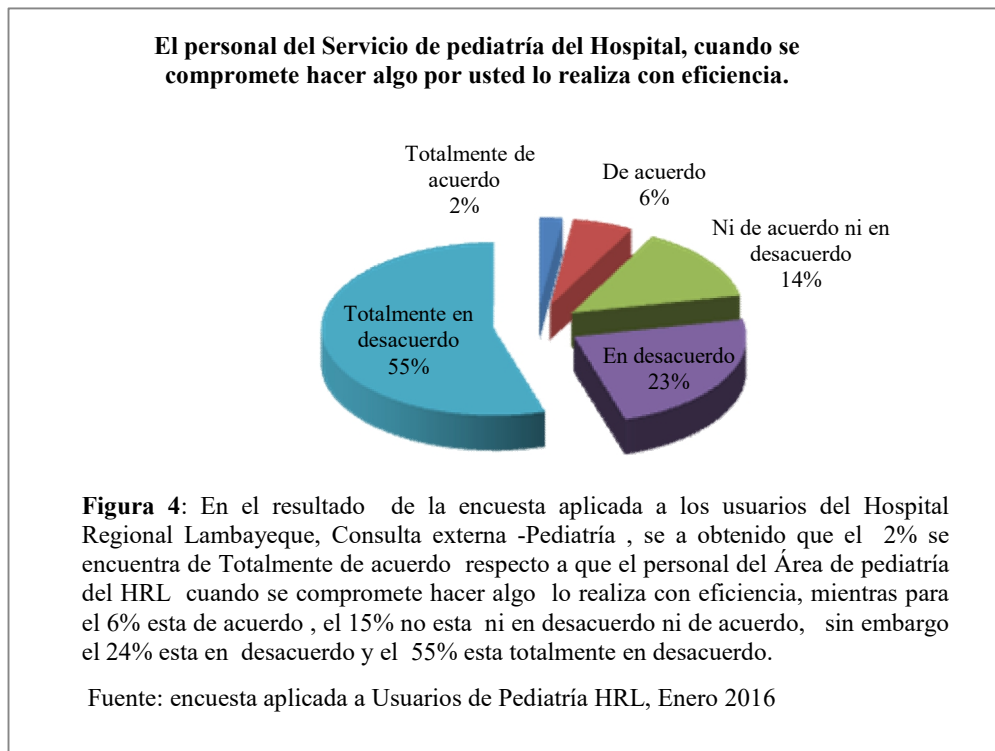


Tabla 7

El personal del servicio de pediatría del Hospital Regional siempre está dispuesto a atenderle y ayudarlo.

Valoración	n	%
Totalmente de acuerdo	12	5.2
De acuerdo	10	4.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	133	57.8
En desacuerdo	52	22.6
Totalmente en desacuerdo	23	10.0
Total	230	100.0

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios de Pediatría HRL, Enero 2016

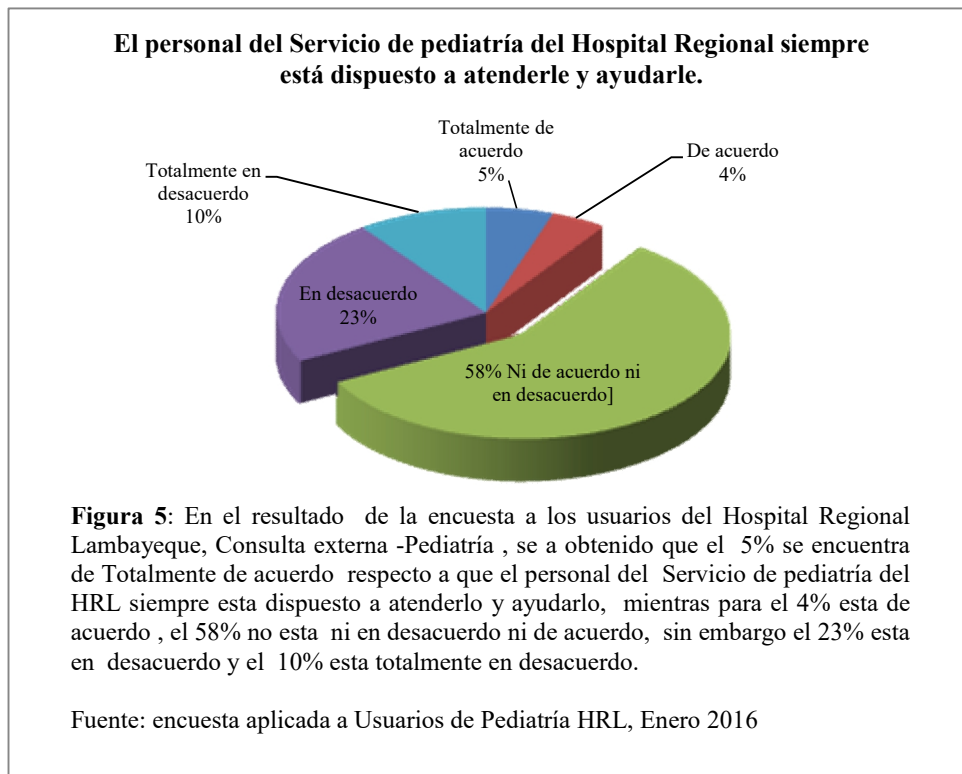


Tabla 8

Considera que cuando necesito ayuda el personal del servicio de pediatría del Hospital Regional, le ayudaría a resolverlo rápidamente.

Valoración	n	%
Totalmente de acuerdo	11	4.8
De acuerdo	28	12.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	138	60.0
En desacuerdo	32	13.9
Totalmente en desacuerdo	21	9.1
Total	230	100.0

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios de Pediatría HRL, Enero 2016

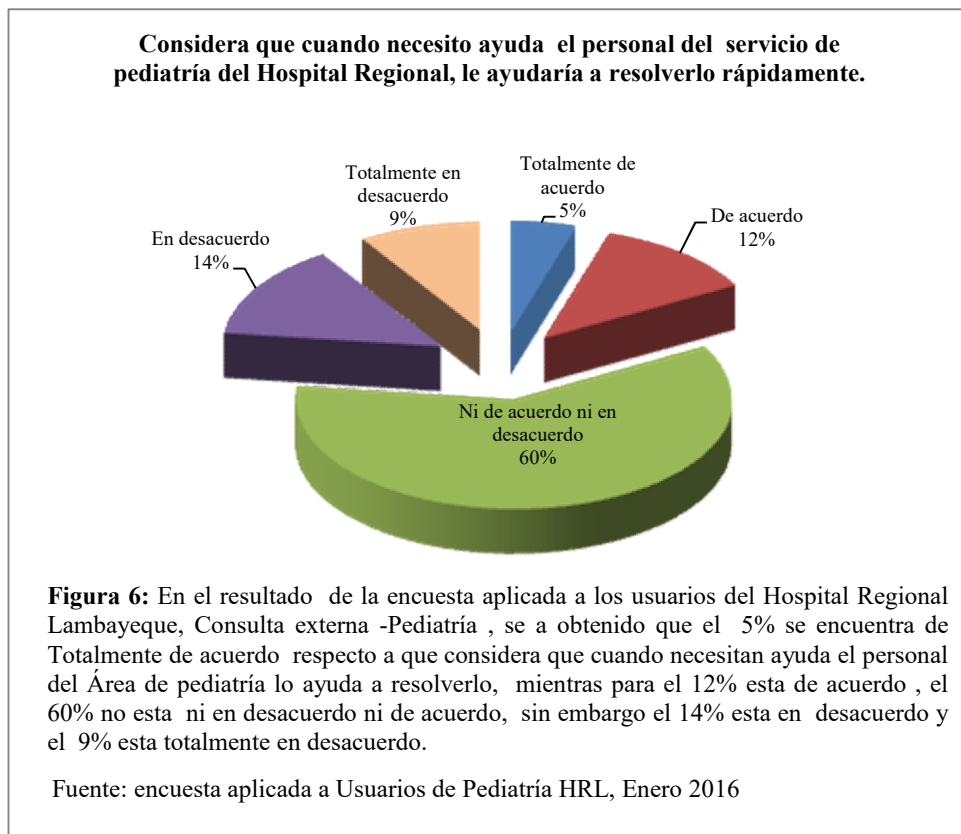


Tabla 9

Cuando usted necesita información, el personal le proporcionó la información requerida.

Valoración	n	%
Totalmente de acuerdo	2	0.9
De acuerdo	3	1.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	9.6
En desacuerdo	132	57.4
Totalmente en desacuerdo	71	30.9
Total	230	100.0

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios de Pediatría HRL Enero 2016

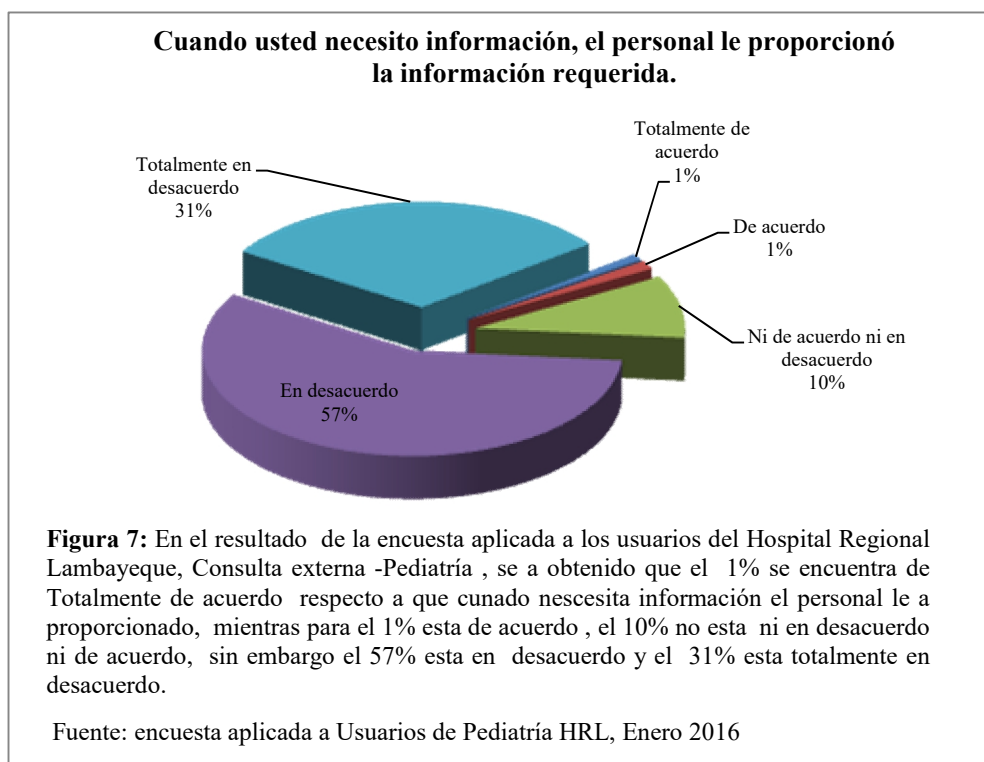


Tabla 10

Confía en la integridad de las personas que trabajan en el servicio de pediatría del Hospital Regional.

Valoración	n	%
Totalmente de acuerdo	14	6.1
De acuerdo	11	4.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	111	48.3
En desacuerdo	51	22.2
Totalmente en desacuerdo	43	18.7
Total	230	100.0

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios de Pediatría HRL, Enero 2016

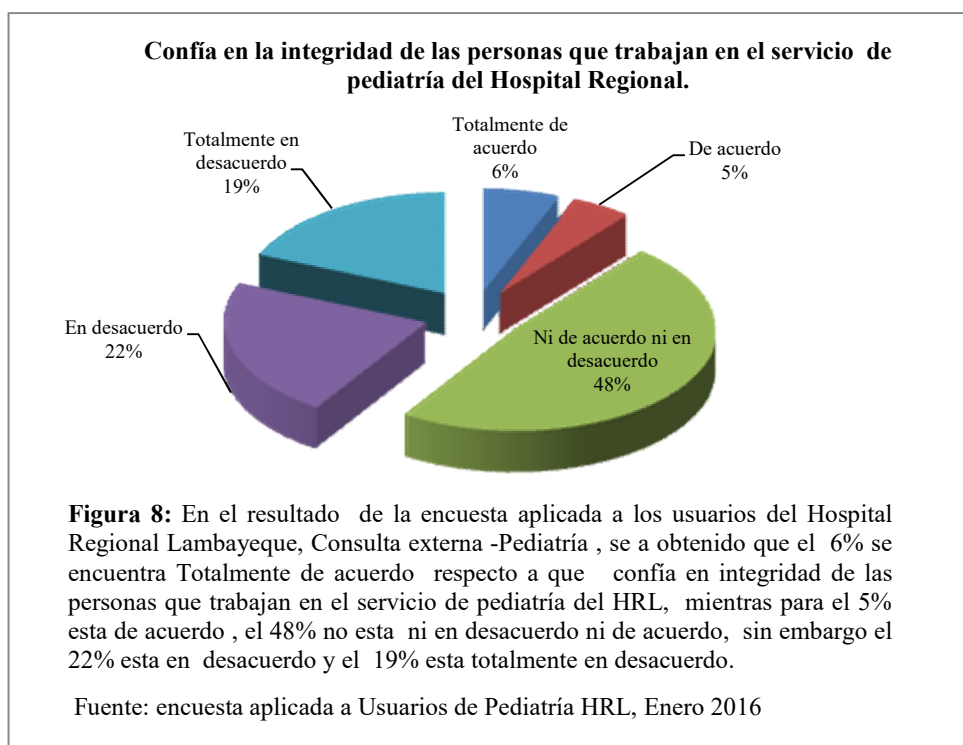


Tabla 11

Considera que el personal del servicio de pediatría del Hospital Regional siempre está atento a sus necesidades

Valoración	n	%
Totalmente de acuerdo	12	5.2
De acuerdo	4	1.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	9.6
En desacuerdo	115	50.0
Totalmente en desacuerdo	77	33.5
Total	230	100.0

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios de Pediatría HRL, Enero 2016

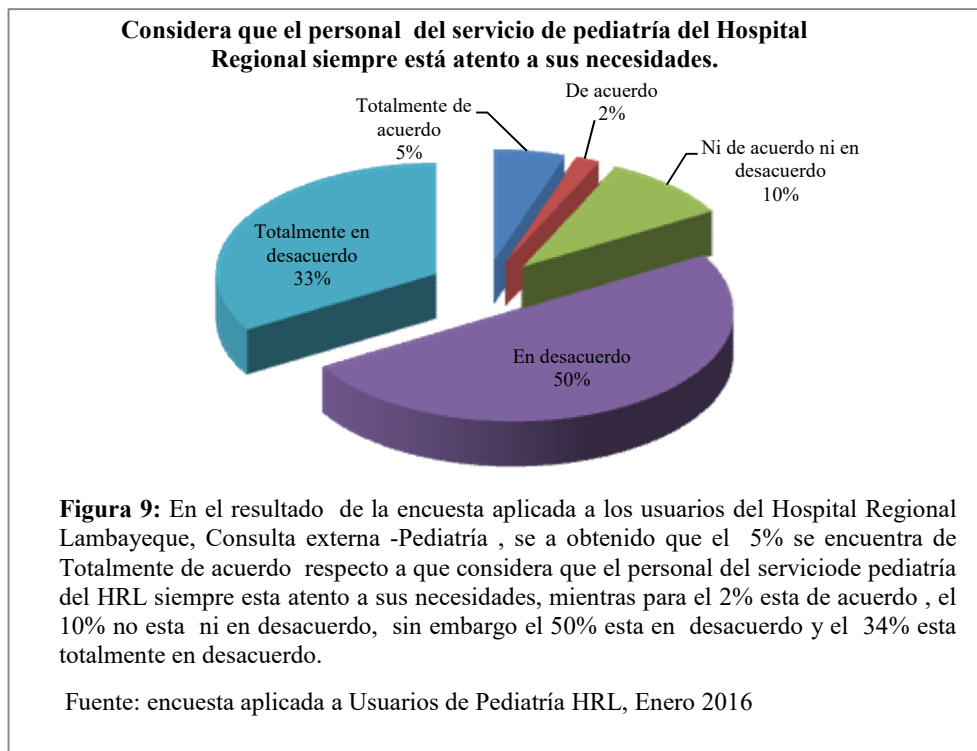


Tabla 12

Usted cómo describiría el resultado obtenido en relación a los servicios de pediatría del HRL.

Valoración	n	%
Mucho mejor de lo esperado	9	3.9
Mejor de lo esperado	5	2.2
Como era de esperar	64	27.8
Peor de lo esperado	104	45.2
Mucho peor de lo esperado	48	20.9
Total	230	100.0

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios de Pediatría HRL. Enero 2016

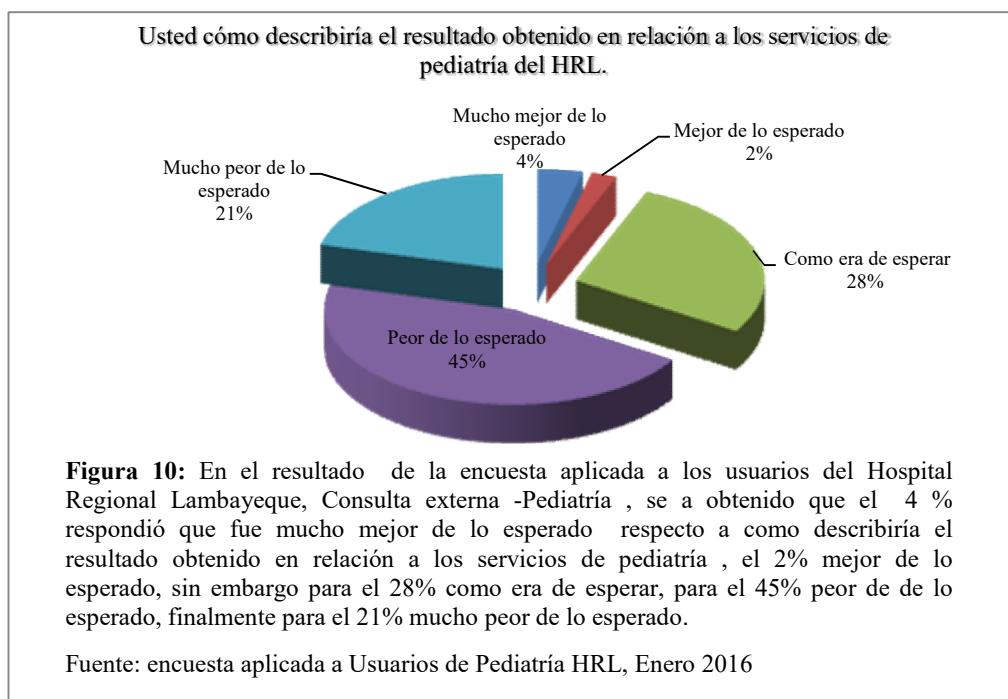


Tabla 13

¿En qué medida está satisfecho con los servicios del médico que lo atendió?

Nivel de Satisfacción	n	%
Muy satisfecho	32	13.9
Satisfecho	44	19.1
Ni satisfecho ni insatisfecho	132	57.4
Insatisfecho	16	7.0
Muy insatisfecho	6	2.6
Total	230	100.0

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios de Pediatría HRL, Enero 2016

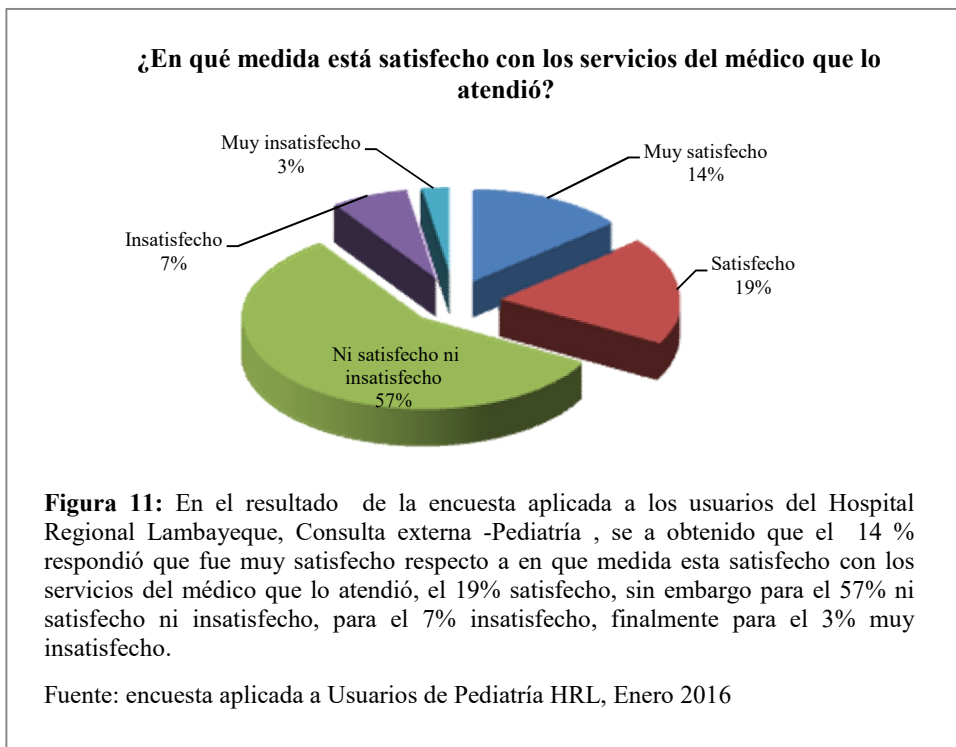


Tabla 14

¿En qué medida está satisfecho con la comodidad y confort de la sala de espera del servicio de pediatría del HRL.?

Nivel de satisfacción	n	%
Muy satisfecho	27	11.7
Satisfecho	23	10.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	137	59.6
Insatisfecho	34	14.8
Muy insatisfecho	9	3.9
Total	230	100.0

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios de Pediatría HRL, Enero 2016

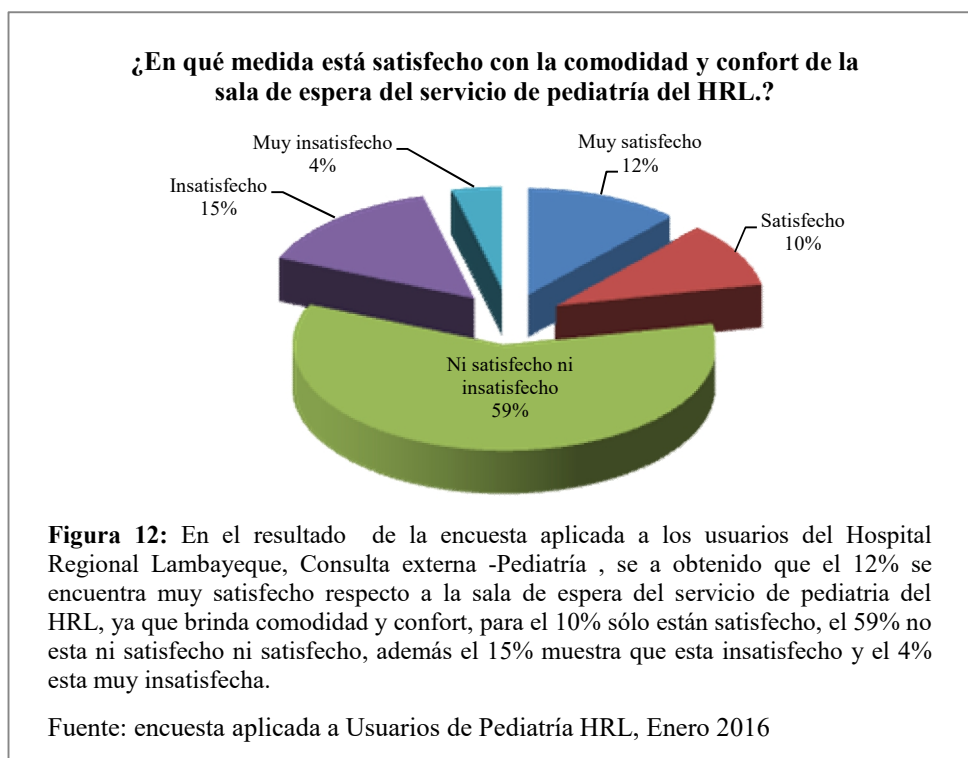


Tabla 15

Usted recomendaría a otras personas los servicios de pediatría del Hospital Regional.

Recomendación	n	%
a) Sí	83	36.1
b) No	147	63.9
Total	230	100.0

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios de Pediatría HRL, Enero 2016

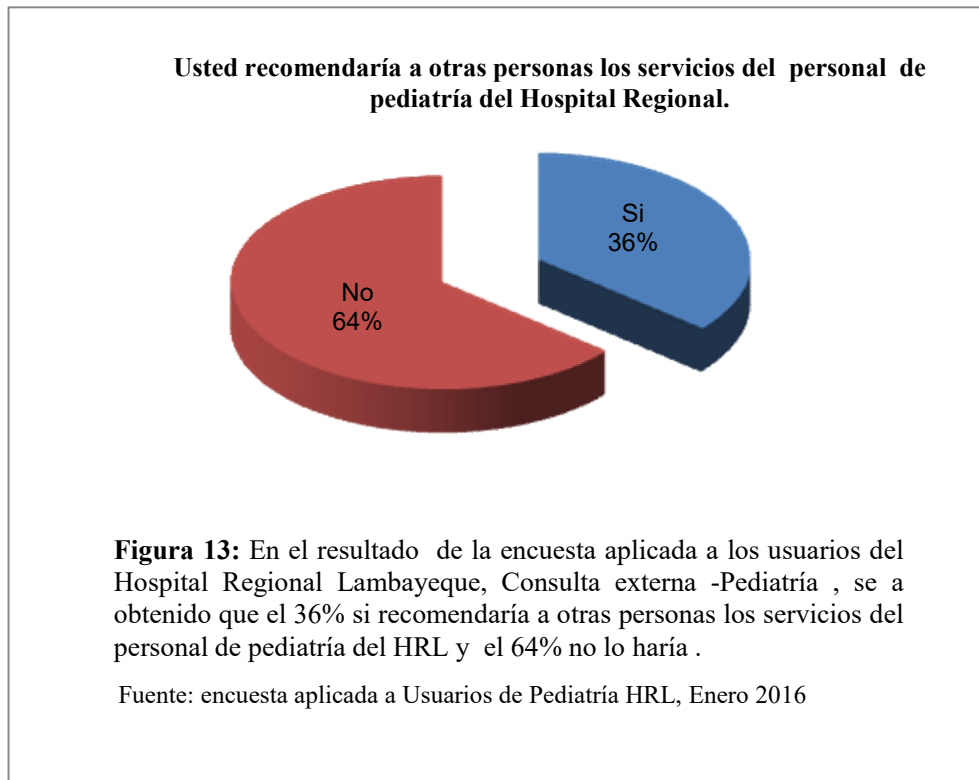


Tabla 16

Generalmente ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la atención brindada por el personal del servicio de pediatría del Hospital Regional?

Nivel de satisfacción	n	%
Muy satisfecho	2	0.9
Satisfecho	6	2.6
Ni satisfecho ni insatisfecho	132	57.4
Insatisfecho	86	37.4
Muy insatisfecho	4	1.7
Total	230	100.0

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios de Pediatría HRL, Enero 2016

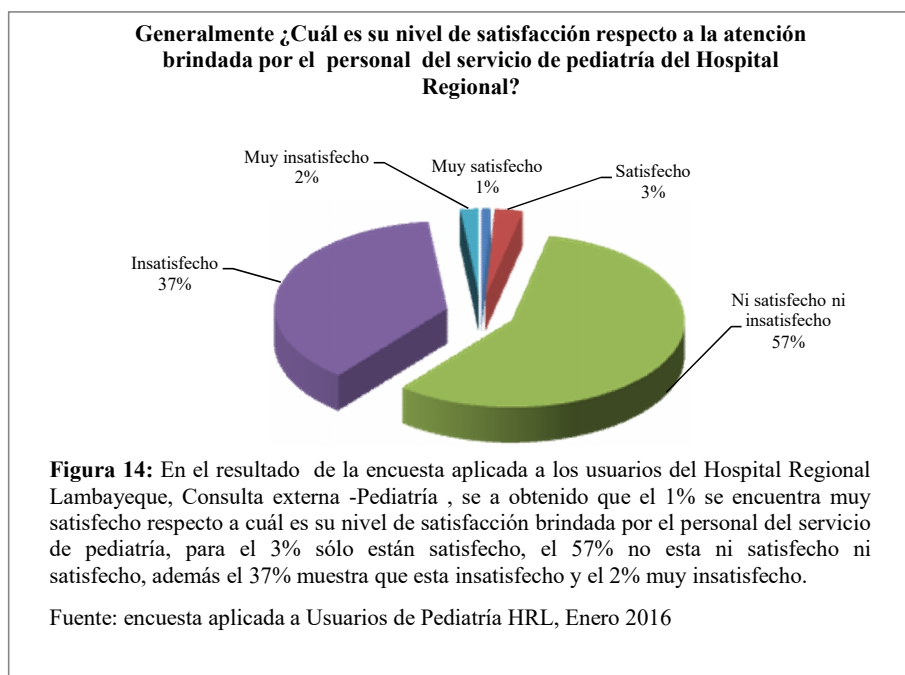
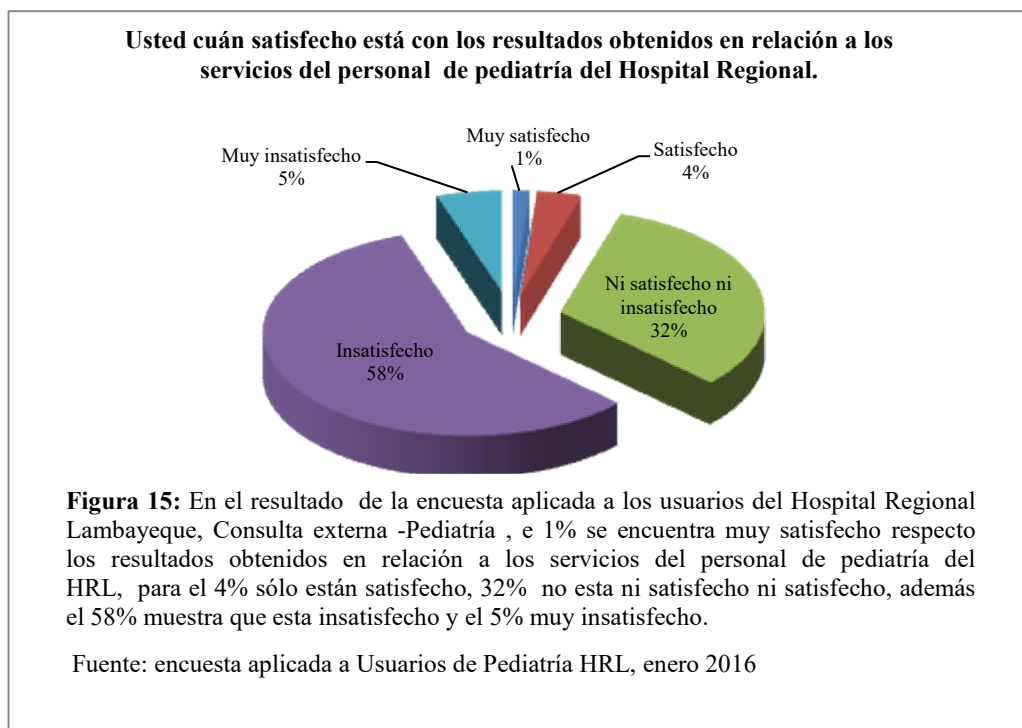


Tabla 17

Usted cuán satisfecho está con los resultados obtenidos en relación a los servicios del personal de pediatría del Hospital Regional.

Nivel de satisfacción	n	%
Muy satisfecho	3	1.3
Satisfecho	8	3.5
Ni satisfecho ni insatisfecho	74	32.2
Insatisfecho	133	57.8
Muy insatisfecho	12	5.2
Total	230	100.0

Fuente: encuesta aplicada a Usuarios de Pediatría HRL, Enero 2016



4.2 Discusión de resultados

En cuanto al nivel de calidad de servicio en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, se tuvo que el 79% de usuarios están totalmente de acuerdo al considerar que las instalaciones del HRL son las adecuadas, el 17% está de acuerdo, el 2% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, para el 1% mencionan que están en desacuerdo (tabla 3); para el 82% de usuarios el HRL cuenta con equipos de última tecnología por lo que se muestran en total acuerdo, el 11% de acuerdo, el 2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, sin embargo el 4% está en desacuerdo y el 1% en total desacuerdo (tabla 4); y el 43% está totalmente de acuerdo al considerar que el personal del Área de Pediatría del HRL tiene una apariencia limpia y agradable (tabla 5). Tal y como lo menciona en España López (2014) en su estudio sobre la calidad de servicio que brinda el área de alimentos y bebidas del Hotel Venecia, donde su objetivo fue evaluar cuál era la eficacia de ese departamento, desarrollando de esta manera un modelo SERVQUAL el cual permitió medir la satisfacción de los clientes respecto a la atención que se le dio, teniendo como resultados que para los clientes es indispensable la calidad ya que es de esta manera como ellos califican bien sea un producto o un servicio, por lo que ahora la gran mayoría de empresas fijan sus objetivos a la creación de calidad en cuanto a lo que ofrecen. En este sentido el Hospital Regional Lambayeque tiene una filosofía de brindar un servicio de calidad permanente y necesaria, de manera que se pueda diferenciar no sólo por sus equipos de última tecnología, si no, por el servicio que este presta a sus usuarios. Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1999) la calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.

Respecto a la satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidad de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque, se ha tenido que el 23% de usuarios están en desacuerdo respecto a que el personal del servicio de Pediatría siempre está dispuesto a atenderlo y ayudarlo, el 10% está totalmente en desacuerdo, sin embargo para el 58% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, tan sólo el 4% está de acuerdo y el 5% totalmente de acuerdo (tabla 7); el 50% de usuarios está en desacuerdo ya que no considera que el personal del servicio de Pediatría del HRL siempre esté atento a sus necesidades, para el 34% reportan que están totalmente en desacuerdo, el 10% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2% está de acuerdo y el 5% está totalmente de acuerdo (tabla 11); y respecto a la medida de satisfacción de los servicios del médico que lo atendió para el

57% respondieron que era de esperar, el 19% de usuarios mejor de lo esperado, el 14% mucho mejor de lo esperado, para el 7% peor de lo esperado y el 3% mucho peor de lo esperado (tabla 13). Al igual como lo indica en España Jandra (2014) en un estudio sobre la medición de la satisfacción en una Empresa de Innovación, donde se tuvo como objetivo identificar y medir la satisfacción de sus clientes, para luego ver la forma de lograr la satisfacción plena de sus clientes, teniendo al final como resultados que un punto muy importante en la satisfacción del cliente es generar un motor de motivación para los colaboradores mejorando la productividad de la empresa alcanzando de manera más eficaz los objetivos trazados. En este sentido el área de consulta externa pediatría, si bien es cierto cuenta con equipo de última generación, pero se ha descuidado la atención que se presta al usuario, debido a la afluencia de personas que asisten diariamente a dicho servicio, puesto que la satisfacción de un usuario surge a partir de su experiencia con el servicio que le ofrezcan, ya que no todos los factores contribuyen de la misma manera a generar satisfacción. Para Idelfonso (2005) la importancia de la satisfacción del cliente en el mundo empresarial reside en que un cliente satisfecho será un activo para la compañía debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos, volverá a comprar el producto o servicio o dará una buena opinión al respecto de la compañía.

En cuanto a los factores de calidad de servicio que influye en la satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidad de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque, se tiene que el 55% de usuarios están en total desacuerdo respecto que el personal del servicio de pediatría del HRL, cuando se compromete hacer algo por ellos lo realiza con eficiencia, el 24% está en desacuerdo, el 14% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6% se encuentra de acuerdo y el 2% totalmente de acuerdo (tabla 6); el 9% de los usuarios está totalmente en desacuerdo, respecto a que si considera que cuando necesita ayuda el personal del Área de Pediatría le ayuda a resolverlo rápidamente, el 14% se encuentra en desacuerdo, sin embargo para el 60% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, pero el 12% está de acuerdo y el 5% está totalmente de acuerdo (tabla 8); y el 19% están en total desacuerdo en cuanto a si confía en la integridad de las personas que trabaja en el servicio de pediatría del HRL, para el 22% de usuarios están en desacuerdo, el 48% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, sin embargo el 5% se encuentra de acuerdo y para el 6% está totalmente de acuerdo (tabla 10). Tal y como se muestra en Arequipa, Torres & Romero (2013) dónde realizaron un estudio sobre el nivel de satisfacción de los

usuarios de la clínica SANA, teniendo como objeto analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica SANA, dando como resultados mostraron que la atención brindada a los usuarios no es el adecuado, se identificó los factores negativos que inciden en el descubrimiento diario, de estos y se manifiestan en la falta de comunicación en todos los niveles (médicos, Enfermeras, Usuarios y personal administrativo) y un desorden en la designación de los turnos de atención. En este sentido el área de consulta externa Pediatría está adaptando todos estos factores, que se han venido trabajando mal, de manera que se pueda brindar un servicio de calidad, tal es que complacer a los usuarios va más allá, pues no sólo se les debe tener contentos librándolos de sus problemas, si no ir más allá para entender a fondo sus necesidades presentes y futuras. Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1999) consideran 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 por otro lado las dimensiones tangibles, aspectos físicos del servicio o qué se ofrece en la prestación del servicio.

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

5.1. Introducción

En el año 1961, Avedis Donabedian publica un artículo sobre la calidad de la atención médica, donde da como inicio a las bases de control de calidad en la asistencia en los hospitales; ya establecidas estas bases por los años setenta nacen los audits médicos, que funcionaban como un método de control interno de la organización , los cuales se encargaban de verificar y mejorar aspectos determinados de la práctica asistencial; a esto se sumó la manifestación de la Organización Mundial de la Salud(OMS), por potenciar y desarrollar la calidad en salud.

En el transcurso de los últimos años se ha llegado a la conclusión que para alcanzar la calidad en los servicios de salud, se debe superar las fases de control, de manera que pueda permitir llegar a esquemas de calidad total, y esto se lograra si se orienta a la organización hacia el buen servicio del usuario.

5.2. Objetivo de la Propuesta

Mejorar la calidad de atención en los servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Regional Lambayeque, para satisfacer las necesidades del usuario.

5.3. Descripción General del Hospital Regional Lambayeque

5.3.1.Descripción Institucional

El HRL tiene poco más de TRES años al servicio de la salud de la población lambayecana y del norte del país.

Por su imponente y moderna infraestructura, equipos de última tecnología y talento humano es catalogado como uno de los mejores a nivel nacional.

Este anhelo lambayecano fue concebido en el año 1975 a raíz de la donación del terreno por la fundación Calixto Romero Hernández, no obstante pese a las innumerables gestiones de las autoridades, recién el 28 de julio del 2007 el gobierno de turno anunció la primera transferencia de recursos para su ejecución, encargándosele todo el proceso a la oficina de las naciones unidas de servicios para proyectos UNOPS.

Luego de la elaboración de los estudios de factibilidad y expediente técnico el 25 de noviembre del 2009 se inició su construcción y el 9 de julio del 2011 fue inaugurado iniciándose una nueva etapa en los servicios públicos de salud.

La nueva infraestructura hospitalaria y equipamiento demandó una inversión de 210 millones de nuevos soles, gracias a la gestión eficaz del presidente regional de Lambayeque se logró conseguir 39 millones y medio para financiar el tercer lote de equipos de última tecnología y posteriormente 33 millones más para su funcionamiento en forma anual. El dos de noviembre de ese mismo año, el gigante de la salud abrió sus puertas para brindar a la población de Lambayeque un servicio eficiente y de calidad.

En un inicio funcionó como Unidad de Servicios Descentralizados del Hospital Regional Docente Las Mercedes y a partir de Enero del 2012 a través de la ley 29812 se constituyó como Unidad Ejecutora; un logro que nos permite tener autonomía administrativa y presupuestaria.

El Hospital Regional Lambayeque, es una de las instituciones de mayor importancia en nuestra región siendo un Hospital de nivel III-1 de ALTA COMPLEJIDAD.

Bajo la dirección del Dr. Víctor Daniel Linares Baca, el Hospital Regional Lambayeque, Inicia su funcionamiento el 2 de Noviembre del 2011 gracias a las gestiones del Gobierno Regional de Lambayeque presidida por el Ing. Humberto Acuña Peralta.

Así mismo el Hospital Regional Lambayeque, brinda servicios integrales de salud a la población con calidad y eficiencia, contando con personas competentes y comprometidas con las necesidades sanitarias de la comunidad.

El Hospital Regional Lambayeque se crea teniendo en cuenta la Norma Técnica N° 018 – MINSA/DESP-V.01 Referencia y Contrarreferencia, Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicio Médico de Apoyo, la Norma Técnica de Salud N° 021-MINSA/DESA-V.02, “Categoría de Establecimientos del Sector Salud” Resolución Ministerial(R:M) N°588-2005/MINSA, Listado de Equipamiento Biomédico Básico para Establecimientos de Salud, y otros emitidos por MINSA, en este marco normativo se hace necesario expedir el presente acto administrativo.

Con Resolución de Dirección Regional Sectorial N° 727 – 2011-GR.LAMB/DRSAL, de fecha 09 de Mayo de 2011, se resuelve en su Artículo Primero.- Crear el “Hospital Regional Lambayeque”, ubicado en el Distrito de Chiclayo, departamento de Lambayeque.

Por medio del Artículo 57 del Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional Lambayeque, aprobado con Ordenanza Regional N° 009-2011-GR.LAMB.-CR, La Gerencia Regional de Salud cuenta dentro de sus Unidades Orgánicas, bajo su mando denominado Hospital Regional Lambayeque.

Que, el Consejo Regional de Lambayeque en atención a la trascendencia de este nosocomio para la atención de la salud de los lambayecanos y de la población del norte del país, desde el Ejercicio Fiscal 2011, ha venido generando condiciones organizacionales para un adecuada implementación , tal es el caso de la Ordenanza Regional N° 015-2011-GR.LAMB.-CR por la que al Hospital Regional de Lambayeque se le otorgó la categoría de la Unidad de Servicios Descentralizados dentro de la Unidad Ejecutora 401 Hospital Regional Las Mercedes, asignándosele 124 cargos en su respectivo Cuadro para Asignación del Personal - CAP, 50 de los cuales son nuevos cargos-plazas financiados por el Ministerio de Economía y Finanzas, y los restantes 74 cargos-plazas son asignados de la propia unidad ejecutora habilitadora.

Que, en el Ejercicio fiscal por Ley N° 29812, “Ley del Presupuesto para el Sector Público correspondiente al Ejercicio Fiscal 2012”, al Hospital Regional de Lambayeque se le otorga la categoría presupuestaria de Unidad Ejecutora asignada con el número 403, por lo que conforme a lo establecido en la Tercera Disposición Complementaria del ROF del Gobierno Regional de Lambayeque, debe contar con su respectivo CAP (Cuadro para Asignación de Personal).

Que, con oficio N° 317-2012-GR.LAMB/GERESA, la Gerencia Regional de Salud propuso para el Hospital Regional de Lambayeque, una organización altamente dinámica y por tanto su respectivo CAP incluye puestos de trabajo de compleja rotación, propuesta que cuenta con la opinión favorable de la Oficina Regional de Asesoría Jurídica, contenidas en el informe N° 029-2012-GR.LAMB/ORPP y el informe N° 075-2012-GR.LAMB/ORAJ, respectivamente.

Por lo que estando a lo dispuesto por el Artículo 38 de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, el Consejo Regional del Gobierno Regional Lambayeque ha emitido lo siguiente;

SE ORDENA:

Artículo Primero.- APROBAR la organización funcional del Hospital Regional de Lambayeque, la misma que incluye las siguientes unidades orgánicas:

1.0 Dirección de Hospital

2.0 División de Tecnologías de la Información

3.0 Oficina de Administración

4.0 Oficina de Planeamiento

5.0 Oficina de Gestión de Calidad

6.0 Dirección de Servicios de Salud

7.0 Dirección de Investigación

8.0 Dirección de Docencia.

El día 09 de Julio del año 2011, la Infraestructura fue inaugurada bajo la denominación “Hospital Regional de Lambayeque”, ubicado en el distrito de Chiclayo, con un área construida de 27,420 metros cuadrados e implementado con una inversión de 208 millones 558 mil nuevos soles para la atención de 2 millones 172 mil pobladores de la región.

Previamente se realizó una prueba al vacío realizada el 24 de Octubre del 2011, a manera de un simulacro de atención al usuario.

El “Hospital Regional de Lambayeque”, entró en funcionamiento el día 02 de Noviembre del 2011, luego de su implementación total, cuenta con todos los servicios de atención en las 168 camas de hospitalización, 6 salas de operaciones, 2 salas de parto, 23 camas en el área de Cuidados Intensivos, consultorios externos, unidad de emergencia y unidad de hemodiálisis, entre otros servicios. El nosocomio pondrá a disposición de los usuarios equipamiento de última tecnología como cineangiógrafo universal, densitómetro óseo, rayos X digital, resonancia magnética, mamógrafo digital, tomógrafo computarizado y cámara gamma.

El 01 de agosto del 2013, mediante Resolución Gerencial Regional N°577-2013-GR.LAMB/GERESA se le otorga la Categoría III – 1 Hospital de Atención General, para brindar servicios de salud integral y especializada con eficiencia y oportunidad teniendo como ámbito referencial mayor a un millón de habitantes.

5.4. Estrategias de Calidad de Servicio en Pediatría

5.4.1. Elementos Tangibles

Estrategia de Outsourcing (tercerización) en Contratos Laborales.

Dentro de un hospital la comodidad y disposición para ser bien atendido es lo primordial, y mucho más si se trata de pacientes de 0 a 17 años, como es el servicio de Pediatría, debido a ello se propone que este servicio debe de utilizar todo el equipo con el que cuenta, como: Equipamiento para la realización de ECMO (oxigenación de membrana extracorpórea), cirugía cardiaca extracorpórea, láser de retina para el tratamiento de la retinopatía de la prematuridad, sistemas de hemofiltración asistida por bomba, tratamiento fetal. Además este debe de contar con Profesionales especializados en cirugía cardiaca, neonatología, cuidados intensivos pediátricos, onco-hematología pediátrica, cirugía pediátrica, traumatología, neurocirugía y otras especialidades médico-quirúrgicas las 24 horas de asistencia.

Para poder contar con profesionales especializados dentro de Consulta Externa-Pediatría en el Hospital Regional Lambayeque se debe contratar a una empresa especializada para que pueda hacer la evaluación correspondiente de acuerdo al perfil de profesionales que se requiere, actualmente tanto las entidades públicas como privadas recurren al Outsourcing que se refiere a la recurrir a una agencia exterior, para que realice aquellos servicios no relacionados con el objeto principal de la organización, y que si se desarrollan con empresas expertas en el tema se logra la excelencia, reduciendo los costos y tiempos necesarios para concentrarse en el corebusiness de la entidad.

Acciones

Realizar una licitación de servicios para la contratación de Personal médico del Hospital Regional Lambayeque-Consulta externa Pediatría.

Presupuesto

S/. 2,000.00

5.4.2. Fiabilidad

Estrategia de Gestionar Becas a través del PRONABEC, para acceder a Programas de Sub-especialización.

El Hospital Regional Lambayeque, es reconocido por poseer equipos de última generación y los mejores profesionales, con ansias de afianzar esa confianza que se ha logrado, el hospital debe de:

Gestionar y canalizar las becas subvencionadas que son otorgadas por el Ministerio de Educación, a través del Programa Nacional de Becas y Créditos Educativo PRONABEC, el cual va otorgar una adecuada formación y fortalecimiento de capacidades del personal de salud, los cuales están orientados a la atención de los problemas prioritarios de salud de la población, en este caso la buena atención que se le brinda a pacientes de 0-17 años es prioritaria por considerarse personas vulnerables.

De esta manera se pueda acceder a sub- especializaciones y estudios de postgrado en:

CURSOS DE POSTGRADO

Atención Integral al Niño Maltratado

Cirugía Pediátrica

Medicina Critica Cardiovascular Pediátrica

Oftalmología Pediátrica

SUB ESPECIALIZACIÓN EN :

Alergia e Inmunológica clínica Pediátrica

Anestología Pediátrica

Dermatología Pediátrica

Acciones

Gestionar mediante oficios a PRONABEC las becas correspondientes para el área de pediatría.

Presupuesto

S/.0.00

5.4.3.Capacidad de Respuesta y Empatía

Estrategias de mejora de interrelación con el usuario

Curso en habilidades de comunicación

La comunicación en la sociedad moderna se ha impuesto como un factor determinante en el desarrollo, ya que depende en buena medida de las relaciones que se pueda establecer en el medio de la comunicación con los demás para la realización de diferentes actividades.

Lo que se busca es poder transmitir toda la información necesaria para que los usuarios del Hospital Regional Lambayeque- Consulta externa Especialidad de Pediatría, puedan sentirse satisfechos con el servicio que están recibiendo.

Es por ello que se propone el siguiente curso:

CURSO HABILIDADES DE COMUNICACIÓN	
Objetivo	Asumir el estilo de comunicación asertivo como eje fundamental de las relaciones interpersonales.
CONTENIDO	
	Importancia de la Comunicación
Introducción	La comunicación como proceso bidireccional y activo: Comunicación Vs Información
Las Barreras de la Comunicación	¿Qué son?, ¿Cómo podemos identificarlas? ¿Cómo influyen en la comunicación? Barreras de la comunicación en la organización. Estilos comunicativos (activa, pasiva, asertiva)
La Asertividad	Componentes verbales y no verbales de la comunicación asertiva. La comunicación asertiva en el entorno laboral.
Comunicación Interpersonal	Condiciones de una comunicación con éxito la comunicación no verbal. Desarrollo de habilidades.

Cada contenido se trabajará a través de exposiciones, rolesplaying y dinámicas grupales. La duración será de 20 horas.

Acciones

Gestionar mediante oficios el apoyo de ponentes del servicio de Psicología del HRL.

Presupuesto

S/ 0.00

Implementación de una plataforma de Consulta por internet “Consulta Pediátrica 24h”.

CONSULTA PEDIATRICA 24H

Todas las consultas realizadas a través de PEDIATRICA 24, serán atendidas las 24 horas del día, el cual te podrá dar la facilidad de responder a tus consultas de inmediata, ya que se cuenta con un equipo multidisciplinar de especialistas en Pediatría

Tu código de acceso es el N° de historial clínico

Accedes a la plataforma y puedes hacer tu consulta.

Esperas unos minutos y un pediatra te podrá resolver tu consulta.

FUNCIONA ASÍ:

Te genera una receta.

Facilita los teléfonos de farmacias confiables.

Automáticamente genera una cita médica para evaluar al niño.

Acciones

Realizar capacitación al personal de pediatría en habilidades de comunicación trimestralmente; además se debe solicitar al área de informática la implementación o creación de una plataforma para la “**Consulta Pediátrica 24h**”

Presupuesto

S/ 0.00

5.4.4.Seguridad

Estrategia de mejora de Imagen Institucional

Para poder mantener la confianza de los usuarios, se debe de potenciar la imagen institucional del Hospital Regional Lambayeque-Consulta Externa de Pediatría, de manera que se pueda transmitir los valores corporativos, prácticas institucionales y logros alcanzados, etc.

El Hospital Regional Lambayeque cuenta con una revista virtual “HRL salud”, donde se muestra los equipos que cuenta el hospital, el tratamiento de algunas enfermedades, pero su publicación no se da de manera permanente y no es impresa. Una de las maneras de que se pueda transmitir el trabajo que lleva haciendo el servicio de pediatría- Consulta externa, además de incluir cuales son las percepciones de los usuarios, para que las personas que lean puedan tener una idea clara del buen servicio. Por lo tanto se debe de invertir en sacar la revista trimestralmente uno 1000 de ejemplares.

Acciones

Coordinar con imagen institucional para que incluya en la revista información de Pediatría; luego coordinar con el área de abastecimiento para la compra de 02 stand, que serán utilizados para la colocación de las revistas en informes y en la sala de espera.

Presupuesto

S/ 4,000.00

Tabla 18 PLAN DE ACCIÓN Y RESPUESTAS

Estrategia	Acciones	Actividades	Responsable	Resultado	Periodicidad (un año)	Presupuesto	Fecha Inicio	Fecha Final	Días
ESTRATEGIA DE OUTSOURING EN CONTRATOS LABORALES	Otsourcing en contratación de personal	Oficio al Jefe de personal sobre la estrategia de "outsourcing	Jefe del servicio de Pediatría	Personal idóneo para el área	Anual	S/. 2,000.00	20/01/2017	20/02/2017	31
		Preparar las bases para la licitación							
		Formar al comité para la contratación Subir la licitación a la plataforma del SEACE							
ESTRATEGIAS DE BECAS A TRAVES DEL PRONABEC	Gestión de becas ante el PRONABEC	Oficio al Gerente	Jefe del servicio de Pediatría	Excelente atención al usuario	Anual	S/. 0.00	01/04/2017	15/06/17	75
		Hacer llegar el oficio al PRONABEC	Gerente						
		Oficio a Administración, para que autorice el curso	Jefe del servicio de Pediatría						
ESTRATEGIA DE MEJORA DE INTERRELACIÓN CON EL USUARIO	Curso en Habilidades de comunicación	Coordinar con el servicio de Psicología		Personal motivado y capacitado	Trimestralmente	S/. 0.00	15/05/2017	30/05/2017	15
		Informar a Personal sobre capacitación							
ESTRATEGIA DE MEJORA DE INTERRELACIÓN CON EL USUARIO	Implementación de una plataforma	Disponer todo lo necesario para la capacitación	Jefe del servicio de Pediatría	Usuario Satisfecho	Permanente	S/. 0.00	01/06/2017	30/06/2017	29
		Oficio a Área de Informática	Destinar a personal para las consultas por internet						

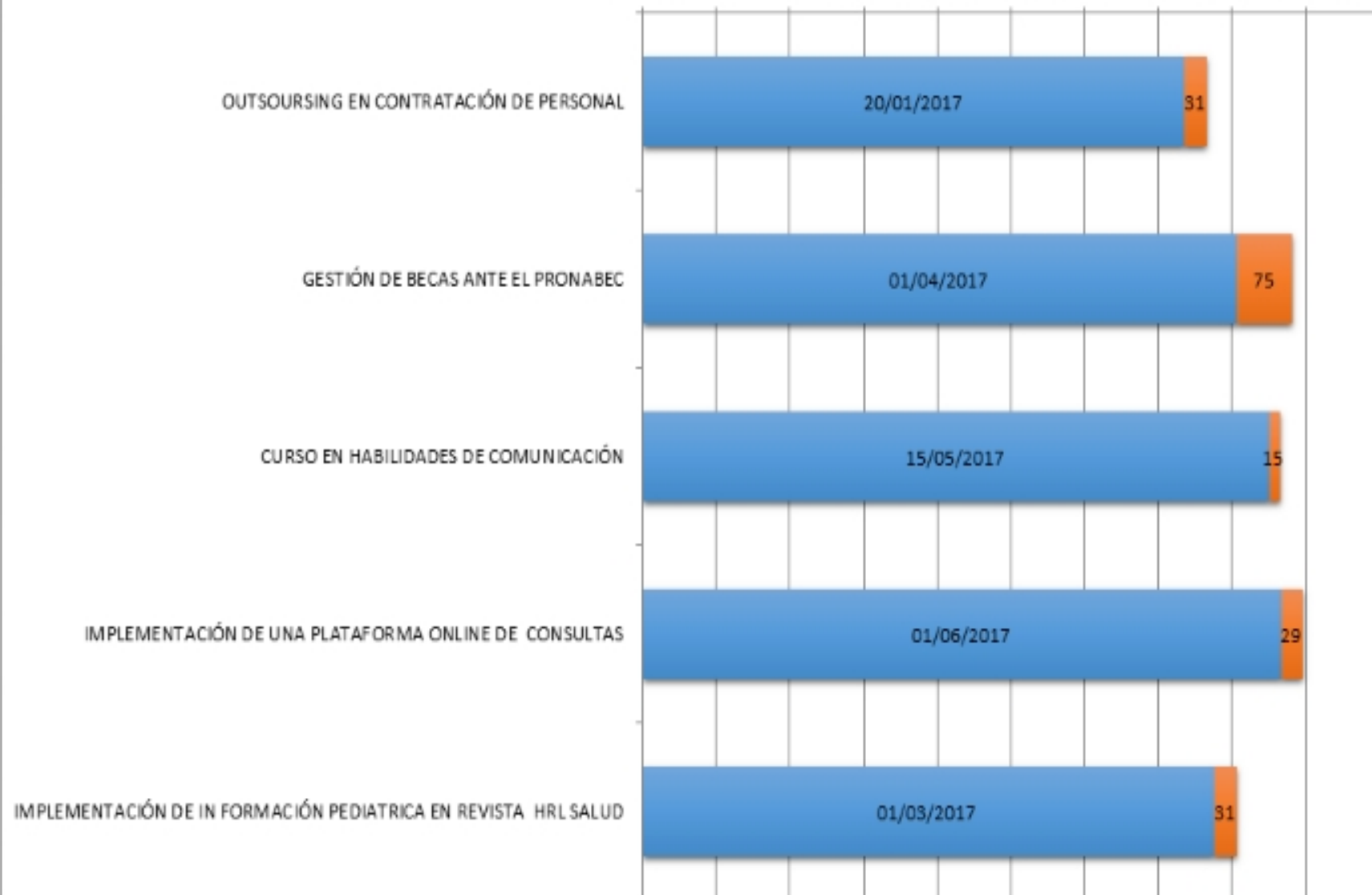
ESTRATEGIA DE MEJORA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	Incluir en revista "HRL salud", información de pediatría	Coordinar con Imagen institucional Seleccionar Información Entregar a imagen institucional resumen Coordinar con Abastecimiento sobre los Stands	Jefe de área de consulta externa de Pediatría	Usuario Informado	Bimestralmente	S/. 4,000.00	01/03/2017	01/04/2017	31
TOTAL DEL PRESUPUESTO						S/. 6,000.00			

Tabla 19 PROPUESTAS

NOMBRE DE LA PROPUESTA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	DURACIÓN (Días)
OUTSOURING EN CONTRATACIÓN DE PERSONAL	20/01/2017	20/02/2017	31
GESTIÓN DE BECAS ANTE EL PRONABEC	01/04/2017	15/06/2017	75
CURSO EN HABILIDADES DE COMUNICACIÓN	15/05/2017	30/05/2017	15
IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLATAFORMA ONLINE DE CONSULTAS	01/06/2017	30/06/2017	29
IMPLEMENTACIÓN DE INFORMACIÓN PEDIATRICA EN REVISTA HRL SALUD	01/03/2017	01/04/2017	31

DIAGRAMA DE GANTT DEL PLAN DE ACCIÓN

16/01/2015 26/04/2015 04/08/2015 12/11/2015 20/02/2016 30/05/2016 07/09/2016 16/12/2016 26/03/2017 04/07/2017 12/10/2017



CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

En lo referente al nivel de calidad de servicio que brinda el Hospital Regional Lambayeque, el 79% de usuarios consideran que los servicios son de calidad, ya que este tiene bajo sus cimientos la filosofía de brindar un servicio de calidad de manera permanente, puesto que esto les permite diferenciarse no sólo por los equipos de última tecnología que cuenta, si no por el buen servicio que se ofrezca a los usuarios con un nivel de aceptación de 43%.

En cuanto a la satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidad de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque, este no satisface a los usuarios ya que ellos lo califican como malo, debido a la gran afluencia de pacientes que acuden a este hospital, por lo que tanto la aglomeración que es uno de los factores y la falta de preparación de los empleados que atienden, convierte en un servicio de mala calidad.

Los factores de calidad de servicio que influye en la satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidad de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque, es la falta de compromiso del personal, integridad, relativamente el problema radica en la atención al usuario, una de las acciones es adaptar correctamente una buena atención de tal manera de complacer a los usuarios.

6.2. Recomendaciones

Para mejorar la calidad de servicio se recomienda, primeramente capacitar al Director del hospital, en temas de dirección estratégica, de manera que este cuente con las herramientas necesarias, para hacer frente a la problemática del hospital, luego contratar a una empresa especializada en “contratos de personal”, de manera que esta se encargue de todo el proceso de contratación, con esto se podrá captar al personal idóneo para laborar en el área de Consulta externa de la especialidad de pediatría; además de la implementación de un curso en habilidades de comunicación, para que la relación con los usuarios sea de manera fluida y se genere confianza con los usuarios.

Lograr la satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidades Pediatría, se debe primero motivar a los colaboradores, ya que ellos son el reflejo de lo que reciben por parte del Hospital Regional Lambayeque, se deben gestionar Becas a través del PRONABEC, lo cual provocará que los colaboradores se sientan motivados, ya que sentirán la preocupación del HRL por su superación personal como profesional, puesto que brindaran a los usuarios un excelente servicio.

Para fomentar el compromiso con los usuarios, al servicio se le debe añadir la información que se brinda, por lo tanto se debe implementar en la Revista “HRL salud” información de pediatría, por lo que los usuarios podrán observar de cerca los equipos, métodos y experiencias de otros usuarios, de esta manera se mejorará la imagen institucional.

REFERENCIAS

- Castillo, A. (2005). Dirección de Empresas y Marketing. (3ª Edición). Madrid: España. Editorial Síntesis.
- Coronel. (2013). El servicio en la Empresa (1ª edición) Colombia: EFY Editorial.
- Castillo. (2012). ISO 9000 (6ª edición) Madrid: A&G Editorial.
- Crosby, P. (1979). *Introducción a la gestión de la calidad*. (3ª Edición). Madrid. Ediciones Días de Santos.
- Evans, J. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. (4ª Edición) Madrid: ESIC Editorial.
- Guerra. (2014). Evaluación de la satisfacción de usuarios internos y externos de CESFAM sector salud. Recuperado el 03-08.2015 de <http://www.uv.md/gestion/files/2013/01/cesfan>
- Idelfonso, E. (2005). Marketing de los servicios. (5ª Edición). Madrid: ESIC Editorial.
- Jandra. (2014). Medición de satisfacción en una Empresa de Innovación. Recuperado el 03.08.2015 de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1415/266%20Ing.pdf?sequence=1>
- Juran, J. (1982). Juran y el liderazgo para la calidad: manual para ejecutivos. (1ª Edición). Madrid. Ediciones Días de Santos.
- Kotler, P. (2009): Dirección de Marketing. (6ª Edición). Madrid: Pearson Educación.
- López. (2014). Estudio de la calidad del servicio de los puntos de ventas del departamento de Alimentos y Bebidas del Hotel Venecia. Recuperado el 03.08.2015 de <http://pirhua.udep.edu.es/handle/123456789/1230>
- Pacheco. (2013). Brechas existentes en la calidad de servicio del BTL en las principales ciudades del norte del Perú. Recuperado el 03.08.2015 de <http://sipan.uss.msm.edu.pe>.

- Parasuraman, V.; Zeithaml, A. y Berry, L. (1999). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: ESIC Editorial.
- Summers. (2006). *Administración de la calidad*. (4ª Edición). México: Pearson Educación.
- Silval y Magaña. (2013). Gestión de certificación de calidad como factor de competitividad en el sector industrial de manufactura, en la región transfronteriza CD.
- Torres y Romero (2013). Estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica SANA. Recuperado el 03.08.2015 de http://jupiter.utm.mx/~tesis_dig/7677.pdf
- Velez. (2014). Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes de una distribuidora de abarrotes. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2409/1/diaz_ff.pdf
- Valerie, A. (2002). Satisfacción del cliente. (1ª Edición). México: Pearson Educación.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2007). *Calidad y Servicio: Conceptos y herramientas*. (2ª Edición). Colombia. ECOE Ediciones.

ANEXOS

CARTA DE AUTORIZACIÓN

El que suscribe, Luis Enrique Licham Neira identificado con DNI N° 16487038 Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Regional Lambayeque mediante el presente documento otorga:

CONSTANCIA

A la señora **IRIS MABEL AGUILAR SAMAMÉ**, identificada con DNI N° 4120894 para que desarrolle el trabajo de investigación denominado *“Relación Entre La Calidad De Servicio Y La Satisfacción Del Usuario En Consulta Externa De La Especialidad De Pediatría En El Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo, 2016.*

Se expide la presente constancia para los fines y usos pertinentes por parte de la interesada.

Chiclayo, Agosto del 2015.

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE

DR. LUIS ENRIQUE LICHAM NEIRA
JEFE DE LA
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DNI: 16487038

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidad de pediatría del Hospital Regional de Lambayeque-2016?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario de Consulta Externa de la especialidad de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de calidad de servicio en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo. Determinar la satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidad de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque. Determinar los factores de calidad de servicio que influye en la satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidad de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque. Proponer estrategias de calidad de servicio para la consulta externa de Pediatría en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo. 	<p>Hi: La calidad de servicio tiene relación con la satisfacción de los usuarios de consulta externa de la especialidad de pediatría del Hospital Regional Lambayeque.</p> <p>Ho: La calidad de servicio no tiene relación con la satisfacción de los usuarios de consulta externa de la especialidad de pediatría del Hospital Regional Lambayeque.</p>	Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Características de las instalaciones
					Características de los equipos
					Características del personal
				Fiabilidad	Eficiencia en la prestación del servicio
				Capacidad de respuesta	Disposición de ayudar a los clientes
					Capacidad de solución de problemas
			Rapidez del servicio		
			Seguridad	Nivel de Confianza	
			Empatía	Grado de atención personalizada	
			VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
Satisfacción				Rendimiento percibido	Percepción de los resultados
				Expectativas	Nivel de expectativas
				Nivel de satisfacción	Nivel de satisfacción con la atención



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, CAROLINA DE LOURDES FALLA GÓMEZ, Docente Tiempo Completo de la Escuela Académico Profesional de Administración y revisor de la Investigación aprobada mediante Resolución N° 0001-FACEM-ISS-2017, presentado por la egresada AGL LAR SAMAMÉ IRIS MABEL, autora de la Investigación titulada: **RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE LA ESPECIALIZACIÓN DE PEDIATRÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE – CHICLAYO, 2016.**

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 23% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa Turnitin.

Por lo que concluyo que la Investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de Turnitin en la USS, para el año 2017.

Piñental, 18 de Octubre de 2017

MG. CAROLINA DE LOURDES FALLA GÓMEZ
DNI N° 43636006

ANEXO N° 04
DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL ALUMNO: Apellido AGUILAR Nombre SAMANE y Apellido YRIGORIBEN y Apellido RODRIGUEZ y Apellido MARTINEZ

DATOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA: Institución UNIVERSIDAD SINO DE SIJUAN Dirección AV. CENTRAL Localidad SIJUAN

DATOS DEL TÍTULO: Título ADMINISTRACION Especialidad ADMINISTRACION

DATOS DEL TÍTULO: Título CIENCIAS EMPRESARIALES Especialidad ADMINISTRACION

DATOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA: Institución UNIVERSIDAD SINO DE SIJUAN Dirección AV. CENTRAL Localidad SIJUAN

DECLARACIÓN JURADA

Yo, el suscrito, manifiesto que he cumplido con todas las obligaciones académicas y administrativas que me corresponden en el presente curso, y que no he sido sancionado por falta alguna.

Yo manifiesto que he cumplido con todas las obligaciones académicas y administrativas que me corresponden en el presente curso, y que no he sido sancionado por falta alguna.

Yo manifiesto que he cumplido con todas las obligaciones académicas y administrativas que me corresponden en el presente curso, y que no he sido sancionado por falta alguna.

Yo manifiesto que he cumplido con todas las obligaciones académicas y administrativas que me corresponden en el presente curso, y que no he sido sancionado por falta alguna.

[Firma]
Nombre Aguiar Samane
Apellido Yrigoriben
Apellido Rodriguez
Apellido Martinez

Miembro de la Comisión de Exámenes



FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

(LICENCIA DE USO)

Quíntel, _____

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente -

Los suscritos:

DCHA. AGUILAR ZAMAY, IRIS NAHEL con DNI 41022804

_____ con DN _____

_____ con DNI _____

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

Relación entre la calidad de Servicio y la Satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidad de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque Chiclayo, 2016.

presentado y aprobado en el año _____ como requisito para optar el título de

Licenciada en Administración

_____ de la

Facultad de Ciencias Empresariales


Programa Académico de Administración

_____ por medio de
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 mí (nuestro) trabajo
y proyecte 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 N° 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
AGUILAR SANAME IRIS NABEL	41202894	

CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA POR JUICIO DE EXPERTOS

1	Nombre del Juez	Eder Huamán Yovera
	Profesión	Mg. Negocios.
	Mayor Grado Académico obtenido	Magister
2	Experiencia Profesional (en años)	18 años.
	Institución donde labora	Briming C.
	Cargo	Director.
<u>INFORME DE INVESTIGACIÓN</u>		
RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE LA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE – CHICLAYO, 2016.		
Autor (es) : AGUILAR SAMAMÉ IRIS MABEL		
Instrumento evaluado	Encuesta	
Objetivo del Instrumento	Analizar la fidelización y percepción de los usuarios de consulta externa de la especialidad de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo, 2016.	
Detalle del Instrumento: El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la operacionalización de la variable. Esta encuesta será aplicada a los usuarios de consulta externa de la especialidad de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque .		
Agradeceré evaluar cada ítem marcando con un aspa en "A" si está de acuerdo o en "D" si está en desacuerdo. Si está en desacuerdo por favor indique sugerencias.		

Ítems Preguntas	Valoración
¿Usted considera que las instalaciones del Hospital Regional Lambayeque son las adecuadas ?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
¿Usted considera que el Hospital Regional Lambayeque cuenta con equipos de última tecnología?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
¿Usted considera que el personal del Área de pediatría del Hospital Regional Lambayeque tiene una apariencia limpia y agradable?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
¿El personal del Área de pediatría del Hospital, cuando se compromete hacer algo por usted lo realiza con eficiencia?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
¿El personal del Área de pediatría del Hospital Regional siempre está dispuesto a atenderle y ayudarle?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
¿Considera que cuando necesita ayuda el personal del Área de Pediatría del Hospital Regional, le ayudaría a resolverlo rápidamente?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
¿Cuando usted necesita información, el personal le proporcionó la información requerida?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
¿Confía en la integridad de las personas que trabajan Área de pediatría del Hospital Regional Lambayeque?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:
¿Considera que el personal del Área de pediatría del Hospital Regional siempre está atento a sus necesidades?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias:

¿Usted como describiría el resultado obtenido en relación a los servicios del área de pediatría del HRL?	A (✓) D () Sugerencias:
¿En qué medida está satisfecho con los servicios del médico que lo atendió?	A (✓) D () Sugerencias:
¿En qué medida está satisfecho con la comodidad y confort de la sala de espera del área de pediatría del HRL?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Usted recomendaría a otras personas los servicios del personal del área de pediatría del Hospital Regional ?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Usted en que medida está satisfecho con la coordinación entre el pediatra y el médico especialista?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Usted cuán satisfecho está con los resultados obtenidos en relación a los servicios del personal del Área de Pediatría del Hospital Regional?	A (✓) D () Sugerencias:



 FIRMA
 DNI: 27784615



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES


ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA POR JUICIO DE EXPERTOS

1	Nombre del Juez	Wilmer Arellano C. T.
	Profesión	Administrador.
	Mayor Grado Académico obtenido	Diplomado.
2	Experiencia Profesional (en años)	6 años.
	Institución donde labora	C.E. Investigacion y Control
	Cargo	Gerente.
INFORME DE INVESTIGACIÓN		
RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE LA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE – CHICLAYO, 2016.		
Autor (es) : AGUILAR SAMAMÉ IRIS MABEL		
Instrumento evaluado	Encuesta	
Objetivo del Instrumento	Analizar la fidelización y percepción de los usuarios de consulta externa de la especialidad de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo, 2016.	
Detalle del Instrumento: El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la operacionalización de la variable. Esta encuesta será aplicada a los usuarios de consulta externa de la especialidad de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque .		
Agradeceré evaluar cada ítem marcando con un aspa en "A" si está de acuerdo o en "D" si está en desacuerdo. Si está en desacuerdo por favor indique sugerencias.		

Ítems Preguntas	Valoración
¿Usted considera que las instalaciones del Hospital Regional Lambayeque son las adecuadas ?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias:
¿Usted considera que el Hospital Regional Lambayeque cuenta con equipos de última tecnología?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias:
¿Usted considera que el personal del Área de pediatría del Hospital Regional Lambayeque tiene una apariencia limpia y agradable?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias:
¿El personal del Área de pediatría del Hospital, cuando se compromete hacer algo por usted lo realiza con eficiencia?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias:
¿El personal del Área de pediatría del Hospital Regional siempre está dispuesto a atenderle y ayudarle?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias:
¿Considera que cuando necesita ayuda el personal del Área de Pediatría del Hospital Regional, le ayudaría a resolverlo rápidamente?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias:
¿Cuando usted necesita información, el personal le proporcionó la información requerida?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias:
¿Confía en la integridad de las personas que trabajan Área de pediatría del Hospital Regional Lambayeque?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias:
¿Considera que el personal del Área de pediatría del Hospital Regional siempre está atento a sus necesidades?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias:

¿Usted como describiría el resultado obtenido en relación a los servicios del área de pediatría del HRL?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias:
¿En qué medida está satisfecho con los servicios del médico que lo atendió?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias:
¿En qué medida está satisfecho con la comodidad y confort de la sala de espera del área de pediatría del HRL?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias:
¿Usted recomendaría a otras personas los servicios del personal del área de pediatría del Hospital Regional ?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias:
¿Usted en que medida está satisfecho con la coordinación entre el pediatra y el médico especialista?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias:
¿Usted cuán satisfecho está con los resultados obtenidos en relación a los servicios del personal del Área de Pediatría del Hospital Regional?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias:


 GRUPO EDUCATIVO INVESTIGACIÓN Y CULTURA E.I.R.L.
 Lic. Wilmar Juan Avellaneda Tello
 GERENTE
 DNI/

ENCUESTA:

PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE LA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE

Marque con una “X” la alternativa que crea conveniente en el siguiente listado de preguntas:

- 1. Usted considera que las instalaciones del Hospital Regional Lambayeque son las adecuadas.**
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

- 2. Usted considera que el Hospital Regional Lambayeque cuenta con equipos de última tecnología.**
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

- 3. Usted considera que el personal del Área de pediatría del Hospital Lambayeque tiene una apariencia limpia y agradable.**
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

- 4. El personal del Área de pediatría del Hospital, cuando se compromete hacer algo por usted lo realiza con eficiencia.**
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
- 5. El personal del Área de pediatría del Hospital Regional siempre está dispuesto a atenderle y ayudarlo.**
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
- 6. Considera que cuando necesito ayuda el personal del Área de pediatría del Hospital Regional, le ayudaría a resolverlo rápidamente.**
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
- 7. Cuando usted necesito información, el personal le proporcionó la información requerida.**
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

8. Confía en la integridad de las personas que trabajan Área de pediatría del Hospital Regional

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

9. Considera que el personal del Área de pediatría del Hospital Regional siempre está atento a sus necesidades

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

10. Usted cómo describiría el resultado obtenido en relación a los servicios del área de pediatría del HRL.

- a) Mucho mejor de lo esperado
- b) Mejor de lo esperado
- c) Como era de esperar
- d) Peor de lo esperado
- e) Mucho peor de lo esperado

11. En qué medida está satisfecho con los servicios del médico que lo atendió

- a) Mucho mejor de lo esperado
- b) Mejor de lo esperado
- c) Como era de esperar
- d) Peor de lo esperado
- e) Mucho peor de lo esperado

12. En qué medida está satisfecho con la comodidad y confort de la sala de espera del área de pediatría del HRL.

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Insatisfecho
- e) Muy insatisfecho

13. Usted recomendaría a otras personas los servicios del personal del Área de pediatría del Hospital Regional

- a) Sí
- b) No

14. Usted en qué medida está satisfecho con la coordinación entre el pediatra y el médico especialista

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Insatisfecho
- e) Muy insatisfecho

15. Usted cuán satisfecho está con los resultados obtenidos en relación a los servicios del personal del Área de pediatría del Hospital Regional.

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Insatisfecho
- e) Muy insatisfecho