

UNIVERSIDAD NACIONAL “JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN DE HUACHO”  
FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA



**“PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL  
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL ÁREA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL  
GENERAL DE HUACHO, HUACHO 2018”**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

**AUTOR:**

FRANCIS JAIME BRONCANO DIESTRA.

**ASESOR:**

CRISTIAN IVAN ESCURRA ESTRADA

**HUACHO - PERÚ  
2018**

## JURADOS

.....  
**Dra. Mirtha Sussan Trejo López**  
**PRESIDENTE**

.....  
**Lic. Miguel Ángel Aguilar Luna Victoria**  
**SECRETARIO**

.....  
**Mg. Carlos Roberto Pesantes Rojas**  
**VOCAL**

.....  
**Dr. Cristian Iván Ecurra Estrada**  
**ASESOR**

## **Dedicatoria**

Con todo mi cariño y mi amor para mis padres que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, y para mi hijo por motivarme a seguir adelante.

## **Agradecimiento**

En primer lugar a Dios nuestro señor, por darme la oportunidad de vivir, por regalarme la maravillosa familia que tengo, por bendecirme siempre y demostrarme que con humildad, paciencia y sabiduría, todo es posible.

Y en segundo lugar a mis docentes, por compartir sus conocimientos científicos, paciencia y confianza brindada, que me ayudarán en mi desempeño profesional y en mi vida diaria.

## **INDICE GENERAL**

<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>10</b>
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática.</b>	<b>10</b>
<b>1.2. Formulación del Problema:</b>	<b>11</b>
1.2.1. Problema General	11
1.2.2. Problemas Específicos	11
<b>1.3. Objetivos de la Investigación.</b>	<b>12</b>
1.3.1. Objetivo General.	12
1.3.2. Objetivos Específicos.	12
<b>CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO</b>	<b>13</b>
<b>2.1. Antecedentes de la Investigación</b>	<b>13</b>
<b>2.2. Bases Teóricas.</b>	<b>20</b>
<b>2.3. Definiciones conceptuales.</b>	<b>47</b>
<b>2.4. Formulación de la Hipótesis.</b>	<b>48</b>
2.4.1. Hipótesis General.	48
2.4.2. Hipótesis Específicas.	48
<b>CAPITULO III. METODOLOGÍA</b>	<b>49</b>
<b>3.1. Diseño Metodológico</b>	<b>49</b>
3.1.1. Tipo	50
3.1.2. Enfoque	50
<b>3.2. Población y Muestra</b>	<b>50</b>
3.2.1. Población:	50
3.2.2. Muestra:	50
3.2.3. Muestreo.	50
<b>3.3. Operacionalización de las Variables e indicadores.</b>	<b>51</b>
3.3.1. Definición Conceptual	51
3.3.2. Definición Operacional	51
<b>3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</b>	<b>52</b>
3.4.1. Técnicas a emplear	52
3.4.2. Descripción de los instrumentos.	52
<b>3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.</b>	<b>53</b>
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>55</b>
<b>4.1. Análisis descriptivo de la variable.</b>	<b>55</b>

<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>63</b>
5.1. Discusión	63
5.2. Conclusiones	65
5.3. Recomendaciones	65
<b>CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>67</b>
6.1. Fuentes Bibliográficas.	67
6.2. Fuentes Electrónica.	69
<b>ANEXOS</b>	<b>70</b>
01. Matriz de Consistencia.	71
02. Instrumentos para la toma de datos.	72

## **TABLAS**

N <sup>a</sup>	Nombre	Pagina
01	Operacionalización de la variable	52
02	Validación por Juicio de Expertos	54
03	Distribución de Frecuencia calidad de servicio	55
04	Distribución de frecuencias y porcentajes de elementos tangibles	56
05	Distribución frecuencias y porcentajes de fiabilidad	58
06	Distribución de frecuencias y porcentajes de capacidad de respuesta	59
07	Distribución de frecuencias y porcentajes de seguridad	60
08	Distribución de frecuencias y porcentajes de empatía	62

## **FIGURAS**

<b>Nª</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pagina</b>
01	Calidad de servicios	56
02	Elementos Tangibles	57
03	Fiabilidad	58
04	Capacidad de Respuesta	59
05	Seguridad	61
06	Empatía.	62

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018.

**Métodos:** El método científico. Método inductivo deductivo, Paradigma: Cuantitativo, De tendencia No experimental, Tipo de Investigación: Aplicada, Nivel: Descriptivo simple de corte transversal. **Resultados:** En la variable calidad de servicios en el Hospital general de Huacho, fueron los siguientes resultados. 40% del encuestado consideran que la calidad de servicio es mala, de la misma manera el 53% de los encuestados manifiestan que es regular, y el 8% de los encuestados manifiestan que es bueno, de un total de 72 encuestados.

**Conclusión:** Referente a los resultados obtenidos del objetivo general, se aprecia que 40% (29) de los usuarios indican que la calidad de atención en los servicios de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho es malo, el 53%(38) manifiestan que es regular, el 8% (5) manifiestan que es bueno.

**Palabras claves:** Calidad de servicio

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the level of perception of the user about the quality of attention in the emergency service of the pediatric area of the General Hospital of Huacho, Huacho 2018.

**Methods:** The scientific method. Inductive deductive method, Paradigm: Quantitative. Not experimental trend, Type of Research: Applied, Level: Simple description of cross section.

**Results:** In the variable quality of services in the General Hospital of Huacho, the following results were obtained. 40% of respondents believe that the quality of service is bad, in the same way 53% of respondents say it is fair, and 8% of respondents say it is good, out of a total of 72 respondents. **Conclusion:** Regarding the results obtained from the general objective, it can be seen that 40% (29) of the users indicate that the quality of attention in the emergency services of the pediatric area of the General Hospital of Huacho is bad, 53% (38) state that it is fair, 8% (5) state that it is good.

**Key books:** Quality of service

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación es de tipo descriptivo simple; El objetivo de la investigación fue Evaluar la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, 2018. Tenemos en cuenta que, la eficiente de la calidad de atención en el servicio es un elemento competitivo en el ámbito hospitalario que brindan servicios de salud

La presente investigación se convierte ser un instrumento referente para aquellos profesionales que tiene la oportunidad de dirigir una institución hospitalaria, en éste documento se tiene las opiniones que vierten los usuarios referente a los servicios que prestan los hospitales en sus diferentes áreas.

La elaboración de la presente investigación presenta seis capítulos: Capítulo I, trata del problema de investigación, el mismo que comprende puntos esenciales, tales como el planteamiento del problema general y problemas específicos, se ha considerado la justificación desde el aspecto teórica-práctica, las limitaciones, antecedentes y objetivos de la investigación general y específicos. En el Capítulo II, se considera los antecedentes, el marco teórico, y los términos básicos, El Capítulo III, comprende el aspecto metodológico de la investigación, donde se especifican el Diseño Metodológico, el tipo y nivel del diseño de la investigación, el enfoque, población y muestra, Operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos: validación y confiabilidad y el método de análisis de datos. En el Capítulo IV, se describieron e interpretaron los datos recogidos, se procesó la información y se organizaron los resultados de la estadística descriptiva. Capítulo V se trató de las discusiones, conclusión y recomendaciones También se discutieron todo los resultados contrastando con los antecedentes del estudio y verificando el cumplimiento de las teorías. Por otro lado, se mencionan las conclusiones donde se arribaron señalando las posibles sugerencias. Capítulo VI .Finalmente se plasman las referencias bibliográficas, incorporándose los anexos de la investigación adjuntado todos los documentos.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática.**

En nuestros días, a nivel del mundo existen las postas de Salud, los Hospitales destinados a la atención de sus pobladores, con la diferencia de que en muchos países existen ciertas diferencias por la calidad de atención y la calidad de profesionales de la salud que atienden y, hacen el uso de las tecnologías de acuerdo al avance científico. Esto acontecimientos se realizan a nivel de todo los países de América, entre ellos se encuentra el Perú país, en el que también se encuentran muchas postas de Salud así como Hospitales, en algunos lugares, pero siendo insuficiente en algunos, generando el malestar de sus pobladores por la no atención.

El Centro de Salud es el representante legal del Ministerio de Salud Pública del país, por consiguiente toda la organización de la atención es de responsabilidad de la institución, además responde a las necesidades de salud cada vez más apremiantes de la población, la misma que debe responder a la realidad de la población, enmarcado dentro de las políticas de salud nacional como son las de brindar atención con servicios de calidad, por lo cual el personal de salud con el apoyo de las autoridades locales y jefatura de área deben realizar múltiples procesos de mejoramiento y arreglos tanto en su estructura física como en la reorganización de sus servicios que han permitido enfrentar con entereza y muchas dificultades las necesidades de salud cada vez más inminentes de los diferentes pueblos del país.

Nuestra investigación lo ubicamos en el hospital general de Huacho, lugar donde se centra la docencia universitaria de salud, por parte de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, estando conformado por las especialidades de medicina, enfermería, obstetricia. Nuestro objetivo es recoger la percepción real que tiene la población, frente a la atención que brinda dicho centro de salud especialmente en el área de pediatría, área que se

dedica atender especialmente a niños y niñas, teniendo en cuenta que se tiene la presencia de los formadores de los profesionales en la salud, además de ello la atención de los profesionales en las diferentes especialidades, y el impacto que causa en los usuarios, cuyos actos permitirá brindar una opinión, y estos resultados servirán para tener en cuenta lo que visualizan los usuarios, los que servirán para que se haga las sugerencias al hospital para que tenga en cuenta, y de esta manera responda a las expectativas de los usuarios. En tal sentido planteamos el siguiente problema de investigación.

## **1.2. Formulación del Problema:**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Cuál es el nivel de percepción del usuario referente a la dimensión tangible de la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018?

¿Cuál es el nivel de percepción del usuario referente a la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018?

¿Cuál es el nivel de percepción del usuario referente a la dimensión respuesta del personal de la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018?

¿Cuál es el nivel de percepción del usuario referente a la dimensión seguridad de la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018?

¿Cuál es el nivel de percepción del usuario referente a la dimensión calidez o empatía de la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018?

### **1.3. Objetivos de la Investigación.**

#### **1.3.1. Objetivo General.**

Determinar el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos.**

Determinar el nivel de percepción del usuario referente a la dimensión tangible de la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018.

Determinar el nivel de percepción del usuario referente a la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018.

Determinar el nivel percepción del usuario referente a la dimensión respuesta del personal de la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018.

Determinar el nivel de percepción del usuario referente a la dimensión seguridad de la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018.

Determinar el nivel de percepción del usuario referente a la dimensión calidez o empatía de la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018.

## CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1. Internacionales.

González (2012) realizó un estudio cuyo título fue “*calidad de la atención en el servicio de urgencias del área de salud Heredia Cubujuquí desde la perspectiva del cliente*” tesis sustentada en la Universidad Nacional de Costa Rica, con la finalidad de obtener el título de Especialista en Administración de Servicios de Salud. El objetivo de la investigación estuvo dirigido a: Analizar la calidad de atención en el Servicio de emergencias del Área de Salud de Heredia-Cubujuquí, desde la perspectiva del cliente externo, fue una investigación de tendencia no experimental, de corte transversal recogido los datos en un solo momento, llegando a las siguientes conclusiones:

- El valor de hacer un mapa con el ciclo del servicio consiste en que podemos mirar a través de los ojos de los usuarios y ver el servicio de urgencias desde el punto de vista de ellos, pero también hay un valor agregado ya que este ejercicio sensibiliza a los funcionarios involucrados.
- Se evidencia que los principales aspectos que el cliente valora de la atención en Urgencias están relacionados con los tiempos de espera para la atención, tanto médica como en la recepción y la falta de información al ingreso del establecimiento, por tanto, los esfuerzos institucionales deben concentrarse en resolver dichos aspectos para lograr una mayor satisfacción de los usuarios.
- Las herramientas de calidad y técnicas de solución de problemas que se utilizaron en este estudio, facilitan el diagnóstico de situación y el de mejoramiento continuo de la calidad ya que la evaluación posterior y periódica de los cambios genera la retroalimentación que actualiza las actividades para mejorar el proceso de atención.

- El análisis de los diagramas de causa y efecto, evidencian algunos factores que se repiten en todos los problemas analizados, como son el déficit de recurso humano, equipo y materiales, insuficiente espacio físico, inadecuado planificación, y poca o ninguna capacitación del personal en el tema de Urgencias.
- Según los resultados de la revisión de las consultas de urgencias, el 65% de los usuarios son mujeres; el promedio de edad es de 30,1 años encontrándose diferencia estadísticamente significativa en la edad por sexo ya que en promedio los hombres que asistieron al servicio tienen una edad promedio de 24,6 años mientras que las mujeres tienen una edad promedio de 33,1 años. Ambos grupos corresponden a personas jóvenes en edad económicamente productiva.
- Un 96% de los usuarios residen en el Área de adscripción de este Centro de Salud, en primer lugar del distrito primero, seguido de Mercedes y San Francisco, este se caracteriza por contar con el único EBAIS desconcentrado del Área de Salud.
- En cuanto al análisis de los tiempos de espera para recibir atención médica, se concluye que los mismos aumentan conforme avanza el día, alcanzando un máximo de 79.7 minutos hacia el mediodía.
- No existe una denominación clara del servicio de Urgencias, la literatura consultada hace algunas diferencias entre servicios de emergencias y Urgencias, sin embargo se refieren exclusivamente al medio hospitalario. En cuanto a la definición de servicios de Urgencias para Áreas de Salud, la institución no cuenta con la normativa respectiva.

López (2014) realizó la investigación cuyo título fue *“percepción que tiene el usuario, servicio de urgencias, hospital Raúl orejuela bueno, municipio de Palmira”* tesis sustentada en la Universidad Católica de Manizales con la finalidad de optar el título de: Especialista en Administración de la Salud” .El objetivo de la investigación estuvo orientado

a: Evaluar la percepción que tiene el usuario del servicio de urgencias en el hospital Raúl Orejuela Bueno ubicado en el municipio de Palmira, llegando a las siguientes conclusiones:

- Se reconocen los esfuerzos del Hospital Raúl Orejuela Bueno del municipio de Palmira por mejorar la planta física del área de urgencias ya que es de vital importancia el aspecto físico que hacen parte del área de urgencias en el momento de brindar un servicio de calidad.
- La percepción de la calidad de la atención ofrecida en el servicio de urgencias del Hospital Raúl Orejuela Bueno es buena.
- Se destaca la buena calificación dada por el usuario con relación a la claridad de explicación e información de parte del médico, enfermera, personal de facturación y vigilante. – Hay insatisfacción de parte de los usuarios, frente a los elementos tangibles, aspecto y apariencia de las dependencias del área de urgencias.
- Los usuarios coinciden en la necesidad de instaurar una persona capacitada que brinde orientación precisa a los usuarios sobre ubicación y horarios de especialistas.
- Los usuarios evidencian que faltan elementos como sábanas, sillas, camillas que brinden comodidad y que respondan en caso de alta demanda de usuarios.
- Los tiempos de espera durante el triage y lectura de exámenes son largos
- Los usuarios desconocen los mecanismos formales para reclamar o imponer quejas, falta la presencia de buzones de sugerencias dentro del área de urgencias.
- Se destaca la buena calificación del usuario en la comunicación con médicos, enfermeras, personal de facturación y vigilante.
- La percepción de la satisfacción de la atención ofrecida en el servicio de urgencias en el Hospital Raúl Orejuela Bueno es considerada buena.

Vidal (2015) realizó la investigación cuyo título fue. “*Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores Informe Global*” tesis sustentada en la Universidad Nacional de Antofagasta, con la finalidad de optar el título de especialista en Salud. El objetivo de la investigación estuvo orientado a: Determinar la Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores Informe Global, llegando a las siguientes conclusiones:

- El informe global sobre satisfacción usuaria y calidad percibida en la atención de salud hospitalaria muestra los resultados de una investigación concatenada cualitativa y cuantitativa que llevó a identificar los elementos de la atención de salud que son, desde la perspectiva del usuario, los que más contribuyen a que éste se sienta satisfecho en la atención hospitalaria, reconociendo de manera decisiva los factores motivadores o de freno que influyen en su satisfacción
- En la primera etapa se indaga en el discurso consciente e inconsciente de los usuarios, igualmente, se explora su mundo simbólico metafórico. Utiliza técnicas cualitativas de Focus Group, técnicas proyectivas de análisis metafórico, jerarquía de valor, y entrevistas en profundidad. De esta manera, identifica las principales dimensiones, atributos que las conforman y que contribuyen con la satisfacción en la atención de salud mientras permanece hospitalizado. Estos elementos se agregan a la premisa fundamental que ellos tienen al ingresar al centro asistencial que es tener un rápido diagnóstico y salir sano, situación que dan por hecho que así será.
- En sentido, para ellos no basta salir sano, sino que su valoración va más allá en el momento de evaluar su satisfacción. En este contexto, identifica siete variables importantes que definen la vara con que miden su estadía en el hospital y distinguen cuatro de ellas como las principales que son: personal cálido y humano, información clara en términos “no

médicos”, apoyo físico y psicológico y rapidez en la atención. Agregan también, confianza y seguridad, atención oportuna, limpieza y equipos y tecnología.

- Cada una de estas variables las vinculan a aspectos generales del hospital o clínica, al servicio de urgencia, y a su relación con el médico, enfermero, auxiliar de enfermería o técnico paramédico y el personal administrativo.
- Concluye esta etapa proponiendo las dimensiones y afirmaciones que forman la encuesta que fue utilizada en la fase siguiente, de consenso o técnica Delphi, con el fin de complementar y priorizar los atributos o elementos más importantes. .

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales.**

Sedano (2015) realizó la investigación cuyo título fue “Percepción del familiar del niño atendido en el servicio de emergencia acerca de la calidad del cuidado humanizado que brinda la enfermera en el Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja 2014”. Tesis sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos con la finalidad de optar el Título de Especialista en Enfermería Pediátrica, cuyo objetivo estuvo orientado a: Determinar la percepción del familiar de los niños atendidos en emergencia respecto al cuidado humanizado que brinda la enfermera del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja. El diseño fue de tendencia no experimental con nivel de descriptivo correlacional, llegando a las siguientes conclusiones:

- Los familiares de los niños atendidos en emergencia tienen una percepción regular, respecto al cuidado humanizado que brinda la enfermera. Lo cual permite mencionar que la hipótesis de la investigación ha sido rechazada.
- Los familiares de los niños atendidos en emergencia tienen una percepción buena, existiendo un grupo considerable que la considera mala, respecto a la dimensión técnica del cuidado humanizado que brinda la enfermera.

- Los familiares de los niños atendidos en emergencia tienen una percepción buena con tendencia a regular, respecto a la dimensión confort del cuidado humanizado que brinda la enfermera.
- Los familiares de los niños atendidos en emergencia tienen una percepción buena con tendencia a regular, respecto a la dimensión interpersonal del cuidado humanizado que brinda la enfermera.

Sánchez (2016) realizó la investigación cuyo título fue, “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016”. Tesis sustentada en la Universidad Científica del Perú, con la finalidad de obtener el título de obstetra, el objetivo de la investigación estuvo dirigido a: Conocer la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García, llegando a las siguientes conclusiones:

- Respecto a la calidad de atención de las usuarias atendidas del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico de Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” mayo y junio, 2016 de la ciudad de Iquitos, los resultados indican que el mayor predominio de la calidad de la atención es bueno con el 57,1%, mientras que solo el 0% es malo la calidad de atención.
- En cuanto al grado de satisfacción de las usuarias atendidas del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” mayo y junio, 2016, de la ciudad de Iquitos, los resultados indican que el mayor predominio es Poco satisfecho con el 99%, mientras que solo el 0% Muy satisfecho y Satisfecho.
- Por otro lado, las dimensiones de la calidad de atención según: respuesta rápida, la empatía, seguridad, fiabilidad y elementos tangibles, en el Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” mayo y junio, 2016. Estuvieron presentes en las 12 preguntas de calidad de

atención teniendo con el mayor porcentaje la fiabilidad, Interés del personal para solucionar cualquier problema de las usuarias con el 90%.

- Al aplicar el contraste no paramétrico Chi-cuadrado, se obtuvo como resultado,  $\chi^2 P = 0.43 (>0.05)$  No existe relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción, considerando que el grado de satisfacción en la atención de parto ha sido poco satisfecho con el (63%) en relación a la calidad de atención bueno. Mientras que solo 1 usuaria esta no satisfecha en la calidad de atención regular con un (100%), notándose insatisfacción frente a la calidad de la atención excelente y mala con un (0%), por las usuarias atendidas del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” mayo y junio, 2016 de la ciudad de Iquitos.

Romero (2012) realizó la investigación titulada “Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”, cuya tesis fue sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con la finalidad de optar el título profesional de: Licenciada en Enfermería. El objetivo de la investigación estuvo orientado a: Determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina. La investigación tuvo un diseño no experimental de tendencia descriptivo correlacional, llegando a las siguientes condiciones:

- La percepción de la mayoría de los pacientes sobre la calidad de atención del personal de enfermería es medianamente desfavorable con tendencia a desfavorable (56.67%), debido que el paciente manifiesta que la enfermera se muestra insensible ante el dolor, despreocupación frente a sus necesidades, falta de amabilidad al atenderlo, despreocupación frente a la invasión de la privacidad, falta de cortesía ya que las enfermeras no lo saludan, no les dicen cómo se llaman, no los llaman por su nombre, muestran indiferencia por el ambiente de la unidad así como por los ruidos que dificultan su descanso y el desinterés por su alimentación.

Pero debemos resaltar que hay un porcentaje considerable (43.33%) de pacientes que perciben la calidad de la atención como favorable y medianamente favorable lo cual muestra que en el servicio de medicina hay enfermeras que realizan su trabajo con dedicación y esmero.

- manifestada cuando el paciente refiere que la enfermera usa términos complicados cuando le hace una pregunta, no presta atención a sus llamados, no lo llama por su nombre, no lo saluda, se muestra muy poco amable y no lo escucha cuando quiere expresar sus temores, pero hay pacientes que perciben de forma favorable y medianamente favorable (38.34%) la calidad de atención ya que la enfermera muestra un trato cordial a los familiares entre otras cosas, lo cual se debe tener en cuenta e incentivarlo para que sea reconocido y a la vez un ejemplo en el servicio.

- La mayoría de los pacientes tienen una percepción medianamente favorable y medianamente desfavorable en una misma proporción, sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión del entorno (confort), porque refieren que la enfermera se muestra despreocupada ante el ambiente de la unidad, así como por los ruidos que dificultan su descanso, la invasión de su privacidad y el desinterés por su alimentación, existe un porcentaje significativo de pacientes con percepción favorable (26.67%) relacionado a la preocupación por una buena iluminación y ventilación del ambiente, lo que nos muestra que dentro del servicio de medicina podemos encontrar enfermeras que se preocupan por brindar una buena calidad de atención, esto debe ser reconocido y incentivado.

## **2.2. Bases Teóricas.**

### **2.2.1. Percepción del Usuario.**

La percepción es el acto de entender interpretar las cosas que se presentan en nuestro medio, previamente es necesario conocer la definición de sensación. La sensación se refiere a

experiencias inmediatas básicas, generadas por estímulos aislados simples. La sensación también define en términos de la respuesta de los órganos de los sentidos frente a un estímulo.

Claros (2012) entendió la percepción como: *“la inclusión, interpretación de esas sensaciones, dándoles significado y organización. La organización, interpretación, análisis e integración de los estímulos, implica la actividad no sólo de nuestros órganos sensoriales, sino también de nuestro cerebro”* (p.134). Es claro que la percepción es las interpretaciones de las diferentes sensaciones que sufre nuestro organismo, todos ellos motivados por ciertas acciones que salen desde el cerebro de las personas.

A principios del siglo XX un grupo de psicólogos alemanes después de un estudio que realizaron, entendieron que, la mente organiza las sensaciones para obtener percepciones. Dado un conjunto de sensaciones, el ser humano que las percibe, las organiza en una Gestalt, palabra alemana que significa “forma” o “conjunto total”

La teoría Gestalt postula que percibimos los objetos como “todos” bien organizados, más que como partes separadas aisladas. No vemos pequeños fragmentos desarreglados al abrir nuestros ojos para ver el mundo. Vemos grandes regiones con formas y patrones bien definidos. El “todo” que vemos es algo más estructurado y coherente que un grupo de fragmentos aislados; la forma es más que la simple unión de los fragmentos. De todo ello es importante entender que la percepción es sin duda un importante elemento que nos ayuda el análisis de la psicología del ser humano, ya que cada uno realiza un proceso perceptivo único y diferente al de los demás.

### **2.2.1. Cliente o usuario**

Cuando se habla de cliente, se trata de la persona que constituye el eje principal de cualquier empresa, y por tanto, así debe ser también en la oficina de farmacia, o de cualquier otra institución.

Trujillo (2012) mencionó que:

El cliente es una parte fundamental de la empresa, y se debe responder a sus necesidades y así mismo satisfacerlas. No se debe dejar atrás sino siempre aceptar sus sugerencias y reclamos porque esto permite que la empresa siga creciendo o se estanque y quede por debajo de la competencia. Se debe recordar que un cliente satisfecho recomienda voz a voz el servicio o el producto y un cliente inseguro e insatisfecho pueden lograr que la empresa empiece a fracasar y a volverse menos importante respecto a otras que se encuentren en su mismo sector económico (p.3).

Los hospitales como instituciones de atención a la salud es importante que tengan en cuenta también de los que es los clientes, todo las persona que hacen uso de sus servicios resultan ser sus clientes, por lo tanto necesitan ser tratados y atendidos bien, de ello dependerá la apreciación positiva o negativa que cada uno de ellos se haga del actuar de los trabajadores de esta institución. Los clientes son la fuente principal de información que permite a la empresa corregir o mejorar el producto que entrega, a fin de satisfacer plenamente todas sus necesidades y expectativas. Sin embargo, si visualizamos a los clientes de una empresa en un concepto más amplio e integral, podríamos decir que están constituidos por todas las personas cuyas decisiones determinan la posibilidad de que la organización prospere en el tiempo.

### **2.2.2. Clases de Clientes.**

Considerando que los clientes, son muy importantes en toda organización empresarial y de servicios, en nuestro caso del hospital general de Huacho, se considera que existen 2 tipos de clientes, entre ellos tenemos:

#### **Cliente Externo**

El cliente externo es todo consumidor o empresa con potencial para comprar o contratar productos y servicios, constituye no solo la fuente de ingresos y por tanto la estabilidad económica, sino el eje mismo de trabajo, desarrollo y avance de la organización y todos sus empleados. Dentro de los clientes externos se encuentran algunos clientes intermedios que a su vez también tienen necesidades que se deben atender, como por ejemplo los distribuidores mayoristas o detallistas u otras personas que como agentes intermediarios promocionan sus servicios de alguna forma.

Una característica principal es que este cliente es muy importante para la organización, por lo tanto se debe realizar un esfuerzo continuado para captar y fidelizar, estableciendo una relación a largo plazo con él, midiendo periódicamente su satisfacción para reaccionar en seguida si decae. De otra parte, la lealtad de los clientes externos y los comentarios que hacen a otras personas sobre los servicios o los productos que adquieren, está altamente determinada por su nivel de satisfacción con ellos.

El cliente externo también tiene necesidades que son indispensables para tenerlo satisfecho y feliz; como ser comprendido, bienvenido, sentirse importante, sentir comodidad, confianza y sobre todo sentirse escuchado, ya que si todas estas se ponen en práctica se tendrá un cliente satisfecho y feliz, y con toda seguridad seguirá adquiriendo los productos o solicitando un servicio.

En toda organización eficiente y competitiva se darán la misma importancia a los dos tipos de cliente, externo e interno, elementos imprescindibles para llegar a la calidad total. Sin el cliente externo no habría empresa, puesto que no habría beneficio con el que mantenerla; sin el cliente interno, no habría producto ni servicio, por lo que no existiría el cliente externo ni tampoco la empresa.

## **Cliente Interno**

Hace una década los señores Kald Albrech y Jack Carson, sacaron los libros “La excelencia de los servicios” y “La revolución de los servicios”, popularizando así el término de cliente interno, en el que ellos manifiestan la importancia que tienen, algo raro ya que desde hace poco era conocido como el empleado, el trabajador, el obrero etc., para hoy en día es la persona que presta sus servicios a una organización, al cual se le llama también colaboradores en términos de administración.

El cliente interno es aquel que satisface sus necesidades personales, de crecimiento, autoestima, profesional y de acuerdo a lo que piensan múltiples autores (Maslow, Mac. Gregor) que han descrito” el conjunto de necesidades que se pueden satisfacer mediante el trabajo para la mayoría de las personas es el único o el fin fundamental que persigue un trabajador es la satisfacción de una necesidad fisiológica mediante la obtención del dinero y rara vez reconocen en los otros las necesidades de seguridad, sociales, de autorrealización y autoestima”

Karl Albrecht en su libro "Cliente Interno" dice: "Si desea que las cosas funcionen afuera, lo primero que debemos hacer es que funcionen dentro". Esto obliga a que las empresas desarrollen una cultura de servicio hacia lo interno de la empresa, si es que quieren ser reconocidas por sus clientes por la calidad de servicio que brindan.

Karl, (1992) mencionó de la siguiente manera:

El cliente interno debe definir muy bien su función dentro de la organización, debe comprender, creer y vender la misión a todas las personas de la empresa, tiene claro cuáles son sus necesidades y prioridades, teniendo en cuenta esto para hacerlos partícipes de la elaboración de objetivos (p.12)

Así mismo es indispensable conocer cuáles son aquellas necesidades que el cliente interno necesita para poder desenvolverse en su trabajo y a su vez satisfacer sus necesidades. A cada uno de nosotros nos gusta que cuando llegamos a algún lado nos muestran una actitud de ayuda, respeto, comodidad, empatía, satisfacción, apoyo o una cara amigable; cada una de ellas es lo que debemos ofrecerle a nuestro cliente interno. Por eso es importante destacar las principales necesidades que tiene el cliente interno dentro de la organización:

**Cada quien tiene la necesidad de ser comprendido;** esto significa interpretar claramente lo que nos dice nuestro cliente. Escuchar lo que demanda para poder dar una respuesta específica a lo que quiere.

**Hacerlo sentir bienvenido;** la gente necesita sentir que estamos contentos de verla, y que tenemos disposición de contribuir con ellas.

**Hacerlo sentir importante;** la autoestima de los clientes internos es importante, cualquier cosa que realices para que lo hagan sentir especial es un paso hacia la calidad en el servicio.

**Que se sienta cómodo;** darle la seguridad psicológica de ser atendido y que sus necesidades serán cubiertas. Llevar una buena relación con los clientes internos nos lleva a mantener una salud mental y una relación de armonía con nuestro entorno.

Después de resaltar las necesidades y a su vez la satisfacción de estas, del cliente interno es primordial enumerar algunas características que hacen que este sea reconocido y tenga una importancia dentro de la organización; una de ellas es que el empleado es la imagen de la empresa independientemente si su función es prestar un servicio o realice otra actividad económica, otra característica importante es que siempre debe estar dispuesto a realizar su trabajo con excelencia y responsabilidad tratando siempre de cumplir las metas propuestas llevándose a cabo con ética y profesionalidad, se puede resaltar también el trabajo en equipo, punto necesario para poder alcanzar metas y así satisfacer las necesidades del cliente externo,

contar con un buen equipo de trabajo hace que los resultados sean más óptimo y se requiera de un corto tiempo en su realización.

### **2.2.3. Dimensiones de percepción del usuario.**

#### **Atención.**

La atención es el punto de partida en toda organización, específicamente en las entes empresariales, en particular los hospitales, de acuerdo a la atención que se le brinde, el cliente podrá hacer su apreciación, pudiéndole poner una calificad de la calidad de atención que se le brinde.

Balarezo (2013) en su investigación mencionó:

La elaboración del presente trabajo incluye cuatro secciones en las que se desarrollan los temas indispensables para una excelente atención a los/las clientes de los emprendimientos, como son: i) a partir del concepto de “cliente” desarrolla los elementos clave de la atención a los/as clientes; ii) el proceso de organizar el servicio de atención al cliente; iii) los pasos que debe observar un/a emprendedor/a para establecer una excelente atención a sus clientes; y, iv) las pautas para responder a los reclamos de los/as clientes (p.7).

Como es de entenderse, la atención tiene una diferencia del servicio, dependerá como se organicen los servicios, y de acuerdo a ello se realizará la atención, dependiendo de la habilidad que utilice la persona para que realice una buena atención.

#### **El cliente.**

Es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer, y que tiende a solicitar y utilizar los servicios brindados por una empresa o persona que ofrece dichos servicios, en nuestro caso los hospitales.

Balarezo (2013) mencionó al respecto que: “A los/as clientes/as hay que tratarlos como ellos/as quieren ser tratados” (P.10). Este aporte del autor nos permite, tener en cuenta las experiencias adquiridas para poder realizar una atención atractiva, según el autor manifiesta que se debe tener en cuenta los cuatro factores fundamentales, los cuales: Presentación personal, Sonrisa, Amabilidad, Educación

La atención al cliente, la excelencia en el servicio constituye una de las bases fundamentales para el éxito y desarrollo de una empresa en el mercado, ubicándolo también dentro de los hospitales donde se atiende a los usuarios de los diferentes servicios que brinda el hospital.

Balarezo (2013) siguió mencionando lo siguiente:

La atención y servicio no son lo mismo, el cliente o la clienta se fija en todos los detalles y reacciona ante ellos. Debes conocer los cinco elementos básicos a valorar para mantener un eficiente control sobre los procesos de atención al cliente (p.13)

Los elementos básicos a tener en cuenta que nos menciona el autor, haremos referencia a continuación, pero haciendo el esclarecimiento que cada uno de estos elementos resulta ser fundamentales para mejorar la atención. Estos elementos son:

- Elementos tangibles: Como las instalaciones y el equipo de la empresa, la presentación del personal, los materiales de comunicación y la exhibición de los productos.
- Cumplimiento: Implica desarrollar el servicio prometido oportunamente, es decir, lo que el/la vendedor/a ofrece en palabras lo cumpla con la entrega del producto o servicio.
- Disposición: Es ayudar a los/as clientes/as a escoger el producto, proporcionándoles una asesoría para que se sienta satisfechos/as.
- Cualidades del personal: Los/as vendedores/as deben demostrar que son competentes en su trabajo y capaces de inspirar confianza.

- **Empatía:** Los/as vendedores/as deben conocer al cliente/la clienta, entender sus necesidades y mantener con él/ella una comunicación positiva y permanente.

## **Resultados**

El Estado de resultados es un estado de logros de las diferentes actividades en el cual se presenta información relativa a los logros alcanzados por la administración de una empresa durante un periodo determinado; asimismo, hace notar los esfuerzos que se realizaron para alcanzar dichos logros. La diferencia entre logros y esfuerzos es un indicador de la eficiencia de la administración y sirve de medida para evaluar su desempeño.

El Estado de resultados debe mostrar la información relacionada al desempeño de sus trabajadores en los diferentes puestos de trabajo donde prestan servicios. En este sentido evaluar el resultado de la atención al cliente en el hospital, va resultar ser un indicador que nos proporciona la calidad de atención que se ha brindado a los clientes o usuarios.

## **Satisfacción.**

Davis y Newstrom (2003) mencionaron como: *“un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo”* (p.42) .Entonces la satisfacción es el momento emocional que tiene la persona frente a un resultado, donde actúa las emociones a través de los efectos demostrando su satisfacción, o insatisfacción.

### **2.2.4. Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Área de Pediatría**

Según Pizzo (2013) manifestó que:

Calidad de atención, es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y

servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (p.128)

Toda institución que se dedique a brindar los servicios de calidad, aparte de las técnicas que utilice, es necesario que tenga en cuenta realizar las actividades lo más cuidadoso posible a fin de poder cumplir con bastante eficiencia, para dar satisfacción a los usuarios de dicha empresa o institución, a fin de que el usuario se sienta conforme con el servicio y siga haciendo uso de ello. Hasta lograr ubicar en buen nivel de validez.

#### **2.2.5. Bases Teóricas de la variable calidad de atención**

Deming (1989) definió como: *“la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua”* (p, 42). Se ha reconocido como la nueva piedra de toque de la actividad comercial moderna y aquellas instituciones educativas que a partir de estudios han sido calificadas como instituciones exitosas, han hecho de la calidad de servicio su mejor arma en la lucha contra la competencia y en el afianzamiento de su cartera de clientes. Intento explorar en estas líneas la calidad de servicio como camino eficaz e ineludible para la conquista del cliente, reflexionar sobre la gran repercusión que tiene para garantizar el futuro de cualquier actividad de la institución educativa.

Rodríguez (2008) definió la calidad como un "predecible grado de uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado" (p, 14). Entonces podemos entender que la calidad debe cumplir con una serie de requisitos para satisfacer las inquietudes de los usuarios, para ello debe las personas quienes atienden a los clientes deben ser comunicativos para lograr una comunicación fluido con los clientes, les puedan informar con claridad de los servicios que presta la institución. Además de ello la empatía se convierte ser de suma importancia, porque es necesario darle un buen trato al cliente para que regrese siempre hacer uso de los servicios de la

institución.

La filosofía básica de Deming, hablaba sobre la importancia del liderazgo de la alta dirección, las asociaciones entre clientes y proveedores y la mejora continua en los procesos de manufactura y desarrollo de productos. Los directivos japoneses adoptaron estas ideas, el resto, como dicen, es historia. La influencia de Deming en la industria japonesa fue tan importante que la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses estableció el premio Deming Application Prize en 1951, para reconocer a las empresas que mostraban un alto nivel de logro en las prácticas de calidad. Deming también recibió del emperador el más alto honor en Japón, la Orden Real de Tesoro Sagrado. El ex presidente de NEC Electrónica dijo en una ocasión: “No pasa un día sin que piense en lo que el doctor Deming significo para nosotros.”

Deming vivía en Washington, D.C. era prácticamente desconocido en Estados Unidos hasta 1980, cuando la NBC transmitió un programa llamado “Si Japón pudo ¿Por qué nosotros no? El documental destacó las contribuciones de Deming en Japón y su trabajo más reciente con Nashua Corporation. Poco después, su nombre se mencionaba con frecuencia entre los ejecutivos corporativos estadounidenses. Empresas como Ford, GM Y Procter & Gamble lo invitaron a trabajar con ellas para mejorar la calidad para su sorpresa, Deming no diseño un “programa de mejora de la calidad” para ellas; su meta era cambiar sus perspectivas en la administración, a menudo, en forma radical. Deming trabajo con pasión hasta su muerte en diciembre de 1993, a la edad de 93 años, sabiendo que tenía poco tiempo para lograr que su país natal fuera diferente. Cuando se le pregunto cómo le gustaría que lo recordaran, Deming contesto. “Es probable que ni siquiera me recuerden”. Luego, después de una larga pausa, agrego: “Bueno, quizás...como a una persona que paso su vida tratando de evitar que Estados Unidos cometiera un suicidio”. Fundamentos de la filosofía

A diferencia de otros consultores y gurús de la administración, Deming nunca definió ni describió la calidad de manera precisa. En su último libro, afirmo: Un producto o servicio

tiene calidad si ayuda a alguien y goza de un mercado sustentable Desde el punto de vista de Deming, la variación es la principal culpable de la mala calidad. En los ensambles mecánicos, por ejemplo, las variaciones en las especificaciones de las dimensiones de las partes dan lugar a un desempeño inconsistente y desgaste y fallas prematuras. De manera similar, las inconsistencias en el comportamiento humano en los servicios frustran a los clientes y afectan la reputación en las empresas. Para lograr una reducción en la variación, Deming recurrió a un ciclo permanente que consta de: diseño del producto o servicio, manufactura o prestación del servicio, pruebas y ventas, seguido por estudios de mercado y luego rediseño y mejora

El modelo Iberoamericano (1999) posee una estructura muy similar al modelo EFQM. Se compone de nueve criterios divididos en cinco procesos facilitadores y cuatro criterios de resultados. Los criterios de los procesos facilitadores son: liderazgo y estilo de dirección, política y estrategia, desarrollo de las personas, recursos y asociados y clientes. Los criterios de los resultados son: resultados de clientes, resultados del desarrollo de las personas, resultados de la sociedad y resultados globales.

Que una empresa tenga implantado un sistema de gestión de la calidad sólo quiere decir que esa empresa gestiona la calidad de sus productos y servicios de una forma ordenada, planificada y controlada. Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en proceso cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos ilustra los vínculos entre los procesos y muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada y que el seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos.

En términos generales, la calidad es el conjunto de características que presenta un bien o

servicio, y que le confieren la aptitud para satisfacer tanto las necesidades establecidas como las implícitas.

Pérez (2006) afirmó que:

La calidad es la presentación del producto o servicio diseñado al gusto del cliente, conforme a la demanda. El objetivo principal consiste, no sólo en conseguir calidad en la atención al cliente, sino también en lograr la excelencia en el servicio (p, 54).

De acuerdo al aporte del autor podemos entender que la calidad de un producto debe estar elaborada teniendo en cuenta el gusto de los clientes, para que tengan preferencia de hacer uso de ello cada vez que sea necesario su uso. Para ello las empresas deben estar en constante investigación con la preferencia de los usuarios, a la vez estar atentos a los cambios.

Un principio básico de la calidad considerado de importancia es la prevención y la mejora continua. Lo que demuestra que una empresa nunca debe dejar de hacer investigaciones porque debe tener un proyecto interminable con objetivos claros de detectar cualquier inconveniente que se produzca y dar solución en forma rápida. Así, la calidad puede considerarse en un ciclo de acciones correctivas y preventivas al cual se denomina “ciclo de Deming”, llamándolo modelo PDCA, nombre que agrupa las iniciales en inglés de los cuatro pasos siguientes:

Planear (plan): Inicio del trabajo, en la que se planifica trazando los objetivos que se pretende alcanzar a través de las acciones que se ejecuten.

Hacer (do): Realizar un listado de acciones correctivas.

Controlar (check): asegurar que se logre el conjunto e objetivos.

En este sentido, la calidad hoy en día se ha convertido en un factor importante que no puede ser ignorado por nadie, es conocido que todo los gerentes de las diferentes empresas pretenden llegar a la administración de calidad total, esta es posible solo cuando se tenga cultura, que ayude acercarse a ello mediante el uso de herramientas, técnicas y capacitación, que ayuden satisfacer a los clientes.

#### **2.2.6. Deming y los principios de calidad**

Deming, realiza su propuesta basado en las ideas propuestas por la escuela de la motivación interiorizada. A pesar de pertenecer a la escuela mencionada, la filosofía de Deming puede relacionarse con algunos puntos de la escuela de las relaciones humanas. La primera coincidencia que podemos mencionar con respecto a esta escuela la observamos en los supuestos generales, donde se afirma que el trabajo debe realizarse en un ambiente cómodo y seguro, y que el jefe debe ser justo y comprensivo, estas ideas lo plasma en sus 14 principios que a continuación desarrollaremos.

Crear un propósito constante hacia la mejora de los productos y servicios (Kaizen = Mejoramiento continuo), asignando recursos para cubrir necesidades a largo plazo en vez de buscar rentabilidad a corto plazo.

Creemos que este punto va a afectar específicamente al departamento de fabricación dentro del sistema de producción y a los departamentos de ventas y de servicios de posventa dentro del sistema de comercialización. También puede afectar a otros departamentos como el de cobranzas por ejemplo. Este punto nos indica la necesidad de un constante perfeccionamiento del producto y de los servicios a los clientes. Referente a educación nos indica que podemos crear mejoras en la atención constantemente.

Adoptar la nueva filosofía de la estabilidad económica rechazando permitir niveles normalmente aceptados de demoras, errores, materiales defectuosos y defectos de fabricación.

Este principio afectara a todos los sistemas de una empresa, a todos sus departamentos. Es importante que toda la empresa se preocupe por el cumplimiento de este punto, así mismo las empresas educativas deben tener presente estas recomendaciones. Eliminar la dependencia de inspecciones masivas solicitando pruebas estadísticas inherentes a la calidad en las funciones de fabricación y compras.

Creemos que este punto debe aplicarse principalmente al departamento de fabricación, dado que es una forma de que el obrero pueda encontrar las fallas en el momento que se producen y arreglar el problema solo. Esto ayudara a acelerar el proceso de elaboración del producto en condiciones de fabricación. Reducir el número de proveedores para el mismo ítem eliminando a los que no califiquen al no aportar pruebas de calidad; o sea terminar con la costumbre de adjudicar negocios sólo sobre la base del precio. (En términos coloquiales: "Lo barato, sale caro")

Este principio es aplicable al departamento de compras de una empresa, siendo el que representa una forma de mejorar la calidad del producto final y ahorrar tiempo en arreglos por defectos en el producto final, este principio tiene alcance también a otras empresas de carácter pedagógico que también deben estar tratando de mejorar la atención al cliente en todo momento. Búsqueda constante de problemas, existentes en el sistema a fin de mejorar los procesos permanentemente.

Observando este principio podemos darnos cuenta de que es muy importante, debe aplicarse a todos los departamentos de cada gerencia puesto que permitirá cumplir con la realización de todas las tareas sin tener que volver atrás en caso de hallar un problema, este será resuelto ni bien surge. Instituir la capacitación continua en el trabajo. Desarrollar e implementar planes de adiestramiento y mejora continua al personal.

Este punto también debe aplicarse a las partes gerenciales de la empresa, es importante para la seguridad de los empleados. El sentirse más capacitados los ayudara a

realizar mejor sus tareas, sintiéndose mejor consigo mismos. Además es importante que estén actualizados en cuanto al mejoramiento de los métodos para realizar sus tareas que van surgiendo con el paso del tiempo. Concentrar la supervisión en ayudar al personal a desempeñar mejor su trabajo. Tomar medidas inmediatas en cuanto a imperfecciones, necesidades de mantenimiento, malas herramientas, u otras condiciones inadecuadas para la calidad.

Creemos que este principio se aplica específicamente a los gerentes de área y al gerente general de la organización. En muchas ocasiones, los gerentes suelen designar este trabajo a alguno de los empleados, el cual lo elegirá con la ayuda del sector de recursos humanos y quien deberá tener ciertas características como ser reconocido por sus compañeros. Estimular la comunicación eficaz, de dos vías, y otros medios que eliminen temores en toda la organización y ayudar a las personas a trabajar juntas para servir los propósitos del sistema.

Este punto debe ser llevado a cabo por el gerente con la ayuda de los gerentes de área y con el asesoramiento infaltable del sistema de recursos humanos, el cual funcionara como nexos y trabajara con los empleados para poner en marcha esta idea sin interferencias.

Romper las barreras existentes entre los departamentos de la empresa estimulando trabajos en equipo, congregando esfuerzos de áreas diferentes: investigación, diseño, ventas y producción. Esta tarea está totalmente apuntada a la gerencia, quien se ocupara, al igual que en el punto anterior con recursos humanos, de fomentar esta forma de trabajo y mejorando la comunicación.

Eliminar el uso de objetivos numéricos, afiches y lemas en los cuales se pide nuevos niveles de productividad sin dar los métodos y proveer las herramientas y entrenamiento necesarios.

La tarea de terminar con los métodos de motivación que se utilizaban, siempre será trabajo para la gerencia, procurando no utilizar lemas, afiches cualquier otro, si no se ha hecho de conocimiento del personal previamente. Mejorar permanentemente la calidad y la productividad. Eliminar cuotas numéricas.

Este punto debe ser puesto en práctica por el sistema de producción, más específicamente el gerente de esta área lo aplicará en el departamento de fabricación, procurando que no se repitan las cuotas numéricas, porque el exceso llevaría a un fracaso. Eliminar las barreras que le impiden al trabajador el derecho de sentirse orgulloso de su destre. Los gerentes son los que, con ayuda de recursos humanos, deberán ocuparse de que el trabajador se sienta bien en su tarea, más bien tratar de estimularla en todo momento a fin de que se sienta contento y pueda tener actitudes de seguir progresando.

#### **2.2.7. Concepto de calidad de atención.**

Zeithaml, Valerie y Mary Jo Bitner (2004) mencionaron:

Los servicios presentan ciertas características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes (54).

Al mirar las diferentes definiciones del concepto servicio, la mayoría llega mencionando las características propias del servicio (en contraposición a los bienes físicos) tratando de dar una explicación la verdadera naturaleza del servicio. Dar una definición a la calidad de servicio es una cosa un poco complejo, si bien es cierto que se ha tratado con bastante interés en el marketing de servicios resulta complejo su definición

López (2005) manifestó *“el concepto de calidad de servicio es originado por la percepción de los servicios que tiene el usuario se requiere una activa interacción entre el*

*comprador y el proveedor*” (p, 14). Aunque definir lo que es una calidad de servicio resulta ser complejo, podremos mencionar, que la calidad de servicio está dado de acuerdo a lo que valora el usuario al momento de recibir el servicio, tipificándole si es bueno regular o deficiente de acuerdo a su observación.

Ramos y otros (2001) mencionan “*la calidad favorece la imagen del servicio que los propios clientes transmiten unos a otros*” (p, 42). De acuerdo a lo que conceptúa la autora un servicio resultará ser de calidad de acuerdo a que cada usuario publicita de los servicios que ha recibido en dicha institución, y que estos comentarios se van transmitiendo de persona en persona, y van incrementando sus clientes cada día.

Marengo y otros (2008) consideraron positivamente que:

La calidad percibida y la satisfacción de los clientes con las intenciones comportamentales Es evidente que a mayor calidad y satisfacción del cliente, mejor serán los comportamientos favorables hacia un servicio, el cual se efectúa a partir de la actitud que asuma el cliente hacia un servicio (p.42)

Se presentan manifestaciones en los clientes de encontrarse satisfechos con la forma y manera de haber sido atendidos, que son producto de los buenos comportamientos que se practican relacionándolos muy bien la calidad y el comportamiento que fundamenta el marco teórico del marketing relacional.

Díaz y otros (2008) consideraron de la siguiente manera:

La calidad de atención percibida que sirve de guía en esta investigación es la calidad percibida por los clientes considerados como una actitud, diferente a la satisfacción específica y equivalente a la satisfacción global, es considerada una variable multidimensional que debe tomar en cuenta las expectativas deseadas y/o las esperadas y las percepciones de los clientes, medirse adaptada al tipo de servicio y al entorno y de manera continua, permitiendo a la empresa

identificar deficiencias y causas que inhiben el logro de resultados superiores, y tomar decisiones que favorezcan la mejora de la calidad de servicio que percibe el cliente”(p,54)

En realidad existen una serie de temas referente a la calidad, producto de ello muchas teorías referente al tema, sin embargo resulta ser muy corto en su tratamiento no dando resultados, debido al poco tratamiento metodológico, que en forma estructural y sistemática permitan ejecutar con eficiencia para lograr la calidad educativa, comprometiendo a los responsables del proceso educativo su permanencia y su compromiso de trabajar para lograr los objetivos propuestos.

Someramente podremos mencionar que la, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, lo que se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones frente a un servicio recibido. Entonces diremos que, un servicio de calidad es ajustarse a las especificaciones de aceptación del cliente Personas que se equivocan en brindar el servicio con los clientes, independientemente de lo bien que lo realicen, no están dando un servicio de calidad.

### **2.2.7. Importancia de la calidad de atención.**

La importancia de la calidad de atención en las empresas resulta ser de suma importancia en nuestros tiempos debido a que, en primer lugar una institución con calidad de servicio está en los ojos de la sociedad, a la expectativa de ver los servicios que presta, y siendo de calidad resulta ser de suma reconocimiento en los productos o servicios que presta.

Una organización orientada al servicio está basada en la filosofía de manejar bien la cantidad de los momentos de verdad, esos momentos en que un cliente se contacta con la empresa percibiendo una impresión de la calidad del servicio que presta. Esta actitud de percibir el momento positivo de la verdad, hace olvidar momentáneamente de los servicios del pasado evitando la contradicción del momento.

Atención de calidad significa:

Calidad técnica, profesionalidad, “saber hacer”, consiste en verter respuestas adecuadas a las diferentes problemas de los clientes

La persona usuario de los servicios no sólo desea una solución “a medida”; además de ello, requiere de información veraz, de asesoramiento, de apoyo para que los servicios sean orientados adecuado. Por lo tanto, cuestiones complementarias a la prestación del producto/servicio principal el contacto personal, las comunicaciones, el entorno físico, la gestión de las reclamaciones son clave para conseguir un nivel de servicio adecuado.

La gestión para obtener calidad de servicio inicia con la aceptación de las expectativas referente al servicio de los clientes. Aceptando que es el cliente y no el prestatario quien define la calidad del servicio, aceptando los únicos criterios que cuentan para evaluar la calidad son los de los clientes.

### **2.2.8. Modelos de calidad en atención.**

En nuestro estudio, presentamos dos modelos, el modelo de la escuela europea, la escuela norteamericana. La adaptación del modelo europeo de la gestión de calidad (EFKM), en el que adquiere mayor relevancia la autoevaluación, A esto cabe reforzar con un modelo de “mejora” que ya es concebido como “un instrumento para la mejora” dichos contenidos deben estar orientados a mejorar la gestión educativa un medio para ir mejorando las flaquezas que van detectando.

El modelo europeo, referido a la gestión de calidad en educación, se presenta en forma normativa, partiendo como punto básico la autoevaluación fundamentado en el análisis al detalle de la gestión de la organización, orientado por unas guías y sus criterios. Lo esencial de este modelo adaptado a las instituciones educativas queda contenido en el enunciado siguiente, emanado del Ministerio de Educación y Cultura de España.

Al respecto, Alarcón y Méndez (2002) definieron:

La satisfacción en los usuarios del servicio público de la educación, de los docentes y del personal no docente y el impacto en la sociedad se consiguen mediante un liderazgo que impulse la planificación oportuna y la estrategia del centro educativo, la gestión de su personal, de sus recursos y sus procesos hacia la consecución de la mejora permanente de sus resultados (p, 86)

El modelo nos permite desarrollar acciones y realizar las comparaciones entre ellas, tratando de alisar las relaciones, los efectos que pueden ocasionar, además de ello mencionar y evaluar las aportaciones, de hecho que van tener consecuencias, y esa consecuencias tienen que ser analizadas y orientadas a propiciar la calidad de servicio, en busca de la calidad de atención en los hospitales.

El Modelo EFKM de excelencia, es un marco de trabajo no –prescriptivo basado en nueve criterios, registrándose que, cinco son “agentes facilitadores” y cuatro son “facilitadores”. Los criterios del agente facilitador, tratan sobre lo que la organización hace. Los criterios de los resultados tratan sobre lo que la organización logra. Estos resultados son obtenidos como consecuencia de los agentes facilitadores.

Este modelo, que reconoce la excelencia en lo referente a resultados y rendimiento de una organización, se puede lograr de manera sostenida mediante el uso de distintos enfoques, fundamentándose en que, los resultados excelentes con respecto al rendimiento de la organización, a los clientes, las personas y la sociedad se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, las personas de la organización, las alianzas y recursos, y los procesos.

Las flechas subrayan la naturaleza dinámica del Modelo, mostrando que la innovación y el aprendizaje potencian la labor de los agentes facilitadores dando lugar a una mejora de los resultados. Se observa que, se agrupan en dos categorías: agentes facilitadores y resultados. El grupo de agentes facilitadores analizan cómo realiza la organización las

actividades clave; los criterios del grupo de resultados se ocupan de los resultados que se están alcanzando.

En la misma medida se hace presente la escuela norteamericana, representado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) mediante su obra *“Calidad Total en la Gestión de Servicios”* diseñado para desarrollar un modelo de calidad de servicio “Los Gags” y su modelo de medición SERVQUAL. Esta propuesta surge a través del resultado de una investigación cualitativa de servicios realizada a los clientes y directivos de diferentes empresas de servicio. Los investigadores desarrollaron un modelo de calidad en el servicio (ver cuadro 3) en el que se presenta a esta como un constructo multidimensional.

**Cuadro N° 03.** Modelo resumido de Zeithaml, Parasuraman y Berry, sobre las dimensiones que utilizan los clientes para evaluar la calidad de los servicios

<b>. Fiabilidad</b>	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
<b>Seguridad</b>	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
<b>Empatía</b>	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
<b>Elementos Tangibles</b>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Podemos avizorar que es un modelo para mejorar la calidad de servicio, siendo un modelo para reducir las discrepancias que se suscitan con mayor frecuencia en las reuniones durante el trabajo en diferentes instituciones. Para ello, se asume la existencia de cinco deficiencias en el servicio, cada una asociada a un tipo de discrepancia.

La deficiencia que se presentan en atención es percibida por los clientes en la calidad de los servicios. Estas deficiencias que puede ser observado por los usuarios pueden llevar a tener ciertas discrepancias por lo observado, es por ello que se debe tener muy presente de evitar este tipo de discrepancias, si las hubiera tratar de solucionar para no dar oportunidad a los comentarios.

Clarifiquemos las dos partes diferenciándolas claramente;

La primera especifica la manera en que los clientes forman una opinión sobre la calidad de los servicios recibidos (parte superior del cuadro).

La segunda refleja las deficiencias que pueden producirse dentro de las organizaciones, lo que provoca una falta de calidad en el suministro a los clientes (parte inferior del cuadro).

El SERVQUAL es un instrumento elaborado como cuestionario, utilizado por las instituciones para medir la calidad de servicio. Su estructura presenta cinco dimensiones, en función a ello se han elaborado el instrumento. El contenido del instrumento está elaborado utilizando una escala de respuesta múltiple, cuyo fin es recoger la información, para luego procesarla y luego realizar la interpretación y mediante ello comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Evaluación que nos permitirá conocer la realidad, al mismo tiempo resulta ser un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. En conclusión, mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones que contiene el instrumento.

Determinando el *gap* entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar el desarrollo de la puesta

en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo, y a la vez señalando ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:

Comunicación “boca a boca”, consiste en recoger opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio. Necesidades personales.

Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.

Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

### **2.2.9. Principios de gestión ISO 9001**

Las normas de ISO 9001 e ISO 9004, se elaboraron teniendo en cuenta los 8 principios básicos, mediante el cual se realizan todo el sistema de gestión de la calidad. Toda empresa debe seguir todos los pasos considerados del ISO 9001 para garantizar la calidad de servicio. Su omisión llevará al fracaso o simplemente a la obtención mínima sin haber llegado siquiera a la mitad de los beneficios que se esperan.

Estos principios mencionados en el ISO 9001, lo mencionaremos:

Enfoque al cliente: La existencia de las organizaciones dependen del aprecio de sus clientes, es por ello que se deben tener en cuenta las preferencias de las necesidades que les aqueja para satisfacer sus necesidades del presente y del futuro, estar a la expectativa de las exigencias del usuario.

Liderazgo: Toda organización debe tener un líder que asuma un liderazgo positivo con la finalidad de liderar la institución orientando por un camino de la verdad propiciando un ambiente de tranquilidad, para que las acciones se realicen con tranquilidad y en forma

normal.

**Participación del personal:** Es de vital importancia la participación del personal en todas las acciones que realice la institución, demostrando responsabilidad en las funciones asignadas que debe cumplir para el beneficio de la institución y de sus trabajadores.

**Enfoque basado en procesos:** Se obtiene un resultado eficiente cuando se realizan gestiones por proceso, que en la práctica resultan ser más eficientes

**Enfoque de sistema para la gestión:** entendido como una gestión interrelacionado, teniendo en cuenta si identidad, nos conlleva realizar una gestión sistematizado contribuyendo a la eficacia de la organización propiciando el logro de los objetivos propuestos.

**Mejora continua:** la mejora constante del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.

#### **2.2.10. La gestión de calidad.**

Se denomina una gestión de calidad, cuando en ella se demuestra la presencia de un conjunto integral de principios, fundamentales y la realización de diferentes actividades necesarias para mejorar la gestión, planificando, ejecutando, y evaluando para mejorar la gestión institucional a través del mejoramiento continuo.

Lepeley (2001) manifestó que:

El perfeccionamiento conlleva al liderazgo, a la satisfacción de las necesidades de clientes externos es el caso del estudio padres de familia, comunidad, desarrollo de las personas al interior de la organización, uso de la información, priorización de los procesos de apoyo, relación de la institución con otras organizaciones, la economía, sociedad y preocupación por el ambiente (p, 86).

Es necesario comprender que en la gestión no es la obtención de los resultados en forma inmediata, sino se consiguen a través del tiempo como consecuencia de un proceso,

dentro de ello considerando como necesario la evaluación de las actividades que se desarrollan a fin, con la finalidad de tomar decisiones para ir corrigiendo los errores y orientemos las acciones a conseguir la calidad educativa.

El segundo cambio es, aceptar que todo está relacionado e interconectado en las diferentes organizaciones, a través de sus integrantes que son los seres humanos que son los verdaderos nexos de unión, naciendo de esta relación el concepto total, entendiendo que, todas las partes, las actividades, los procesos contribuyen a la calidad. Sin embargo, es de entender el foco de toda actividad es el cliente (el alumno) y padres de familia, por tanto, su satisfacción es lo esencial de la calidad.

Estas experiencias nos enseñan que la calidad no es establecida por alguien, sino por el cliente y la producción, el cliente es quien lo valora y le da una calificación de calidad, de acuerdo a la calidad de atención que observa en la prestación de servicios de las diferentes instituciones.

La gestión de calidad forma el paradigma que permite a las diferentes instituciones educativas la orientación a la mejora continua de sus actividades, que estén orientadas a mejorar constantemente los servicios que brinda a sus usuarios, siguiendo las recomendaciones del ministerio de educación, cuyo objetivo es generar e impulsar los conocimientos y materiales necesarios, y ponerlos a disposición de las instituciones como herramientas para lograr la mejora de su gestión.

#### **2.2.11. Dimensiones de la calidad de Atención.**

Generalmente, la gestión de calidad enseña a conocer al cliente, las necesidades y qué se debe hacer para mejorarlas, especificando la satisfacción y conservación de los clientes activos, la atracción de clientes potenciales, el diseño de estrategias que satisfagan necesidades cambiantes de los nuevos clientes y la reducción de costos al responder quejas y procesar reclamos. Las dimensiones que hemos tomado para la calidad de servicios, están

basadas a la escala SERVQUAL, representado en el cuadro N° 3, que considera las dimensiones que a continuación enumeraremos:

**Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto fiabilidad se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa. Fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

**Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos de la mejor manera posible. El conocimiento que el personal proyecte, su actitud y su capacidad para ganar confianza, serán elementos básicos en este punto de juicio realizado por el cliente. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa, que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido, para dar al cliente una mayor satisfacción.

**Capacidad de Respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; también es considerado parte de este punto, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se pueda lograrlo.

**Empatía:** Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía como también es parte de la seguridad. Requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos. Cortesía implica comedimiento, urbanidad, respeto, consideración con las propiedades y el tiempo del cliente, así como la

creación de una atmósfera de amistad en el contacto personal (incluyendo recepcionistas y el personal que atiende el teléfono).

**Intangibilidad:** A pesar de que existe intangibilidad en el servicio se puede afirmar que el servicio en sí es intangible. Es importante considerar algunos aspectos que se derivan de este hecho. Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario. Si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre. Es como el vendedor que dispone de tiempo y no ha vendido, ese tiempo no lo recuperará jamás.

### **2.3. Definiciones conceptuales.**

**Percepción:** Es el conjunto de conocimientos adquiridos mediante nuestros sentidos, que nos permiten apreciar lo que está en nuestro entorno y lo que pasa en él.

#### **Percepción del Paciente sobre la Calidad de Atención:**

Es la respuesta expresada del paciente sobre la impresión obtenida a través de los sentidos acerca del cuidado que le brinda la enfermera. El cual se obtiene mediante una escala de Lickert modificada y validada en favorable, medianamente favorable, medianamente desfavorable y desfavorable.

#### **Calidad de la Atención:**

Es la respuesta expresada por el paciente sobre cómo aprecia su entorno y las relaciones interpersonales durante la atención que reciba del profesional de enfermería.

## **2.4. Formulación de la Hipótesis.**

### **2.4.1. Hipótesis General.**

La percepción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de Pediatría del Hospital General de Huacho 2018, Huacho 2018, es Regular.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas.**

La percepción del usuario referente a la dimensión tangible de la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018, es Bueno.

La percepción del usuario referente a la dimensión confiable de la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018, es Regular.

La percepción del usuario referente a la dimensión respuesta del personal de la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018, es Regular.

La percepción del usuario referente a la dimensión seguridad de la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018, es Bueno.

La percepción del usuario referente a la dimensión calidez o empatía de la calidad de atención e el servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018, es Bajo.

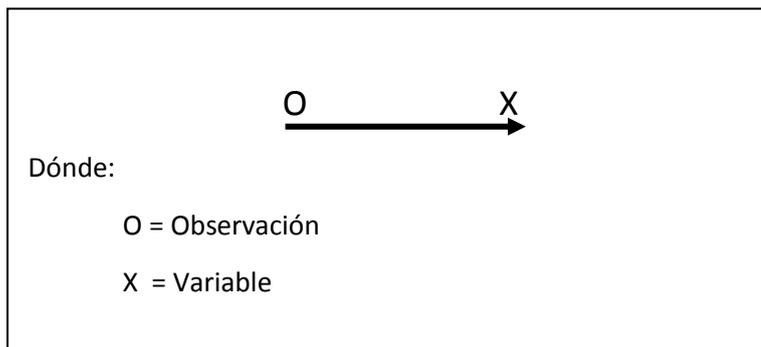
## CAPITULO III. METODOLOGÍA

### 3.1. Diseño Metodológico

El diseño de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, de tendencia descriptiva de corte transversal, ya que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio. ” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.124.).

La investigación se denomina no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional la variable para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149).

El diseño de la presente investigación se encuentra en el siguiente cuadro:



### **3.1.1. Tipo**

La investigación es de tipo aplicada con un nivel descriptivo, en vista que está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dada (Sánchez y Reyes, 2006, p. 12).

### **3.1.2. Enfoque**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.4) el enfoque en el que se realiza este estudio, es el cuantitativo, porque se usa la recolección de datos recogidos y, que serán analizados con técnicas estadísticas descriptivas mediante el uso de cuadros y barras (media, mediana, moda).

## **3.2. Población y Muestra**

### **3.2.1. Población:**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 235) mencionó *“la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones [...] Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”*. La población se está tomando como referencia de la base de datos de emergencia del mes de enero del 2018 la cual da 353 usuarios de los servicios del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018.

### **3.2.2. Muestra:**

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 175). La muestra de estudio estuvo conformada por los 72 usuarios de los servicios del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018.

### **3.2.3. Muestreo.**

#### **Procedimiento del tamaño y selección de muestra:**

El muestreo utilizado en la siguiente investigación es de tipo censal no probabilística por conveniencia e intencionada ya que no tenemos conocimiento de la población exacta.

Carrasco (2014) mencionó al respecto de la siguiente manera:

Muestras intencionadas es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística. El investigador procura que la muestra sea la más representativa posible, para ello es necesario que conozca objetivamente las características de la población que estudia (p, 243)

Teniendo en cuenta la recomendación del autor, decidimos seleccionar a 72 usuarios del área de pediatría del Hospital General de Huacho, 2018, teniendo en cuenta son las personas la más adecuadas que nos puedan brindar información, y tener más facilidad para poder entrevistarlos y solicitar información en casos necesarios.

### **3.3. Operacionalización de las Variables e indicadores.**

#### **3.3.1. Definición Conceptual**

**Variable X = Calidad de atención.**

Pizzo (2013) manifestó que: Calidad de atención, es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (p.128)

#### **3.3.2. Definición Operacional**

La definición operacional se observa en el siguiente cuadro

Tabla 1. Operacionalización de Variable Xe Indicadores

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL/RA NGO.	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio	1,2	Malo	Ordinal
		Cuidadoso y fiable	3,4.	Regular	
	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios.	5,6.	Bueno	
		Proporcionar un servicio rápido	7,8		
	Seguridad	Conocimiento y atención mostrado por los empleados	9,10		
		Habilidades para demostrar credibilidad y confianza.	11,12		
	Empatía	Atención personalizada	13,14.		
		Atención grupal	15,16.		
Elementos Tangibles.	Instalaciones físicas de infraestructura	17,18			
	Instalación de equipos, personal y materiales de comunicación.	19,20.			

Fuente Elaboración propia.

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

#### 3.4.1. Técnicas a emplear

##### Encuesta

Se aplicó a los padres o apoderados de los niños que acuden al servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, ya que el área de pediatría atiende a niños de 1 Mes a 13 Años de edad.

#### 3.4.2. Descripción de los instrumentos.

El presente trabajo de investigación presenta en su estructuración cuestionarios para las 5 dimensiones con 4 preguntas para cada una, la cual da un total de 20 preguntas en donde el encuestado tendrá que dar como respuesta única de acuerdo a la escala de Likert que está

conformada de la siguiente manera: 1 Nunca, 2 Casi nunca, 3 Alguna Veces, 4 Casi Siempre y 5 Siempre. Por lo tanto serán graduado en la escala dicotómica, serán categorizados por niveles: bueno, regular y malo, (escala ordinal).

### **3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.**

Concluida la etapa de recolección de información, se interpretaran los datos utilizando el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS, versión de prueba. Asimismo, se analizará la variable de estudio haciendo uso de la estadística descriptiva. Finalmente, los resultados se presentaran de forma ordenada haciendo uso de tablas y figuras.

Tabla 2. Confiabilidad.

1=M. Malo    2=Malo    3=Regular    4=Bueno    5=M. Bueno

Ítem	Criterios	Experto			suma
		1	2	3	
1	¿El cuestionario tiene buena relación con el problema?	5	5	5	15
2	¿El cuestionario facilita la comprensión de los encuestados?	4	4	4	12
3	¿El número de preguntas de la encuesta es adecuado?	3	4	3	10
4	¿La formulación de las preguntas del cuestionario es la correcta?	4	4	4	12
5	¿El diseño del cuestionario facilitará el análisis y su procesamiento de datos?	4	4	4	12
6	¿Todos los ítem del cuestionario están bien formulados?	5	5	5	15
7	¿Agregaría algún ítem?	1	1	1	3
8	¿El diseño del instrumento será accesible a tomar la muestra?	5	5	5	15
9	¿La redacción de las preguntas es clara y sencilla?	5	5	5	15
10	¿Existe coherencia interna entre las preguntas del instrumento?	3	1	4	8
<b>VARIANZA DE CADA EXPERTO</b>		<b>1.6556</b>	<b>2.4</b>	<b>1.5556</b>	
<b>SUMA DE VARIANZAS</b>		<b>5.6111</b>	<b>VARIANZA DE LA SUMA</b>		<b>15.1222</b>

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left| 1 - \frac{\sum \hat{S}_i^2}{\hat{S}^2} \right|$$

$$\alpha = \frac{10}{10-1} \left| 1 - \frac{5.6111}{15.1222} \right| = 0.70$$

Con este indicador de alfa de Cronbach se indica que el Cuestionario tiene un 70% de validez. Lo que indica que el cuestionario es válido para medir los objetivos planteados en la investigación.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo de la variable.

#### Calidad de atención en el Hospital General de Huacho.

En la tabla 3 y figura 1, se observa que, 29 encuestados que representa el 40% responden que la calidad de servicios en el hospital general de Huacho en el servicio de emergencia en el área de pediatría es malo, 38 encuestados que representa 53% menciona que es regular, y 5 encuestados que representa el 8% manifiestan que es bueno. Se evidencia que la hipótesis planteada si cumple, ya que el resultado de la calidad de atención en el Hospital Regional de Huacho es regular.

**Tabla 3.**

*Calidad de servicios en el hospital general de Huacho, Huacho 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje
válido	Malo	29	40%
	Regular	38	53%
	Bueno	5	8%
	Total	72	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres o apoderados de los pacientes menores. Abril 2018.

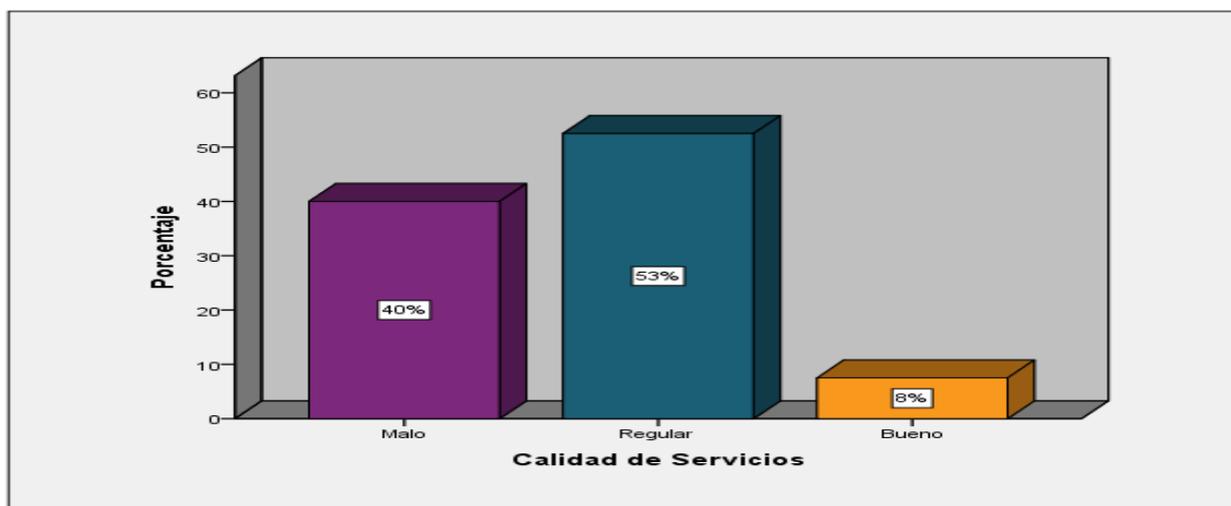


Figura 1. calidad de servicios en el hospital general de Huacho, Huacho 2018.

### Elementos Tangibles de la Calidad de atención en el Hospital General de Huacho.

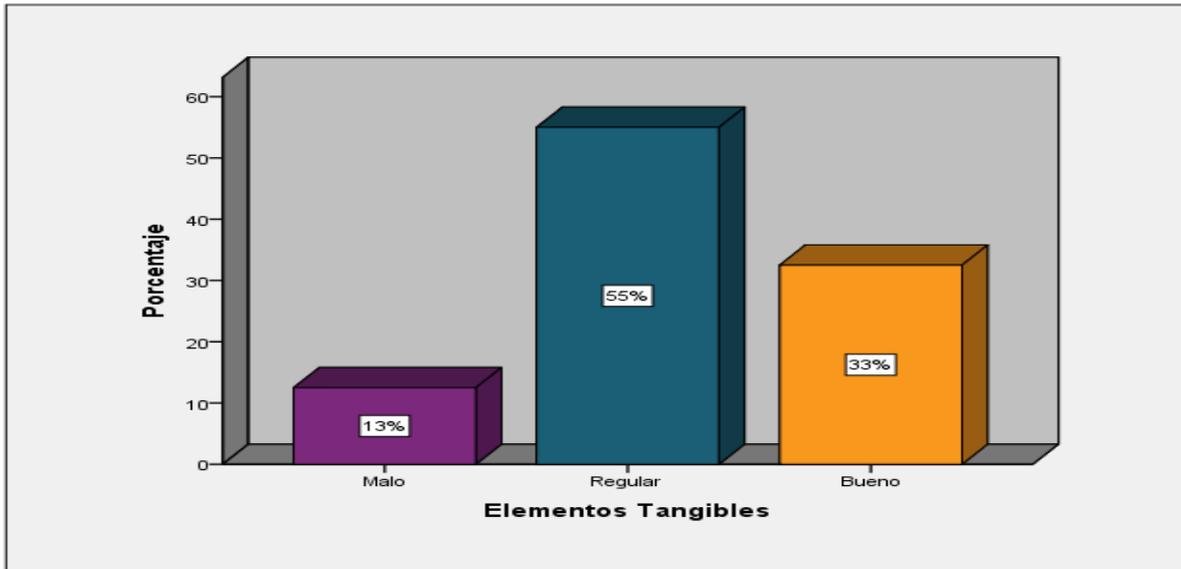
En la tabla 4 y figura 2, se observa que, 9 encuestados que representa el 13% responden que los elementos tangibles en el hospital general de Huacho en el servicio de emergencia en el área de pediatría es malo, 40 encuestados que representa 55% menciona que es regular, y 23 encuestados que representa el 33% manifiestan que es bueno. Se evidencia que la hipótesis planteada no cumple, ya que la mayoría de los encuestados opinan que los elementos tangibles de la calidad de atención es Regular.

**Tabla 4.**

*Elementos tangibles en el hospital general de Huacho, Huacho 2018.*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Malo	9	13%
Regular	40	55%
Bueno	23	33%
Total	72	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres o apoderados de los pacientes menores. Abril 2018.



**Figura 2.**

*Elementos tangibles en el hospital general de Huacho, Huacho 2018.*

**Fiabilidad de la calidad de atención en el Hospital General de Huacho.**

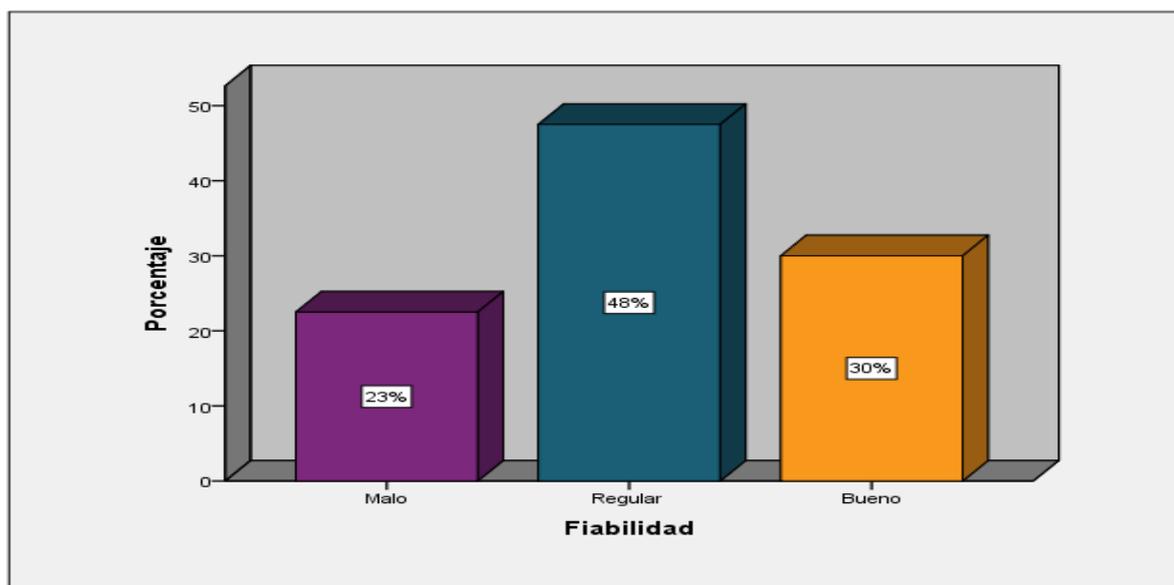
En la tabla 5 y figura 3, se observa que, 16 encuestados que representa el 23% responden que la fiabilidad de la calidad de servicios en el hospital general de Huacho en el servicio de emergencia en el área de pediatría es malo, 34 encuestados que representa 48% menciona que es regular, y 22 encuestados que representa el 30% manifiestan que es bueno. Se evidencia que la hipótesis planteada si cumple, ya que el resultado de la fiabilidad de la calidad de atención en el Hospital Regional de Huacho es regular.

**Tabla 5.**

*Fiabilidad de la calidad de servicios en el hospital general de Huacho, Huacho 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	16	23%
	Regular	34	48%
	Bueno	22	30,%
	Total	72	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres o apoderados de los pacientes menores. Abril 2018.



**Figura 3.**

*Fiabilidad de calidad de servicios en el hospital general de Huacho, Huacho 2018.*

### **Capacidad de respuesta de la calidad de atención en el Hospital General de Huacho.**

En la tabla 6 y figura 4, se observa que, 32 encuestados que representa el 45% responden que la capacidad de respuesta en el hospital general de Huacho en el servicio de emergencia en el área de pediatría es malo, 32 encuestados que representa 45% menciona que es regular, y 8 encuestados que representa el 10% manifiestan que es bueno. Comprobándose la

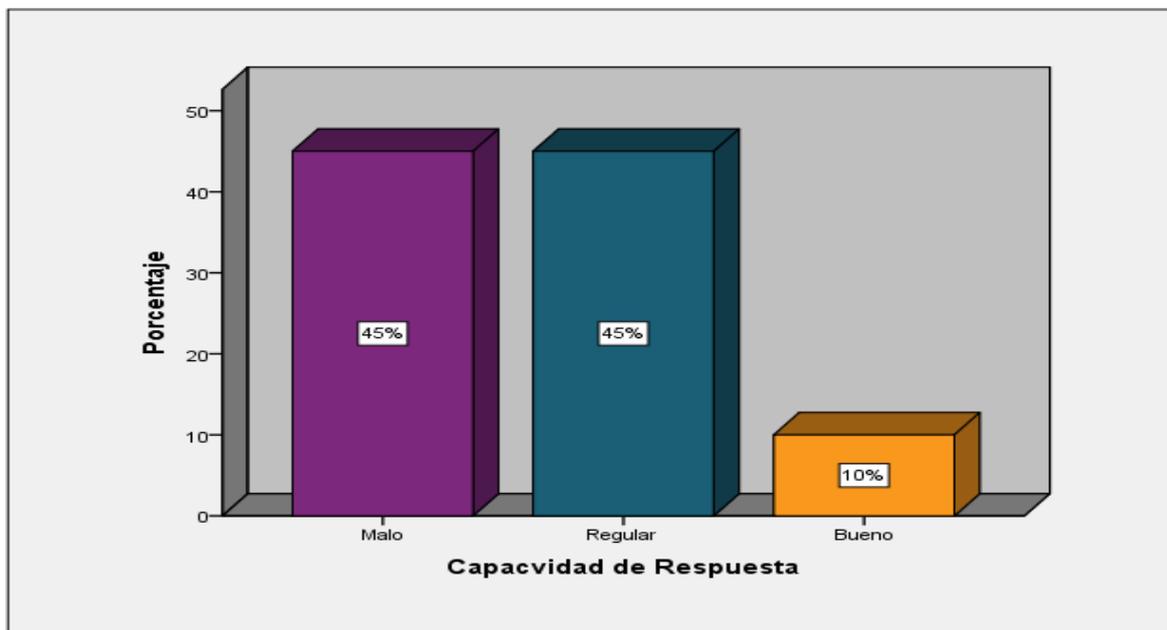
hipótesis planteada, que la capacidad de respuesta del personal de la calidad de atención en el hospital general de huacho esta entre regular y malo.

**Tabla 6.**

*Capacidad de respuesta de la calidad de atención en el hospital general de Huacho, Huacho 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	32	45%
	Regular	32	45%
	Bueno	8	10%
	Total	72	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres o apoderados de los pacientes menores. Abril 2018



**Figura 4.**

*Capacidad de respuesta en el hospital general de Huacho, Huacho 2018.*

### **Seguridad de la Calidad de atención en el Hospital General de Huacho.**

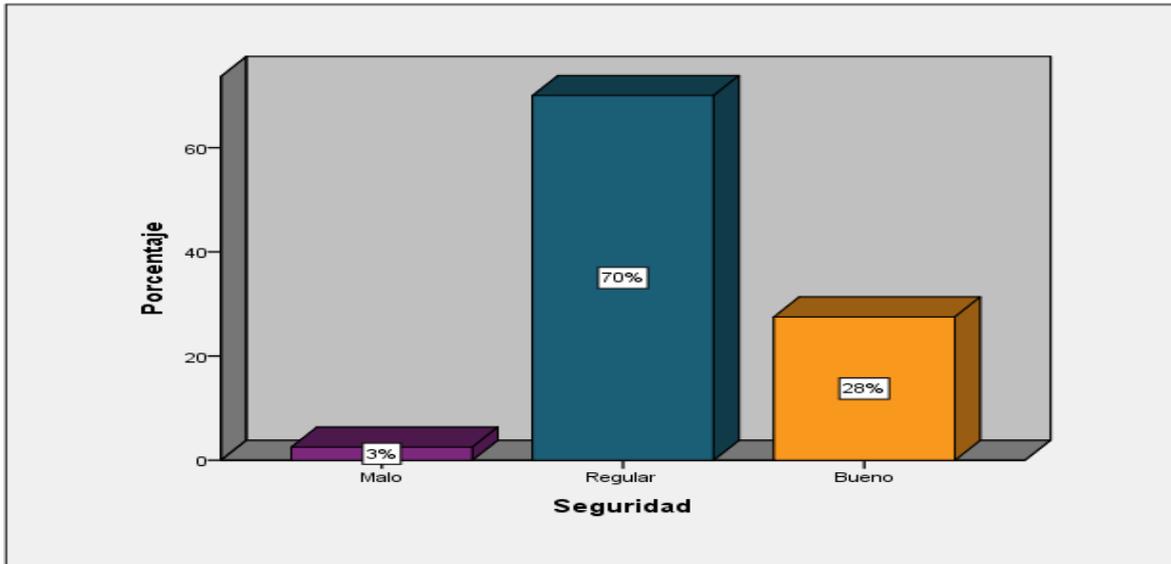
En la tabla 7 y figura 5, se observa que, 2 encuestados que representa el 3% responden que la seguridad en el hospital general de Huacho en el servicio de emergencia en el área de pediatría es malo, 50 encuestados que representa 70% menciona que es regular, y 20 encuestados que representa el 28% manifiestan que es bueno. Se evidencia que la hipótesis planteada no cumple, ya que la mayoría de los encuestados opinan que la seguridad de la calidad de atención es Regular.

**Tabla 7.**

*Seguridad de la calidad de atención en el hospital general de Huacho, Huacho 2018.*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Malo	2	3%
Regular	50	70%
Bueno	20	28%
Total	72	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres o apoderados de los pacientes menores. Abril 2018



**Figura 5.**

*Seguridad de respuesta en el hospital general de Huacho, Huacho 2018.*

### **Empatía de la Calidad de atención en el Hospital General de Huacho, Huacho 2018**

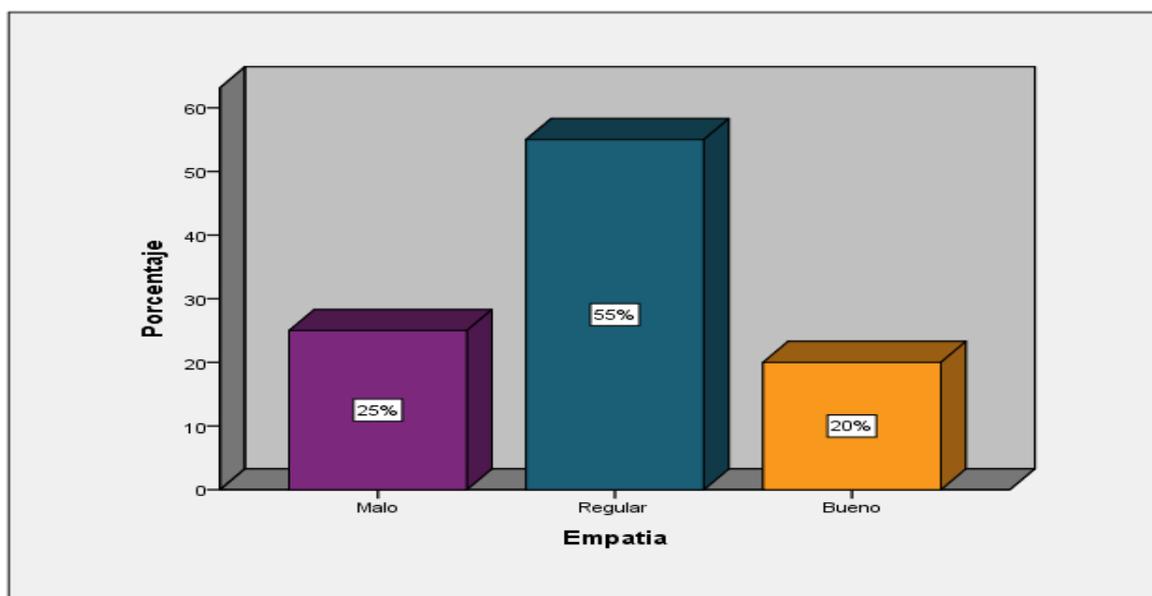
En la tabla 8 y figura 6, se observa que, 18 encuestados que representa el 25% responden que la empatía en el hospital general de Huacho en el servicio de emergencia en el área de pediatría es malo, 40 encuestados que representa 55% menciona que es regular, y 14 encuestados que representa el 20% manifiestan que es bueno. Se evidencia que la hipótesis planteada no cumple, ya que la mayoría de los encuestados opinan que la empatía de la calidad de atención es Regular.

**Tabla 8.**

*Empatía en el hospital general de Huacho, Huacho 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	18	25%
	Regular	40	55%
	Bueno	14	20%
	Total	72	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres o apoderados de los pacientes menores. Abril 2018



**Figura 6.**

*Empatia de la calidad de atencion en el hospital general de Huacho, Huacho 2018*

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Discusión**

El propósito principal de esta investigación fue conocer como conceptúa la calidad de atención en el servicio que presta el Hospital General de Huacho, Huacho 2018.

Específicamente en el servicio de emergencia en el área de pediatría, conocer cuál fue el comportamiento de la variable, teniendo una información certera poder tener una visión clara referente a esta variable.

Para el logro de los objetivos de la investigación se utilizó, el cuestionario de la variable graduado en la escala de Likert con 20 preguntas elaboradas por dimensiones, en base a las teorías de los autores plasmados en el marco teórico oportunamente, luego aplicar a los encuestados integrantes de nuestra muestra.

Los hallazgos de nuestra investigación tienen cierta similitud con el trabajo de Sedano (2015), quien llega a la conclusión que: Los familiares de los niños atendidos en emergencia tienen una percepción regular, respecto al cuidado humanizado que brinda la enfermera en el hospital, ocasionando preocupación a los interesados. En esa misma línea Romero (2012) llega a concluir que, la mayoría de los pacientes tienen una percepción medianamente favorable y medianamente desfavorable en una misma proporción, sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión del entorno (confort), porque refieren que la enfermera se muestra despreocupada ante el ambiente de la unidad, así como por los ruidos que dificultan su descanso, la invasión de su privacidad y el desinterés por su alimentación, existe un porcentaje significativo de pacientes con percepción desfavorable (26.67%) relacionado a la preocupación por una buena iluminación y ventilación del ambiente, lo que nos muestra que dentro del servicio de medicina podemos encontrar enfermeras que se preocupan por brindar una buena calidad de atención, esto debe ser reconocido e incentivado. En nuestra

investigación al realizar el análisis de la estadística descriptiva, encontramos la apreciación de los usuarios de la calidad de atención en el servicio de emergencia en el área de pediatría

En nuestro trabajo al realizar la estadística descriptiva encontramos un nivel de regular con 53% en la variable calidad de atención en el servicio, de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018, lo que nos indica que la mayoría de los usuarios conceptúan solamente como regular, lo que significa, que la atención no satisface a los usuarios, como complemento de lo que estamos afirmando vemos que 40% califica de malo, solamente un 8% de los encuestados manifiestan que es bueno.

En ese mismo camino, se encuentran el resto de las dimensiones, tal es el caso que, la dimensión fiabilidad presenta el nivel malo con 23%, el nivel regular 48%, demostrando que falta llegar al nivel bueno, para que sea creíble por los usuarios. En la dimensión capacidad de respuesta, los usuarios opinan 45% que es malo, y otro 45% que regular, solamente el 10% menciona que la comunicación es buena. Lo que podemos entender que, la comunicación es de suma importancia, por consiguiente es necesario recuperar la comunicación. En la dimensión empatía, el 55% de los encuestados consideran que la empatía es regular, lo que significa que los usuarios no se sienten a cabalidad con lo empático que son los trabajadores del hospital general de Huacho. De la misma manera, en la dimensión elementos tangibles 55% opinan que es regular representando a la mayoría, seguido de 38% de los encuestados consideran que es bueno.

De esta manera hemos logrado los objetivos propuestos, determinando que el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho, Huacho 2018 es de nivel regular. De la misma manera, todos los objetivos específicos tienen un nivel regular, logrando de esta manera todos los objetivos trazados.

## **5.2. Conclusiones**

- 1.** Sobre los resultados obtenidos del objetivo general, se aprecia que 40% (29) de los usuarios indican que la calidad de atención en los servicios de emergencia del área de pediatría del Hospital General de Huacho es malo, el 53%(38) manifiestan que es regular, el 8% (5) manifiestan que es bueno.
- 2.** Con respecto al objetivo específico 1, se ha observado que el 13% (9) usuarios indican que los elementos tangibles es malo, 55%(40) usuarios indican que es regular, 38%(23) usuarios indican que es bueno.
- 3.** Con respecto al objetivo específico 2, se ha observado que el 23% (16) usuarios indican que la fiabilidad es malo, el 48% (34) usuarios indican que es regular, 30% (22) indican que es bueno.
- 4.** Con respecto al objetivo específico 3, se ha observado que el 45% (32) usuarios indican que la capacidad de respuesta es malo, 45%(32) usuarios indican que es regular, 10%(8) usuarios indican que es bueno.
- 5.** Con respecto al objetivo específico 4, se ha observado que el 3% (2) usuario indican que la seguridad es malo, 70%(50) usuarios indican que es regular, 28%(20) usuarios indican que es bueno.
- 6.** Con respecto al objetivo específico 5, se ha observado que el 25% (18) usuarios indican que la empatía es malo, 55%(40) usuarios indican que es regular, 20%(14) usuarios indican que es bueno.

## **5.3. Recomendaciones**

- 1.** Ante las evidencias encontradas, recomendamos a las personas responsables de dirigir la atención en el servicio de emergencia en el área de pediatría del hospital general de Huacho,

realizar una evaluación general con los que trabajan y tratar de mejorar la atención al usuario de tal manera que recobre la satisfacción y pueda opinar hasta el nivel bueno, lo cual es estratégico.

- 2.** En cuanto se refiere a elementos tangibles, se aprecia que la mayoría de nuestros encuestados considera en el nivel regular con 55%, por lo que se recomienda tomar decisiones para tomar una política adecuada para mejorar la percepción de la tangibilidad y conseguir la aceptación de los encuestados.
- 3.** Se recomienda utilizar mejores estrategias referentes a la fiabilidad, debido a que nuestros encuestados la mayoría lo ubica en el nivel regular con 48%, considerando que la fiabilidad es también de suma importancia para el funcionamiento de una institución de salud.
- 4.** Se recomienda utilizar mejores estrategias referentes a la capacidad de respuesta, debido a que nuestros encuestados la mayoría lo ubica en el nivel malo y regular con 45%, considerando que la capacidad de respuesta es también de suma importancia para el funcionamiento de una institución de salud, debiendo entenderse entre el tratante y tratado.
- 5.** En cuanto se refiere a la seguridad, se aprecia que la mayoría de nuestros encuestados considera en el nivel regular con 70%, por lo que se recomienda tomar decisiones para escoger una política adecuada, para brindar una mejor seguridad y así poder obtener una mejor aceptación de los pacientes.
- 6.** En cuanto se refiere a la empatía, se aprecia que la mayoría de nuestros encuestados considera en el nivel regular con 55%, por lo que se recomienda tomar decisiones para tomar una política adecuada para mejorar la empatía y conseguir la aceptación de los pacientes.

## CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

### 6.1. Fuentes Bibliográficas.

- Alarcón, N. y Méndez, R. (2002). “*Calidad y productividad en la docencia de la educación superior*”. Recuperado 20 noviembre 2017 de: <http://www.monografias.com/trabajo10/ponenc/ponenc.shtml>.
- Albrecht, K. (1992). “*Servicio al cliente interno*”: Cómo solucionar la crisis de liderazgo en la gerencia intermedia. Barcelona.
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Lima Editorial San Marcos. pp. 471. ISBN: 9972-34-242-5.
- Claros, M. (2012) *Motivación al talento humano*. (3era, edic) Madrid –España. Editorial Díaz de Santos.
- Chiavenato, I. (2006). *Gestión del Talento Humano El nuevo Enfoque de los recursos humanos en las organizaciones*. Bogotá – Colombia. Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R. y Bapista, P. (2010). *Metodología de la investigación científica*. (5a Ed.) Guadalajara - México Editorial Mc Graw.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- Díaz, H. (2008). *Evaluación de Instituciones Educativas de Educación Básica*.  
*En:* [http://politicadeeducacion.educared.pe/2008/09/evaluacion\\_de\\_instituciones\\_ed.html](http://politicadeeducacion.educared.pe/2008/09/evaluacion_de_instituciones_ed.html). [www.cne.gob.pe/.../Hugo-Díaz/evaluar-un-proyecto-educativo-instit](http://www.cne.gob.pe/.../Hugo-Díaz/evaluar-un-proyecto-educativo-instit).
- González, E. (2012). “*Calidad de la atención en el servicio de urgencias del área de salud Heredia Cubujuquí desde la perspectiva del cliente*” (tesis de pregrado) Universidad Nacional de Costa Rica.
- López, A. (2013). *Percepciones de los directores respecto a la importancia y aplicabilidad de las actuales normas de gestión educativa: un estudio en los*

*centros educativos públicos del distrito de Huaral.* (Tesis de Maestría)  
Pontificia Universidad Católica del Perú.

López, M. (2014). “*Percepción que tiene el usuario, servicio de urgencias, hospital Raúl orejuela bueno, municipio de Palmira*” (tesis pregrado) Universidad Católica de Manizales.

Marenco, M.; Fernández, Y.; Vargas, O.; Morales, M. y Díaz, Y. (tutora) (2008).  
*Investigación sobre comportamiento del consumidor en Inversiones Castellón S.A. en Managua.* Trabajo de Diplomado en Mercadeo y Publicidad.  
Universidad de Managua.

Publicación atención y orientación del Sena. (2009). *Necesidades y Expectativas del Cliente.* Bogotá.

Ramos, J.; Collado, G.; Marzo, J.; Subirats, M. y Martín, P. (2001). *Calidad de servicio percibida por gerentes, empleados y clientes de hoteles y restaurantes.* Revista de Psicología Social Aplicada. Volumen 11. Número 1.

González, G. (2011). “*Creando Valor con la gente*”. (3era, edic) Madrid –España.  
Editorial Díaz de Santos.

Romero, L. (2012). “*Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*” (tesis de pregrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Sánchez C, y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño en la investigación científica.* (2da edic). Lima –Perú. Editorial San Marcos.

Sánchez, V. (2016). “*Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016*”. (Tesis pregrado) Universidad Científica del Perú.

Sedano, M. (2015). “Percepción del familiar del niño atendido en el servicio de emergencia acerca de la calidad del cuidado humanizado que brinda la enfermera en el Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja 2014”. (Tesis pregrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Trujillo, R. (2012). Cliente interno y Calidad de servicio en las organizaciones productivas.

Zeithaml, V. (2004). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid - España: Editorial Díaz de Santos.

Vidal, P. (2015). “*Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores Informe Global*” (tesis pregrado) Universidad Nacional de Antofagasta .Chile.

## **6.2. Fuentes Electrónica.**

<https://www.hdhuacho.gob.pe/>

<http://www.diresalima.gob.pe/diresa/index.php>

<https://www.inei.gob.pe/>

## **ANEXOS**



## 02. Instrumentos para la toma de datos.

### Instrumento para medir: Percepción de la calidad de Atención

Estimado amigo, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre la Calidad de atención, es de ca  
marcando con x la opción que creas necesario de acuerdo a los siguientes valores.

Valoración: escala Likert:

1) Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre

Nº	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad</b>						
01	La atención en el hospital está bien organizado					
02	Los trabajadores del hospital se esmeran para que la atención salga bien.					
03	Las dificultades presentadas son solucionadas de manera rápida					
04	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la atención en el hospital					
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>						
05	Toda la organización del hospital cuenta con principios y valores					
06	Se cumple con atender a todo los pacientes que acuden al hospital					
07	Se desarrollan estrategias para las buenas relaciones humanas entre trabajadores y pacientes					
08	El personal está capacitado y disponible para atender en forma inmediata					
<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>						
09	La atención en el hospital es confiable asegura garantía					
10	Toda atención de emergencia en el área de pediatría del hospital inspira confianza					
11	La planificación estratégica del hospital es conocido por toda los trabajadores y pacientes que acuden					
12	El personal profesional de salud desempeña adecuadamente su labor					
<b>DIMENSIÓN: Empatía</b>						
13	Se respeta el orden de llegada para la atención a los pacientes en el hospital.					
14	Hay apertura a la escucha y al dialogo de reclamos del personal y pacientes del hospital					
15	Existe un dialogo o explicación del personal trabajador del hospital para justificar la demora en la atención.					
16	La comunicación en el hospital es asertiva					
<b>DIMENSIÓN: Elementos intangibilidad</b>						
17	El hospital tiene suficientes ambientes para la atención por emergencia en el área de pediatría.					
18	La infraestructura está instalada adecuadamente para la atención a los pacientes.					
19	La ubicación del hospital está ubicada en zona adecuada para atender a los pacientes.					
20	El hospital cuenta con suficiente personal profesional y de apoyo tecnológico.					

Fuente :Elaboracion Propia

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20						
1	5	4	1	5	15	1	3	3	5	12	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18	1	5	5	4	15	79
2	1	1	1	1	4	5	3	4	5	17	5	5	5	2	17	5	2	5	5	17	1	5	5	4	15	70
3	5	3	2	5	15	15	3	1	5	24	4	5	5	1	15	5	1	3	5	14	1	5	5	5	16	84
4	2	2	1	1	6	4	2	3	5	14	4	5	3	4	16	3	4	4	5	16	3	5	5	5	18	70
5	4	3	2	3	12	1	1	1	2	5	3	5	1	1	10	1	1	4	3	9	2	4	3	3	12	48
6	3	2	1	2	8	2	1	3	3	9	3	4	3	2	12	3	2	3	3	11	3	4	3	4	14	54
7	5	2	1	3	11	2	1	2	3	8	3	4	2	1	10	2	1	4	1	8	1	2	2	2	7	44
8	2	1	1	2	6	1	5	1	5	12	5	5	2	2	14	2	2	3	5	12	3	5	1	5	14	58
9	4	3	3	5	15	1	2	1	3	7	2	5	2	1	10	2	1	2	1	6	2	1	2	1	6	44
10	3	3	1	3	10	4	1	5	5	15	5	5	3	3	16	3	3	5	5	16	3	5	4	4	16	73
11	4	3	4	5	16	1	1	1	2	5	5	5	1	1	12	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	45
12	4	3	2	4	13	5	3	2	4	14	5	5	2	3	15	2	3	5	4	14	2	4	3	4	13	69
13	5	4	3	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	76
14	5	4	2	3	14	3	4	4	5	16	4	5	2	2	13	2	2	4	5	13	3	4	4	4	15	71
15	5	3	1	5	14	3	2	2	5	12	5	5	1	2	13	1	2	3	4	10	2	3	3	5	13	62
16	5	4	2	3	14	1	1	3	2	7	4	5	1	1	11	1	1	2	3	7	3	3	3	4	13	52
17	4	2	1	5	12	3	3	4	5	15	4	5	3	3	15	3	3	3	5	14	2	3	5	5	15	71
18	5	3	3	1	12	2	3	2	3	10	4	5	2	3	14	2	3	3	3	11	1	2	5	5	13	60
19	4	3	2	2	11	3	3	4	5	15	4	4	3	1	12	3	1	3	5	12	3	3	4	1	11	61
20	5	1	1	5	12	1	1	3	4	9	2	2	1	1	6	1	1	1	4	7	2	5	2	1	10	44
21	5	3	4	1	13	1	1	5	5	12	5	5	1	1	12	1	1	1	5	8	5	5	5	1	16	61
22	3	1	2	3	9	1	1	5	3	10	1	5	4	1	11	4	1	1	5	11	1	1	5	5	12	53
23	3	2	1	2	8	1	1	2	3	7	3	4	3	3	13	3	3	2	3	11	1	3	2	3	9	48
24	5	5	3	4	17	1	1	1	3	6	4	5	1	1	11	1	1	2	2	6	2	4	4	4	14	54
25	4	4	3	4	15	4	1	3	5	13	5	5	3	1	14	3	1	4	5	13	5	5	5	3	18	73
26	3	4	3	3	13	3	3	2	2	10	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	66
27	5	1	5	3	14	3	2	3	5	13	4	5	3	2	14	3	2	4	5	14	3	4	4	5	16	71
28	5	4	5	4	18	4	1	1	3	9	3	5	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	85
29	5	3	3	3	14	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	91
30	5	4	5	4	18	3	2	3	2	10	4	4	1	3	12	1	3	3	3	10	3	4	3	3	13	63
31	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	96
32	5	3	1	5	14	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	92

33	5	4	1	5	15	1	3	3	5	12	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18	1	5	5	4	15	79
34	1	1	1	1	4	5	3	4	5	17	5	5	5	2	17	5	2	5	5	17	1	5	5	4	15	70
35	5	3	2	5	15	1	3	1	5	10	4	5	5	1	15	5	1	3	5	14	1	5	5	5	16	70
36	2	2	1	1	6	4	2	3	5	14	4	5	3	4	16	3	4	4	5	16	3	5	5	5	18	70
37	4	3	2	3	12	1	1	1	2	5	3	5	1	1	10	1	1	4	3	9	2	4	3	3	12	48
38	3	2	1	2	8	2	1	3	3	9	3	4	3	2	12	3	2	3	3	11	3	4	3	4	14	54
39	5	2	1	3	11	2	1	2	3	8	3	4	2	1	10	2	1	4	1	8	1	2	2	2	7	44
40	2	1	1	2	6	1	5	1	5	12	5	5	2	2	14	2	2	3	5	12	3	5	1	5	14	58
41	4	3	3	5	15	1	2	1	3	7	2	5	2	1	10	2	1	2	1	6	2	1	2	1	6	44
42	3	3	1	3	10	4	1	5	5	15	5	5	3	3	16	3	3	5	5	16	3	5	4	4	16	73
43	4	3	4	5	16	1	1	1	2	5	5	5	1	1	12	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	45
44	4	3	2	4	13	5	3	2	4	14	5	5	2	3	15	2	3	5	4	14	2	4	3	4	13	69
45	5	4	3	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	76
46	5	4	2	3	14	3	4	4	5	16	4	5	2	2	13	2	2	4	5	13	3	4	4	4	15	71
47	5	3	1	5	14	3	2	2	5	12	5	5	1	2	13	1	2	3	4	10	2	3	3	5	13	62
48	5	4	2	3	14	1	1	3	2	7	4	5	1	1	11	1	1	2	3	7	3	3	3	4	13	52
49	4	2	1	5	12	3	3	4	5	15	4	5	3	3	15	3	3	3	5	14	2	3	5	5	15	71
50	5	3	3	1	12	2	3	2	3	10	4	5	2	3	14	2	3	3	3	11	1	2	5	5	13	60
51	4	3	2	2	11	3	3	4	5	15	4	4	3	1	12	3	1	3	5	12	3	3	4	1	11	61
52	5	1	1	5	12	1	1	3	4	9	2	2	1	1	6	1	1	1	4	7	2	5	2	1	10	44
53	5	3	4	1	13	1	1	5	5	12	5	5	1	1	12	1	1	1	5	8	5	5	5	1	16	61
54	3	1	2	3	9	1	1	5	3	10	1	5	4	1	11	4	1	1	5	11	1	1	5	5	12	53
55	3	2	1	2	8	1	1	2	3	7	3	4	3	3	13	3	3	2	3	11	1	3	2	3	9	48
56	5	5	3	4	17	1	1	1	3	6	4	5	1	1	11	1	1	2	2	6	2	4	4	4	14	54
57	4	4	3	4	15	4	1	3	5	13	5	5	3	1	14	3	1	4	5	13	5	5	5	3	18	73
58	3	4	3	3	13	3	3	2	2	10	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	66
59	5	1	5	3	14	3	2	3	5	13	4	5	3	2	14	3	2	4	5	14	3	4	4	5	16	71
60	5	4	5	4	18	4	1	1	3	9	3	5	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	85
61	5	3	3	3	14	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	91
62	5	4	5	4	18	3	2	3	2	10	4	4	1	3	12	1	3	3	3	10	3	4	3	3	13	63
63	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	96
64	5	3	1	5	14	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	92
65	5	4	1	5	15	1	3	3	5	12	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18	1	5	5	4	15	79
66	1	1	1	1	4	5	3	4	5	17	5	5	5	2	17	5	2	5	5	17	1	5	5	4	15	70

67	5	3	2	5	15	1	3	1	5	10	4	5	5	1	15	5	1	3	5	14	1	5	5	5	16	70
68	2	2	1	1	6	4	2	3	5	14	4	5	3	4	16	3	4	4	5	16	3	5	5	5	18	70
69	4	3	2	3	12	1	1	1	2	5	3	5	1	1	10	1	1	4	3	9	2	4	3	3	12	48
70	3	2	1	2	8	2	1	3	3	9	3	4	3	2	12	3	2	3	3	11	3	4	3	4	14	54
71	5	2	1	3	11	2	1	2	3	8	3	4	2	1	10	2	1	4	1	8	1	2	2	2	7	44
72	2	1	1	2	6	1	5	1	5	12	5	5	2	2	14	2	2	3	5	12	3	5	1	5	14	58