

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS



TESIS

“LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ESSALUD HOSPITAL
ANTONIO SKRABONJA ANTONCICH, PISCO, 2019”.

Presentado por:

BACH. ADM.MORALES VIZCARRA, MARIA JULIA

BACH. ADM.SALVATIERRA ATUNCAR, FIORELLA

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedicamos este proyecto principalmente a Dios y a nuestros queridos padres, hermanos porque gracias a su apoyo incondicional nos han sabido orientar por el sendero de superación.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por brindarnos salud, como también las fuerzas y ganas de superación. Asimismo, agradecer a nuestros padres que nos han demostrado su amor incondicional, reflejado en los sacrificios que han hecho por vernos lograr los objetivos propuestos y por el gran apoyo en nuestras decisiones.

A esta prestigiosa universidad la cual nos permitió formarnos como profesionales para un futuro competitivo.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

Considerando los lineamientos y protocolos contenidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presentamos nuestra tesis titulada: **“La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019”** con la finalidad de alcanzar el otorgamiento del **título profesional de Licenciadas en Administración.**

Esperamos que nuestra tesis pueda satisfacer las expectativas esperadas para que sirva como fundamento de conocimiento para los demás estudiantes que en pregrado también muestran interés en otras investigaciones en la carrera de Administración en nuestra casa de estudios.

Lima, Julio del 2019

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE	v
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	xv
1.1 Situación Problemática.....	1
1.2 Problemas de la Investigación.....	6
1.2.1Problema General	6
1.2.2Problemas Específicos.....	6
1.3 Justificación.....	7
1.3.1Justificación teórica.....	7
1.3.2Justificación práctica	7
1.4 Objetivos de la Investigación	9
1.4.1Objetivo General:	9
1.4.2Objetivos específicos.....	9
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes de la Investigación	10
2.2 Bases Teóricas.....	20
2.3 Glosario de Términos	54
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	58
3.1 Hipótesis General	58
3.2 Hipótesis Específicas.....	58
3.3 Identificación de Variables.....	58
3.4 Operacionalización de variables.....	59

3.5 Matriz de Consistencia	60
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	61
4.1 Tipo de la Investigación	61
4.2 Nivel de investigación	61
4.3 Diseño de la investigación.....	62
4.4 Unidad de análisis	63
4.5 Población de estudio.....	63
4.6 Tamaño de muestra	63
4.7 Selección de muestra.....	63
4.8 Técnicas de recolección de datos.	64
4.9 Análisis e interpretación de la información.....	65
CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	66
5.1 Análisis e Interpretación de Resultados	66
5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS.....	84
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	101
CONCLUSIONES	103
RECOMENDACIONES	105
BIBLIOGRAFÍA	107

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 ¿CONSIDERA USTED QUE SE RESPETÓ SU PRIVACIDAD EN EL CONSULTORIO EN EL QUE LO ATENDIERON?	66
TABLA N° 2 ¿CONSIDERA UD. QUE EL MÉDICO LO ATENDIÓ DENTRO DE SU HORARIO PROGRAMADO?	67
TABLA N° 3 ¿CONSIDERA USTED QUE SE RESPETAN LAS NORMAS DEL USUARIO EN EL HOSPITAL?	68
TABLA N° 4 ¿CÓMO SE SIENTE USTED CON LA ATENCIÓN RECIBIDA DURANTE SU ESTANCIA EN EL HOSPITAL?	69
TABLA N° 5 ¿CONSIDERA USTED QUE EL TRATO HACIA SU PERSONA FUE EL ADECUADO?	70
TABLA N° 6 ¿CREE USTED QUE HUBO DISPONIBILIDAD PARA AYUDARLO EN TODO MOMENTO?.....	71
TABLA N° 7 ¿CONSIDERA QUE LA ORIENTACIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL LE FACILITARON LAS COSAS?.....	72
TABLA N° 8 ¿CONSIDERA USTED QUE EL HOSPITAL CUENTA CON EMPLEADOS DE CALIDAD?	73
TABLA N° 9 ¿CONSIDERA USTED QUE LA INFORMACIÓN BRINDADA FUE LA CORRECTA?	74
TABLA N° 10 ¿CONSIDERA USTED QUE ENCONTRÓ CITAS DISPONIBLES Y LAS OBTUVO CON FACILIDAD?.....	75
TABLA N° 11 ¿CONSIDERA USTED QUE SU ATENCIÓN SE REALIZÓ RESPETANDO LA PROGRAMACIÓN?.....	76
TABLA N° 12 ¿CREE USTED QUE EXISTIÓ RESPETO POR EL ORDEN DE LLEGADA?	77
TABLA N° 13 ¿SE SIENTE USTED SATISFECHO CON EL SERVICIO PRESTADO?	78
TABLA N° 14 ¿CONSIDERA USTED QUE EL SERVICIO ES DE CALIDAD EN EL HOSPITAL?	79
TABLA N° 15 ¿CREE USTED QUE LOS MÉDICOS RESOLVIERON SUS DUDAS O PREGUNTAS?.....	80
TABLA N° 16 ¿CONSIDERA USTED QUE LOS EQUIPOS DISPONIBLES TENÍAN BUEN ESTADO?.....	81
TABLA N° 17 ¿CONSIDERA USTED QUE LE RECOMENDARÍA A OTRA PERSONA QUE SE ATIENDA EN EL HOSPITAL?.....	82

TABLA N° 18 ¿CONSIDERA USTED QUE SINTIÓ SEGURIDAD EN LAS
INSTALACIONES DEL HOSPITAL? 83

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 ¿CONSIDERA USTED QUE SE RESPETÓ SU PRIVACIDAD EN EL CONSULTORIO EN EL QUE LO ATENDIERON?	66
GRÁFICO N° 2 ¿CONSIDERA UD. QUE EL MÉDICO LO ATENDIÓ DENTRO DE SU HORARIO PROGRAMADO?	67
GRÁFICO N° 3 ¿CONSIDERA USTED QUE SE RESPETAN LAS NORMAS DEL USUARIO EN EL HOSPITAL?	68
GRÁFICO N° 4 ¿CÓMO SE SIENTE USTED CON LA ATENCIÓN RECIBIDA DURANTE SU ESTANCIA EN EL HOSPITAL?	69
GRÁFICO N° 5 ¿CONSIDERA USTED QUE EL TRATO HACIA SU PERSONA FUE EL ADECUADO?	70
GRÁFICO N° 6 ¿CREE USTED QUE HUBO DISPONIBILIDAD PARA AYUDARLO EN TODO MOMENTO?.....	71
GRÁFICO N° 7 ¿CONSIDERA QUE LA ORIENTACIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL LE FACILITARON LAS COSAS?.....	72
GRÁFICO N° 8 ¿CONSIDERA USTED QUE EL HOSPITAL CUENTA CON EMPLEADOS DE CALIDAD?	73
GRÁFICO N° 9 ¿CONSIDERA USTED QUE LA INFORMACIÓN BRINDADA FUE LA CORRECTA?	74
GRÁFICO N° 10 ¿CONSIDERA USTED QUE ENCONTRÓ CITAS DISPONIBLES Y LAS OBTUVO CON FACILIDAD?.....	75
GRÁFICO N° 11 ¿CONSIDERA USTED QUE SU ATENCIÓN SE REALIZÓ RESPETANDO LA PROGRAMACIÓN?.....	76
GRÁFICO N° 12 ¿CREE USTED QUE EXISTIÓ RESPETO POR EL ORDEN DE LLEGADA?.....	77
GRÁFICO N° 13 ¿SE SIENTE USTED SATISFECHO CON EL SERVICIO PRESTADO? .	78
GRÁFICO N° 14 ¿CONSIDERA USTED QUE EL SERVICIO ES DE CALIDAD EN EL HOSPITAL?	79
GRÁFICO N° 15 ¿CREE USTED QUE LOS MÉDICOS RESOLVIERON SUS DUDAS O PREGUNTAS?.....	80
GRÁFICO N° 16 ¿CONSIDERA USTED QUE LOS EQUIPOS DISPONIBLES TENÍAN BUEN ESTADO?.....	81
GRÁFICO N° 17 ¿CONSIDERA USTED QUE LE RECOMENDARÍA A OTRA PERSONA QUE SE ATIENDA EN EL HOSPITAL?.....	82

GRÁFICO N° 18 ¿CONSIDERA USTED QUE SINTIÓ SEGURIDAD EN LAS
INSTALACIONES DEL HOSPITAL? 83

RESUMEN

La actual tesis que está titulada como: “la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019”, tiene un enfoque cuantitativo, con una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional y con un diseño no experimental.

Donde la población de estudio estuvo sostenida por 56,428 usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja de Pisco, por lo que la muestra ha sido elaborada de forma probabilística, donde a su vez se obtuvo un resultado de 382 usuarios.

En cuanto a la recaudación de datos con referencia a la conducta de las variables tanto de calidad de servicio como de satisfacción de los usuarios, se seleccionó como técnica de recopilación de datos una encuesta y se aplicó como un instrumento de recaudación de información, estableciendo un cuestionario que se conformó mediante 18 ítems con una escala de valoración de Likert.

En cuanto al análisis de resultados utilizamos el empleo de codificaciones y tabulaciones del resultado de la encuesta realizada, de la misma manera la información tuvo que ser ordenada para tabular con mayor facilidad y someterla a un proceso utilizando técnicas estadísticas.

Para presentar los resultados se establecieron y diseñaron tablas y gráficos, lo que más adelante hace el contraste con las hipótesis es la técnica del Chi

cuadrado, donde se demuestra que la hipótesis general queda comprobada, sosteniendo así que la calidad de servicio influye de manera directa y positiva con la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019.

Para terminar presentamos las conclusiones y las recomendaciones como proposición de la investigación.

Palabras claves: Calidad de servicio, salud, eficiencia y satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The current thesis that is entitled: "the quality of service and its influence on the satisfaction of users of the Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019", has a quantitative approach, with an applied type research, correlational descriptive level and With a non-experimental design.

Where the study population was supported by 56,428 users of the Essalud Hospital Antonio Skrabonja de Pisco, so the sample has been prepared in a probabilistic way, where in turn a result of 382 users was obtained.

Regarding the collection of data with reference to the behavior of the variables of both quality of service and user satisfaction, a survey was selected as a data collection technique and applied as an information collection instrument, establishing a questionnaire that was formed by 18 items with a Likert rating scale.

Regarding the analysis of results we use the use of codifications and tabulations of the result of the survey carried out, in the same way the information had to be ordered to tabulate more easily and subject it to a process using statistical techniques.

To present the results, tables and graphs were established and designed, which later makes the contrast with the hypotheses is the Chi-square technique, where it is shown that the general hypothesis is proven, thus maintaining that the quality

of service directly influences and positive with the satisfaction of the users of the Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antonich, Pisco, 2019.

Finally, we present the conclusions and recommendations as a research proposal.

Keywords: Quality of service, health, efficiency and user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La calidad se puede evaluar desde diferentes puntos de vista. Pero en servicios de salud, la percepción que tiene el usuario de los servicios brindados es determinante. Es un hecho concreto que, en la actualidad, los usuarios de servicios de salud pública, en su mayoría, se encuentran descontentos, pero conocer estos motivos nos puede llevar a plantear soluciones que serán de utilidad no sólo para la entidad de salud que pretendemos evaluar, sino que también puede servir como precedente para realizar mejoras en establecimientos de salud con características similares.

La investigación que se pretende desarrollar, tiene como objetivo general conocer si la calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario en el Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, por lo tanto consideramos los siguientes capítulos:

En el **capítulo I**, identificamos el planteamiento del problema. Brindar un servicio de salud de calidad implica solucionar eficientemente los problemas de salud del individuo, para de esta manera generar bienestar no sólo en dicho individuo, sino en sus familias y la sociedad. En este contexto, la satisfacción del usuario es un indicador que viene cobrando importancia, pero a su vez es necesario cuantificarlo y usarlo de manera responsable, dado que es un indicador subjetivo. Cuando se considera la satisfacción del usuario en función a la calidad del servicio brindado, no solo se debe tener en cuenta que los servicios buscan satisfacer las necesidades del usuario final, sino que se puede brindar incluso más de lo que el usuario espera. En nuestro país, los servicios de salud público aún

están muy lejos de alcanzar los estándares de calidad de los servicios de salud privados; sin embargo, se pretende que nuestro estudio contribuya, de cierto modo, a detectar las brechas de calidad en todos los servicios de salud de la institución evaluada y de otras que se encuentren en similares condiciones.

En el **capítulo II**, consideramos el marco teórico que en la investigación contiene los antecedentes que están relacionados directamente al problema, tanto como las investigaciones internacionales y nacionales, también considerar la información teórica de las variables, para ello se trabajará, además, con las dimensiones, desde la percepción del usuario, con el fin de complementar dicha investigación.

En el **capítulo III**, en este capítulo vamos a presentar las hipótesis y las variables; asimismo, este capítulo contiene los supuestos que van a ayudar a resolver los problemas de la investigación, tanto del problema general como de los específicos, del mismo modo se establecen indicadores que nos sirven para medir las dimensiones de cada una de las variables identificadas.

Para el **capítulo IV**, estamos considerando la metodología de la investigación, la que a su vez nos conlleva a conocer el método específico que emplearemos en la investigación, por lo que estamos considerando emplear el método descriptivo correlacional ya que describimos, al mismo tiempo analizamos e interpretamos los datos de manera sistemática y relacionamos los hechos directamente con las variables ya que al recolectar los datos y tabular la información comprobamos el grado de relación e influencia que existen entre nuestras variables.

Para el **capítulo V**: tenemos la presentación de resultados y el desarrollo de la interpretación de los mismos que por medio de las encuestas se demuestra la fiabilidad de la influencia entre las variables, también presentamos las hipótesis que se han planteado inicialmente.

Y por último, consideramos las conclusiones y recomendaciones que se elaboran con la finalidad de fortalecer las actividades de capacitación del personal y que se establezcan estrategias necesarias para brindar un servicio de calidad y al mismo tiempo garantizar la conformidad del usuario con dicho servicio, a fin de permitir el crecimiento institucional y asistencial para el beneficio tanto del paciente como del empleado.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

La calidad en servicios de salud se puede medir a partir de diferentes parámetros, dependiendo de la óptica desde que se desee abordar el tema; sin embargo, el más sensible es aquel que considere directamente la percepción del usuario en función al servicio recibido. En el presente trabajo se mide la satisfacción del usuario desde su óptica personal y subjetiva, a fin de obtener resultados que puedan ser cuantificables y en estudios futuros se pueda contrastar con otros parámetros de calidad en el servicio brindado en el establecimiento de salud en estudio y a su vez se pueda comparar con parámetros de satisfacción en otros establecimientos similares. Existen diferentes conceptos aplicables a la calidad de servicio en el sector salud pública; en ese contexto.

Sobre la calidad de servicio Forralet (2014) indica que la calidad es brindar una respuesta rápida y eficaz a las situaciones o problemas sanitarios que incurren en una comunidad con sus integrantes y a su vez implica la salubridad de los pacientes y las familias que están comprendidas con dicho servicio, esto significa que para evaluar la calidad en los servicios de salud públicos es necesario entender cuán

satisfechos se encuentran los usuarios en función a cómo se muestran sus diversas necesidades.

La satisfacción del usuario, es una de las figuras que viene teniendo un alto nivel de atención, sobretodo en la salud pública, se puede considerar como la respuesta actitudinal que el paciente establece en su interrelación con el servicio. Este trabajo identificará los aspectos de los servicios que necesitan ser modificados para mejorar la satisfacción y atender a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios.

En este respecto, Seclén y Darras (2005) mencionan que la satisfacción de los usuarios se establece a través de distintos factores existentes que muestran una conducta especial según el tipo de centro salud donde son atendidos y esto se debe a que toda población es distinta y muestra diversas necesidades, vale decir, esto afecta directamente al estudio que se desea realizar en el hospital Antonio Skrabonja Antoncich, dado que los usuarios consideran importantes algunos aspectos que pueden estar fuera del control del hospital en estudio, tales como cercanía al hospital o la condición económica del usuario.

El Hospital Antonio Skrabonja Antoncich de Departamento de Ica de la Provincia de Pisco del Distrito de Pisco, ubicada en Av. Las Américas N°2000, con una población actual y adscrita de 56.428 en la zona actualmente, este cuenta con servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia, teniendo una estructura de 3 pisos, en lo

cual en el 1er piso se encuentra ubicado el área de consulta externa y emergencia, en el 2do piso se encuentra ubicado el área de hospitalización y sala de operaciones, y en el 3er piso se encuentra el área de hospitalización de cirugía.

En el Hospital Antonio Skrabonja Antoncich se muestran diferentes incomodidades de quejas y reclamos por parte de los usuarios tales como:

Falta de capacitación continua al personal tanto administrativo como asistencial. La ausencia de profesionales médicos especialistas, enfermeros, ya que en el servicio de emergencia cuando se presentan urgencias el cirujano se encuentra operando en sala.

Maltratos y mala atención por parte de personal poco capacitado que solo va por cumplir un horario de trabajo sin el mínimo interés de servir al usuario y mucho menos dar un servicio de calidad.

Podemos mencionar algunos aspectos importantes a considerar en este pronóstico:

1.- Incumplimiento de citas

- No llegan a su horario programado.
- Se retiran antes de su horario programado.
- No se llegan atender por múltiples enfermedades de los

médicos.

2.- Demora en atención

- No se respetan los turnos establecidos.

- Se les considera por orden de llegada.

3.- Maltrato y Mala atención del personal Asistencial

Notamos que el personal cumple con su horario laboral y se retira, en algunos casos los pacientes llegan a tarde a su cita, debido a esto se causa la molestia en los usuarios, ocasionando las discusiones y por ello el asegurado siente maltrato en sus derechos.

4.-Falta de Especialidades Médicas

Cardiología, Neurología y nefrología

5.-Falta de Segundo Médico de Guardia Turno Tarde (Cirujano, Ginecólogo y Pediatría)

- Cuando hay una emergencia quirúrgica, va el cirujano y el ginecólogo como ayudantes, dejando el área de emergencia solo con medico de medicina (médico general).

- Cuando hay un parto va el cirujano, el ginecólogo y el pediatra, dejando el área de emergencia solo con medico de medicina (médico general).

Se Concluye que el Hospital “Antonio Skrabonja Antoncich” se encuentra en estado crítico por falta de Recursos Humanos y Tecnológicos. Recursos indispensables para brindar una atención con Calidad y Calidez de acuerdo a los lineamientos Institucionales.

Al no tomar en cuenta los problemas, ello tendría como consecuencia lo siguiente:

Al no contar con los médicos, enfermeros necesarios, cuando se suscite una urgencia de alto riesgo, ponen en riesgo la calidad y oportunidad de atención a los usuarios del servicio de emergencia, eso puede con llevar a una negligencia dejando secuelas, o causar la muerte de un paciente.

La mala atención y maltrato, le produce una mala imagen institucional al hospital, malestar a los usuarios, lo cual con lleva a alta demanda en el libro de reclamaciones y al no poder despedir a personal ineficiente por ser nombrado, habría una sobrecarga de personal contratado tratando de buscar eficiencia con personal nuevo, incrementado los costos de operación innecesariamente.

Esto podría evitarse empleando lo siguiente:

Implementar las salas de operaciones con equipos nuevos, con una ventilación necesaria y capacidad para atender las desmesuradas emergencias.

Capacitación dos veces al mes, para que los profesionales tanto administrativos como asistencial, se interrelacionen entre sí, y estén conscientes del por qué y para qué asisten al usuario, sensibilizándose y brindando una calidad de servicio excelente.

Realizar convocatorias CAS o 728 para la contratación de médicos especialistas, personal de enfermería y camilleros, que abastezcan las áreas de emergencia para una atención primaria.

Reestructurar al personal, mediante evaluaciones y encuestas, para así contar solo con el personal necesario y competente.

1.2 Problemas de la Investigación

A continuación enfocaremos los problemas que esta investigación fundamentará para establecer parámetros de solución:

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

Para sistematizar el problema arriba descrito, nos planteamos las siguientes sub preguntas:

- a) ¿De qué manera la credibilidad influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019?
- b) ¿De qué manera el buen trato influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019?
- c) ¿De qué manera la capacitación influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

La presente investigación se enfocará en dar a conocer que la calidad de servicio es pilar fundamental para cualquier empresa, que a través de ello destacará y proporcionará beneficios que pueden dar impacto en los usuarios. En esta investigación se evidenciará la importancia de la calidad de servicio para un mejor manejo y toma de decisiones en base a las emergencias que lleguen en el camino.

La presente investigación podrá comprobar las expectativas que tienen los usuarios en cuanto al servicio brindado en Essalud Pisco y la calidad que este servicio como valor importante de la satisfacción que ellos consideran tener en cada área de atención de dicho hospital. A la vez es importante para la investigación determinar el grado de satisfacción de estos usuarios y las sensaciones de salubridad que sienten en su localidad.

1.3.2 Justificación práctica

Todas las propuestas establecidas en esta investigación han sido evaluadas en base al diagnóstico principal de carencia de calidad de servicio en el Hospital Antonio Skraborja Antoncich, la presente no sólo beneficiará a los usuarios continuos, sino también a la comunidad de Pisco en general. Satisfacer al usuario hoy en día en

uno de los temas más importantes no solo para las empresas privadas sino para todas las organizaciones que buscan generar bienestar y estrategias para mantener la fidelización de sus clientes. Las propuestas establecidas servirán para mejorar la calidad de servicio hacia los usuarios el Hospital Antonio Skrabonja Antoncich.

Siendo los principales beneficiarios los usuarios, es así que el Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, brindará una capacitación constante y buen trato teniendo como resultado atención inmediata y satisfacción notoria.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General:

Explicar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019.

1.4.2 Objetivos específicos:

- a) Determinar la influencia de la credibilidad en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019.
- b) Medir la influencia del buen trato en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019.
- c) Conocer la influencia de la capacitación en la satisfacción del usuario del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Maggi (2018) en su investigación:

Evalúa el grado de satisfacción del usuario con referencia a la atención y a la calidad ofrecida en los servicios de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro. En esta investigación la muestra fue de 357 integrantes representada por niños. El modelo SERVQUAL tuvo 5 dimensiones tales como fiabilidad, empatía, tangibilidad, capacidad de respuesta y seguridad. En el diseño de investigación se consideró el diseño transversal analítico y para recopilar los datos se programó la fecha de Agosto del 2017 en el Hospital General de Milagro. En dicho hospital, se identifica como uno de los problemas el malestar de los usuarios por la atención que reciben. Se constatan que hay momentos en los que se hace notar la mala relación que se tienen los empleados, como también la ausencia de recursos de asistencia y de administración, así como las esperas prolongadas cuando para recibir atención por parte de un doctor, lo que causa desorden y fastidio en los pacientes. Con dicho problema se estableció la idea de plantear un estudio de evaluación de calidad en una de las áreas como pediatría, donde se tiene el objetivo de

utilizar una encuesta direccionada a los padres de los niños que se atienden por los servicios de emergencia del hospital. Finalmente se concluye que, se conoció que el servicio no brinda plena seguridad al paciente y que la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

Chungara (2015), en su investigación:

Tuvo como propósito dar conocimiento acerca de la percepción de los usuarios sobre la satisfacción en el área de odontología del Centro de Salud Pacasa, Red 4, establecimiento que pertenece al área de salud en la gestión del año 2010. Esta investigación es transversal y descriptiva y el instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL simplificada y designada para Consultorio externo, diseñado con veintidós ítems con respuestas en escala de Likert, permitiendo su medida en cuatro dimensiones: empatía, tangibilidad, fiabilidad y capacidad de respuesta. A su vez se elaboró una media aritmética con escala para calificar el nivel de satisfacción, de incertidumbre y de insatisfacción. Asimismo se estudió el tiempo de espera, la atención que se ofrece en el área de odontología y la capacidad de acceso al centro médico. Se obtuvo una muestra de 327 usuarios, seleccionadas por criterios de inclusión. Dicho análisis se realizó por medio de frecuencias y porcentajes de la media aritmética con la programación SPSS 18. Los resultados obtenidos en cuanto a las dimensiones de capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía alcanzaron los más

altos puntajes en contraste con la dimensión de tangibilidad. Como conclusión tenemos que existe satisfacción en los usuarios en cuanto al trato brindado, a la resolución de sus problemas y a la capacidad de los profesionales que laboran en el centro de salud Pacasa.

Cadena (2014) en su investigación:

Tiene como objetivo, evaluar la insatisfacción de los pacientes a los servicios de salud que se prestan en el Instituto, con el fin de evaluar el desempeño del personal y la satisfacción de los pacientes para mejorar y reforzar las áreas que están con más debilidades institucionales en cuanto a atención en salud. En un inicio se piensa como la insatisfacción de la atención en salud de la población que viene a consulta en el Instituto de Rehabilitación Infantil se presenta, siendo nuestra hipótesis la inadecuada coordinación interna de los profesionales en salud y área administrativa promueve la insatisfacción de los pacientes en la calidad de servicio en salud en el Instituto de Rehabilitación Infantil en la gestión 2013. En el estudio se tomaron 200 pacientes como muestra de estudio, se realizó un estudio prospectivo transversal cuantitativo detallado en cuestionario y grupos focales, de los cuales se plasmó los resultados en tablas y gráficos de frecuencias y porcentajes de lo reflejado, para ver la satisfacción o no de los pacientes a la atención en salud. También se realizó una encuesta al personal del Instituto para ver la presencia de coordinación o no de los funcionarios. Los resultados más

sobresalientes que se dan a conocer son la calidad de atención que se brinda es en termino de 79.5% bueno y 13% regular, no se llega a tener insatisfacción por la parte infraestructural ya que el 64% de los pacientes piensa que la parte infraestructural es adecuada, y con respecto al equipamiento el 60.5% piensa que es suficiente para realizar tratamientos asistenciales. Las respuestas dentro los grupos focales de igual manera dan a conocer que si se cumplió sus expectativas asistenciales para el 80% de los pacientes, corroborando el anterior análisis. En cuanto a la relación de coordinación entre el personal se dio a conocer que el 81.3 % no realiza coordinaciones entre el propio personal y el 18.8% da a conocer que si realiza las coordinaciones necesarias para el cumplimiento de sus funciones. La propuesta que se lleva a cabo es la de implementación de un programa de gestión de calidad en salud del Instituto de Rehabilitación Infantil, el mismo generara una dinámica de trabajo que enmarque mejor calidad de atención en salud para promover la satisfacción de la población que viene a realizar sus diversas consultas, pero la realización del programa abarca más el relacionamiento, comunicación fluida y trabajo en equipo de parte de todos los trabajadores del instituto.

Morales (2014) en la investigación:

Sostiene como objetivo principal describir la información de distintas investigaciones que evalúan la percepción sobre la satisfacción de los usuarios en cuanto a los seguros de salud en Chile y se fundamenta en obtener la información y proponer premisas con características que midan la satisfacción de los usuarios que pueda aplicarse en la realidad de los chilenos. En el primer contexto de dicha investigación muestra la generalidad de los sistemas de salud y la consultoría en los seguros de salud, sus elementos y cómo se evalúa a través del tiempo, en el estudio se intenta definir la satisfacción de los usuarios y la calidad que perciben, lo que permite fundamentar una base de conceptos y explicaciones para medir la satisfacción.

Esta investigación es descriptiva, donde se brinda conocimiento sobre experiencias en otros países en efecto a la medida de la satisfacción del usuario en el sector salud, se establecen marcos teóricos y prácticos para describir la forma que en la actualidad en Chile se enfocan en solucionar los cuellos de botella en los sectores de salud.

Maldonado (2014) en su investigación tuvo como propósito:

Establecer la percepción de la calidad de atención de los usuarios y/o clientes de consultorio externo en las áreas de oftalmología, neurología, cardiología, traumatología y odontología del Seguro Social universitario de la Paz en el periodo de setiembre del 2013. El

tipo de metodología empleada es cuali-cuantitativo prospectivo, tipo corte transversal descriptiva, utilizando un diseño de encuesta SERVQUAL modificada, elaborada con escala de Likert con cinco niveles de opinión, basados en dieciocho preguntas con dimensiones de análisis como confiabilidad, tangibilidad, respuesta rápida, empatía y seguridad. La muestra obtenida fue de 68 usuarios y/o clientes, los mismos que se seleccionaron por conveniencia y por criterios de inclusión. Por medio de la programación SPSS se realizó el análisis de la información y los resultados de la dimensión de tangibilidad fue el que alcanzó los estándares más altos de puntuación en contraprestación con las otras dimensiones; las áreas de traumatología y cardiología fueron las más puntuadas. Con ello se concluye que la percepción de calidad atención de los usuarios ha sido considerada buena en los consultorios externos mencionados.

2.2.2 Antecedentes Nacionales

Ascona (2018) en su investigación:

Tiene como propósito identificar la relación existente de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018. Este estudio es de tipo no experimental con un tipo de diseño descriptivo correlacional, obteniendo una población de 100 usuarios mayores de 18 años que acuden al área de medicina del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco. Se consideró para la muestra 80 usuarios, empleando el muestreo probabilístico, para recolectar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario para evaluar la calidad en el servicio y el cuestionario sobre satisfacción del usuario. Los resultados demuestran una correlación de Rho Spearman $r_s = 0,752$ que se concluye que sí existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Fariño (2017) en su investigación:

Identifica la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención que se brinda en las Unidades Operativas de Atención Primaria de Salud en la ciudad de Milagro durante el período 2013-2016. La metodología utilizada se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transversal y descriptivo; el instrumento de medición para la satisfacción de usuarios se alineó a los parámetros del Modelo SERVQUAL. Encuentra que el 77% de los usuarios está satisfecho

con el equipamiento e infraestructura respectiva en los centros de salud; de la misma forma, el 81% señala estar satisfecho con la atención del personal que labora en dichas dependencias, mientras que el 83% considera que la cantidad y comodidad de las camillas cumplen con sus expectativas. Concluye que la percepción de los usuarios de los servicios de salud analizados es positiva, situación que refleja la inversión adecuada por parte de los organismos encargados, así como la predisposición profesionalismo del personal que trabaja en cada una de las áreas operativas para brindar la mejor atención a quienes requieran de sus servicios.

Mendoza (2017) en su investigación:

Tiene como objetivo determinar la calidad de Atención y su relación con Satisfacción al Usuario en el Centro de Salud, La Victoria, 2017. Siendo una población conformado por tres centros de Salud (C.S. Max Arias, C.S. El Pino y C.S. San Cosme) y la muestra 49 usuarios, se utilizó el método de investigación de tipo descriptivo correlacional, la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario para obtener la información de la muestra antes señalada siendo procesados a través del programa spss lográndose como resultado que existe una correlación moderada positiva entre la variable calidad de atención y satisfacción al usuario y se concluyó que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario en el centro de salud, La Victoria, 2017, ya

que es importante seguir mejorando la calidad de atención para poder cumplir con todas las expectativas del paciente y cumplir con todas sus necesidades.

Accarapi y Flores (2017) en su investigación:

Se llevó a cabo un estudio, en los 30 usuarios externos, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Characato, Arequipa 2017. Se trabajó con una hipótesis, en el cual se comprobó que la Calidad del servicio tiene relación positiva con la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud de Characato – Arequipa. Asimismo, la investigación tuvo como enfoque el cuantitativo, de tipo de investigación descriptivo correlacional; finalmente, para la presente investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, transaccional. Para recopilar la información se aplicó los instrumentos en cada una de las variables: el cuestionario de Calidad de servicio y el cuestionario de Satisfacción del cliente, instrumentos debidamente validados. Llegando a su resultado de la investigación, que se demostró que existe una relación directa y positiva, débil con el $r=0,377$ entre la Calidad del servicio y la Satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Characato Arequipa 2017.

Gutiérrez (2015) en la investigación:

Su finalidad fue describir el grado de satisfacción de los usuarios del centro del adulto mayor de Lima en el año 2015, dicho estudio se estableció con un diseño no experimental, con un enfoque transversal, donde la muestra fue de 100 usuarios del centro del adulto mayor en Lima, se validaron los instrumentos con el empleo de la técnica de opiniones de expertos y la estadística con el Alfa de Cronbach, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario establecido en la escala de Likert.

El objetivo se fundamentó en la descripción del grado de satisfacción del usuario del adulto mayor de Lima. En la investigación se concluye que el 50 por ciento de los usuarios encuestados perciben que el nivel es bajo y el otro 50 por ciento, que es medio. Lo que nos indica que no podemos afirmar la plena satisfacción o insatisfacción por parte de los usuarios. En las demás conclusiones se hacen referencia que para mejorar los servicios en el centro del adulto mayor, se debe desarrollar estándares basados en la atención y la calidad con el propósito de incrementar el nivel de satisfacción de sus usuarios.

2.2 Bases Teóricas

En estos tiempos es de suma importancia establecer ideas para generar ventajas competitivas en una organización y la relación que se logra proporcionar entre el servicio y los clientes demuestra que se han llegado a puntos críticos, por lo que se están generando debates sobre la calidad de servicio y las razones importantes para que las empresas aumenten su interés en los clientes, en valor al servicio que brindan.

Las organizaciones que son el esquema de lo que significa calidad en el servicio, lo son porque se concentran en condiciones basadas en la productividad y en cuanto más se practica una gestión eficiente aparecen mejoras equivalentes no solo a la calidad sino también a la productividad. Si una empresa piensa en tener éxito pues debe tener una presentación eficaz de lo que es un servicio de calidad buscando una relación concreta entre las normas de rendimiento y el cumplimiento de las expectativas de los clientes.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, sobretodo el marco del sector salud, podemos considerar que debe evaluarse tanto al usuario como también las condiciones donde se ejecuta el trabajo profesional, siendo cuestionado en muchos casos el equipo de salud con el que cuentan distintas entidades estatales.

Calidad de servicio

Considerando la importancia y la peculiaridad que tienen los servicios en competencia con los bienes tangibles, hablar de la calidad de servicio no puede ser dirigida de la misma forma que dichos bienes. Por otra parte, para medir dicha calidad de servicio difieren varios elementos, siendo de esa manera más difícil de someter a evaluación y teniendo en cuenta aspectos sumamente importantes como el proceso y el resultado obtenido de los servicios.

Distintos estudios que se han realizado hasta la fecha han señalado la interrelación que existe entre la satisfacción de los clientes tanto internos como externos con la calidad de servicio y ésta es una necesidad a la que las empresas remarcan en su atención principal. De tal modo, que se requiere que esta repercusión sea positiva sobre esa satisfacción de los clientes con referencia al desarrollos de los trabajadores.

Hernández, Chumacero y Atencio (2009) sostienen que la calidad en el servicio es considerado un elemento de alta competencia que sugiere una organización integral de todas las funciones y procesos en el que interactúan las empresas con sus clientes.

Para los autores la calidad de servicio debería ser el elemento que diferencie y haga competitiva a las organizaciones sobre todo para cumplir con las condiciones óptimas de lo que busca el consumidor y a su vez estar dispuesto a atender con amabilidad y con tiempos específicos para que los usuarios no muestren mayores deseos de reclamos e insatisfacción con el servicio.

Varo (1994) define la calidad como:

Una filosofía empresarial estrechamente vinculada al marketing y a los recursos humanos que ofrece un giro radical a las distintas gestiones empresariales que orientan a la satisfacción del cliente y lo motivan en la participación del mejoramiento del producto o servicio.

Según el autor la calidad no solamente es una característica de producto o servicio sino también una función ligada austeramente con el marketing y la gestión operacional y administrativa, por lo que, se desarrolla a través de los procesos empresariales para cumplir los estándares establecidos y así satisfacer las necesidades de los consumidores.

La calidad se refiere a cumplir las expectativas de los clientes, basadas en sus deseos y particularidades; si se habla de baja calidad alude a estar líneas debajo de lo esperado por el cliente y al decir alta calidad indicamos que es por encima de dicha expectativa. Por lo que el servicio consiste en lo que recibo, que debe ser igual a lo que espero (Muller, 2001, p.56).

Al referirse a baja calidad, el autor considera que si no se cumplen con algunos de los requerimientos de los clientes eso causa una gran insatisfacción para ellos, puesto que si no son cubiertos esto genera que el cliente tenga razones para no volver a demandar el producto o servicio. Otro tipo de requerimiento del cliente es el que lo hace sentirse a gusto y cómodo con el producto o servicio es lo que genera satisfacción en forma proporcional al desempeño del mismo, este tipo de requerimiento es conocido como calidad en el desempeño y generalmente tiene respuestas lineales que consideran que a mayor índice de nivel de desempeño, mayor es la satisfacción para los clientes.

Nogueira (1997) resalta que la calidad se fundamenta en las características que tienen los productos que se dirigen a la aproximación de las necesidades del cliente ya que de esa manera producen satisfacción en base al producto o servicio.

Cuatrecasas (2005) en cambio define la calidad como aquellas características en conjunto que posee un producto o servicio que se obtiene de un proceso productivo, basadas en los pedidos de los usuarios y/o clientes para alcanzar su satisfacción.

Para hablar de un círculo de calidad nos enfocamos en un grupo reducido de personas que voluntariamente desean resolver los problemas sustanciales, en cuanto a las operaciones que se realizan dentro de la organización (Ishikawa, 1985).

Cabe destacar, que el autor trabajó arduamente para desarrollar aplicaciones de gestión de la calidad en todos los niveles de la empresa donde indica mejoras en el seno de las organizaciones y estas deben cumplir dos funciones importantes: una de ellas es el incremento en el involucramiento y compromiso de las personas en la organización y la otra servir como una fuente de comunicación horizontal y vertical, esta función es la que ayuda a lograr transmisión de propuestas de mejora hacia los altos niveles de la empresa y a la vez recibir retroalimentación de la información.

Bohlander (2013) asegura que todos los integrantes de una organización son esenciales para la misma y su importancia estratégica está en incrementar el desempeño dentro de las

industrias basadas en el conocimiento y la capacidad de dichos individuos.

Hablar de éxito en una organización cada vez depende más del conocimiento, las destrezas y habilidades de los colaboradores, de manera especial, en la medida en que pueden ayudar a parametrar y definir un conjunto de elementos centrales de competencias que diferencian una organización de sus rivales, vale mencionar, que cuando las capacidades de los trabajadores son valiosas, difíciles de imitar y bien organizados, una organización logra ventajas competitivas que se apoyan en los individuos y le brindan ese valor agregado a las funciones empresariales.

Ferrer (2009) sostiene que: “La calidad de servicio se establece como supuesto básico que inicialmente el cliente o usuario compara el servicio esperado con el recibido. Dentro de esta categoría, los factores determinantes del servicio esperado, o sea, de las expectativas, son la comunicación boca-oído, las necesidades personales, la experiencia pasada y las comunicaciones externas ofrecida por el proveedor” (p.45).

El concepto de la calidad de servicio no es absoluto, por lo que se puede afirmar que es relativo, por ende, determina diferencias que existen entre las necesidades y las expectativas que el cliente

se crea sobre dicho producto o servicio y cómo la empresa logra cumplir con esa satisfacción (Camisón, Cruz y González, 2006). Esto quiere decir que los consumidores le dan valor a la calidad de servicio y lo comparan con lo que ellos desean o quieren desde su perspectiva.

Curry (como se citó en Camisón et al., 2006) afirma que todo lo que el cliente percibe en la calidad de servicio puede ser voluble a través del tiempo; pues la existencia de elementos intrínsecos en la determinación del juicio de los usuarios podría inducir a percepciones que varían con referencia a la calidad de un mismo servicio.

Asimismo la variable percepción de los clientes se observa en su conducta sobre una misma compra, observando una serie de factores que surgen en las distintas fases, en el antes, durante y después de la compra. Considerando elementos importantes en esas fases que intervienen en la percepción de calidad, como la confianza, las características del servicio, las promesas ofrecidas y la experiencia de compra.

En cuanto al servicio podemos decir que se define como la agrupación de prestaciones que espera un usuario o cliente, que a su vez asume a través del costo y el prestigio que poseen dichas

prestaciones. Entonces, para poder brindar un servicio satisfactorio no solo implica ser amable y cortés, aunque es de suma importancia para el servicio al cliente (Anónimo, 2008). Hace referencia a la subjetividad de un buen servicio, basados en condiciones que son evaluadas por el cliente y la experiencia que éste vive cuando recibe el servicio brindado.

Asimismo el servicio se define como un acto útil que genera satisfacción acerca de una necesidad puntual de un cliente. Quiere decir que es una acción que satisface una necesidad considerando que no hay forma material sino que es intangible.

Para Stanton, Etzel y Walter (1992) los servicios establecen acciones y tareas que son identificadas, pero abstractas y al mismo tiempo son piezas principales en una operación entiendo para brindar la satisfacción sobre las necesidades y expectativas del cliente. Por ello se hace referencia al servicio como una asistencia que otorgan las organizaciones a los clientes, ya sean prestaciones primarias o secundarias que se asocia a la prestación principal.

Sin embargo, para Kotler (1992) un servicio es toda acción que produce que una empresa puede brindar a un cliente, considerando su intangibilidad. La prestación ofrecida podría estar ligada o no a productos tangibles. Por lo tanto, con mucha frecuencia se utiliza

el término “producto” para referirse a la denominación de ambos bienes, pero debemos distinguir entre productos tangibles y productos intangibles, el último se indica para hacer referencia a los servicios.

La gestión de la calidad

Álvarez y Faizal (2013) señalan que la gestión de la calidad es una de las herramientas con la que se garantiza el éxito de las empresas por lo que con ello se estaría evaluando la excelencia en la gestión empresarial ya que es utilizada como un arma competitiva. Donde la función de dirección logra determinar y aplicar políticas de calidad en la que se incluyen procesos como la planificación, el control y el mejoramiento de la calidad.

Si consideramos la gestión de la calidad como un estudio de investigación se logra entender la manera en la que se ha desarrollado a través del tiempo, por ello, ya se han modificado el significado de algunas definiciones, métodos e instrumentos en su aplicación.

Si hablamos de calidad, encontramos cuatro significados relevantes:

Calidad como conformidad del producto o servicio con respecto a ciertos modelos: hace referencia a la evaluación de un producto

o servicio, según se determina en una estructura reglamentaria que se utiliza para cumplir el estándar. Determinar que un producto es apto si cumple unos requisitos o estándares de calidad un asunto de control e inspección para saber si se cumplen con las características y estándares definidos. Es el significado más antiguo dentro de la calidad industrial.

La calidad entendida como adaptación para el uso: La adaptación para el uso es la que determina las formas adecuadas para garantizar la satisfacción de los usuarios que existen en un mercado. Dicha adaptación para el uso se determina también por medio de supervisiones y monitoreo.

La calidad como adaptación a los costes: hace referencia a la óptima calidad y al costo bajo que para ser conseguido debería ajustarse la variación en los sistemas de producción, de tal manera que las unidades que se producen deban estar en los lineamientos de control para una adecuada inspección y no se tenga que desechar nada en ninguna parte de los procesos.

Este enfoque busca una calidad cien por ciento sin defectos, y esto obliga a que los responsables del proceso tengan una información constante de cada actividad del proceso, con el fin de poder realizar correcciones en todos los procesos. Asimismo los

trabajadores deberían cambiar la cultura mediante las supervisiones donde debe cumplirse lo esperado por el mercado, siguiendo estándares de uso y con mano de obra más barata.

En la evolución de los conceptos sobre la calidad, Arias (2013) sostiene que: “se han producido tres grandes saltos en la forma de pensar sobre la misma. Desde la aptitud de considerar la calidad como cumplimiento estricto a unos estándares, a la calidad entendida como adaptación al uso. Cambio que prioriza el mercado. Desde la calidad entendida como adaptación al uso, a la calidad como ajuste de costes. Cambio hacia el concepto de que el precio lo fija el mercado” (p.08). Si nos enfocamos en la aptitud de costos, éstos son bastante altos cuando se desea satisfacer las necesidades latentes de los consumidores, estos enfoques generan cambios para ambas partes, tanto para los mercados, como para los productos y el desarrollo de los mismos.

Para los autores Camisón, Cruz y González (2006) la calidad en estos tiempos, no se ciñe solamente al producto, sino también se enfoca a todas las maneras de satisfacer las necesidades y las expectativas de todos los clientes, así como también de su personal y de la comunidad en general. Para hablar entonces, de calidad total, ésta debe ser aplicada a todos los procesos de la empresa, por lo tanto, la gestión de la calidad total la definimos como funciones

directivas capaces de establecer ventajas frente a los competidores que sean sostenibles en el tiempo, de esa manera no sólo se aplica al producto, sino también a los procesos.

Para que se alcance una alta competitividad se tiene que generar una cultura de calidad en todos los procesos desde los directivos, la parte estratégica, como también en el área operativa, siendo una actividad de todos que asevera un cambio organizacional que alcanzaría el éxito si se comparte la cultura de la organización.

Características de la calidad de servicio

Londoño (2006) indica que las características más relevantes para asegurar la calidad son:

- El medio para hacer las cosas bien desde la primera instancia.
- Representa el mismo sentir hacia los objetivos por todos los administrativos de la empresa.
- Es responsabilidad asumida por todos.
- Desarrolla la unión entre los colaboradores y el cariño que le tengan a su organización.
- Es la óptima cooperación para la productividad, lo que a su vez permite que la oferta que se presenta tenga un producto que realmente cause bienestar al usuario.

Lo que significa que se debe hacer lo correcto en todos los procesos considerando la forma adecuada de cumplir con los indicadores del tiempo desde la primera etapa del trabajo, mejorando siempre lo esperado por el cliente y a la vez innovando para satisfacerlos.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1995) refieren cuatro consecuencias importantes para la calidad de servicio:

- La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes.
 - La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de bienes.
 - La valoración (por parte del cliente) de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados.
 - Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios.
- (p.49).

La Escuela Norteamericana de calidad de servicio, facilitan un sin número de elementos y normas con la que los usuarios pueden determinar la calidad de cualquier servicio y así se identificaron ciertas dimensiones en la calidad de servicio que dependen del tipo de servicio y del tipo de cliente, dichas dimensiones son:

1. Elementos tangibles, basados en la estructura física que son las instalaciones, mantenimiento, equipos de última generación, factores de los componentes de comunicación y los individuos.
2. Fiabilidad, lo que también se conoce como la aptitud de todos los integrantes para cumplir con lo prometido a los clientes.
3. Capacidad de respuesta, la eficiencia con la que se dispone a atender las necesidades de los clientes.
4. Profesionalidad, se considera a los individuos con conocimiento y actitudes que se requiere para prestar el servicio.
5. Cortesía, lo que entendemos como amabilidad y buen trato que poseen las personas que tienen el contacto directo con los clientes.
6. Credibilidad, es la iniciativa que trasmite la verdad y la honestidad con respecto a la prestación.
7. Seguridad, es la manera en que se cubren los peligros que pueda representar la prestación del servicio.

8. Accesibilidad, representan los medios que hacen factible la relación con el usuario.

9. Comunicación, se considera a la habilidad de interactuar con el cliente basados en un lenguaje único.

10. Comprensión del cliente, es el conocimiento inmediato de las necesidades que presenta el cliente.

Importancia de la calidad de servicio

Para algunos autores la ausencia de calidad hace al servicio de salud muy inseguro por lo que ocasionan daños materiales o humanos, causando de esa forma desconfianza y acciones legales que ocasionan reacciones prácticas de medicina defensiva. Los servicios de salud en muchas localidades son ineficientes y eso genera que existan costos innecesarios. Esto indica que hay aumentos excesivos y constantes de los gastos en el sector salud y eso no hace coherencia con el mejoramiento del desempeño en los servicios de salud.

Deficiencias en el compromiso que se asume respecto a la calidad del servicio

En la actualidad las organizaciones se sienten comprometidas con la calidad de servicio, más direccionada al cliente desde el foco organizacional. Si nos enfocamos en la parte interna de la empresa, implica concentrarse en la eficiencia y la productividad, como también, en los reglamentos y en dirigir todos los recursos hacia la consecución de los objetivos.

Sin embargo, el auténtico compromiso con la calidad del servicio significa algo más. Implica centrarse en lo que desean los clientes, de manera que ellos perciban el servicio como de alta calidad, lo que repercutirá sobre los resultados de la empresa.

Para ello, la alta dirección, factor clave en el establecimiento de las normas de calidad en el servicio, debe ejercer un fuerte liderazgo y estar comprometida con la calidad de manera que se consiga el compromiso de los niveles medios de dirección, factor clave en el funcionamiento de las normas, y en definitiva de todos los miembros de la organización. Este compromiso se consigue principalmente con el establecimiento de incentivos que motiven a la participación y en la medida en que las personas perciban que

sus esfuerzos por conseguir la calidad en el servicio son reconocidos y apreciados.

Calidad de atención en salud.

La Asociación Médica de Argentina (2008) indica que a pesar de todas las dificultades que se han tenido para encontrar una definición que mundialmente sea aceptada en cuanto a calidad de atención en salud, este concepto está asociado directamente a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, así como también a su entorno familiar y a la sociedad a la que pertenece en su totalidad. Este término se fundamenta en que la organización facilite un cambio, en donde la finalidad primordial sea “lograr niveles de excelencia en las prestaciones, eliminando errores y mejorando el rendimiento en las instituciones”.

Los nuevos modelos de atención deben ser aplicados en todas las instituciones de salud, con capacitación constante a los empleados y del mismo modo debería estar avalado por el Ministerio de Salud en nuestro país y un comité de ciencia y ética que respalde dichos modelos.

Alvarez y Faizal (2013) indican que:

La calidad basada en los servicios de la salud es una de las condiciones de la atención en un centro médico que se da en distintos niveles. La reconocemos como la posibilidad de lograr los más altos beneficios con bajos riesgos para los pacientes. Los beneficios más altos se definen en razón a lo que se puede alcanzar de acuerdo a los recursos disponibles y a los valores que imperan en la cultura del centro de salud para brindar la atención. Entendemos entonces, que la calidad de servicios en el sector de salud tiene características identificables de la prestación del servicio que se determina por la estructura y por los procesos en la atención que se optimizan en los beneficios para disminuir el riesgo para la salud de los usuarios.

Cabe mencionar que los servicios de salud son prestaciones que buscan brindar asistencia sanitaria en un lugar determinado y estos servicios son parte de un sistema que se relaciona directamente con la salud de las personas y está orientado hacia el bienestar de la misma. Entonces es de suma importancia considerar que los servicios de salud no solo atienden el diagnóstico y la medicación

de enfermedades sino también la prevención de ellos para el desarrollo de una vida.

Aguirre (2004) menciona sobre la calidad de atención médica que se otorga atención médica a los usuarios con oportunidades, de conformidad con los conocimientos médicos y valores basados en la ética vigente, que a su vez permite satisfacer las necesidades de salud de los usuarios y cómo se resuelven los distintos casos basados en las exigencias del mismo. Para hablar de calidad enfocada en el servicio de salud de debe abarcar factores como: físicos, científicos, administrativos, técnicos, comunicativos, y de interrelación entre los individuos; por lo tanto, la calidad genera obligación para las mejoras en todos los agentes y procesos que colaboran en optimizar la atención para sobrepasar las expectativas de los usuarios que a la vez permiten que el equipo de trabajo no manifieste distorsiones en sus emociones.

La calidad del servicio se establece como un todo, donde incluye a sus componentes y a sus actividades, si se quiere asegurar la calidad en los servicios de salud se debe monitorear que las actividades realizadas se cumplan de manera adecuada en el momento que se está realizando, donde debe predominar el compromiso de todos los integrantes de la organización.

La calidad en la atención médica incluye la seguridad que se brinda al paciente que debe ser una de las cualidades de la atención sanitaria que son esenciales para lograr los objetivos de salud y la mejora en el estado de los individuos que pertenecen a una población para trascender a través de un porvenir de sostenibilidad dentro del sistema de salud.

La OMS (2013) sostiene como un requerimiento necesario la consideración de algunos factores para lograr la calidad en la salud como: la excelencia profesional, la utilización correcta de los recursos, la disminución de los riesgos en los pacientes, el incremento en la satisfacción del servicio brindado y el valor del tiempo en la atención médica.

Con estos requisitos se logra afirmar el éxito de las organizaciones de salud, ya que con ello, estarían alcanzando la productividad de la mano hacia la excelencia en el caso que se apliquen los procesos de manera estructurada y sostenida a través del tiempo.

Roemer y Montoya (1998) mencionan que en cuanto a la atención de la salud, la calidad constituye medidas en la que implica la utilización de recursos para atender a los usuarios conforme a las reglas establecidas.

Por ende la calidad contiene varios significados pero en su gran mayoría todos deben coincidir en base a la satisfacción del usuario y/o cliente, si nos enfocamos en la calidad de atención en un servicio de salud se evalúan las medidas en que se espera que la atención pueda ser suministrada entre los riesgos y los beneficios de dichos usuarios.

Credibilidad

Monsalve (2012) afirma que existe credibilidad cuando se logra reconocer que una persona o una empresa interactúan de manera comunicativa en un periodo de tiempo largo y durante ese curso periodo tiene la capacidad de respetar las normas, a su vez dice la verdad y actúa de manera correcta.

En consecuencia el autor manifiesta que uno de los principios fundamentales de tener credibilidad es decir la verdad y suponer que el otro también te dice la verdad.

Credibilidad personal

Considerando que para Bohlander (2013) todos los especialistas en recursos humanos deberían sostener su credibilidad como personas, tanto para clientes internos como para clientes externos.

También establecer confianza con los clientes que se brinda a través del tiempo, del trato y de los vínculos de conocimiento de la personalidad de cada uno, al demostrar los valores propios y de la empresa.

Según el autor es fundamental que se tengan las capacidades para lograr la integración del conocimiento con los negocios, con los recursos humanos y con las propuestas de mejora. Todos los especialistas de recursos humanos colaboran para que sus empresas logren ventajas competitivas que sean sostenibles y al mismo tiempo que aprendan a gestionar todas las actividades con las cuales alcanzan en convertirse en socios en las negociaciones.

Los directivos que saben visionar hacia el futuro, dan la seguridad que sus miembros de recursos humanos hacen un buen trabajo, sobre todo en los niveles más altos. Muy por el contrario, en los niveles más bajos de las organizaciones, existes compañías que considerablemente determinan a su representante en recurso humano para que aseguren que los temas sobre talento humano se resuelve de manera absoluta en el trabajo y asimismo estos representantes deben estar informados acerca de las negociaciones y no se limitan a las funciones administrativas.

Buen trato

Alvarado (2014) nos manifiesta que el buen trato hace referencia a las interrelaciones que benefician al incremento del desarrollo personal y profesional. También se considera como la manera de relacionarse con los demás individuos para producir bienestar y satisfacer una necesidad, ya que también sugiere interacción para promover sentimientos mutuos de valoración y agradecimiento.

Según el autor el tratar bien a otros implica tener empatía para la mejora de las relaciones interpersonales.

Capacitación

Para Dessler (2009) la capacitación forma un sustento de una buena gestión empresarial, por lo que es una actividad que los gerentes deben considerar como parte de un proceso de aprendizaje y conocimiento que no debe ser ignorado. El contar con empleados con alto potencial de conocimiento no asegura el éxito, se debe considerar lo que el gerente quiere que se haga y lo que de verdad se realiza dentro de la empresa. Si no es de esa manera, se tendría que improvisar y con ello dejarían de ser productivos.

Esto significa que la capacitación tiene éxito cuando se ha obtenido una buena inducción por parte de los administradores ya que se proporciona a los nuevos empleados, como también a los antiguos, las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo.

Es importante considerar la capacitación como la forma eficaz para incrementar el desarrollo de los trabajadores en sus actividades rutinarias, también ayuda a sistematizar los procesos ya que facilita los cambios que se necesitan para que los integrantes de la organización perciban una visión que mejora las ventajas competitivas. El tener capacitaciones eficientes garantiza a la organización factores como la innovación y el incremento de estrategias competitivas y funcionales apoyándose en la utilización de las tecnologías de información y comunicaciones (Cota y Rivera, 2017).

Actualmente la capacitación juega un rol sumamente importante en los procesos de administración del desempeño. La administración del desempeño implica adoptar un método integrado y orientado a metas para asignar, capacitar, evaluar y recompensar el desempeño de los empleados. La adopción de un método de administración del desempeño para capacitar significa que el esfuerzo de capacitación habrá de ser congruente en

términos de lo que la compañía desea que cada empleado aporte para alcanzar sus metas.

Los cinco pasos del proceso de capacitación y desarrollo

Según Dessler (2009): Los programas de capacitación consisten de cinco pasos:

1. El primero, el paso del análisis de las necesidades, identifica las habilidades específicas que se requieren para desarrollar el trabajo, evalúa las habilidades de los empleados y desarrolla objetivos específicos y medibles de conocimientos y desempeño, a partir de cualquier deficiencia.
2. En el segundo paso, el diseño de la instrucción, se deciden, se reúnen y se producen los contenidos del programa de capacitación, incluyendo libros de trabajo, ejercicios y actividades. Aquí es posible utilizar las técnicas que se estudian en este capítulo, como la capacitación práctica y el aprendizaje asistido por computadora.
3. Se puede incluir un tercer paso, la validación, en el cual se eliminan los defectos del programa y éste se presenta a un reducido público representativo.
4. El cuarto paso consiste en la implantación del programa, en el que se aplica la capacitación al grupo de empleados elegido.

5. El quinto paso es la evaluación, en la cual la administración evalúa los éxitos o fracasos del programa.

Conceptualización de la variable Satisfacción de los usuarios.

Satisfacción de los usuarios

Rojas (2000) explica que:

La satisfacción de los usuarios es un resultado importante de la prestación de servicios de buena calidad. Se puede señalar que los clientes elaboran expectativas sobre los valores y la capacidad de satisfacción que se dan en un mercado generador de oferta y demanda donde su experiencia hará que el usuario se fidelice con el bien y que del mismo modo logre comparar las diferencias con los competidores, comprobando de esa manera que su elección ha sido la correcta.

Kotler y Armstrong (2013) indican que la satisfacción del cliente se ve reflejado en el desempeño que se percibe de un producto en fundamento a las expectativas que se genera el comprador. Si las características del bien están por debajo de lo esperado, se crea la insatisfacción de los clientes; más si el desarrollo está por encima de lo esperado o dentro del rasgo de las expectativas, los clientes quedan satisfecho e incluso muy satisfechos y encantados con el producto o servicio.

Según los autores la satisfacción del cliente radica en la respuesta del consumidor en base al cumplimiento de expectativas y percepciones de los beneficios que tenga el producto o servicio.

La satisfacción del usuario viene a aparecer cuando una organización se centra en la calidad del servicio y de esa manera se generan reconocimientos para la organización (Denton, 1991). Para las organizaciones los clientes son uno de los valores más importantes por ello alcanzar su lealtad es parte del proceso de gestión de la calidad, el comportamiento del cliente se manifiesta a través de sus opiniones y sentimientos expresados acerca de los productos que consumen, es así que las empresas crean una imagen y fidelidad con ellos.

Moliner (2008) manifiesta que la satisfacción de los usuarios es considerada como uno de los indicadores para lograr la medición del impacto de las reformas en el sector de salud. En los años ochenta la calidad de servicios en el sector de salud se ha tornado importante en el mundo entero.

Por tal motivo la utilidad de la satisfacción del usuario se convierte en una medida de la eficacia del servicio brindado y se considera que es un criterio razonable para ser evaluado en cuanto a opciones de mejora en un entorno operativo empresarial.

El servicio al cliente se identifica por la gestión de la interrelación que tienen los clientes y la empresa, por ende, se determinan las interacciones y la comunicación entre los individuos como parte importante en todas las actividades del servicio ya que lo que se quiere lograr es la mejora en la experiencia de los usuarios (Duque, 2005).

Vale decir que el servicio al cliente es un proceso que establecen las empresas para lograr la satisfacción de las personas que desean adquirir cualquier tipo de producto, asimismo involucra varias etapas de manera tal que se debe interactuar con el cliente para entender lo que realmente necesita y así generar que ellos mantengan su confianza y el vínculo de efectividad que se debe alcanzar en el producto o servicio.

Juran (1996) indica que “la satisfacción de los clientes es el resultado que se obtiene cuando las características de un producto o servicio logran responder a las necesidades fundamentales del cliente. Por lo general, es semejanza de satisfacción con el bien percibido. Esta es un estímulo a la vendibilidad del mismo. La consecuencia más relevante lo tiene sobre las acciones en los mercados y, por ende, en los ingresos que se establecen por las ventas” (p.07). Para que los clientes respondan con estímulos de satisfacción se debe establecer una relación duradera con él, de tal

forma que se sientan felices con lo que el producto o servicio le ofrece.

Donabedian (2001) sostiene que la satisfacción de los pacientes es un factor de suma relevancia porque tiene relación directa con la gestión de calidad que intentan promover en la atención de la salud. Si nos enfocamos en la vista psicológica, la satisfacción se relaciona con las necesidades que surgen de estados de carencias, o de ausencia de elementos que se tienden a corregir con el transcurrir del tiempo; todos los seres vivos carecen de alguna cosa y buscan satisfacer dichas carencias en todos los ámbitos de la vida.

En ese sentido el autor hace referencia a la satisfacción relacionada al aspecto psicológico en comparación con la experiencia del paciente hacia sus estándares subjetivos en una atención sanitaria. En el Perú desde los 90's se lograron desarrollar un listado de iniciativas de poco alcance en el tema de escuchar la opinión del usuario y desafortunadamente dichas iniciativas tuvieron aplicaciones reducidas de cooperación, limitando de esa forma generar aportes para una atención óptima.

Evaluación de la Satisfacción del Usuario/Cliente

Boubeta (2007) indica que:

Desde la parte estratégica, el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios ha proporcionado medidas legales a las capacidades de las organizaciones para considerar las necesidades y resolverlas. Al mismo tiempo, estas medidas pueden ser utilizadas como indicadores de los controles de calidad en los servicios, por ello, adquiere mucha importancia en los distintos estudios de relatividad entre la calidad y la satisfacción de los usuarios.

La estandarización, las evaluaciones de desempeño y el mejoramiento de los servicios de salud son elementos que se involucran en un proceso de identificación y satisfacción de las expectativas de los usuarios. Como se entiende, la calidad de una atención recibida especialmente depende de las diferencias que existen entre lo que los usuarios esperan y lo que en realidad perciben. Puede que para los centros de salud la atención sea la más óptima, pero probablemente el usuario no perciba lo mismo, por ello, es indispensable tener entendimiento claro de aquellas expectativas que se generan los usuarios.

Wittaker (2008) define las actitudes de satisfacción como las predisposiciones positivas o negativas hacia algunas ideas o elementos. La satisfacción de los pacientes se relaciona de manera positiva con el rendimiento que tiene una enfermera en su puesto laboral y en el desarrollo de sus tareas, lo que en gestión empresarial conocemos como utilización de recursos y optimización de tiempo, donde se evalúan las actitudes de satisfacción e insatisfacción que dependen en su gran mayoría de lo que las enfermeras brindan en las atenciones que tienen con los pacientes.

Al hablar de satisfacción también entramos en un contexto subjetivo en el paciente, considerando la forma en la atención y que no solamente son técnicas y procedimientos, sino que a su vez, ser interrelaciona con los pacientes.

Varo (1994) indica que la satisfacción del cliente en la asistencia sanitaria se ha correlacionado con diversos parámetros:

- Las características de, los usuarios: sociodemográficas, estado de salud, expectativas y actitudes.
- Los elementos de la estructura del sistema sanitario: Organización, financiación, accesibilidad y continuidad de los cuidados.

- Los aspectos técnicos y relacionados del proceso asistencial
- Los resultados del proceso asistencial. (p.83)

Causas de Insatisfacción del Usuario

Centros Europeos de Empresas innovadoras de la Comunidad Valenciana (2008) comenta que:

Dentro de los innumerables motivos que pueden ser causa de una insatisfacción en el usuario sería conveniente diferenciar cuatro tipos de problemas:

- Relacionados con defectos de calidad de servicio: Hay más posibilidades de obtener una queja del usuario, ya que, al brindar un mal servicio, el usuario se queda con una mala imagen de la institución.
- Motivados por una calidad deficiente del servicio: Hoy en día hay muchas formas de presentar una queja, para ello se cuenta con un libro de reclamaciones, el cual es solicitado muy frecuentemente por la deficiente calidad de servicio.
- Debidas a un mal trato hacia el usuario: El usuario al recibir un mal trato, hace que la molestia que le causaron, lo comente con familiares y amigos, dándole una mala imagen a la institución o empresa.

- Finalmente, aparece el caso más grave de todos: aquellos clientes que sintiéndose insatisfechos y descontentos, han planteado una queja o un reclamo a la empresa, y no se les ha hecho caso, o lo que es peor, se les ha maltratado y esto puede llegar a desprestigiar a la institución, y también ganarse demandas ante Indecopi.

Medición de la Satisfacción del usuario

Varela, Real y García (2003) sostiene que:

Existen razones para evaluar la satisfacción, pueden resumirse en cuatro aspectos:

- Obtener una retroalimentación imprescindible para la gestión y optimización de los recursos sanitarios.
- Porque constituyen una medida legítima de la capacidad de la organización para dar cuenta de las necesidades de los usuarios, pudiendo ser utilizado como un indicador en el control de calidad del servicio.
- La satisfacción es uno de los activos con los que cuentan las organizaciones para lograr mejoras competitivas y resultados estables a medio plazo.

- -Es un predictor de las reacciones o comportamiento de los usuarios. (p.15)

Vicuña (2002) manifiesta que:

La satisfacción que se percibe por los usuarios ha sido reconocida como uno de los indicadores de elección para medir el impacto de las intervenciones de reforma del sector salud en las Américas. Existe una amplia experiencia en el uso de éste indicador en los últimos 20 años, además de existir a nivel internacional diversas aproximaciones y herramientas de medición de la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud. En nuestro país, la percepción de los usuarios sobre la satisfacción en los servicios de salud es un fenómeno insuficientemente comprendido, en el cual, además, la introducción de enfoques y metodología de medición de calidad son recientes (pp.40-50).

Moya (2000) expone que:

La satisfacción de los usuarios es uno de los efectos más importantes en la prestación de servicios de alta calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa. La satisfacción del usuario influye en los actos de atención que reciben los usuarios en base al pago de sus servicios.

2.3 Glosario de Términos

- **Calidad de servicio:** es aquella que considera el cumplimiento de las expectativas que tienen los clientes en base a un bien o servicio que satisfacen sus necesidades.
- **Calidad Percibida:** Es aquella que considera que el cliente es un juez único, el usuario puede evaluar el servicio de manera global y el resultado de este examen es el nivel que perciben de calidad. También es considerada como la impresión que los usuarios tienen sobre las características idóneas de un producto o servicio para satisfacer sus expectativas.
- **Calidad:** hace referencia a las características que posee un producto, frente a la capacidad que tiene para satisfacer las necesidades según los parámetros para cumplir con los requisitos de calidad.
- **Confianza:** es el vínculo que generan las personas o entidades con ciertos criterios basados en valores, la comunicación y la comprensión para tener acceso a los niveles de atención.
- **Empatía:** Es la habilidad de poder identificar, comprender y compartir los sentimientos y emociones de otra persona.

- **Evaluación de la calidad:** Comprende aquellas actividades realizadas por una empresa, institución u organización en general, para conocer la calidad en ésta. Supervisa las actividades del control de calidad.
- **Expectativa:** se entiende como la suposición basada en el futuro, quiere decir que puede ser realista o no. Es lo que se crea como esperanza en el cliente para cubrir sus necesidades.
- **Fiabilidad:** es el valor que tiene un cliente frente a lo que la empresa viene cumpliendo para la satisfacción de las necesidades.
- **Motivación:** es el impulso que se genera un individuo para cubrir sus necesidades, que se ven reflejadas en sus acciones. Es la razón por la cual una persona se orienta a cumplir metas y objetivos.
- **Percepción:** son considerados estímulos que son ocasionados por el cerebro que se logran a través de los sentidos los que a su vez reflejan la realidad de su entorno a través del pensamiento.
- **Recursos:** es toda aquella fuente o materia que logra producir un provecho. Estos recursos pueden ser materiales o representada por otros activos que son modificadas para la producción de beneficios, sino como parte del proceso.
- **Responsabilidad:** se considera como el nivel de conocimiento y seguridad y cumplimiento de los trabajadores de una empresa para inspirar credibilidad y confianza en los clientes.

- **Salubridad:** es aquel elemento que puede permitir la designación respecto a los servicios brindados en cuestiones de salud, en efecto se refiere a algo netamente bueno.
- **Satisfacción de los usuarios:** es el bienestar y cumplimiento de las características de lo que esperan los clientes y/o usuarios para la interacción frente al grado de atención que reciben.
- **Satisfacción:** Se refiere a saciar un apetito, compensar una exigencia, pagar lo que se debe, deshacer un agravio o premiar un mérito. Cliente, por otra parte, es la persona que realiza un determinado pago y accede a un producto o servicio.
- **Servicio:** Es una actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad.
- **Sistema de salud:** son todas las organizaciones, como también de instituciones y recursos que tienen el propósito de mejorar los factores de salud en una determinada comunidad.
- **Tangibilidad:** es todo aquello que podemos percibir y tocar fundamentado en las instalaciones físicas, en el equipamiento, el personal y los materiales que se aplican en una organización determinada.

- **Usuarios:** Son definidos con relación a un determinado proceso. Son los que reciben el producto o servicio resultante de un proceso. En esos términos pueden ser usuarios internos o externos respectivamente, cuando el producto es intermedio, o cuando se trata de un producto final de la actividad de la organización.
- **Vocación de Servicio:** La vocación de servicio es fundamental de quien desea trabajar para que los seres humanos preserven o recuperen su salud. La vocación de servicio es indispensable para hacer bien nuestro trabajo, una atención adecuada y el servicio que brindamos demuestra si se tiene vocación.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

La calidad de servicio sí influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019.

3.2 Hipótesis Específicas

- a) La credibilidad sí influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019.
- b) El buen trato influye positivamente en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019.
- c) La capacitación influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019.

3.3 Identificación de Variables

3.3.1 Variable independiente: Calidad de servicio

Definición conceptual:

Hernández, Chumaciero y Atencio (2009) sostienen que la calidad en el servicio es considerado un elemento de alta competencia que sugiere una organización integral de todas las funciones y procesos en el que interactúan las empresas con sus clientes.

3.3.2 Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

Definición conceptual:

Rojas (2000) explica que:

La satisfacción de los usuarios es un resultado importante de la prestación de servicios de buena calidad. Se puede señalar que los clientes elaboran expectativas sobre los valores y la capacidad de satisfacción que se dan en un mercado generador de oferta y demanda donde su experiencia hará que el usuario se fidelice con el bien y que del mismo modo logre comparar las diferencias con los competidores, comprobando de esa manera que su elección ha sido la correcta.

3.4 Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: Calidad de servicio	1.1 Credibilidad 1.2 Buen trato 1.3 Capacitación
Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios	2.1 Fiabilidad 2.2 Fidelización 2.3 Confianza.

3.5 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES Y SUBVARIABLES	INDICADORES
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>a. ¿De qué manera la credibilidad influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019?</p> <p>b. ¿De qué manera el buen trato influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019?</p> <p>c. ¿De qué manera la capacitación influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Explicar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a. Determinar la influencia de la credibilidad en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019.</p> <p>b. Medir la influencia del buen trato en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019.</p> <p>c. Conocer la influencia de la capacitación en la satisfacción del usuario del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019.</p>	<p>Hipòtesis General:</p> <p>La calidad de servicio sí influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019.</p> <p>Hipòtesis específicas:</p> <p>a. La credibilidad sí influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019.</p> <p>b. El buen trato influye positivamente en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019.</p> <p>c. La capacitación influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019.</p>	<p>Identificación de Variables.</p> <p>V. Independiente:</p> <p>X = Calidad de servicio</p> <p>V. Dependiente:</p> <p>Y = Satisfacción del usuario</p>	<p>V. Independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Credibilidad - Buen trato - Capacitación <p>V. Dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Fidelización - Confianza.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de la Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, porque busca dar información útil para crear alternativas de solución de problemas en un determinado tiempo.

Según Carrasco (2007), la investigación aplicada “se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad. (p.43)

4.2 Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación, está enmarcado dentro del tipo de investigación descriptiva y correlacional, de enfoque cuantitativo ya que describe y explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

Descriptiva:

Según Hernández (2006) descriptivo porque “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”. (p.102).

El procesamiento de datos corresponde al enfoque cuantitativo

Correlacional:

Según Hernández (2006) “busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular”. (p.104) Como es el caso entre la V1 y la V2.

Enfoque cuantitativo:

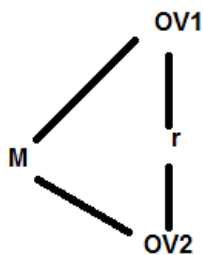
Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base a la medición y el análisis estadístico, para establecer patrones, comportamiento y probar teorías.” (p. 4).

4.3 Diseño de la investigación

El estudio responde a un Diseño no experimental de corte transversal

Un diseño no experimental Según Carrasco (2007), “son aquellos cuyas variables no se manipulan y no es experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia”. (p. 71)

Es transversal, porque según Carrasco (2007) “este diseño se utiliza para hacer estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un determinado tiempo.” (p.72)



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Calidad de servicio

V2: Satisfacción de los usuarios

r: nivel de relación o impacto entre las variables

4.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis se denomina como elemento de población, en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis de esta investigación serán los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco.

4.5 Población de estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 56428 usuarios de Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco.

4.6 Tamaño de muestra

La muestra a determinar fue para realizar ciertas inferencias de la población de clientes, trabajadores y jefes con relación a la variable: Satisfacción de los usuarios del Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco.

4.7 Selección de muestra

Se decidió tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los usuarios, (dado que son 56428).

Asimismo, se determinará Para determinar la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará respecto a los estudiantes se trabajará con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

n = Tamaño de la población.

N = Población total: 56428 usuarios

Z = Nivel de confianza: 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50)(0.50)(56428)]}{[(0.05)^2 - (56428 - 1)] + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$n = 382$ usuarios

Tamaño de muestra será de 382 usuarios

4.8 Técnicas de recolección de datos.

Para obtener la información pertinente respecto a las variables arriba indicadas se aplicarán las siguientes técnicas:

- a. **La técnica del análisis documental:** Utilizando, como instrumentos de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes informes y otros documentos de la empresa respecto a las variables dependientes.
- b. **La técnica de la encuesta:** utilizando como instrumento un cuestionario; recurriendo como informantes a los actores de la empresa; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa

4.9 Análisis e interpretación de la información.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes también indicados; fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.

Los datos ordenados y tabulados serán analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Así mismo, para la contratación de las hipótesis, se plantearan hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), utilizando para ello como estadística de prueba la correlación, toda vez que se trataba de demostrar la relación existente entre las variables, involucradas en el estudio.

El resultado de la contrastación de las hipótesis, nos permitió tener bases para formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

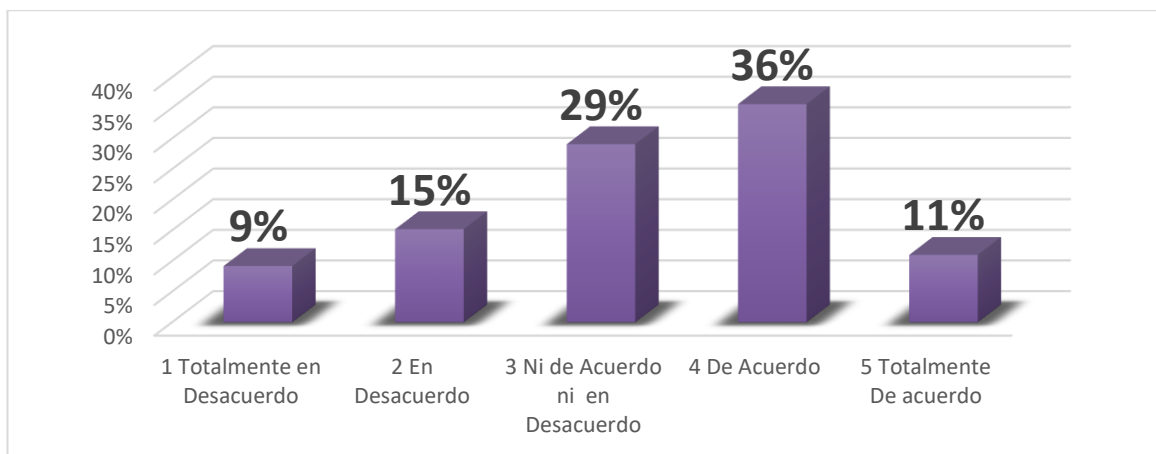
De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

Tabla N° 1 ¿Considera usted que se respetó su privacidad en el consultorio en el que lo atendieron?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	35	9%
2 En Desacuerdo	58	15%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	111	29%
4 De Acuerdo	136	36%
5 Totalmente De acuerdo	42	11%
Total	382	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 1 ¿Considera usted que se respetó su privacidad en el consultorio en el que lo atendieron?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 11% está totalmente de acuerdo que se respetó su privacidad en el consultorio en el que los atendieron, mientras que

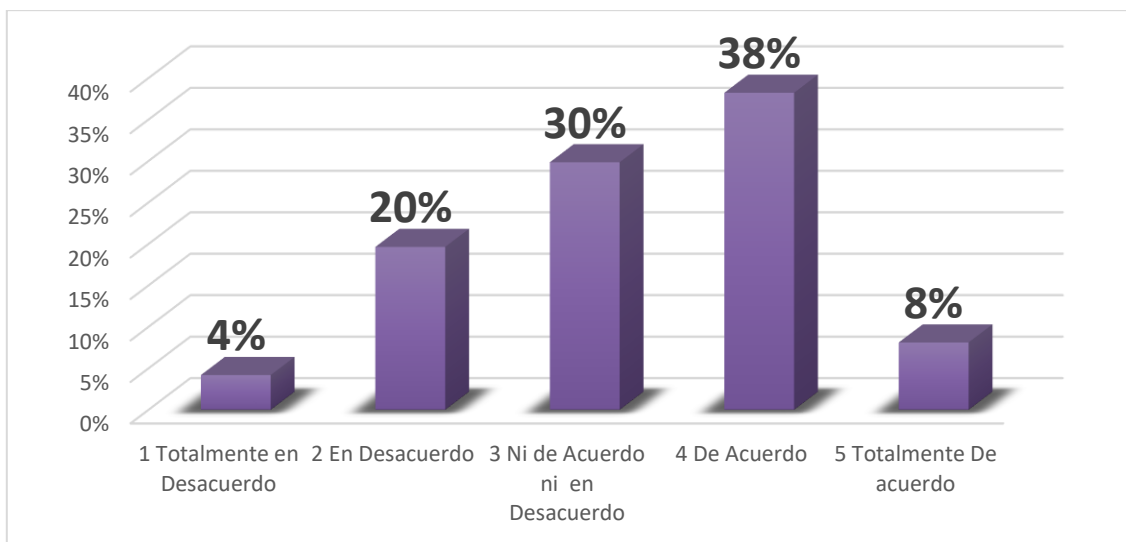
el 36% está de acuerdo, como también un 29% de la muestra no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 15% está en desacuerdo y el 9% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 2 ¿Considera Ud. que el médico lo atendió dentro de su horario programado?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	16	4%
2 En Desacuerdo	75	20%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	114	30%
4 De Acuerdo	146	38%
5 Totalmente De acuerdo	31	8%
Total	382	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 2 ¿Considera Ud. que el médico lo atendió dentro de su horario programado?



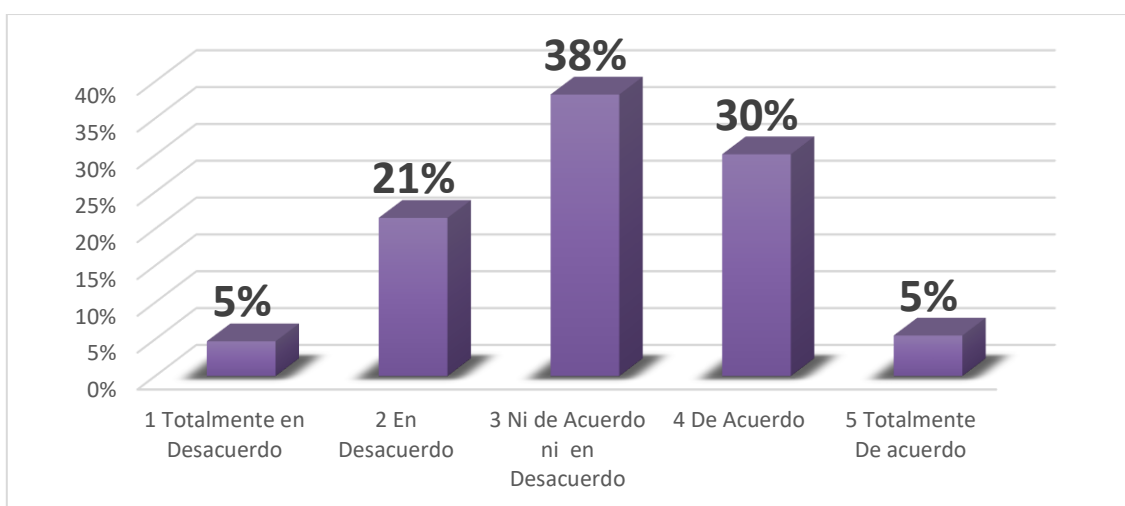
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 8% está totalmente de acuerdo que el médico lo atendió dentro de su horario programado, mientras que el 38% está de acuerdo, asimismo un 30% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte, el 20% está en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 3 ¿Considera usted que se respetan las normas del usuario en el hospital?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	18	5%
2 En Desacuerdo	82	21%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	146	38%
4 De Acuerdo	115	30%
5 Totalmente De acuerdo	21	5%
Total	382	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 3 ¿Considera usted que se respetan las normas del usuario en el hospital?

Fuente: Elaboración propia

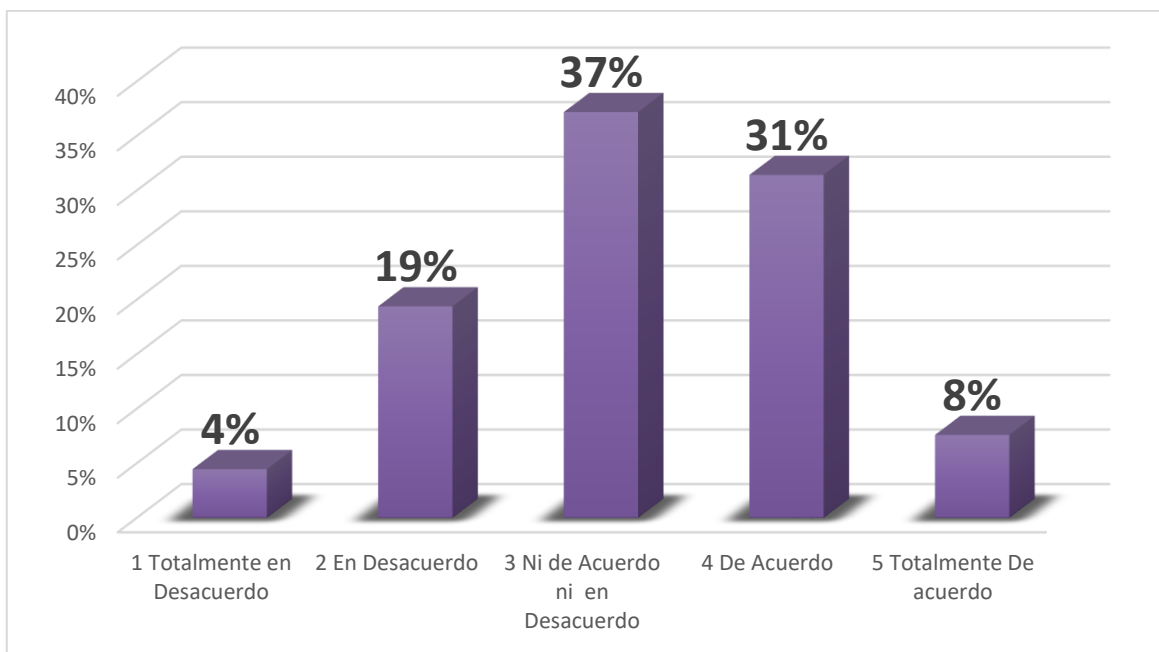
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 5% está totalmente de acuerdo se respetan las normas del usuario en el hospital, mientras que el 30% está de acuerdo, asimismo un 38% de la muestra no está de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte, el 21% está en desacuerdo y el 5% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 4 ¿Cómo se siente usted con la atención recibida durante su estancia en el Hospital?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	17	4%
2 En Desacuerdo	74	19%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	142	37%
4 De Acuerdo	120	31%
5 Totalmente De acuerdo	29	8%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 4 ¿Cómo se siente usted con la atención recibida durante su estancia en el Hospital?



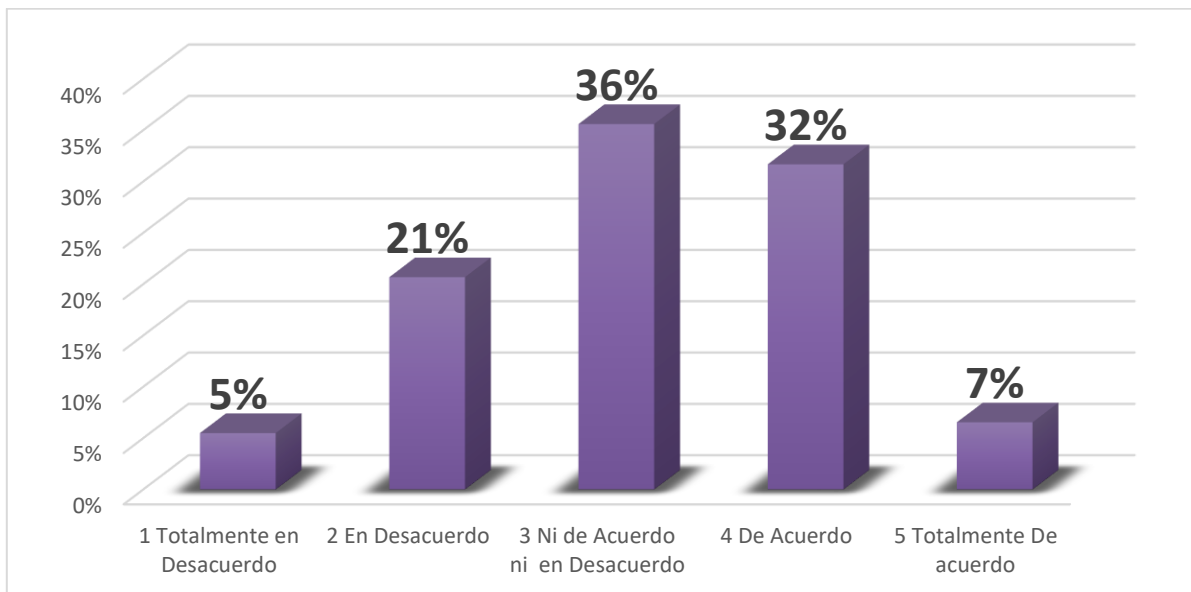
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 8% está totalmente de acuerdo con la atención recibida durante su estancia en el hospital, mientras que el 31% está de acuerdo, asimismo un 37% de la muestra no está de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte, el 19% está en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 5 ¿Considera usted que el trato hacia su persona fue el adecuado?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	21	5%
2 En Desacuerdo	79	21%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	136	36%
4 De Acuerdo	121	32%
5 Totalmente De acuerdo	25	7%
Total	382	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 5 ¿Considera usted que el trato hacia su persona fue el adecuado?

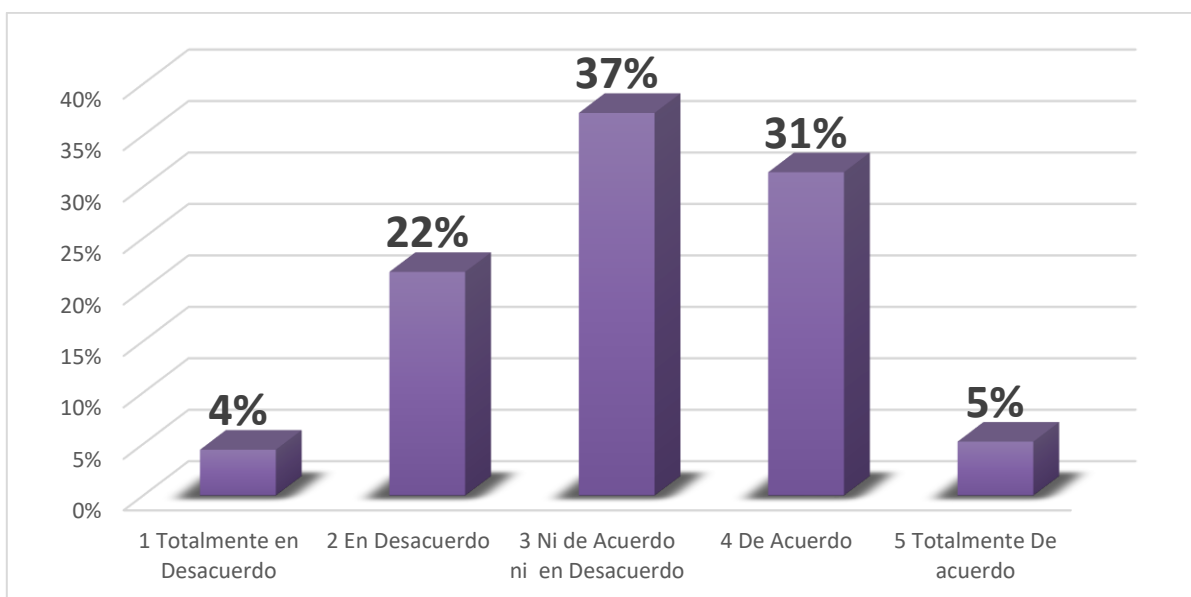
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 7% está totalmente de acuerdo que el trato hacia su persona fue el adecuado, mientras que el 32% está de acuerdo, asimismo un 26% de la muestra no está de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte, el 21% está en desacuerdo y el 5% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 6 ¿Cree usted que hubo disponibilidad para ayudarlo en todo momento?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	17	4%
2 En Desacuerdo	83	22%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	142	37%
4 De Acuerdo	120	31%
5 Totalmente De acuerdo	20	5%
Total	382	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 6 ¿Cree usted que hubo disponibilidad para ayudarlo en todo momento?

Fuente: Elaboración propia

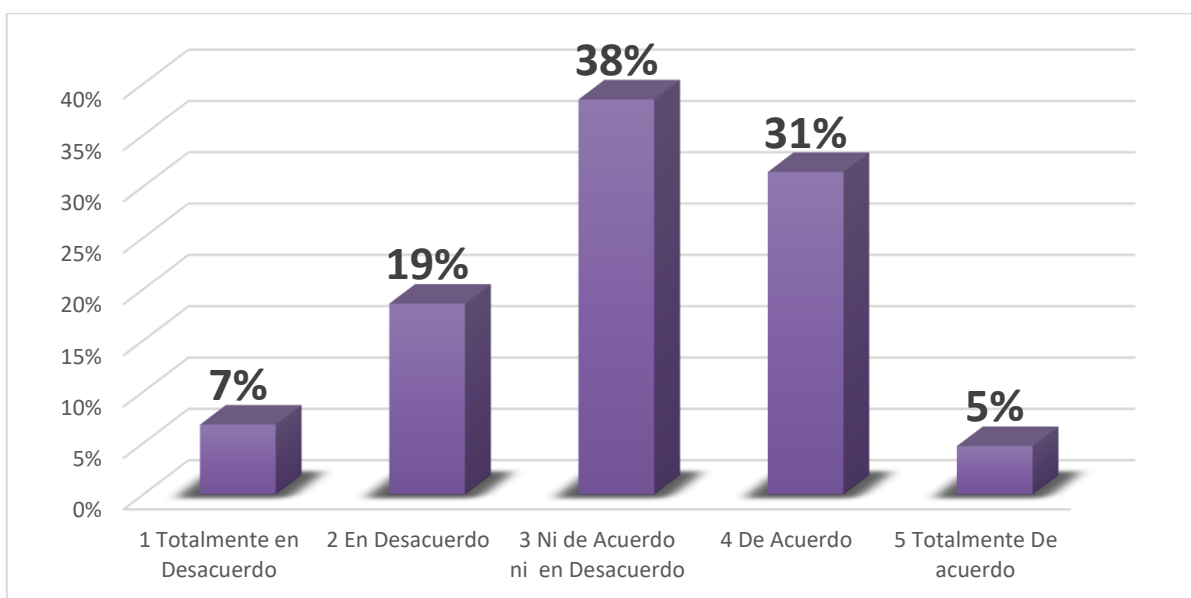
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 5% está totalmente de acuerdo que hubo disponibilidad para ayudarlo en todo momento, mientras que el 31% está de acuerdo, asimismo un 37% de la muestra no está de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte, el 22% está en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 7 ¿Considera que la orientación brindada por el personal le facilitaron las cosas?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	26	7%
2 En Desacuerdo	71	19%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	147	38%
4 De Acuerdo	120	31%
5 Totalmente De acuerdo	18	5%
Total	382	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 7 ¿Considera que la orientación brindada por el personal le facilitaron las cosas?



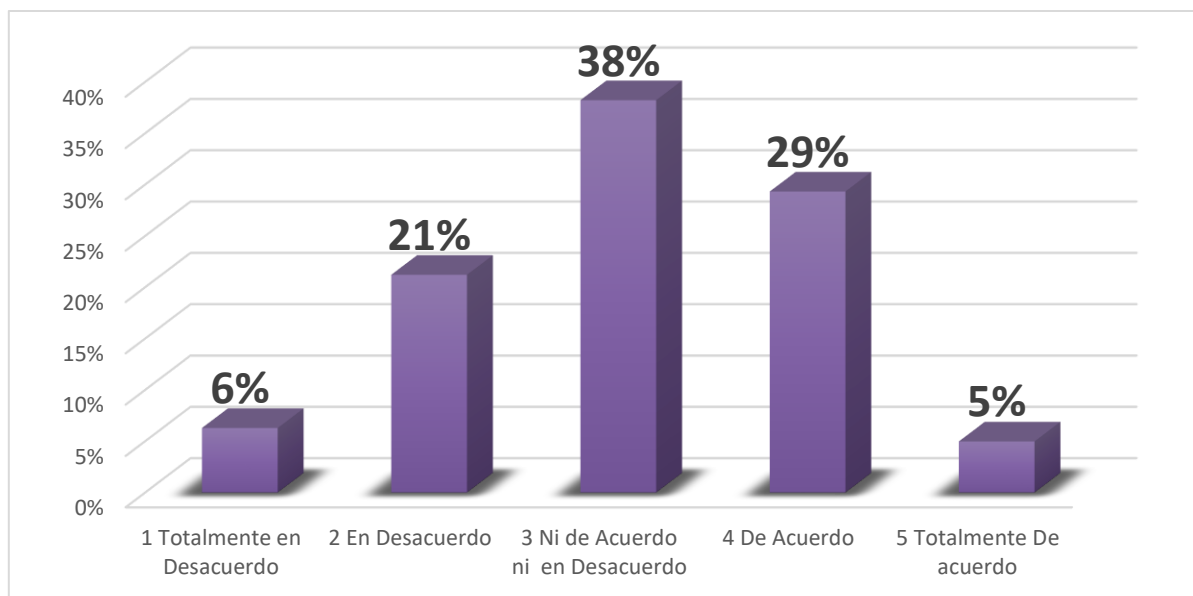
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 5% está totalmente de acuerdo que la orientación brindada por el personal le facilitaron las cosas, mientras que el 31% está de acuerdo, asimismo un 38% de la muestra no está de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte, el 31% está en desacuerdo y el 5% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 8 ¿Considera usted que el hospital cuenta con empleados de calidad?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	24	6%
2 En Desacuerdo	81	21%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	146	38%
4 De Acuerdo	112	29%
5 Totalmente De acuerdo	19	5%
Total	382	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 8 ¿Considera usted que el hospital cuenta con empleados de calidad?

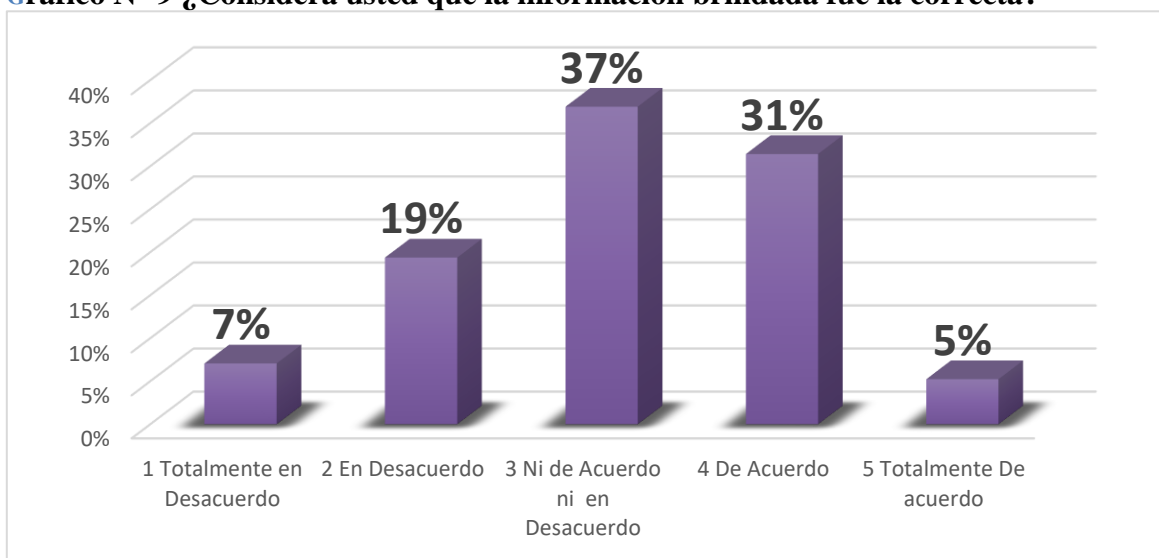
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 5% está totalmente de acuerdo que el hospital cuenta con empleados de calidad, mientras que el 29% está de acuerdo, asimismo un 38% de la muestra no está de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte, el 21% está en desacuerdo y el 6% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 9 ¿Considera usted que la información brindada fue la correcta?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	27	7%
2 En Desacuerdo	74	19%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	141	37%
4 De Acuerdo	120	31%
5 Totalmente De acuerdo	20	5%
Total	382	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 9 ¿Considera usted que la información brindada fue la correcta?

Fuente: Elaboración propia

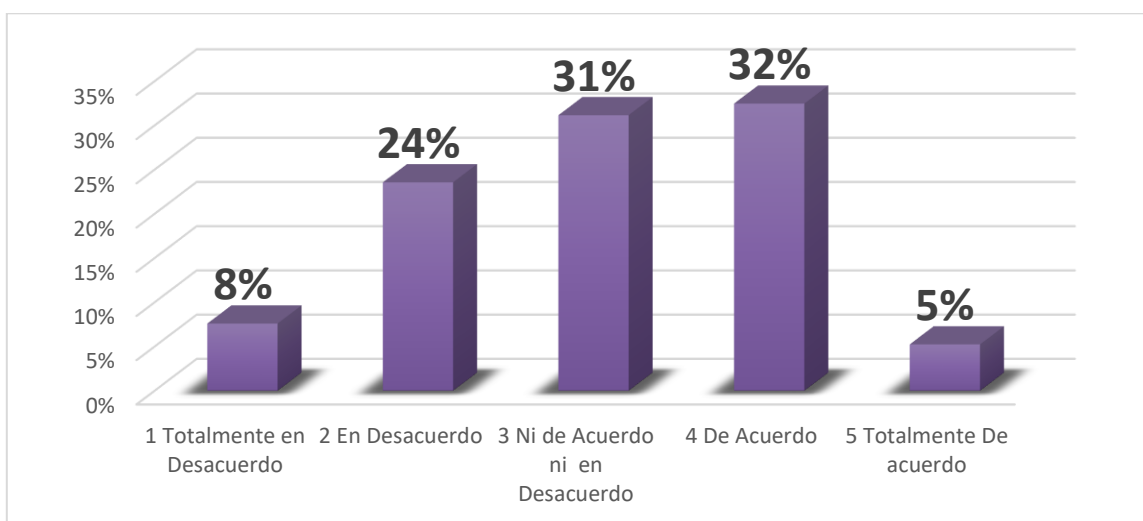
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 5% está totalmente de acuerdo que la información que recibieron fue la correcta, mientras que el 31% está de acuerdo, asimismo un 37% de la muestra no está de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte, el 19% está en desacuerdo y el 7% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 10 ¿Considera usted que encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	8	8%
2 En Desacuerdo	24	24%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	31	31%
4 De Acuerdo	32	32%
5 Totalmente De acuerdo	5	5%
Total	382	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 10 ¿Considera usted que encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?



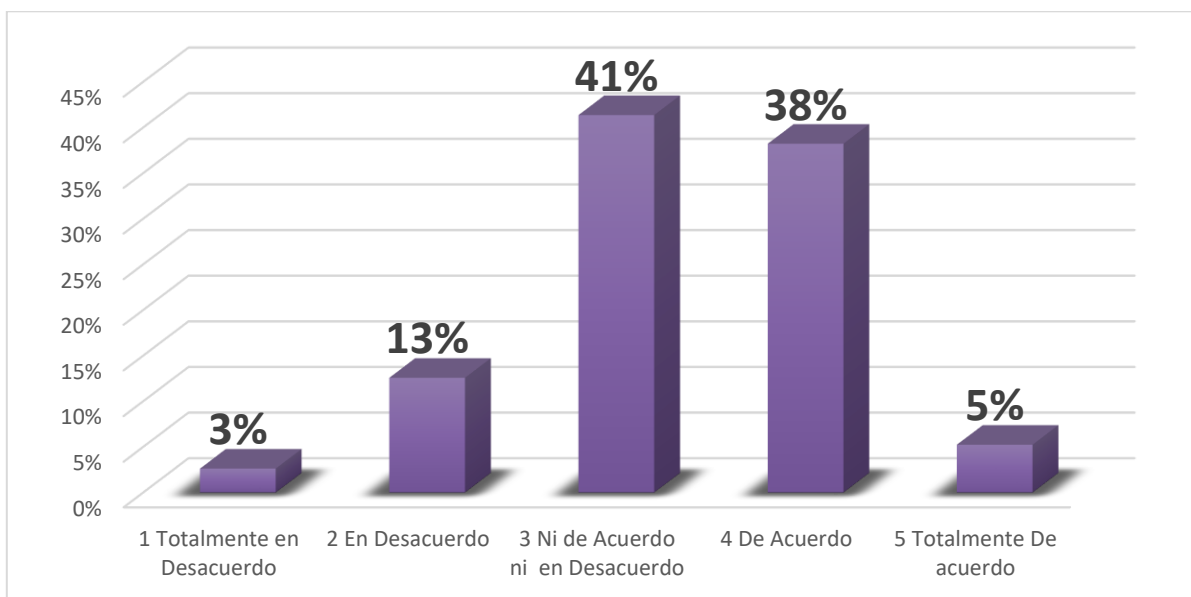
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 5% está totalmente de acuerdo en que encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad, mientras que el 32% está de acuerdo, asimismo un 31% de la muestra no está de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte, el 24% está en desacuerdo y el 8% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 11 ¿Considera usted que su atención se realizó respetando la programación?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	10	3%
2 En Desacuerdo	48	13%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	158	41%
4 De Acuerdo	146	38%
5 Totalmente De acuerdo	20	5%
Total	382	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 11 ¿Considera usted que su atención se realizó respetando la programación?

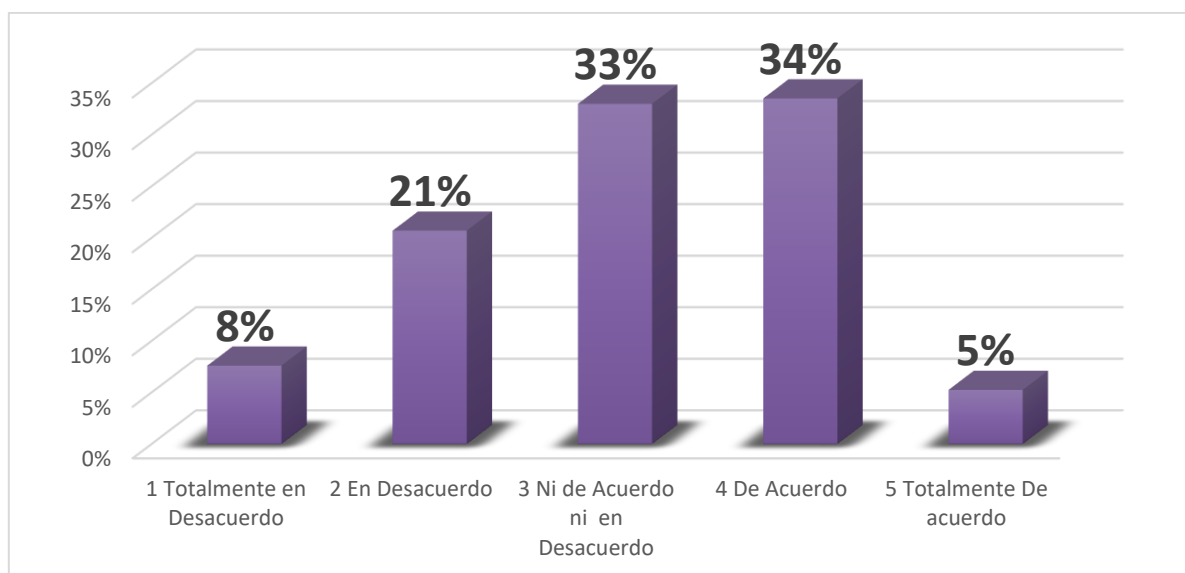
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 5% está totalmente de acuerdo que su atención se realizó respetando la programación, mientras que el 38% está de acuerdo, asimismo un 41% de la muestra no está de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte, el 13% está en desacuerdo y el 3% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 12 ¿Cree usted que existió respeto por el orden de llegada?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	29	8%
2 En Desacuerdo	79	21%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	126	33%
4 De Acuerdo	128	34%
5 Totalmente De acuerdo	20	5%
Total	382	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 12 ¿Cree usted que existió respeto por el orden de llegada?

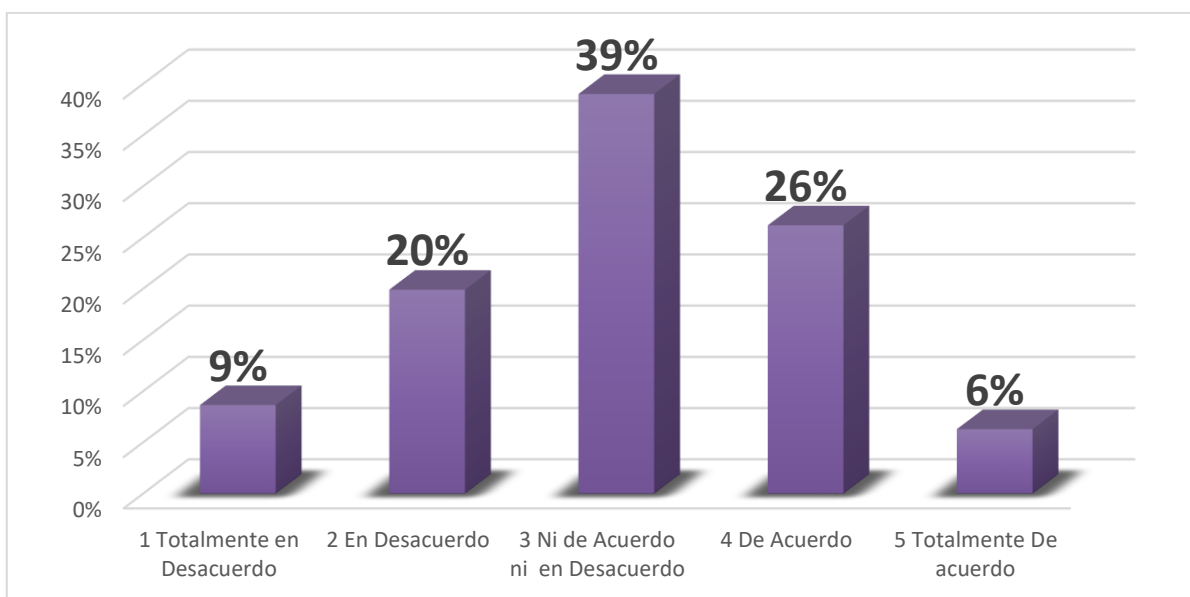
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 5% está totalmente de acuerdo que existió respeto por el orden de llegada, mientras que el 34% está de acuerdo, asimismo un 33% de la muestra no está de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte, el 21% está en desacuerdo y el 8% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 13 ¿Se siente usted satisfecho con el servicio prestado?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	33	9%
2 En Desacuerdo	76	20%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	149	39%
4 De Acuerdo	100	26%
5 Totalmente De acuerdo	24	6%
Total	382	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 13 ¿Se siente usted satisfecho con el servicio prestado?

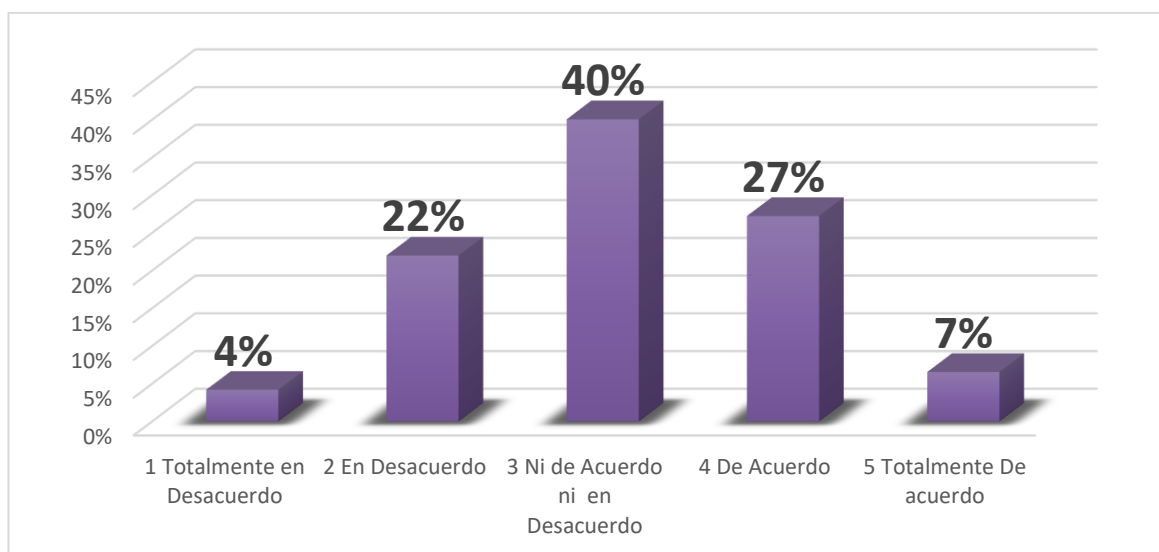
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 6% está totalmente de acuerdo que se siente satisfecho con el servicio prestado, mientras que el 26% está de acuerdo, asimismo un 39% de la muestra no está de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte, el 20% está en desacuerdo y el 9% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 14 ¿Considera usted que el servicio es de calidad en el hospital?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	16	4%
2 En Desacuerdo	84	22%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	153	40%
4 De Acuerdo	104	27%
5 Totalmente De acuerdo	25	7%
Total	382	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 14 ¿Considera usted que el servicio es de calidad en el hospital?

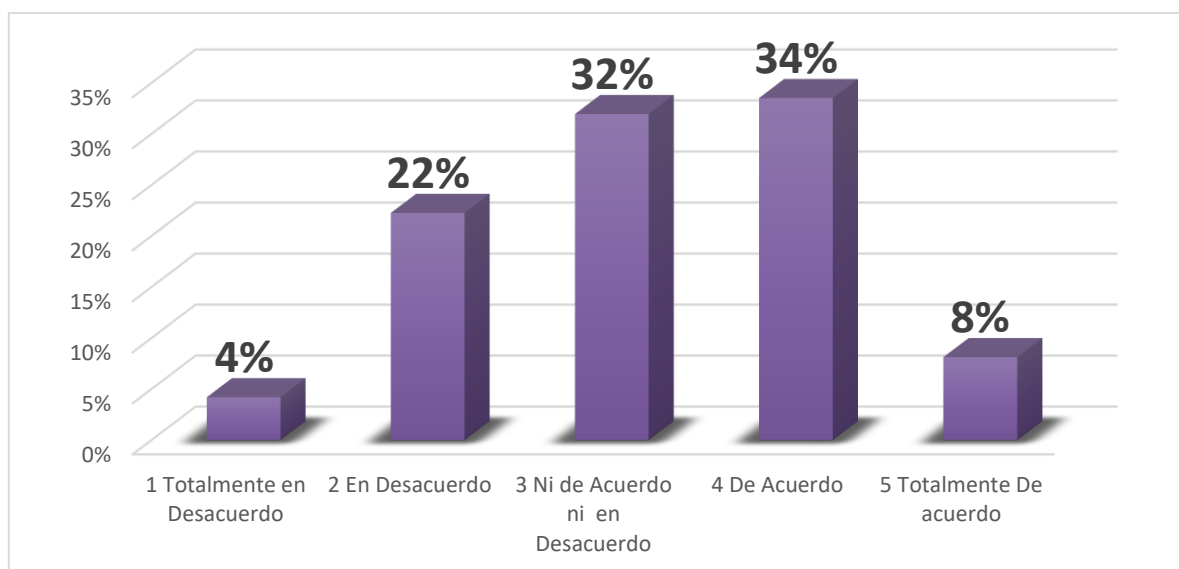
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 7% está totalmente de acuerdo que el servicio es de calidad en el hospital, mientras que el 27% está de acuerdo, asimismo un 40% de la muestra no está de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte, el 22% está en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 15 ¿Cree usted que los médicos resolvieron sus dudas o preguntas?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	16	4%
2 En Desacuerdo	85	22%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	122	32%
4 De Acuerdo	128	34%
5 Totalmente De acuerdo	31	8%
Total	382	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 15 ¿Cree usted que los médicos resolvieron sus dudas o preguntas?

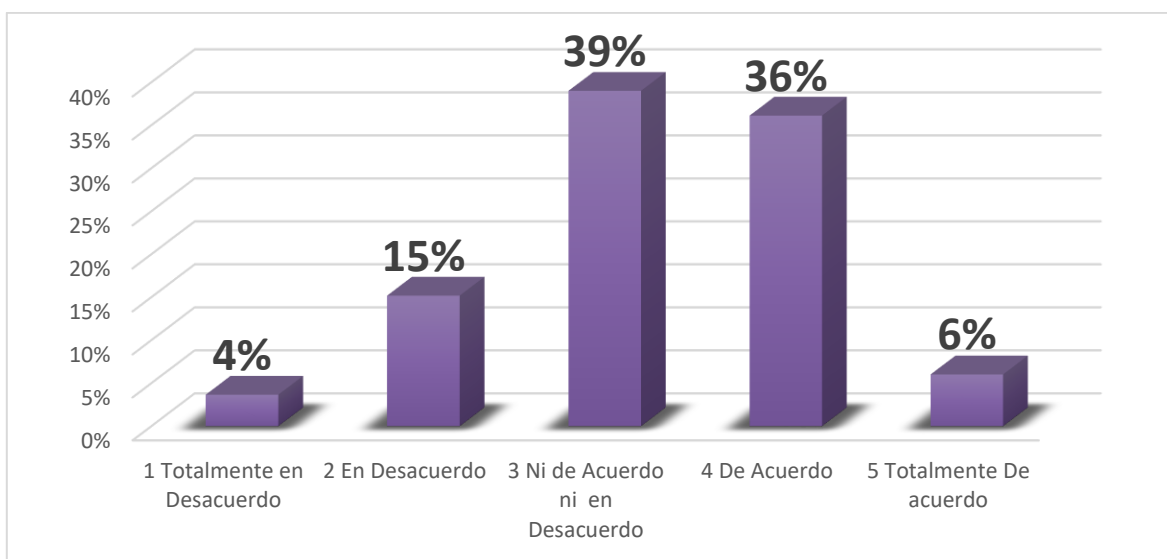
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 8% está totalmente de acuerdo que los médicos resolvieron sus dudas o preguntas, mientras que el 34% está de acuerdo, asimismo un 32% de la muestra no está de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte, el 22% está en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 16 ¿Considera usted que los equipos disponibles tenían buen estado?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	14	0%
2 En Desacuerdo	58	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	149	0%
4 De Acuerdo	138	36%
5 Totalmente De acuerdo	23	64%
Total	382	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 16 ¿Considera usted que los equipos disponibles tenían buen estado?

Fuente: Elaboración propia

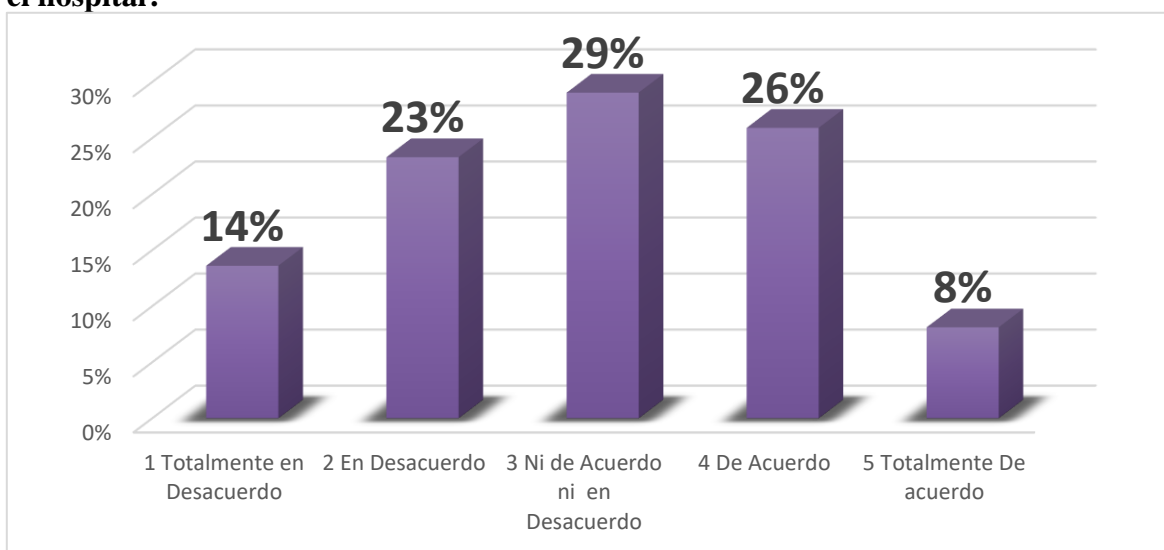
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 6% está totalmente de acuerdo que los equipos disponibles tenían buen estado, mientras que el 36% está de acuerdo, asimismo un 36% de la muestra no está de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte, el 15% está en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 17 ¿Considera usted que le recomendaría a otra persona que se atienda en el hospital?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	52	14%
2 En Desacuerdo	89	23%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	111	29%
4 De Acuerdo	99	26%
5 Totalmente De acuerdo	31	8%
Total	382	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 17 ¿Considera usted que le recomendaría a otra persona que se atienda en el hospital?



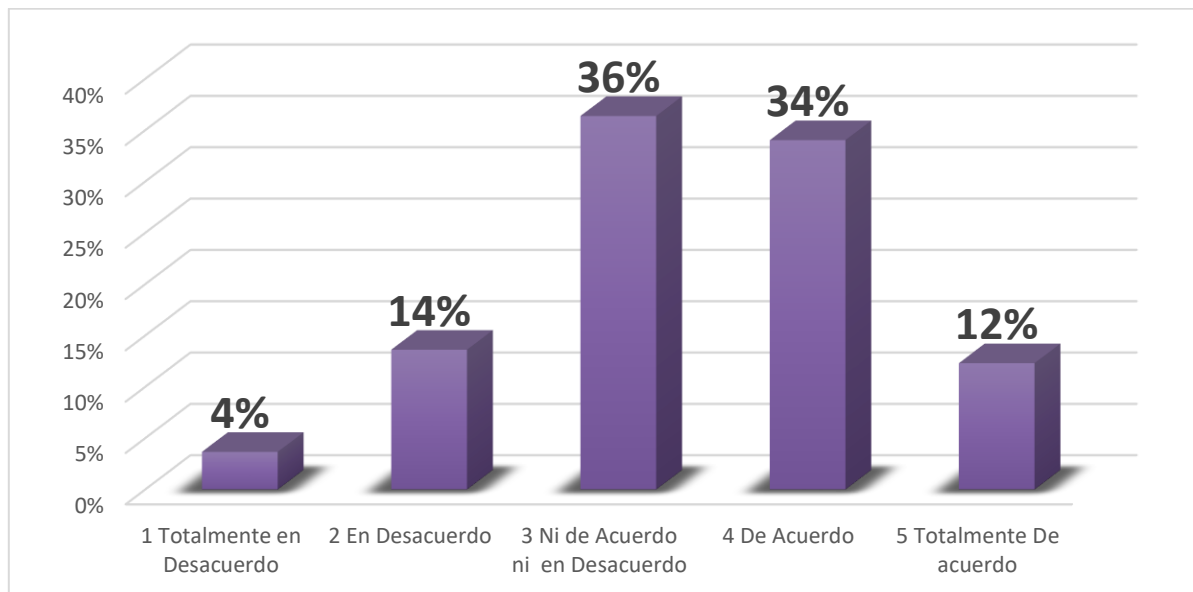
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 8% está totalmente de acuerdo que le recomendaría a otra persona que se atienda en el hospital, mientras que el 26% está de acuerdo, igualmente un 29% de la muestra no está de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte, el 23% está en desacuerdo y el 14% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 18 ¿Considera usted que sintió seguridad en las instalaciones del hospital?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	14	4%
2 En Desacuerdo	52	14%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	139	36%
4 De Acuerdo	130	34%
5 Totalmente De acuerdo	47	12%
Total	382	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 18 ¿Considera usted que sintió seguridad en las instalaciones del hospital?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 12% está totalmente de acuerdo en que sintió seguridad en las instalaciones del hospital, mientras que el 34% está de acuerdo, así como un 36% de la muestra no está de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte, el 14% está en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_o = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

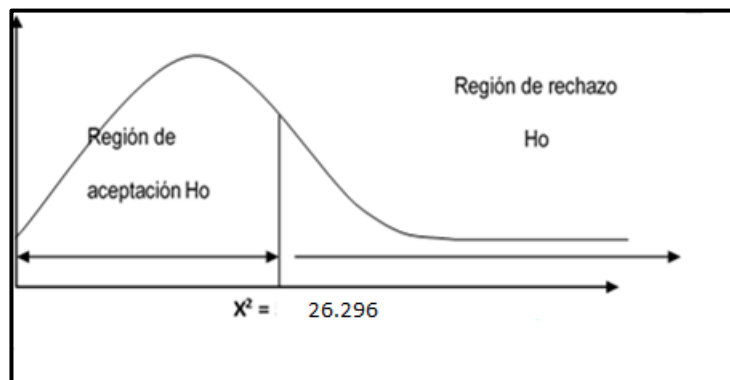
$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} & B = \frac{n_1 \times n_7}{n} & C = \frac{n_1 \times n_8}{n} & D = \frac{n_1 \times n_9}{n} & E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} & G = \frac{n_2 \times n_7}{n} & H = \frac{n_2 \times n_8}{n} & I = \frac{n_2 \times n_9}{n} & J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n} \\
 K = \frac{n_3 \times n_6}{n} & L = \frac{n_3 \times n_7}{n} & M = \frac{n_3 \times n_8}{n} & N = \frac{n_3 \times n_9}{n} & O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n} \\
 P = \frac{n_4 \times n_6}{n} & Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} & R = \frac{n_4 \times n_8}{n} & S = \frac{n_4 \times n_9}{n} & T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n} \\
 U = \frac{n_5 \times n_6}{n} & V = \frac{n_5 \times n_7}{n} & W = \frac{n_5 \times n_8}{n} & X = \frac{n_5 \times n_9}{n} & Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}
 \end{array}$$

Gráfico N° 19

Región de rechazo de la hipótesis nula

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:



Fuente: Elaboración propia

a) **Hipótesis Específicas.**

Primera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₁

La credibilidad sí influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital

Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019.

Hipótesis Nula H₀

La credibilidad no influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital

Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019.

Tabla N° 19

Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica

Pregunta 1 ¿Considera usted que se respetó su privacidad en el consultorio que lo atendieron?	Pregunta 10 ¿Considera usted que encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	3	13	0	0	0	16
En desacuerdo	6	0	0	0	0	6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	32	35	28	3	111
De acuerdo	7	28	50	43	8	136
totalmente de acuerdo	0	3	10	25	4	42
Total	29	76	95	96	15	311

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 20

Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Especifica

Pregunta 10 ¿Considera usted que encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	Pregunta 1 ¿Considera usted que se respetó su privacidad en el consultorio que lo atendieron?					Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	1.49	3.91	4.89	4.94	0.77	16.00
En desacuerdo	0.56	1.47	1.83	1.85	0.29	6.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10.35	27.13	33.91	34.26	5.35	111.00
De acuerdo	12.68	33.23	41.54	41.98	6.56	136.00
totalmente de acuerdo	3.92	10.26	12.83	12.96	2.03	42.00
Total	29.00	76.00	95.00	96.00	15.00	311.00

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 21

Chi cuadrada de la primera hipótesis especifica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	3	1.49	1.51	2.27	1.52
2	13	3.91	9.09	82.63	21.13
3	0	4.89	-4.89	23.89	4.89
4	0	4.94	-4.94	24.39	4.94
5	0	0.77	-0.77	0.60	0.77
6	6	0.56	5.44	29.60	52.90
7	0	1.47	-1.47	2.15	1.47
8	0	1.83	-1.83	3.36	1.83
9	0	1.85	-1.85	3.43	1.85
10	0	0.29	-0.29	0.08	0.29
11	13	10.35	2.65	7.02	0.68

12	32	27.13	4.87	23.76	0.88
13	35	33.91	1.09	1.20	0.04
14	28	34.26	-6.26	39.23	1.15
15	3	5.35	-2.35	5.54	1.03
16	7	12.68	-5.68	32.28	2.55
17	28	33.23	-5.23	27.40	0.82
18	50	41.54	8.46	71.51	1.72
19	43	41.98	1.02	1.04	0.02
20	8	6.56	1.44	2.08	0.32
21	0	3.92	-3.92	15.34	3.92
22	3	10.26	-7.26	52.76	5.14
23	10	12.83	-2.83	8.01	0.62
24	25	12.96	12.04	144.85	11.17
25	4	2.03	1.97	3.90	1.92
					123.58

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

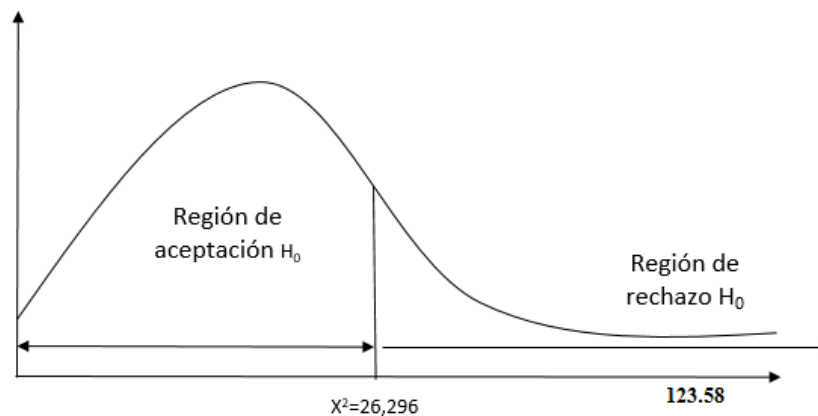
Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

Gráfico N° 20

Chi cuadrada de la primera hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 123.58, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La credibilidad no influye satisfacción de los usuarios del Essalud Antonio Skrabonja Antonich, Pisco, 2019” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La credibilidad sí influye satisfacción de los usuarios del Essalud Antonio Skrabonja Antonich, Pisco, 2019”.

Segunda Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₁

El buen trato influye positivamente en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skraborja Antoncich, Pisco, 2019.

Hipótesis Nula H₀

El buen trato no influye positivamente en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skraborja Antoncich, Pisco, 2019.

Tabla N° 22 Frecuencias observadas de la segunda hipótesis específica

Pregunta 4 ¿Cómo se siente usted con la atención recibida durante su estancia en el Hospital?	Pregunta 13 ¿Usted se siente satisfecho con el servicio prestado?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	4	5	0	0	0	9
En desacuerdo	10	0	0	0	0	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	30	63	30	5	142
De acuerdo	5	16	41	49	9	120
totalmente de acuerdo	0	1	6	13	9	29
Total	33	52	110	92	23	310

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 23 Frecuencia esperada de la segunda hipótesis específica

Pregunta 4 ¿Cómo se siente usted con la atención recibida durante su estancia en el Hospital?	Pregunta 13 ¿Usted se siente satisfecho con el servicio prestado?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	0.96	1.51	3.19	2.67	0.67	9.00
En desacuerdo	1.06	1.68	3.55	2.97	0.74	10.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15.12	23.82	50.39	42.14	10.54	142.00
De acuerdo totalmente de acuerdo	12.77	20.13	42.58	35.61	8.90	120.00
Total	33.00	52.00	110.00	92.00	23.00	310.00

Fuente: elaboración propia

Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

Tabla N° 24 Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	4	0.96	3.04	9.25	9.66
2	5	1.51	3.49	12.18	8.07
3	0	3.19	-3.19	10.20	3.19
4	0	2.67	-2.67	7.13	2.67
5	0	0.67	-0.67	0.45	0.67
6	10	1.06	8.94	79.84	75.00
7	0	1.68	-1.68	2.81	1.68
8	0	3.55	-3.55	12.59	3.55
9	0	2.97	-2.97	8.81	2.97
10	0	0.74	-0.74	0.55	0.74
11	14	15.12	-1.12	1.25	0.08
12	30	23.82	6.18	38.20	1.60
13	63	50.39	12.61	159.09	3.16
14	30	42.14	-12.14	147.43	3.50
15	5	10.54	-5.54	30.64	2.91

16	5	12.77	-7.77	60.44	4.73
17	16	20.13	-4.13	17.05	0.85
18	41	42.58	-1.58	2.50	0.06
19	49	35.61	13.39	179.21	5.03
20	9	8.90	0.10	0.01	0.00
21	0	3.09	-3.09	9.53	3.09
22	1	4.86	-3.86	14.93	3.07
23	6	10.29	-4.29	18.41	1.79
24	13	8.61	4.39	19.30	2.24
25	9	2.15	6.85	46.90	21.80
					162.11

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

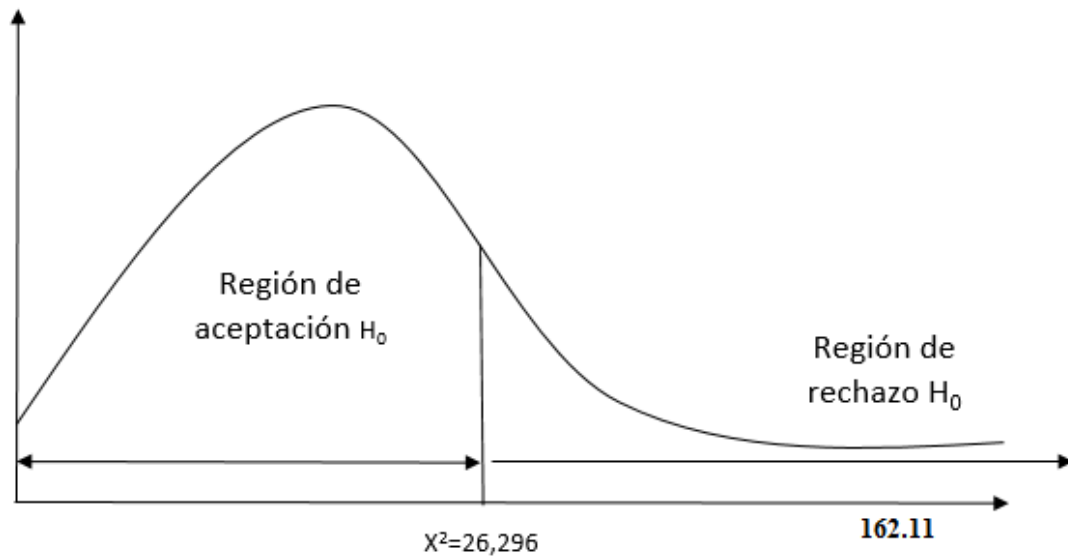
Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

Gráfico N° 21

Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 162.11, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “El buen trato no influye positivamente en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skraborja Antoncich, Pisco, 2019” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “El buen trato influye positivamente en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skraborja Antoncich, Pisco, 2019”.

Tercera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₁

La capacitación influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital

Antonio Skraborja Antoncich, Pisco, 2019.

Hipótesis Nula H₀

La capacitación no influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital

Antonio Skraborja Antoncich, Pisco, 2019.

Tabla N° 25 Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica

Pregunta 7 ¿Considera que la orientación brindada por el personal le facilitaron las cosas?	Pregunta 16 ¿Considera usted que los equipos disponibles tenían buen estado?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	4	1	4	1	4	14
En desacuerdo	3	6	0	0	0	9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	24	54	58	5	147
De acuerdo totalmente de acuerdo	1	13	46	49	11	120
	0	0	4	10	4	18
Total	14	44	108	118	24	308

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 26 Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Especifica

Pregunta 7 ¿Considera que la orientación brindada por el personal le facilitaron las cosas?	Pregunta 16 ¿Considera usted que los equipos disponibles tenían buen estado?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	0.64	2.00	4.91	5.36	1.09	14.00
En desacuerdo	0.41	1.29	3.16	3.45	0.70	9.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6.68	21.00	51.55	56.32	11.45	147.00
De acuerdo	5.45	17.14	42.08	45.97	9.35	120.00
totalmente de acuerdo	0.82	2.57	6.31	6.90	1.40	18.00
Total	14.00	44.00	108.00	118.00	24.00	308.00

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 27 Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	4	0.64	3.36	11.31	17.78
2	1	2.00	-1.00	1.00	0.50
3	4	4.91	-0.91	0.83	0.17
4	1	5.36	-4.36	19.04	3.55
5	4	1.09	2.91	8.46	7.76
6	3	0.41	2.59	6.71	16.41
7	6	1.29	4.71	22.22	17.29
8	0	3.16	-3.16	9.96	3.16
9	0	3.45	-3.45	11.89	3.45
10	0	0.70	-0.70	0.49	0.70
11	6	6.68	-0.68	0.46	0.07
12	24	21.00	3.00	9.00	0.43
13	54	51.55	2.45	6.02	0.12
14	58	56.32	1.68	2.83	0.05
15	5	11.45	-6.45	41.66	3.64
16	1	5.45	-4.45	19.84	3.64
17	13	17.14	-4.14	17.16	1.00
18	46	42.08	3.92	15.38	0.37
19	49	45.97	3.03	9.16	0.20

20	11	9.35	1.65	2.72	0.29
21	0	0.82	-0.82	0.67	0.82
22	0	2.57	-2.57	6.61	2.57
23	4	6.31	-2.31	5.34	0.85
24	10	6.90	3.10	9.63	1.40
25	4	1.40	2.60	6.75	4.81
					91.00

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

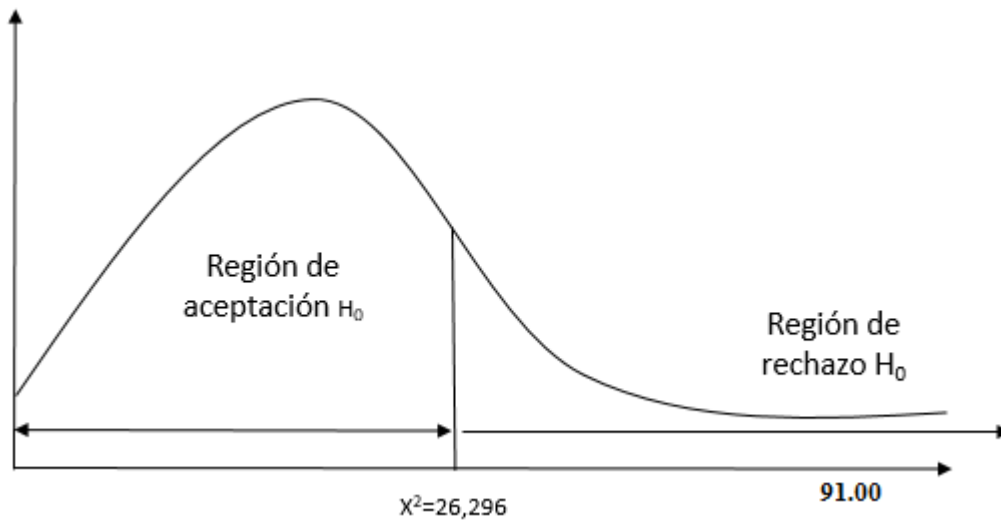
Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

Grafico No 21

Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 91.00, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0): “La capacitación no influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skraborja Antoncich, Pisco, 2019.” queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa (H_1): “La capacitación influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skraborja Antoncich, Pisco, 2019.”

b) Hipótesis General.

Hipótesis General Alternativa H₁

La calidad de servicio influye positivamente en satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antonich.

Hipótesis General Nula H₀

La calidad de servicio no influye positivamente en satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antonich.

Tabla N° 28 Frecuencias Observadas de la Hipótesis General

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	16	6	111	136	42	311
Pregunta 10	29	76	95	96	15	311
Pregunta 4	9	10	142	120	29	310
Pregunta 13	33	52	110	92	23	310
Pregunta 7	14	9	147	120	18	308
Pregunta 16	14	44	108	118	24	308
Total	115	197	713	682	151	1858

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 29 Frecuencias esperadas de la Hipótesis General

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	19.25	32.97	119.34	114.16	25.28	311.00
Pregunta 10	19.25	32.97	119.34	114.16	25.28	311.00
Pregunta 4	19.19	32.87	118.96	113.79	25.19	310.00
Pregunta 13	19.19	32.87	118.96	113.79	25.19	310.00
Pregunta 7	19.06	32.66	118.19	113.05	25.03	308.00
Pregunta 16	19.06	32.66	118.19	113.05	25.03	308.00
Total	115	197	713	682	151	1858

Fuente: elaboración propia

Tabla No 21**Tabla N° 30 Chi cuadrada de la Hipótesis general**

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	16	19.25	-3.25	10.56	0.55
2	6	32.97	-26.97	727.63	22.07
3	111	119.34	-8.34	69.64	0.58
4	136	114.16	21.84	477.16	4.18
5	42	25.28	16.72	279.72	11.07
6	29	19.25	9.75	95.08	4.94
7	76	32.97	43.03	1851.18	56.14
8	95	119.34	-24.34	592.68	4.97
9	96	114.16	-18.16	329.64	2.89
10	15	25.28	-10.28	105.58	4.18
11	9	19.19	-10.19	103.78	5.41
12	10	32.87	-22.87	522.98	15.91
13	142	118.96	23.04	530.78	4.46
14	120	113.79	6.21	38.58	0.34
15	29	25.19	3.81	14.49	0.58
16	33	19.19	13.81	190.79	9.94
17	52	32.87	19.13	366.01	11.14
18	110	118.96	-8.96	80.30	0.68
19	92	113.79	-21.79	474.76	4.17
20	23	25.19	-2.19	4.81	0.19
21	14	19.06	-5.06	25.64	1.34
22	9	32.66	-23.66	559.64	17.14
23	147	118.19	28.81	829.80	7.02
24	120	113.05	6.95	48.23	0.43
25	18	25.03	-7.03	49.44	1.98
26	14	19.06	-5.06	25.64	1.34
27	44	32.66	11.34	128.67	3.94
28	108	118.19	-10.19	103.91	0.88
29	118	113.05	4.95	24.45	0.22
30	24	25.03	-1.03	1.06	0.04
					198.70

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

m: Número de fila = 6

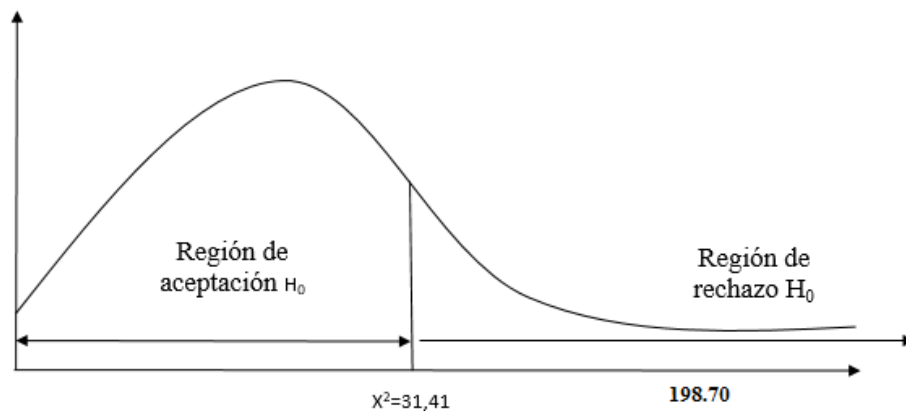
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2=31.41$

Chi cuadrada de la Hipótesis General

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 198.70, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): “La calidad de servicio no influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019” queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa (H_1): “La calidad de servicio sí influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019”.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1. Considerando los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antonich, Pisco, 2019.

Estos resultados guardan relación con lo que establece Cuatrecasas (2005) quien sostiene que la calidad es define la calidad como aquellas características en conjunto que posee un producto o servicio que se obtiene de un proceso productivo, basadas en los pedidos de los usuarios y/o clientes para alcanzar su satisfacción.

Ello es relación con lo que en este estudio se halla.

2. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la primera hipótesis alternativa que establece que existe relación de dependencia entre la credibilidad y la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antonich, Pisco, 2019.

El presente resultado guarda relación con lo que sostiene Bohlander (2013) quien sostiene que para obtener credibilidad se considera facilitar vínculos del personal frente a los usuarios, tanto internos como externos, cuando se tiene confianza con los usuarios se desarrollan relaciones en las que debemos hacer prevalecer los valores de la empresa, siendo a su vez justos para no aprovecharse de dicha confianza.

Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

3. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la segunda hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre buen trato y la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skraborja Antoncich, Pisco, 2019.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Alvarado (2014) quien señala que el buen trato hace referencia al desarrollo de relaciones del crecimiento no solo personal sino también profesional y estas relaciones conllevan a satisfacer a los usuarios ya que la interacción con ellos establece sentimientos de empatía para ambas partes.

Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

4. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la tercera hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre la capacitación y la satisfacción de los usuarios Essalud Hospital Antonio Skraborja Antoncich, Pisco, 2019.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Dessler (2009) la capacitación forma un sustento de una buena gestión empresarial, por lo que es una actividad que los gerentes deben considerar como parte de un proceso de aprendizaje y conocimiento que no debe ser ignorado. El contar con empleados con alto potencial de conocimiento no asegura el éxito, se debe considerar lo que el gerente quiere que se haga y lo que de verdad se realiza dentro de la empresa. Si no es de esa manera, se tendría que improvisar y con ello dejarían de ser productivos.

CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que la calidad de servicio sí influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019, la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Hospital, lo cual implica que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla N° 30).
2. Se ha demostrado que la credibilidad sí influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019, la credibilidad se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del hospital lo cual implica que la credibilidad se relaciona con la satisfacción de los usuarios, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la primera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 21)
3. Se ha demostrado que el buen trato influye positivamente en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019, el buen trato se relaciona positivamente con la satisfacción de los de los usuarios del hospital lo cual implica que el buen trato se relaciona con la satisfacción de los usuarios, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 24)
4. Se ha demostrado que la capacitación influye en la satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco, 2019, la capacitación se

relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del hospital lo cual implica que la capacitación se relaciona con la satisfacción de los usuarios, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 27).

RECOMENDACIONES

1. Establecer un sistema de seguimiento a los usuarios que permitan relacionar los índices de respuesta de los mismos con el grado de conocimiento del personal del Hospital Antonio Skrabonja para resolver sus dudas, vale mencionar que se debe estandarizar como parte del proceso un programa post servicio que sostenga la preocupación y el interés de los encargados de calidad de servicio en el hospital, que facilite los indicadores de frecuencia de concurrencia de los usuarios y la satisfacción obtenida en su tiempo de atención en el establecimiento.
2. Efectuar una evaluación trimestral sobre la satisfacción del cliente a través de la metodología del cliente incógnito para poder tomar medidas correctivas y mejorar el nivel de servicio de atención. Para ganar la credibilidad en los usuarios del sector salud consideramos que la empatía no deja de cumplir una función muy importante, pues con ella se puede ganar la confianza de los usuarios, logrando así que se sientan satisfechos con la atención. Asimismo mejora el tiempo de atención a los usuarios, considerando cada área trabajada, evaluar el número de pacientes atendidos y considerar el tiempo de espera de cada paciente, de esa manera se reduciría la cola de espera y se evaluaría los pacientes atendidos de manera adicional.
3. Incentivar al personal de salud a que emplee la empatía con los usuarios, organizando talleres para capacitar en técnicas de buen trato ya que contamos con una gran variedad de pacientes con temperamentos, males y problemas diferentes a diario que esperan ser tratados de la mejor manera por su derecho. Como también se deben considerar los simulacros con los mismos representantes del área de atención a los usuarios y de esa manera ellos mismos puedan evaluar las falencias cuando no se resuelven los distintos

problemas que pueden llegar al hospital de manera inmediata, considerando de esa manera los diferentes escenarios de acuerdo a la personalidad de los usuarios.

4. Estructurar un programa de capacitación interno donde se retroalimente la información necesaria al personal tanto administrativo como asistencial en relación a la calidad de atención a los usuarios y sus aspectos generales del hospital, además, que permita obtener los conocimientos importantes para accionar y ejecutar las estrategias que perfeccionen las competencias de cada área y resalten su valor agregado, y así lograr los objetivos estratégicos del Hospital Antonio Skrabonja.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, S. (2014). *Teoría del buen trato*. Revista Rincón familiar. México.
- Boubeta, J. (2007) *La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos*. Tesis doctoral. Santiago.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Editorial Pearson Educación S.A. Madrid – España.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. (11ª Ed.) Pearson – México.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Innovar Vol. 15 N°25 – Colombia.
- Londoño, G., Galán, R., y Pontón, R. (2006). *Garantía de la calidad en la salud*. (2ª Ed.) – México.
- Moya, J. (2000) *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud*. Ed. Panorama – Bolivia.
- Nogueira, R. (1997). *Perspectivas de la gestión de calidad total en los servicios de salud*. Organización Panamericana de la Salud – EE.UU.
- Revilla, H. y Gonzales, D. (2014). *Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral*. Medisan Vol. 18 N°6 - Cuba.
- Rodriguez, T. (2005) *Clima organizacional y productividad: El papel inspirador de la supervisión*. Colombia: Consult C.A.

Varo, J. (1994) *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios (Un modelo de gestión hospitalaria)*. Ediciones Diaz de Santos S.A. Madrid - España.

ANEXOS

ANEXO N° 01

V1 Calidad de servicio

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
<i>Credibilidad</i>						
1	¿Considera usted que se respetó su privacidad en el consultorio que lo atendieron?	1	2	3	4	5
2	¿Considera Ud. que el médico lo atendió dentro de su horario programado?	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted que se respetan las normas del usuario en el hospital?	1	2	3	4	5
<i>Buen trato</i>						
4	¿Cómo se siente usted con la atención recibida durante su estancia en el Hospital?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que el trato hacia su persona fue el adecuado?	1	2	3	4	5
6	¿Cree usted que hubo disponibilidad para ayudarlo en todo momento?	1	2	3	4	5
<i>Capacitación</i>						
7	¿Considera que la orientación brindada por el personal le facilitaron las cosas?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que el hospital cuenta con empleados de calidad?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que la información brindada fue la correcta?	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

ANEXO N° 02

V2 Satisfacción de los usuarios

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
<i>Fiabilidad</i>						
1	¿Considera usted que encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que su atención se realizó respetando la programación?	1	2	3	4	5
3	¿Cree usted que existió respeto por el orden de llegada?	1	2	3	4	5
<i>Fidelización</i>						
4	¿Usted se siente satisfecho con el servicio prestado?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que el servicio es de calidad en el hospital?	1	2	3	4	5
6	¿Cree usted que los médicos resolvieron sus dudas o preguntas?	1	2	3	4	5
<i>Confianza</i>						
7	¿Considera usted que los equipos disponibles tenían buen estado?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que le recomendaría a otra persona que se atienda en el hospital?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que sintió seguridad en las instalaciones del hospital?	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

ANEXO N° 03

Cuadro desarrollado por áreas de investigación:

Áreas	Emergencias	Consultorio externo	Hospitalización	Total
Pacientes	175	107	100	382
Porcentaje	45.81%	28.01%	26.18%	100%
Pacientes satisfechos	45	48	53	146
Pacientes insatisfechos	130	59	47	236
Grado de satisfacción	11.78%	12.57%	13.87%	38.22%
Grado de insatisfacción	34.03%	15.45%	12.30%	61.78%