

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



“La Calidad de Atención y su Relación con la Satisfacción del Usuario en el Hospital

San Juan De Dios – Pisco 2017”

TESIS

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES

PÉREZ RÍOS, BERTHA ISABEL

HERRERA TOMAYRO, MARIANA

ASESOR

Mg. ATOCCSA APCHO, VICTOR RAUL

CHINCHA – PERÚ

2018

Turnitin Informe de Originalidad

Visualizador de documentos

Procesado el: 31-oct.-2022 10:49 a. m. -05
 Identificador: 1940509622
 Número de palabras: 25736
 Entregado: 1

La Calidad de Atención y su Relación con la S...
 Por Mariana Herrera Tomayro

Índice de similitud	Similitud según fuente	
12%	Internet Sources:	12%
	Publicaciones:	2%
	Trabajos del estudiante:	6%

modo:

- 2% match (Internet desde 29-may.-2020)
<https://pt.scribd.com/document/283410866/CLIMA-ORGANIZACIONAL-EN-RELACION-CON-LA-SASTIFACCION-DE-LOS-USUARIOS-EN-EL-HOSPITAL-SAN-JOSE-DE-CHINCHA-ANO-2014> ✕

- 1% match (Internet desde 20-jul.-2021)
<http://intra.uigv.edu.pe> ✕

- 1% match (Internet desde 27-sept.-2022)
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6227/T061_42719312_M.pdf?isAllowed=y&sequence=1 ✕

- <1% match (Internet desde 07-oct.-2022)
<http://intra.uigv.edu.pe> ✕

- <1% match (Internet desde 23-feb.-2022)
<http://intra.uigv.edu.pe> ✕

- <1% match ()
[Reyes Cabrejos, Oscar Rodrigo. "Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el supermercado metro de la Av. próceres de la independencia – Hacienda año 2016", Universidad Cesar Vallejo, 2017](#) ✕

- <1% match ()
[Raymundo Felipa, Renzo Eduardo. "Satisfacción del Usuario Externo y Calidad de Atención en el Centro de Salud Ocucaje, Ica, Junio 2018.", Universidad Cesar Vallejo, 2018](#) ✕

- <1% match (Internet desde 01-mar.-2019)
<http://repositorio.ucv.edu.pe> ✕

- <1% match (Internet desde 05-sept.-2021)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49277/Cabrera_PER-SD.pdf?sequence=1 ✕

- <1% match (Internet desde 02-oct.-2022)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57703/B_Arroyo_GMJ-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1 ✕

- <1% match (Internet desde 24-sept.-2022)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25112/Mauricio_RBB.pdf?isAllowed=y&sequence=1 ✕

- <1% match ()
[Atachao Vila, Kevin. "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017", Universidad César Vallejo, 2018](#) ✕

- <1% match (Internet desde 24-sept.-2022)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28910/Ceclen_GB.pdf?isAllowed=y&sequence=1 ✕

- <1% match ()
[Bedoya Benites, Geraldine Samantha. "Cultura organizacional y calidad de servicio en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Lima, 2017", Universidad César Vallejo, 2017](#) ✕

- <1% match (Internet desde 28-sept.-2022)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27190/velez_lm.pdf?isAllowed=y&sequence=1 ✕

- <1% match (Internet desde 24-sept.-2022)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17749/soriano_Is.pdf?isAllowed=y&sequence=1 ✕

- <1% match ()
[Valdivieso Mendoza, Anggi Zoila. "Gestión de reclamos y atención al cliente en el área de soluciones al cliente en Crediscotia Financiera S.A., San Isidro, Lima 2017", Universidad César Vallejo, 2017](#) ✕

- <1% match (Internet desde 12-jun.-2022)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85146/Reyes_RWJ-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1 ✕

- <1% match ()
[mand, Elizabet. "Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa INSUQUIMICA S.A.C. En San Juan de Lurigancho – 2016", Universidad César Vallejo, 2016](#) ✕

- <1% match ()
[Agurto Núñez, Humberto Antonio. "Calidad de atención percibida por el usuario externo del Centro de Salud Alta Mar, Callao 2015", Universidad César Vallejo, 2018](#) ✕

- <1% match ()
[Achahuanco Manchego, Lisseth Mercedes, Franco Lecca, Gerardo Rafael. "Calidad de atención y satisfacción del usuario del hospital Essalud III de Laderas – Chimbote, 2018", Universidad César Vallejo, 2018](#) ✕

- <1% match () ✕

DEDICATORIA

Sabemos que las palabras no son suficientes para expresar nuestro agradecimiento a quienes nos apoyaron, pero espero que, con ellas, se den a entender nuestros sentimientos de aprecio y cariño a todos ellos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por concedernos la vida y la sabiduría. También a nuestros padres por su apoyo incondicional en todo el proceso de nuestra preparación académica.

INDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
INDICE	IV
INDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE GRAFICOS	VIII
PRESENTACION.....	1
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
CAPITULO I	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1 SITUACION PROBLEMÁTICA.....	5
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACION	7
1.2.1 PROBLEMA PRINCIPAL.....	7
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	7
1.3 JUSTIFICACION.....	8
1.3.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	8
1.3.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	9
1.4 OBJETIVOS.....	9
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	9
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
CAPITULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	11
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES	11
2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES	13
2.2. BASES TEÓRICAS	16
2.2.1 TEORÍAS ADMINISTRATIVAS DE CALIDAD	16
2.2.2 TEORÍAS DE SATISFACCION DEL CLIENTE.....	20
2.2.3 DEFINICION DE CALIDAD.....	22
2.2.4 DEFINICION DE LA CALIDAD DE ATENCION	23
2.2.5 DEFINICION DE LA CALIDAD DE SERVICIO	27
2.2.6 DEFINICION DE SERVICIO	27

2.2.7 SATISFACION DEL USUARIO	28
2.3 GLOSARIO DE TERMINOS	40
CAPITULO III	41
3.1 HIPÓTESIS GENERAL	41
3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	41
3.3 IDENTIFICACION DE LAS VARIABLES.....	43
3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	44
3.5 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	45
CAPITULO IV	47
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	47
4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	47
4.3. UNIDAD DE ANÁLISIS	48
4.4. POBLACIÓN DE ESTUDIO.....	48
4.5. TAMAÑO DE LA MUESTRA	48
4.6. SELECCIÓN DE LA MUESTRA.....	49
4.7. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	50
4.7.1. MÉTODO.....	50
4.7.2. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DIRECTA:.....	50
4.7.3. INSTRUMENTOS:.....	50
4.8 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	52
CAPITULO V	54
5.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	54
5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS	89
5.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	101
CONCLUSIONES	104
RECOMENDACIONES	106
BIBLIOGRAFIA.....	108
ANEXOS 1	119
ANEXO 2	120

INDICE DE TABLAS

		Pág
Tabla 1.	¿Cómo considera las instalaciones del Hospital San Juan de Dios?	55
Tabla 2.	¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del Hospital San Juan de Dios?	56
Tabla 3.	¿Cómo considera la apariencia física del personal del Hospital San Juan de Dios?	57
Tabla 4.	¿Cómo considera la continuidad y el orden de la atención de los servicios en los trámites que realiza?	58
Tabla 5.	¿Cómo considera el interés de parte del empleado en la resolución de sus problemas?	59
Tabla 6.	¿Cómo considera el cuidado en el registro de información de los usuarios?	60
Tabla 7.	¿Cómo considera los trámites en la atención?	61
Tabla 8.	¿Cómo considera la rapidez de trabajo para que la atención sea más pronta?	62
Tabla 9.	¿Cómo considera la capacidad de respuesta de sus quejas y reclamos?	63
Tabla 10.	¿Cómo considera la confianza que transmite los empleados hacia usted?	64
Tabla 11.	¿Cómo considera la efectividad en la solución a sus problemas?	65
Tabla 12.	¿Cómo considera la capacidad de conocimiento del personal para responder a las preguntas de los usuarios?	66
Tabla 13.	¿Cómo considera el trato por parte del personal asignado?	67
Tabla 14.	¿Cómo considera la atención a los usuarios?	68
Tabla 15.	¿Cómo considera los horarios programados del personal para la atención en sus servicios?	69
Tabla 16.	¿Cómo califica el servicio brindado en base a sus expectativas como usuario del Hospital San Juan de Dios de Pisco?	70
Tabla 17.	¿Cómo considera la atención de sus necesidades como usuario del Hospital San Juan de Dios de Pisco?	71
Tabla 18.	¿Cómo considera el valor agregado brindado por el personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco?	72
Tabla 19.	¿Cómo considera costo del servicio, se ajusta a sus posibilidades económicas como usuario del Hospital San Juan de Dios de Pisco?	73
Tabla 20.	¿Cómo califica usted la atención de sus reclamos como usuario del Hospital San Juan de Dios de Pisco?	74
Tabla 21.	¿Considera usted que la respuesta es oportuna ante sus reclamos por parte del personal que brinda los servicios en el Hospital San Juan de Dios en Pisco?	75
Tabla 22.	¿Cómo considera usted las mejoras de los procesos en los servicios brindados por parte del personal en el Hospital San Juan de Pisco?	76
Tabla 23.	¿Cómo considera usted la capacidad de comprensión por parte del personal que brinda los servicios en el Hospital San Juan de Dios de Pisco?	77
Tabla 24.	¿Cómo considera usted la confianza como base para la comunicación de los servicios brindados por el personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco?	78
Tabla 25.	¿Cómo considera usted la amabilidad como base para la comunicación de los servicios brindada por el personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco?	79
Tabla 26.	¿Cómo considera usted el interés como base para la comunicación de los servicios brindada por el personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco?	80
Tabla 27.	Calidad de los elementos tangibles del Hospital San Juan de Dios de Pisco – 2017	81
Tabla 28.	Calidad de la Fiabilidad del personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco - 2017	82
Tabla 29.	Calidad de la Capacidad de Respuesta del Hospital San Juan de Dios de Pisco – 2017	83

Tabla 30	Calidad de la Seguridad del Hospital San Juan de Dios de Pisco - 2017	84
Tabla 31	Calidad de la Empatía del personal que labora en el Hospital San Juan de Dios de Pisco – 2017	85
Tabla 32	Satisfacción con el Servicio al Usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios de Pisco – 2017	86
Tabla 33	Satisfacción con el manejo de quejas y reclamos del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios de Pisco – 2017	87
Tabla 34	Satisfacción con la Comunicación del Servicio en el Hospital San Juan de Dios de Pisco – 2017	88
Tabla 35	Relación Entre Los Elementos Tangibles Según La Satisfacción Del Usuario Atendido En El HSJD-Pisco, 2017	89
Tabla 36	Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario atendido en el HSJD-pisco, 2017	90
Tabla 37	Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido en el HSJD-pisco, 2017	93
Tabla 38	Relación Entre La Seguridad Y La Satisfacción Del Usuario Atendido En El HSJD-Pisco, 2017	95
Tabla 39	Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario atendido en el HSJD-Pisco, 2017	97
Tabla 40	Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido en el HSJD-Pisco, 2017	99

ÍNDICE DE GRAFICOS

		Pág
Gráfico 1.	¿Cómo considera las instalaciones del Hospital San Juan de Dios?	55
Gráfico 2.	¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del Hospital San Juan de Dios?	56
Gráfico 3.	¿Cómo considera la apariencia física del personal del Hospital San Juan de Dios?	57
Gráfico 4.	¿Cómo considera la continuidad y el orden de la atención de los servicios en los trámites que realiza?	58
Gráfico 5.	¿Cómo considera el interés de parte del empleado en la resolución de sus problemas?	59
Gráfico 6.	¿Cómo considera el cuidado en el registro de información de los usuarios?	60
Gráfico 7.	¿Cómo considera los trámites en la atención?	61
Gráfico 8.	¿Cómo considera la rapidez de trabajo para que la atención sea más pronta?	62
Gráfico 9.	¿Cómo considera la capacidad de respuesta de sus quejas y reclamos?	63
Gráfico 10.	¿Cómo considera la confianza que transmite los empleados hacia usted?	64
Gráfico 11	¿Cómo considera la efectividad en la solución a sus problemas?	65
Gráfico 12	¿Cómo considera la capacidad de conocimiento del personal para responder a las preguntas de los usuarios?	66
Gráfico 13	¿Cómo considera el trato por parte del personal asignado?	67
Gráfico 14	¿Cómo considera la atención a los usuarios?	68
Gráfico 15	¿Cómo considera los horarios programados del personal para la atención en sus servicios?	69
Gráfico 16	¿Cómo califica el servicio brindado en base a sus expectativas como usuario del Hospital San Juan de Dios de Pisco?	70
Gráfico 17	¿Cómo considera la atención de sus necesidades como usuario del Hospital San Juan de Dios de Pisco?	71
Gráfico 18	¿Cómo considera el valor agregado brindado por el personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco?	72
Gráfico 19	¿Cómo considera costo del servicio, se ajusta a sus posibilidades económicas como usuario del Hospital San Juan de Dios de Pisco?	73
Gráfico 20	¿Cómo califica usted la atención de sus reclamos como usuario del Hospital San Juan de Dios de Pisco?	74
Gráfico 21	¿Considera usted que la respuesta es oportuna ante sus reclamos por parte del personal que brinda los servicios en el Hospital San Juan de Dios en Pisco?	75
Gráfico 22	¿Cómo considera usted las mejoras de los procesos en los servicios brindados por parte del personal en el Hospital San Juan de Pisco?	76
Gráfico 23	¿Cómo considera usted la capacidad de comprensión por parte del personal que brinda los servicios en el Hospital San Juan de Dios de Pisco?	77
Gráfico 24	¿Cómo considera usted la confianza como base para la comunicación de los servicios brindados por el personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco?	78
Gráfico 25	¿Cómo considera usted la amabilidad como base para la comunicación de los servicios brindada por el personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco?	79
Gráfico 26	¿Cómo considera usted el interés como base para la comunicación de los servicios brindada por el personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco?	80
Gráfico 27	Calidad de los elementos tangibles del Hospital San Juan de Dios de Pisco – 2017	81
Gráfico 28	Calidad de la Fiabilidad del personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco - 2017	82
Gráfico 29	Calidad de la Capacidad de Respuesta del Hospital San Juan de Dios de Pisco – 2017	83

Gráfico 30	Calidad de la Seguridad del Hospital San Juan de Dios de Pisco – 2017	84
Gráfico 31	Calidad de la Empatía del personal que labora en el Hospital San Juan de Dios de Pisco – 2017	85
Gráfico 32	Satisfacción con el Servicio al Usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios de Pisco – 2017	86
Gráfico 33	Satisfacción con el manejo de quejas y reclamos del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios de Pisco – 2017	87
Gráfico 34	Satisfacción con la Comunicación del Servicio en el Hospital San Juan de Dios de Pisco – 2017	88
Gráfico 35	Relación Entre Los Elementos Tangibles Según La Satisfacción Del Usuario Atendido En El HSJD-Pisco, 2017	89
Gráfico 36	Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario atendido en el HSJD-pisco, 2017	91
Gráfico 37	Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido en el HSJD-pisco, 2017	93
Gráfico 38	Relación Entre La Seguridad Y La Satisfacción Del Usuario Atendido En El HSJD-Pisco, 2017	95
Gráfico 39	Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario atendido en el HSJD-Pisco, 2017	97
Gráfico 40	Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido en el HSJD-Pisco, 2017	99

PRESENTACION

Teniendo en cuenta que la calidad de atención a nivel entidades del sector público y/o privado viene ganando día a día mayor importancia en todos los ámbitos laborales, teniendo mayor relevancia y libertad con que observan, afirman y aprecian los usuarios la calidad de atención por la atención recibida de parte de los empleados de los servicios de salud. Así también se ha visto por conveniente citar los elementos para obtener resultados de la Satisfacción del usuario por una atención obtenida.

Teniendo el presente trabajo de investigación distribuciones en los siguientes:

En el Capítulo I, Planteamiento del Problema, se describió la situación del problema, en la cual se planteó el problema principal y cinco problemas específicos, posteriormente se estableció los objetivos y las hipótesis correspondientes, Igualmente se numeró las justificaciones del estudio.

En el Capítulo II se consideró el Marco Teórico de esta Investigación, los antecedentes de tesis internacionales y nacionales con relación a la Calidad de Atención y su Relación con la Satisfacción del Usuario. Las Bases Teóricas referente a los trascendentales puntos de la investigación, para ello se citaron autores de libros que tienen como referencia el tema de la investigación, que es el sustento del trabajo de investigación. Contiene el glosario con lo términos referidos en los indicadores.

El Capítulo III se detalla las hipótesis de la investigación (general y las específicas), así como las variables, indicadores y la operacionalización de variables.

Así también en el Capítulo IV se describió la Metodología que se aplicó en la Investigación, estableciendo los tipos, niveles y el diseño aplicado en la investigación. En este capítulo también

se describe la unidad de análisis, la población de estudio, el tamaño y selección de la muestra de estudio, también los métodos y técnicas empleados, los instrumentos de recolección de datos; el procesamiento, análisis e interpretación de la información.

En el Capítulo V, se describió los resultados obtenidos, se indicó el Análisis e interpretación de los resultados, la prueba de hipótesis y la exposición de los resultados.

Concluyendo se indican las conclusiones, recomendaciones y la discusión del estudio de investigación.

RESUMEN

La finalidad del estudio fue “determinar de qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017”. Estudio de tipo descriptivo-analítico, prospectivo y de corte transversal. Se entrevistó a 141 usuarios externos. Los resultados fueron: el 86.5% (122) usuarios presentaron una satisfacción inadecuada, de los cuales el 71.6% (101), manifestaron que la calidad de atención fue regular. Al realizar el análisis mediante la Chi-cuadrado de Pearson con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ y 2 gl, para asociar las dimensiones de la calidad de atención con la satisfacción del usuario se obtuvieron los siguientes valores: para la dimensión “elementos tangibles” $p = 0.002$, para la dimensión “fiabilidad” $p = 0.000$, para la dimensión “capacidad de respuesta” $p = 0.000$, para la dimensión “seguridad” $p = 0.001$, para la dimensión “empatía” $p = 0.000$; razón por el que se rechaza la Hipótesis nulas específicas y se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital San Juan de Dios de Pisco durante el año 2017.

Palabras claves: Calidad de atención, Satisfacción del Usuario, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

ABSTRACT

The purpose of the study was "to determine how the quality of care is related to the satisfaction of the user of San Juan de Dios Hospital - Pisco 2017". Descriptive-analytical, prospective and cross-sectional type study. 141 users were interviewed. The results were: 86.5% (122) users presented an inadequate satisfaction, of which 71.6% (101), stated that the quality of attention was regular. When performing the analysis using the Pearson Chi-square with a level of significance of $\alpha = 0.05$ and 2 gl, to associate the dimensions of the quality of attention with user satisfaction, the following values were obtained: for the dimension "tangible elements" $P = 0.002$, for the dimension "reliability" $p = 0.000$, for the dimension "responsiveness" $p = 0.000$, for the dimension "security" $p = 0.001$, for the dimension "empathy" $p = 0.000$; This is why the null-specific hypothesis is rejected and it is concluded that there is a statistically significant relationship between the tangibles, reliability, responsiveness, security and empathy with the satisfaction of the users served at the San Juan de Dios Hospital in Pisco during the year 2017.

Keywords: Quality of attention, User Satisfaction, tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 SITUACION PROBLEMÁTICA

Actualmente la calidad de atención a nivel de instituciones públicas o privadas viene adquiriendo gran importancia en todos los sectores, dado que cada vez alcanza mayor realce debido a la autonomía con que perciben, opinan y califican los usuarios, la atención recibida durante la prestación de los servicios; razón por la que las instituciones realizan un esfuerzo desplegado a fin de lograr “Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, un mínimo tiempo de espera y por tanto un alto grado de satisfacción por parte del usuario externo”. Sin embargo alcanzar un alto nivel de satisfacción, por parte del usuario externo respecto a la prestación de los servicios de las instituciones públicas del Sector Salud en nuestra actualidad es un gran desafío para el sector Salud de nuestro país, es decir se requiere de un sistema que renueve los servicios de salud, logre la satisfacción de los usuarios, mejore el nivel de competencia profesional del personal de salud y básicamente se pueda mejorar la gestión administrativa de dichos servicios.¹

Siendo un término difícil de definir, la calidad se centra en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, comodidad y oportunidad de la atención. Mejorar la calidad, resulta indispensable en el intento de lograr el uso adecuado de los servicios que se ofertan y, por otro lado, esto nos permitirá mejorar la competencia técnica de los proveedores de los servicios, lo cual

¹ Chuecas E. Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Regional de Loreto. [Tesis para optar el Título de Magister en Salud Pública]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2011.

redundará en la reducción del tiempo durante la prestación de servicios. En este sentido podemos afirmar que la calidad de la atención es un derecho ciudadano, en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios.

La satisfacción del usuario externo es un indicador de la calidad de atención; asociado directamente con la satisfacción de las expectativas del usuario externo como resultado final. Si bien las expectativas del usuario externo son múltiples dado que esto varía de acuerdo a la casuística de cada usuario, es conveniente mencionar que para efectos de nuestra investigación consideraremos como dimensiones de la satisfacción del usuario a la satisfacción con el servicio al usuario, manejo de quejas y reclamos y la satisfacción con la comunicación del servicio.

La satisfacción del usuario es indispensable para la evaluación de los servicios de salud. Primero, es un valor incuestionable, porque está relacionada con el bienestar del usuario; segundo, contribuye a una buena atención, porque es posible que el usuario forma parte participativa y efectiva, tercero, la satisfacción y el disgusto son los indicadores de la atención recibida.²

Las personas que asisten los establecimientos públicos de salud desean contar con servicios adecuados y afables, durante todo el proceso de atención de forma oportuna y amable, también esperan un adecuado ambiente, (alumbrado, aireación, privacidad, confort, saneamiento, etc.); además que el personal esté capacitado y preparado en su área de servicio. Todo esto nos indica que la satisfacción del paciente en los centros de salud, depende de la calidad de atención que se le brinde.

² SANDOVAL Araceli y et. al. Satisfacción del usuario externo: análisis comparativo de acuerdo con variables organizacionales. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social. Vol 35, N°1. 1998. pp: 43- 47.

En el Hospital San Juan de Dios de Pisco, se pudo apreciar dificultades en el trámite administrativo, falta de interés en el momento de espera para su debida atención, la dificultad para obtener una cita y la petición de los exámenes de laboratorio; así como los servicios auxiliares de diagnóstico (radiografías, ecografías, etc.) servicios que no cuentan con un horario adecuado para el servicio al público. A estas dificultades se suma la gran afluencia de usuarios externos que provienen de los diferentes Distritos de la Provincia de Pisco, por ser el único Hospital de nivel II-1, con especialidades y servicios de ayudas al diagnóstico. Estas situaciones forman parte de las principales causas de desagrado de las usuarios externos de nuestra institución, por ello surge el interés en conocer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo de nuestro nosocomio; a fin de acordar un plan de mejora eficiente y rápida; y dejar sugerencias a la oficina de Atención de Calidad de nuestra institución; a través de un procedimiento administrativo adecuado, para agilizar y brindar mejor oportunidad a los usuarios a llegar a los servicios que brindan atención en horarios más flexibles, que los trámites administrativos sean más dinámicos y con resultados. Bajo esta situación nos preguntamos: ¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios – Pisco - 2017?

1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.2.1 Problema principal.

¿Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Existe relación entre los elementos tangibles con la satisfacción del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017?

2. ¿Existe relación entre la fiabilidad con la satisfacción del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017?
3. ¿Existe relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017?
4. ¿Existe relación entre la seguridad con la satisfacción del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017?
5. ¿Existe relación entre la empatía con la satisfacción del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017?

1.3 JUSTIFICACION

1.3.1 Justificación Teórica

Alcanzar el término calidad en la atención demanda una definición en los distintos campos y áreas esenciales, donde se puede mejorar el sistema de salud. Esto nos plantea un problema de investigación, donde la calidad es parte de fundamental en la responsabilidad laboral, disponer a tomar decisiones dentro de un marco de acción para lograr la perfección y mejorar la calidad de Atención. Debido al proceso de avance en lo cual habitamos, y los muchos casos que se ocasionan en las entidades públicas que brindan servicios de salud, es importante que el profesional tenga un trato adecuado al usuario, considerando la empatía entre ellos. y los usuarios deben ser oportunas, continuas, dinámicas; así todo lo que el usuario distinga lo expresará y permitirá de esta manera medir la calidad de atención que brinda el Hospital San Juan de Dios – Pisco.

Por lo tanto, en el reciente trabajo de estudio de investigación de calidad de atención y como se relaciona con la satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios – Pisco, permitirá efectuar tácticas de calidad de servicio para satisfacerlas expectativas de los usuarios.

Igualmente, permitirá saber la percepción (calidad deservicio) y expectativa (Nivel de Satisfacción) de los usuarios externos a fin de que el hospital San Juan de Dios pueda analizar las áreas importantes y así plantear tácticas a fin de mejorar sus procesos de atención a los usuarios externos.

1.3.2 Justificación Práctica

Este estudio pretende obtener resultados de la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio que presta el Hospital San Juan de Dios – Pisco, a fin de obtener resultados de la calidad de atención centrándose como punto de partida en la eficacia, facilidad, empatía, confort y conformidad.

La eficacia en la atención oportuna a los usuarios del Hospital es un aspecto importante en el objetivo de ofrecer una mejor calidad de atención en el servicio. Es por ello que conocer la relación con la satisfacción en relación con la calidad de atención de los usuarios externos que son atendidos en el Hospital permitirá mejorar los métodos de atención para un apropiado trabajo de los servidores del Hospital y se verá plasmada en la percepción de los usuarios externos y posterior a ello se percibirá un aumento en su nivel de satisfacción.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.

1.4.2 Objetivos Específicos.

1. Analizar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.

2. Establecer la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.
3. Conocer la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.
4. Analizar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.
5. Analizar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Las autoras, (Benavente Elgueta & Figueria Gomez, 2012) en sus estudios titulado: *"MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES BANCARIOS DE PUERTO MONTT BASADA EN LA ESCALA SERVQUAL"*;³ Analizaron cuatro bancos elegidos, Banco de Chile, Banco Santander, Banco Estado y Banco BCI, donde midieron los grados de satisfacción de los clientes.

Concluyeron que los usuarios no están satisfechos con el servicio brindado. Existen diferencias entre bancos siendo el Banco del Estado el mejor evaluado y por ende con mayor grado de satisfacción de los usuarios. A diferencia del Banco Santander con el menor grado de satisfacción. Las dimensiones evaluadas fueron; la tangibilidad, la fiabilidad, según lo señalado por los usuarios, buscan que sus derechos sean cumplidos y respetados.

El autor (Naranjo Lopez, 2016) realizó la investigación *"FACTORES QUE IMPIDEN BRINDAR ATENCIÓN DE CALIDAD Y CALIDEZ EN LAS INSTITUCIONES DE SERVICIO PÚBLICO DEL ECUADOR"* ⁴, de la Carrera de Ciencias de la Educación mención en Estudios

³ Benavente Elgueta & Figueria Gomez, (2012) "Medición Del Grado De Satisfacción De Los Clientes Bancarios De Puerto Montt Basada En La Escala SERVQUAL". Universidad Austral De Chile.

⁴ Naranjo López, M. (2016) "Factores Que Impiden Brindar Atención De Calidad Y Calidez En Las Instituciones De Servicio Público Del Ecuador.

Sociales, donde el autor concluye lo siguiente: Es un reto para el Estado que debe realizar una buena planificación sobre la calidad de atención, este proceso implica contar con un personal de servidores públicos bien preparados dispuestos a brindar un servicio excelente a la sociedad, deben estar convencidos de la importancia de su tarea debido a que implica responsabilidad que derivan de los cargos que desempeñan cumpliendo con las leyes establecidas en las políticas del Buen Vivir.

Un servicio de calidad con calidez permitirá transformar a las instituciones del país este cambio mejorará nuestro nivel de competitividad en mercado mundial dentro de la educación como factor importante para el desarrollo de la excelencia que dictamina los estándares de calidad, así mismo otro factor importante el bienestar y la calidad de vida de la población para erradicar problemas como la pobreza y las desigualdades al acceso de un buen servicio por parte de la instituciones dedicadas a servir a la sociedad.

El autor (Requena Ponce & Serrano Lopez, 2007) realizó la investigación sobre “*CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE CLIENTES, USUARIOS Y AUTO – PERCEPCIÓN DE EMPRESAS DE CAPTACIÓN DE TALENTOS*”⁵. Según sus objetivos concluyeron que.

1. en la dimensión de tangibilidad según los gerentes creen que están prestando un buen servicio con un 60% en muy de acuerdo.

⁵ Requena Ponce & Serrano López, (2007) “Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto – percepción de empresas de captación de talentos”. Universidad Católica Andrés Bello

2. En la dimensión garantía los gerentes colocan con un 80% en muy de acuerdo, mientras que los usuarios mencionan un 76,7% de acuerdo.
3. Respecto a la dimensión empatía, según los gerentes tienen un 100% en muy de acuerdo, mientras los usuarios colocan un 63,3% en de acuerdo

Según las dimensiones, calidad de servicio, la tangibilidad, la garantía, empatía, brindado según los gerentes de la empresa cazadores de talentos es de 100%, mientras las opiniones de los candidatos se ubicaron en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 60%.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Los autores (Gonzales Loayza & Sotomayor Condore, 2016) , en la tesis titulada “LA CALIDAD DE ATENCIÓN INFLUYE EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE HUAYCAN DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2016”⁶,

El método utilizado para esta investigación es de tipo descriptivo, cuantitativo y de corte transversal; la muestra estaba constituido por 296 usuarios; el instrumento utilizado es el método SERVQUAL; para hallar los resultados mediante la prueba de hipótesis se usó el modelo de Spearman para dos variables, en el SPSS versión 22.v.

Según los resultados la edad promedio de usuarios atendidos fue de 18 a 79 años. el 50% del usuario asegurados manifiestan asistir al Seguro Integral de Salud debido que se encuentra más próximo a su domicilio, el 31.1% por la eficiente atención y el 16.6% la atención es más rápida.

⁶ Gonzales Loayza & Sotomayor Condore, (2016), “La calidad de atención influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de atención al asegurado de Huaycan del seguro integral de salud, durante el tercer trimestre del año 2016”. Lima – Perú.

Los elementos de la calidad de atención, (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía) se relacionan con el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la oficina de atención al asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud.

El autor (Comeca Castillo, 2016), en su estudio titulado: “CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA OFICINA REGIONAL DE OSINERMING LA LIBERTAD 2015”⁷. Tuvo como objetivo conocer la calidad atención de los servicios y su relación con la satisfacción de los beneficiarios en la oficina de Osinergmin, la metodología usado es de tipo descriptivo, los métodos aplicados fueron: método inductivo y deductivo; y los instrumentos que se aplicaron fueron encuestas a los beneficiarios. En las encuestas realizadas a los beneficiarios, se resaltó el trato, la amabilidad y el tiempo de espera para ser atendidos. Concluyendo que la calidad de afecta al grado de satisfacción.

(Alvarado Fernandez, 2011), en su tesis la cual Tituló: “INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA SUNAT EN LA REGIÓN LA LIBERTAD”⁸, tuvo como principal objetivo demostrar el cumplimiento de su hipótesis, la cual fue: La calidad de atención influye en alto grado en la satisfacción de los contribuyentes de la SUNAT en la región la Libertad. Llegando a la conclusión de que la información que brinda la SUNAT no cubre las expectativas de los clientes y que aún

⁷ Comeca Castillo, (2016), “Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la oficina regional de Osinerming la libertad 2015”.

⁸ Alvarado Fernández, (2011), “Influencia de la calidad de atención sobre el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la SUNAT en la región la Libertad” Universidad Nacional De Trujillo – Perú.

falta mejorar los canales de atención por las cuales se brinda el servicio directo ya que los tiempos de espera son altos (entre 10 a 15 minutos). Se trabajó con una población de 605304 y una muestra de 384 personas de las cuales 236 fueron varones y 148 fueron mujeres.

La autora, (Mendoza Ramirez, 2014) en su estudio titulada: “CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO INTERPROVINCIAL" EMTRAFESASAC-TRUJILLO 2014”⁹.

Concluyo que la cualidad mejor observado por los usuarios es el estado físico – mecánico de los vehículos, puntualidad y servicio de súper Vip. La empresa “Transporte Público Interprovincial Emtrafesa S.A.C.” debe perfeccionar el nivel de atención al cliente, por ser un indicador desfavorable.

El autor, (Amaya Chavez, 2013) en su estudio titulado “LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA MAKRO SUPERMAYORISTA S.A. – CIUDAD TRUJILLO 2013”¹⁰, concluyo que:

1. grado de satisfacción del consumidor de Makro Súper mayorista, es propicio, por la garantía y un amable trato.

2. La mayoría de consumidores de Makro Súper mayorista, están satisfechos con la calidad en el servicio que reciben.

⁹ Mendoza Ramírez, (2014), Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa de transporte público interprovincial" EMTRAFESASAC-Trujillo – Perú.

¹⁰ Amaya Chávez, (2013) “La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Makro Supermayorista s.a. – ciudad Trujillo, Perú.”

3. Los motivos que producen satisfacción en los consumidores son la adecuada y moderna infraestructura y la exclusividad de cada área.

4. la mejor cualidad percibido por los consumidores es la eficiencia en la atención, (rápida y eficiente).

El autor, (Gildemeister Agreda, 2013) en su investigación titulado: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA “SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS”- REGION LA LIBERTAD 2012”¹¹, concluyo que:

1. de todos los beneficiarios un grupo se mostró satisfecho y otro grupo insatisfecho.
2. el motivo por lo descontento es debido a las largas filas de atención, el tiempo para sus respuestas a sus trámites y el horario de atención.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1 TEORÍAS ADMINISTRATIVAS DE CALIDAD

Teoría de Calidad Según (Lindsay, James R. Evans y William M., 2008)

“la calidad (...) de acuerdo con diversos criterios basados en sus funciones individuales dentro de la cadena de valor de producción-comercialización”.

En su libro incluye algunos conceptos de calidad:

- 1) Perfección.

¹¹ Gildemeister Agreda, (2013) “Calidad De Atención Y Nivel De Satisfacción De Los Usuarios De La “Superintendencia Nacional De Los Registros Públicos”- Región La Libertad 2012”.

- 2) Consistencia.
- 3) Eliminación de desperdicios
- 4) Velocidad de entrega.
- 5) Observancia de las políticas y procedimientos.
- 6) Proveer un producto bueno y útil.
- 7) Hacerlo bien la primera vez.
- 8) Complacer o satisfacer a los clientes.
- 9) Servicio y satisfacción total para el cliente.

Evans & Lindsay, mencionan la importancia de entender las perspectivas desde las cuales se ve la calidad a fin de apreciar por completo el papel que desempeña en las distintas partes de una organización de negocios.

- **Perspectiva con base en el juicio**

Trascendente (trascender: “elevarse o extenderse más allá de los límites ordinarios”)

- **Perspectiva con base en el producto**

La calidad refleja diferencias en la cantidad de algún atributo del producto.

- **Perspectiva con base en los usuarios.**

La calidad se determina de acuerdo con lo que el cliente quiere.

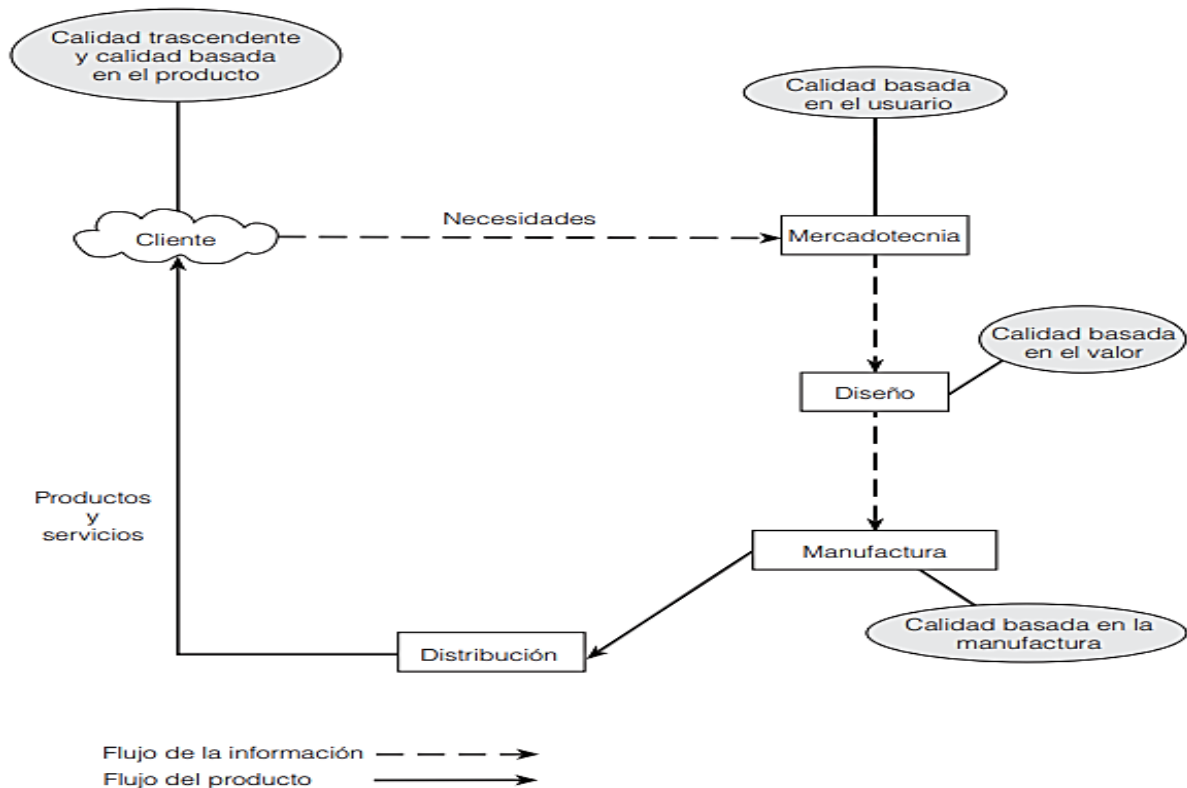
- **Perspectiva con base en el valor.**

La calidad se basa en el valor; es decir, la relación de la utilidad o satisfacción con el precio

- **Perspectiva con base en la manufactura**

La calidad como el resultado de la conformidad con las especificaciones del producto.

FIGURA N°01. Perspectivas de la calidad en la cadena de valor



Fuente: Evans y Lindsay 2008. Pg. 16

Teoría de la Calidad de Servicio según Edison Jair Duque Oliva

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry, citado por (Duque Oliva Edison Jair, 2005). La intangibilidad, La heterogeneidad, y la inseparabilidad de la producción y el consumo son determinantes de la calidad del servicio.

- **La intangibilidad.** La mayoría de los servicios son intangibles (Lovelock, 1983). No son objetos, más bien son resultados.
- **La heterogeneidad.** Los servicios de trabajo son heterogéneos, en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme.

- **La inseparabilidad.** En muchos servicios, la producción y el consumo son indisociables (Grönroos, 1978).

Teoría de la Calidad de Servicio según Karl Albrecht

Según Karl Albrecht, citado por (Reyes Cabrejos, 2017) la calidad de servicio consiste en “venderle lo que realmente el cliente quiere comprar” (p.40). Esto es planteado en el libro “*Service América*” por lo cual planteo 10 indicadores.

1. Conocer al cliente como persona
2. Aplicar momentos de verdad, a la formación de la opinión, de la calidad y el servicio, el producto y el costo.
3. Manejar la libreta de calificaciones del cliente.
4. Investigar la percepción de los clientes.
5. Reconocer al cliente.
6. Hablar frente a frente.
7. Manejar las encuestas centradas en el ¿Cuándo?, ¿Por qué? y ¿Cómo?
8. Analizar la información.
9. Realizar propuestas.
10. Cerrar el ciclo.

Teoría de la Calidad de Servicio según Barroso

Según Barroso, citado por, (CORREDOR DE LA VEGA, 2009)La calidad en el servicio se define como: La comparación entre lo que el cliente espera recibir, es decir, sus expectativas y lo que realmente recibe ò el percibe que recibe desempeño o percepción del resultado. La calidad en el servicio se centra en las expectativas y deseos, los cuales reflejan el grado de satisfacción del cliente y se miden en términos de resultados.

2.2.2 TEORÍAS DE SATISFACCION DEL CLIENTE

Teoría según Milind Lele y Jagdich Sheth

Según Milind Lele y Jagdich Sheth, citado por (Coello Moreira, 2010) existen cuatro factores que determinan la satisfacción de los clientes:

1. el producto.
2. las actividades de ventas.
3. los servicios pos-ventas.
4. los factores directamente relacionados a la cultura de la organización.

Teoría según Fernando Gosso

Gosso (2008) citado por, (Reyes Cabrejos, 2017) en su libro *Hiper-satisfacción del cliente* define a la satisfacción del cliente como “un estado de ánimo que resulta de la asimilación de las expectativas del cliente y la atención ofrecida por parte de la empresa”

Según Gosso (2008), Las expectativas de los clientes se componen de dos dimensiones, una estructural y una emocional. La primera tiene que ver con los elementos tangibles, como por ejemplo el uniforme del personal o la limpieza del lugar. La segunda compromete el plano emocional, es decir como espera el cliente sentir la experiencia del servicio.

Teoría según Carmona Lavado

Según (Carmona Lavado, 1998, pág. 2), define a la satisfacción del cliente como “un estado psicológico resultado de un proceso de compra y de consumo” es su artículo: *La Teoría De Los Dos Factores En La Satisfacción Del Cliente*.

Carmona en su teoría menciona que algunas dimensiones del producto inciden en la satisfacción y otras inciden en la insatisfacción del usuario.

Carmona menciona 5 dimensiones para medir la satisfacción del cliente:

1. Rapidez
2. Disponibilidad
3. Acogida
4. Trato al Cliente
5. Niveles de precio.

Teoría según Philip Kotler

Kotler (2006) citado por (Reyes Cabrejos, 2017), define en su libro *Dirección de Marketing* a la satisfacción del cliente como “una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto con las expectativas de beneficios previos”.

Según (Philip Kotler; y Kevin L. Keller, 2012, pág. 129) en su libro “*Dirección de Marketing*” menciona que las empresas evaluación de la satisfacción del cliente como una prioridad pero, ¿cómo deben llevarla a cabo?, cita a Frederick Reichheld, de Bain, lo cual sugiere que sólo hay una pregunta importante que hacer al cliente: “¿Qué probabilidad hay de que usted recomiende nuestro producto o servicio a un amigo o colega?”. Según Reichheld, la voluntad de un cliente para recomendar es resultado de lo bien que fue tratado por los empleados de primera línea, lo que a su vez está determinado por todas las áreas funcionales que contribuyen a la experiencia del cliente.

Kotler plantea 3 aspectos para evaluar la satisfacción del cliente:

- Expectativas
- Rendimiento
- Complacencia

2.2.3 DEFINICION DE CALIDAD

(PUBLICACIONES VERTICE, s.f., pág. 1), define la calidad como un conjunto de caracteres y propiedades de un producto con correlación a la capacidad de complacer las necesidades del usuario. El cliente tiene una serie de requerimientos que desea suplir al adquirir un producto, lo cual indica calidad si las expectativas del cliente son superiores a sus requerimientos.

(Nava Carbellido, 2005, pág. 15); menciona que la calidad constituye el conjunto de atributos de un producto servicio o persona, como una cualidad interna.

Según, (Duque Oliva Edison Jair, 2005, págs. 67-68), define las principales definiciones de calidad según los siguientes autores:

(Deming, 1989) Calidad es traducir las expectativas intrínsecas de un producto en cualidades visibles y medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para satisfacer las necesidades del consumidor.

(Juran, 1990): define la calidad según dos cualidades:

- La calidad son las cualidades de un producto hechas para suplir las expectativas de los clientes.
- Son los productos basados en la necesidad directa del cliente.

(Ishikawa, 1986) define calidad como “calidad de un producto, servicio, proceso o trabajo”.

(Crosby, 1988) “Calidad es suplir los requisitos del cliente. Los requisitos del cliente deben de estar bien definidos para que no haya confusión. Los requisitos deben ser medidos continuamente para evaluar la satisfacción del cliente. No detectar estos parámetros es falta de calidad”.

(Drucker, 1990, p. 41) “La calidad no es lo que se ve dentro de un producto; es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a cancelar”.

2.2.4 DEFINICION DE LA CALIDAD DE ATENCION

Según (DIRECCION GENERAL DE SALUD DE LAS PERSONAS, 2011, pág. 15), menciona que la calidad de la atención son las acciones realizados por los centros de salud y los puestos médicos de apoyo en el proceso de atención en el ámbito técnico y humano; para lograr las expectativas de los usuarios en todo los aspectos, como seguridad, efectividad, tangibilidad y satisfacción de las personas.

2.2.4.1 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD DE ATENCION

Según la (CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA , 2008, págs. 5-6) menciona los siguientes principios:

Principio de servicio público

“La Administración Pública está al servicio de todo ciudadano y en efecto suplirán las expectativas y necesidades de las personas. La dirección a la calidad supone incrementar la creación de valor público, lo que responde al principio de gestión para resultados.”

Transparencia y participación ciudadana

“La Administración Pública debe ser claro y preciso en su gestión, abierta al recuento público, permisible a la crítica y accesible a las propuestas de mejora y de cambio provenientes de la ciudadanía”.

Principio de acceso universal

La calidad en la gestión pública enfatiza para permitir la universalización y el más fácil y rápida en todo tiempo a los ciudadanos a los servicios públicos de igual calidad, con independencia del lugar geográfico de los ciudadanos y del tiempo que ellos los necesiten.

Principio de imparcialidad

“En una gestión pública de calidad, el servicio de atención brindado a los ciudadanos se realiza igualdad para todo el usuario, sin menosprecio por ningún aspecto cultural tales como género, edad, raza, ideología, religión, nivel económico, situación social o localización geográfica”.

Principio de eficacia

“La calidad en la gestión pública enfatiza el cumplimiento de la eficacia en todo sus objetivos, metas y estándares inclinados a la satisfacción de requerimientos del ciudadano.”

Principio de eficiencia

“La gestión pública enfatiza la eficiencia, para conseguir óptimos resultados en la admiración pública”.

Principio de evaluación permanente y mejora continua

Una gestión pública de calidad es aquel que continuamente está evaluando sus procesos de atención, lo cual permite observar la deficiencia y obtener oportunidades de mejora continua en todos sus procesos de servicio al usuario, proporcionando instrumentos adecuados para la rendición de cuentas.

2.2.4.2 COMPONENTES DE LA CALIDAD DE ATENCION

Según (GONZALES RAMOS, y otros, pág. 10)menciona los principales componentes de la calidad.

- 1.- **Carácter tangible:** son las cualidades visibles durante en servicio de atención.
- 2.- **Fiabilidad:** brindar confianza en todo el proceso de atención.
- 3.- **Rapidez:** la eficiencia en la atención temprana del cliente
- 4.- **Competencia:** estar capacitado en el área correspondiente lo cual permitirá al personal ser competente durante el servicio.
- 5.- **Cortesía:** se manifiesta mediante el buen trato y gentileza al paciente.
- 6.- **Credibilidad:** es cumplir con el servicio de manera como se le ha indicado al paciente.
- 7.- **Seguridad:** realizar la atención sin riesgos ni peligros.
- 8.- **Accesibilidad:** facilidad que se le brinde al paciente en todo tiempo de su atención.
- 9.- **Comunicación:** explicar con términos sencillos, precisos y claros que el paciente entienda.
10. **Compresión del cliente:** conocer las expectativas de los clientes.

2.2.4.3 DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCION

Según (a.Parasuraman & zeithmal, 2004, pág. 26) luego de los estudios realizados de las diez dimensiones consideradas como componentes de la calidad de servicio recibieron muchas críticas los cuales manifestaban que no son necesariamente independientes, tal es así que dichos autores replantearon las cinco dimensiones de los cuales tomaremos para esta investigación.

- 1.- **Aspectos o Elementos tangibles:** presentación e instalación de los equipos para la atención.
- 2.- **Fiabilidad:** garantizar un adecuado y buen servicio.
- 3.- **Capacidad de respuesta:** capacidad para responder las dudas de los pacientes
- 4.- **Seguridad o garantía:** transmitir confianza al paciente.
- 5.- **Empatía:** entender al paciente y brindar un servicio personalizado.

Según Fuente especificada no válida. (pág. 10) considera que existen diferentes autores que mencionan la existencia de modos de medir de la calidad de servicio.

Dimensiones según autores:

AUTORES	DIMENSIONES
	Competencia. Profesional.
Palmer (1983) considera las siguientes:	Accesibilidad. Aceptabilidad y satisfacción. Efectividad. Eficiencia. Calidad científico-técnica.
Programa (1990)	Accesibilidad. Satisfacción. Calidad científico-técnica. Efectividad.
Vuori (1982)	Eficiencia. Adecuación. Accesibilidad. Aceptabilidad. Efectividad. Eficiencia.
Joint (1990)	Adecuación. Continuidad. Eficacia. Accesibilidad. Coordinación.
Barbara Starfield (1990)	Longitudinalidad. Globalidad. Elementos tangibles. Fiabilidad.
SERVQUAL (1990)	Capacidad de respuesta. Seguridad. Empatía.

FUENTE PROPIA

2.2.5 DEFINICION DE LA CALIDAD DE SERVICIO

(William J, Michael J. , & Bruce J. , 2007) La calidad del servicio es fundamental para el triunfo de una empresa. Existen características de la calidad del servicio. La calidad la define el comprador, no el productor-vendedor; los clientes examinan el producto según sus necesidades

Para obtener calidad, una empresa debe:

1. generar expectativas en los clientes
2. evaluar las expectativas de su mercado.
3. mantener la calidad según las expectativas de los clientes.

2.2.6 DEFINICION DE SERVICIO

Según (Albrecht & Zemke, 1988) nos dice que “un servicio se produce al momento de presentar el servicio”.

De acuerdo a (Fischer & Navarro, 1996, pág. 185), define como: “acciones de tipo económico”.

Por su parte (Cantú Delgado, 2011, pág. 119) menciona que “

Son las acciones intangibles que se produce entre un cliente y el empleado, en torno a sus instalaciones físicas”.

Para (Duque Oliva Edison Jair, 2005, pág. 64) el “Servicio es el trabajo, la acciones/o los beneficios que producen satisfacción a un cliente”.

(Kotler Philip, 1997, pág. 656), el servicio lo menciona como “cualquier actividad o beneficio que se ofrece a un usuario”.

2.2.7 SATISFACION DEL USUARIO

DEFINICION DE USUARIO

“**Usuario**” se define como la persona que busca un servicio ajeno (Monfasani & Curzel, 2008, pág. 49)”.

“**Usuario**” se define como el “personaje de cualquier proceso o servicio de atención (Gonzales, 2005, pág. 40)”.

2.2.7.1 DEFINICION DE USUARIO INTERNO

Según (Nuñez Paula, 2000, págs. 111-112) “Es toda persona, grupo o entidad que se encuentra incluida administrativa o metodológicamente a la misma gerencia. Aquí están incluidos todos los trabajadores, empleados de la empresa”.

En ocasiones se utiliza el término usuario interno como sinónimo de cliente interno. Cuando se usan como sinónimo, el carácter interno o no, se define en función de la propia entidad de información. O sea, en este caso, serian internos sólo los propios trabajadores de la entidad de información, y los demás serian externos. Cuando no se usan sinónimo, el carácter interno, el término usuario interno se refiere tanto a los trabajadores de la información como a todos los miembros de la organización a la que pertenece dicha entidad, más los que estén subordinados metodológicamente. Los externos están fuera de la organización o atendidos por otra entidad de información más inmediata.

2.2.7.2 DEFINICION DE USUARIO EXTERNO

Según (Nuñez Paula, 2000, págs. 111-112), “Es toda persona, grupo o entidad, que no se encuentra incluida administrativamente ni metodológicamente a la empresa”.

2.2.7.3 DEFINICION DE SATISFACCION DEL USUARIO

Existen muchos factores incluidos en la satisfacción del usuario, por lo cual es complejo definirlo.

Desde el punto de vista del marketing para (Kotler, 2012, pág. 40) define la satisfacción del cliente como *“el grado del estado anímico del cliente, que resulta al comprar un producto, que suplan sus expectativas”*.

Ante esto podemos decir que el usuario espera cubrir sus expectativas a través de la atención que la entidad ofrezca, la misma que es influenciada por su estado de ánimo al momento de iniciar su atención buscando cubrir su deseo de satisfacción por la atención buscada.

Según (MALAGON LONDOÑO, G. -; GALAN MORERA, y et., 2006) *“Es la complacencia del usuario con los servicios y los resultados de las acciones de los profesionales de la salud”*. (pg. 207).

Podemos indicar que todo usuario busca complacencia en los servicios que requiere y cuyos resultados al finalizar su atención sea la que espera o sea superada por la empresa o entidad.

Según (DIRECCION DE CALIDAD EN SALUD, 2009, pág. 9) *“La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como un indicador de la calidad de atención, ya que nos muestra valores y expectativas de los usuarios”*

2.2.7.4 ¿EN QUE PUEDE INFLUIR LA SATISFACCION DEL USUARIO?

Para (Moya, 200, pág. 44)

- *“El hecho de que el cliente dese o no dese ser atendido.”*
- *“ El establecimiento donde acuda para ser atendido.”*
- *“si el usuario está dispuesto a pagar los servicios brindados.”*

- “*El hecho de que el usuario obedezca o no las indicaciones del empleado.*”
- “*El hecho de que el usuario vuelva o no al servicio prestado.*”
- “*El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás integrantes de la empresa.*”

Basando en estas premisas se puede indicar que el usuario busca calidad de atención, no por el costo del mismo, ya que busca una buena atención de calidad, de ahí definirá de regresar o no, de recomendar o no los servicio, el lugar de prestación del servicio, etc., ya que buscará su satisfacción.

2.2.7.5 ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

(Fernandez & Campina, 2015, págs. 92-93) La satisfacción del usuario está constituida por tres elementos

El rendimiento percibido: Se refiere a la satisfacción del cliente, el rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se mide desde el punto de vista del usuario.
- Se basa en los resultados que el usuario consigue al adquirir un producto.
- Basado en las expectativas del usuario, no explícitamente en la realidad.

Las expectativas: son los anhelos que el cliente tiene al comprar un producto, se producen por el efecto de las siguientes situaciones.

- Promesas de la empresa respecto a su producto.
- Experiencias de compras anteriores.
- Comentarios de personal reconocidas.
- Promesas que ofrecen los competidores

Niveles de satisfacción: después de adquirir un producto, el cliente puede resultar las siguientes cualidades.

2.2.7.6 CUÁNDO SE DA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción del usuario es muy importante en la actualidad en las empresas públicas o privadas desde el punto de vista del marketing existen diversos métodos para la medición de la satisfacción del Usuario para nuestra investigación se analizará desde el punto de vista de la calidad de atención en el hospital San Juan de Dios de Pisco.

Para (Grande, 2000, pág. 345) señala que “la satisfacción de un consumidor es el producto de comparar su expectativas y percepciones que tenía antes de recibirlos”

De tal manera que se expresa matemáticamente.

Satisfacción = Percepciones – Expectativas

Es decir que la satisfacción del usuario es una experiencia que tiene el consumidor entre la percepción de la calidad del servicio o producto con la expectativa que guarda antes de adquirir el producto o servicio.

Para (Denove & James D., 2006, pág. 2) plantean que para medir la satisfacción existe dos aspectos:

- Las expectativas y preferencias de los clientes en cuanto a la calidad de producto o servicio”
- Las percepciones de los clientes

2.2.7.7 EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE LOS CLIENTES

Para (Cobra, 1990, pág. 142) la expectativa del cliente “*es uno de los primeros pasos para analizar y estandarizar la calidad de atención.*”

Es así que para evaluar tales expectativas es de vital importancia desarrollar como se forman.

Al respecto (Lovelock, 1990), “menciona la expectativa del cliente está basado en varios factores, como son las experiencias propias o comentarios de otros clientes”.

En Consecuencia a través de la expectativa, los clientes realizan una suposición de la calidad de atención antes de la adquisición del servicio o producto brindados por las organizaciones, los cuales si se logra superar esta expectativa, la organización habrá alcanzado la satisfacción del usuario en el caso de las entidades de salud son de vital importancia saber si la calidad de atención está cumpliendo con su rol fundamental, en nuestra investigación objeto de estudio se podrá determinar si cumple el hospital San Juan de Dios de pisco con su visión.

“Ser un Hospital líder a nivel Local y Regional, manteniendo, capacitando y adquiriendo un personal altamente calificado, comprometido y conducido para realizar una excelente calidad y calidez de servicio a nuestros pacientes y usuarios, mejorando así cada vez la imagen institucional de nuestra Institución”

MISION

“La misión del Hospital San Juan de Dios de Pisco, es de brindar una Atención especializada e integral y de calidad, permitiendo acceso a todos los usuarios, prevenir riesgos de salud, recuperando la salud integral en un ambiente saludable.”
(www.hsjpgisco.gob.pe).

Es así que la expectativa del cliente es uno de los indicadores de la satisfacción del usuario el cual la calidad de servicio será evaluada y posteriormente realizar algunos ajustes y mejoras continuas en medida que la institución lo requiera.

La percepción del cliente

Respecto a la percepción del cliente se menciona diferentes definiciones:

Así para (Camino, Arellano Cueva, & Morelo Ayala, 2000, pág. 68) En su libro titulado conducta de consumidor: Estrategias y tácticas aplicadas al marketing menciona a Gibson y define que la percepción es un proceso simple que no actúan procesamientos mentales internos.

La psicología clásica de Neisser menciona que la percepción es un proceso edificativo donde el cliente o receptor realiza construye un esquema informativo con los datos obtenidos de la realidad. Para la psicología moderna define que la percepción es un proceso que se conecta con la estimulación que nuestros sentidos perciben en nuestro alrededor, las acciones que realizamos agregado a esto nuestro estado interno.

Características de la percepción

La percepción de una persona es: subjetiva, selectiva, temporal.

Es subjetiva: cada individuo reacciona de muchas formas ante un estímulo.

Es selectiva: el individuo no puede percibir todo en un mismo tiempo, por lo cual selecciona un estímulo.

Es temporal: es un fenómeno a un plazo corto. (pg.69).

Así también (Lehman & winer, 2007, pág. 159) menciona que la satisfacción del cliente tiene tres aspectos.

- Expectativas del Desempeño / calidad.
- Percepción del desempeño / calidad
- Brecha entre las expectativas y el desempeño.

2.2.7.8 TEORÍAS DE LA SATISFACCIÓN AL USUARIO

Las teorías existentes de la satisfacción del usuario mencionan que la expectativa y percepción está relacionado con la calidad de servicio o producto que adquiere el usuario.

Teoría de las expectativas

Esta teoría establece que “antes de comprar el producto, el cliente hace una serie de beneficios que recibirá de ese producto. (Liljander & Tore, 1995) En medida que el deseo es mucho mayor a las expectativas tendrá satisfacción.”

Teoría de la atribución causal:

Esta teoría fundamenta que el cliente atribuye causas a los errores y virtudes del producto al momento de comprarlos, lo cual puede influir como satisfacción. (Martinez-Tur, Peiro Silla, & Ramos, 2014, pág. 36)

Teoría de la Equidad

A fines de la década de los 70, se realizaron estudios sobre la satisfacción es así que para (Velasquez, Gil, Saura, Berenguer, & Blasco, 1998, pág. 37) en su investigación realiza una comparación entre “los costos que los clientes tienen y beneficios que reciben” es decir si no existe calidad en el producto o servicio y los costos son altos entonces existirá insatisfacción.

Teoría del desempeño o Resultado

(Brooks, 1995) Menciona que la “satisfacción del cliente se encuentra directamente conectada con las cualidades del producto o servicio recibidos por el cliente”

2.2.7.9 IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Como se viene mencionando en las teorías por distintos autores mencionados anteriormente la satisfacción del usuario empieza con la expectativa que tiene el usuario hacia la calidad de servicio en nuestra investigación la calidad de atención, luego sigue el segundo proceso de la percepción que la psicología moderna menciona que es un proceso donde se utiliza los sentidos, pues estos dos factores son básicos para que el usuario se encuentre satisfecho y regrese a utilizar el servicio y se sienta satisfecho caso contrario causará una expectativa negativa en consecuencia la insatisfacción. Pero para las organizaciones privadas o empresas traerá como

consecuencia mala imagen a la empresa, baja rentabilidad, etc. porque la empresa que no cumple con los estándares de calidad de atención no tendrá ventaja competitiva con respecto a la competencia. Es así bajo este contexto las entidades públicas están obligadas a aplicar estándares de calidad de atención para lograr una satisfacción del más aún si la institución cumple una función fundamental como es cubrir una necesidad primaria en salud ya que el estado tiene la obligación de brindar una atención prioritaria a los ciudadanos. Por tanto, el organismo que no cumpla con los estándares de calidad estará condenado a ser calificado como ineficiente, en el caso de servicios de salud, dejará de ser una institución de primer nivel en la atención de salud.

DIMENSIONES DE LA SATISFACION AL USUARIO

A.- SERVICIO AL USUARIO

Definición de Servicio

Según (kotler, 2001, pág. 20) el servicio es definido como “son las acciones o servicios que una parte puede ofrecer a otra y que es en esencia intangible, sin originar propiedades e algo”.

Es el resultado que se ofrece por un servicio la cual no puede ser plasmado en algún bien o ser tocado para valorarlo (intangible), será percibido por los usuarios y calificado por el mismo, la cual no da derecho a la propiedad de algo.

Servicio al Usuario

“son acciones entregadas que se dan para obtener un resultado o beneficio”.

Servicio al usuario es brindar una atención o entregar un servicio ciñéndose a normas y procedimientos para llegar a cumplir una labor y lograr un resultado acorde a las necesidades del usuario y obtener el resultado que la entidad espera.

Expectativas

“Los servicios o productos venden promesas antes de ser adquiridos por los usuarios es decir crean ciertas expectativas a los usuarios”.

El brindar servicios hace que se obtenga una meta anhelada, un resultado poco esperado ocasionaría una decepción.

Necesidades de los usuarios

“Todo usuario tiene necesidades que satisfacer a través del servicio o productos básicos o más sofisticados. Cuando el usuario encuentra el servicio o producto que satisface su necesidad de acuerdo a su deseo y ajustándose a sus posibilidades económicas se produce la adquisición”.

Para que el usuario concrete el uso del servicio que una empresa o entidad ofrezca, este hace un comparativo de acuerdo a sus deseos y efectúa el cálculo de posibilidades económicas para poder adquirir el servicio que ofrecen de acuerdo a su necesidad.

El valor del valor agregado

El cliente paga por un buen servicio y no por un gesto o un trato amable. En valor agregado debe ampliar los beneficios del producto, la marca y sus empleados. El 70% de clientes perdidos se debe a la mala atención y mal servicio del personal, del Gerente, durante el proceso del servicio, el 70% se queja cuando algo no va bien. El 80 % no vuelven y lo comentan por lo menos con 9 personas distintas.

El precio del Servicio: el precio del servicio debe tener relación con las expectativas alcanzadas del marketing.

B.- MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Según (Castillo, 2006, pág. 330) “Es la expresión formal del cliente quien considera que sus expectativas no han sido suplidas”.

Se puede indicar que el valor agredo al servicio que se ofrece debe contar no solo con la empatía que corresponde, la empresa puede ofertar más beneficios al producto que brinda sin que este sea tan oneroso y se logre las metas y objetivos de las organizaciones, sin descuidar el manejo de las quejas y reclamos y que los usuarios no vean afectados sus intereses.

IMPORTANCIA DE MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Permite conocer a la empresa las deficiencias y defecto donde se están produciendo para satisfacción del usuario.

Aumenta la habilidad de la empresa para identificar fallas y eliminar las causas que está en produciendo reclamos.

Incluir una base para la revisión continua de todos los procesos de atención y solucionar los reclamos y mejorar los procesos de atención.

Se busca brindar al usuario el acceso a las quejas y reclamos por el servicio que busca, para ello las empresas deben adiestrarse para aumentar la habilidad en resolver reclamos de una manera más consistente, responsable y sistemática y se vea beneficiado ambos actores

PRINCIPIOS DEL PROCESO QUE MANEJA RECLAMOS

1. Visibilidad
2. Accesibilidad
3. Respuesta oportuna
4. Objetividad e imparcialidad
5. Costo
6. Confidencialidad

7. Obligación de reportar

C.- COMUNICACIÓN DE LOS SERVICIOS

“Es la trasmisión de información mediante reportes, notas, logos; que permitan interaccionar entre dos personas”.

Código de la relación con el cliente: La comunicación es importante durante todo el proceso de servicio, por ello es imprescindible que cada empleado debe de conocer el código de relación con el cliente, código kinésico, proxémico, vestimenta y verbal.

El código kinésico

“son los movimientos, los gestos, la postura, la mirada, lo cual permiten comunicarnos con los usuarios, este código mal empleado puede causar inseguridad, incomodidad, nerviosismo en los clientes.

El lenguaje no verbal: los mensajes pueden ser confundidos con otras emociones como temor, amargura, estrés.

La sonrisa: “nunca se debe de olvidar la eficacia d una sonrisa sincera, lo cual brinda seguridad al cliente, una sonría falsa puede transmitir desconfianza.

La mirada: "Los ojos son el espejo del alma ", es un concepto muy asertivo.

Los gestos de la cara: Los gestos de la cara nos proporciona el estado de ánimo de la persona.

La primera impresión: “una primera impresión inicial adecuada brinda confianza en el cliente.

El código proxémico: la proximidad en la atención brinda al cliente interés por la persona.

Código vestimenta: el uniforme del empleado brinda formalidad de la empresa.

Cortesía: la cortesía en el empleado muestra gentileza al cliente. Es importante decir siempre «por favor», «de nada», «gracias» cuando sea oportuno.

Amabilidad: la atención con amabilidad genera en el cliente un ambiente propicio

Interés: mostrar entusiasmo en el proceso de atención genera interés por el cliente.

Confianza: brindar seguridad durante el proceso de servicio.

MARCO INSTITUCIONAL DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO

VISION

Ser un Hospital líder a nivel Local y Regional, manteniendo, capacitando y adquiriendo un personal altamente calificado, comprometido y conducido para realizar una excelente calidad y calidez de servicio a nuestros pacientes y usuarios, mejorando así cada vez la imagen institucional de nuestra Institución.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES

El hospital tiene trazados los siguientes Objetivos Estratégicos:

- ↗ Disminuir significativamente las causas y efectos de las enfermedades crónico degenerativas.
- ↗ Promocionar la Salud integral en la familia como unidad básica de salud.
- ↗ Disminuir la morbimortalidad infantil, materna y la causada por enfermedades transmisibles y no transmisibles.
- ↗ Aumentar significativamente la capacidad de gestión administrativa y la capacidad resolutive del hospital.
- ↗ Incrementar recursos humanos, capacitaos.
- ↗ Implementar el uso correcto de protocolos que faciliten la atención oportuna y eficaz.

- ↗ Activar del Seguro Integral de Salud y del sistema de referencia y contrareferencia.
- ↗ Definir y reforzar la cultura organizacional del Hospital.

2.3 GLOSARIO DE TERMINOS

- **Calidad:** es la percepción del cliente frente a un producto o servicio, que proporciona satisfacción de sus necesidades.
- **Calidad de Atención:** Es la capacidad de resultado percibido por una atención.
- **Cliente:** persona que usa de un servicio.
- **Cliente Externo:** persona que usa de un servicio que no forma parte de la planilla de la empresa
- **Elementos Tangibles:** son las características palpables de un servicio o producto
- **Fiabilidad:** garantía de un servicio.
- **Capacidad de Respuesta:** capacidad de resolver de manera rápida la necesidad del cliente.
- **Seguridad:** grado de conocimiento de un empleado en su servicio.
- **Satisfacción:** suplir las expectativas del usuario.
- **Insatisfacción:** no suplir las expectativas del usuario.
- **Complacencia:** Satisfacción y alegría que produce alguna cosa.
- **Servicio:** acción ejercida de una persona a otra.
- **Profesionalidad:** ejercicio adecuado de una persona capacitada.
- **Eficiencia:** Capacidad para realizar o cumplir correctamente una función.
- **Confianza:** Es la seguridad que se le brinde durante un proceso de atención.

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 HIPÓTESIS GENERAL

- Hi: La calidad de atención se relaciona de modo significativo con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.
- H0: La calidad de atención no se relaciona de modo significativo con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.

3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Hi1 Los elementos tangibles se relacionan de modo significativo con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.
- H01 Los elementos tangibles no se relacionan de modo significativo con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.
- Hi2 La fiabilidad se relaciona de modo significativo con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.
- H02 La fiabilidad no se relaciona de modo significativo con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.
- Hi3 La capacidad de respuesta se relaciona de modo significativo con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.

- H03 La capacidad de respuesta no se relaciona de modo significativo con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.
- Hi4 La Seguridad se relaciona de modo significativo con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.
- H04 La Seguridad no se relaciona de modo significativo con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.
- Hi5 La empatía se relaciona de modo significativo con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.
- H05 La empatía no se relaciona de modo significativo con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.

3.3 IDENTIFICACION DE LAS VARIABLES

Variables	Indicadores
CALIDAD DE ATENCION	Tangibles Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía
SATISFACCION DEL USUARIO	Servicio al Usuario Manejo de Quejas y Reclamos Comunicación de servicio

3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	CONCEPTO	ITEM	INSTRUMENT O
Calidad de Atención	Son acciones dirigidas a garantizar un buen servicio	Tangibles	Son los elementos visibles y palpables por el usuario.	1 2 3	Cuestionario
		Fiabilidad	Efectividad y garantía de un servicio prestado	4 5 6	
		Capacidad de Respuesta	Capacidad de resolver rápida y oportuna una inquietud del cliente.	7 8 9	
		Seguridad	Confiabilidad de un servicio.	10 11 12	
		Empatía	Comprensión del cliente	13 14 15	
Satisfacción del usuario	Suplir las expectativas del usuario	Servicio al Usuario	Acciones que una empresa ofrece a sus usuarios	16 17 18 19	Cuestionario
		Manejo de Quejas y Reclamos	Capacidad de resolver rápida y eficaz las quejas y reclamos	20 21 22	
		Comunicación de servicio	Capacidad de comunicarse con los usuarios con léxico preciso y claro.	23 24 25 26	

3.5 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: LA CALIDAD DE ATENCION Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL USUARIO

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA	POBLACION MUESTRA	INSTRUMENTO	
<p><u>Problema General</u> ¿Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017?</p> <p><u>Problema Específicos:</u> 1. ¿Existe relación entre los elementos tangibles con la satisfacción del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017? 2. ¿Existe relación entre la fiabilidad con la satisfacción del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017? 3. ¿Existe relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017?</p>	<p><u>Objetivo General:</u> Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.</p> <p><u>Objetivos Específicos</u> 1. Analizar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017. 2. Establecer la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017. 3. Conocer la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.</p>	<p><u>Hipótesis General</u> Hi: La calidad de atención se relaciona de modo significativo con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017. H0: La calidad de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.</p> <p><u>Hipótesis Específicas</u> 1. Hi1 Los elementos tangibles se relacionan de modo significativo con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017. 2. H01 Los elementos tangibles no se relacionan de modo significativo con la satisfacción del</p>	<p><u>Variab e Independie nte</u> (V1) Calidad de Atención</p> <p><u>Variab e Dependient e:</u> (V2)</p>	<p><u>Dimens iones</u> D1.Los elementos tangibles D2. La fiabilidad D3.La Capacidad de respuesta D4.La seguridad D5.La empatía</p> <p><u>Dimens iones</u></p>	<p><u>Indicadores</u> Instalación Limpieza Presentación del Personal Continuidad Resolución de problema Cuidado de registros Sencillez de tramites Interés de resolución de problema Quejas y reclamos. Confianza Efectividad Cumplimien to Amabilidad Atención Comprensión</p>	<p><u>Tipo de la Investigación</u> Es de tipo cuantitativo Nivel Descriptivo correlacionar Diseño No experimental de corte transversal</p> <p>Dónde: M: Muestra V1: Calidad de atención V2: Satisfacción del usuario r: Relación entre la V1 y V2</p>	<p><u>Població n</u> La Población total es = 222 usuarios Muestra probabilístic a = 141 unidades</p>	<p>Para la variable V(1) y V(2) Se empleará Cuestionario con preguntas cerradas</p>

<p>4. ¿Existe relación entre la seguridad con la satisfacción del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017?</p> <p>5. ¿Existe relación entre la empatía con la satisfacción del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017?</p>	<p>4. Analizar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.</p> <p>5. Analizar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.</p>	<p>usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.</p> <p>3. Hi2 La fiabilidad se relaciona de modo significativo con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.</p> <p>4 H02 La fiabilidad no se relaciona de modo significativo con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.</p> <p>5. Hi3 La capacidad de respuesta se relaciona de modo significativo con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.</p>	<p>Satisfacción del usuario</p>	<p>D1. Servicio al Usuario</p> <p>D2 Manejo de Quejas y Reclamos</p> <p>D3 Comunicación de servicio</p>	<p><u>Indicadores:</u> Expectativas Necesidades Valor Agregado Costo del Servicio Atención de Reclamos Respuesta oportuna Mejora de Procesos Capacidad de Comprensión Confianza Amabilidad Interés</p>			
---	---	---	---------------------------------	---	--	--	--	--

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es cuantitativo, tiene como finalidad de comprobar hipótesis a través de análisis estadístico.

Nivel de la Investigación

Nivel Según (TAFUR, 2012, pág. 169) el nivel de la investigación es descriptivo – correlacional.

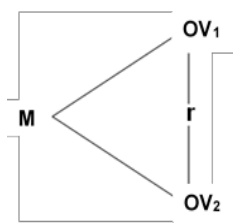
Descriptivo: “Describe situaciones específicas de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno de estudios”

Correlacional: “Evalúa la relación entre dos o más conceptos o variables” (pág. 16)

4.2. Diseño de la Investigación

Según (Hernandez Sampiere, C, & L., 2014, pág. 153) Señala que los diseños no experimentales transversales.

Presenta el siguiente esquema:



Dónde:

M : Muestra

V1 : Calidad de Atención

V2 : Satisfacción del Usuario

r : Relación entre la V1 y V2

4.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo representada por los usuarios externos que asisten al Hospital San Juan de Dios de Pisco.

4.4. Población de estudio

La población de estudio estuvo conformada por 222 usuarios externos que asistieron al Hospital San Juan de Dios de Pisco; atendidos en los diferentes servicios de trámites administrativos.

4.5. Tamaño de la muestra

Para calcular el tamaño de la muestra se empleó el muestreo no probabilístico de tipo aleatorio simple, mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{d^2 (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

Z = Nivel de confianza (1,96)

p = Tasa de éxito

q = Tasa de fracaso

E = Error de precisión

4.6. Selección de la muestra

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{d^2 (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) (222)}{(0,05)^2 (222 - 1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{213,2}{1,51}$$

$$n = 141$$

Criterios de inclusión:

- Usuarios externos que realizaron al menos algún trámite administrativo en el Hospital San Juan de Dios de Pisco.
- Usuarios externos de ambos sexos, mayores de 18 años.
- Usuarios externos que desean participar voluntariamente previo consentimiento informado.
- Usuarios con funciones cognitivas y físicas adecuadas (buen estado mental y físico)

Criterios de exclusión:

- Familiares de los usuarios directos
- Usuarios que no desean participar voluntariamente previo consentimiento informado.
- Usuarios con funciones cognitivas y físicas limitadas (mayores de 60 años, enfermedades degenerativas, etc.,)

4.7. Técnica de recolección de datos

4.7.1. Método

Según (UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRAS, 2017) “El método de investigación es inductivo porque parte de hechos particulares o concretos para llegar a las conclusiones generales”

Técnica de Recolección de información indirecta. Se utilizará fuentes bibliográficas, hemerográficas y estadísticas, recopilando de las fuentes primarias que son trabajos de investigación, libros, periódicos, revistas científicas, etc.

4.7.2. Técnica de recolección de información directa:

Se utilizo las encuestas a la población muestra, mediante las técnicas de entrevista y observación directa.

4.7.3. Instrumentos:

Se usó el cuestionario. (BERNAL TORRES, 2010) Nos indica que es “un conjunto de preguntas realizadas para conseguir el objetivo de la investigación” (p. 194).

Cuestionario 1: Calidad de atención

Ficha Técnica:

- Autor: Bertha Isabel Pérez Ríos y Mariana Herrera Tomayro
- Año: 2017
- Tipo de Instrumento: Encuesta
- Objetivo: analizar los indicadores y dimensiones de la Calidad de atención
- Evalúa y describe las características de la Calidad de atención como: Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía
 - Número de Ítems: 15 ítems dirigidos a los usuarios

- Escala: encuesta
- Ámbito de aplicación: Usuarios externos del Hospital San Juan de Dios - Pisco
- Monitoreo: Validez mediante el juicio de expertos y la confiabilidad con el método Alfa de Cronbach
- Forma de Administración: Individual
- El cuestionario está dividido en 05 dimensiones:
 - Tangibles: Se formulan 03 preguntas. (Ítems 1, 2, 3)
 - Fiabilidad: Se formulan 03 preguntas. (Ítems 4, 5, 6)
 - Capacidad de Respuesta: Se formulan 04 preguntas. (Ítems 7, 8, 9)
 - Seguridad: Se formulan 03 preguntas. (Ítems 10, 11, 12)
 - Empatía: Se formulan 04 preguntas. (Ítems 13, 14, 15)
 - Calificación:
 1. Muy Bueno..... (1)
 2. Bueno (2)
 3. Regular..... (3)
 4. Malo..... (4)

Cuestionario 2: Satisfacción del Usuario

- Autor: Bertha Isabel Pérez Ríos y Mariana Herrera Tomayro.
- Año: 2017
- Tipo de Instrumento: Encuesta
- Objetivo: Esta escala aprecia los indicadores y dimensiones de la Satisfacción del Usuario.

- Evalúa y describe los diferentes aspectos de la Satisfacción del Usuario como: Servicio al Usuario, Manejo de Quejas y Reclamos, Comunicación de Servicio.
- Número de Ítems: 11 ítems dirigidos a los ciudadanos.
- Escala: Encuestas
- Ámbito de aplicación: Usuarios del Hospital San Juan de Dios -Pisco.
- Monitoreo: Validez mediante el juicio de expertos y la confiabilidad con el método Alfa de Cronbach
- Forma de Administración: Individual

El cuestionario está dividido en tres dimensiones:

Servicio al Usuario: Se formulan 04 preguntas. (Ítems 16, 17,18, 19) Manejo

de Quejas y Reclamos: Se formula 03 preguntas. (Ítems 20, 21, 22)

Comunicación de los Servicios: Se formula 04 preguntas. (ítem 23,24,25,26)

Calificación:

- Muy Bueno..... (1)
- Bueno (2)
- Regular..... (3)
- Malo..... (4)

4.8 Procesamiento de datos

Para procesar los datos se utilizó el software SPSS versión 23. En español, siguiendo el siguiente proceso:

Estadística descriptiva: Tabla de frecuencias, gráficas y su respetiva interpretación y/o análisis.

Estadística inferencial: La contrastación de hipótesis se hará con el método de Chi cuadrada de Pearson, para determinar si se aceptan o se rechazan las hipótesis planteadas.

CAPITULO V

PRESENTACION DE RESULTADOS

5.1 Análisis e interpretación de los resultados

De acuerdo a los objetivos de la investigación, se utilizó criterios para la presentación e interpretación de los resultados a nivel descriptivo correlacionar acerca de las variables de estudio: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario con los rangos: Muy bueno, Bueno, Regular y Malo.

Los resultados hallados se presentan y analizan en las siguientes Tablas y Gráficos.

Tabla 1

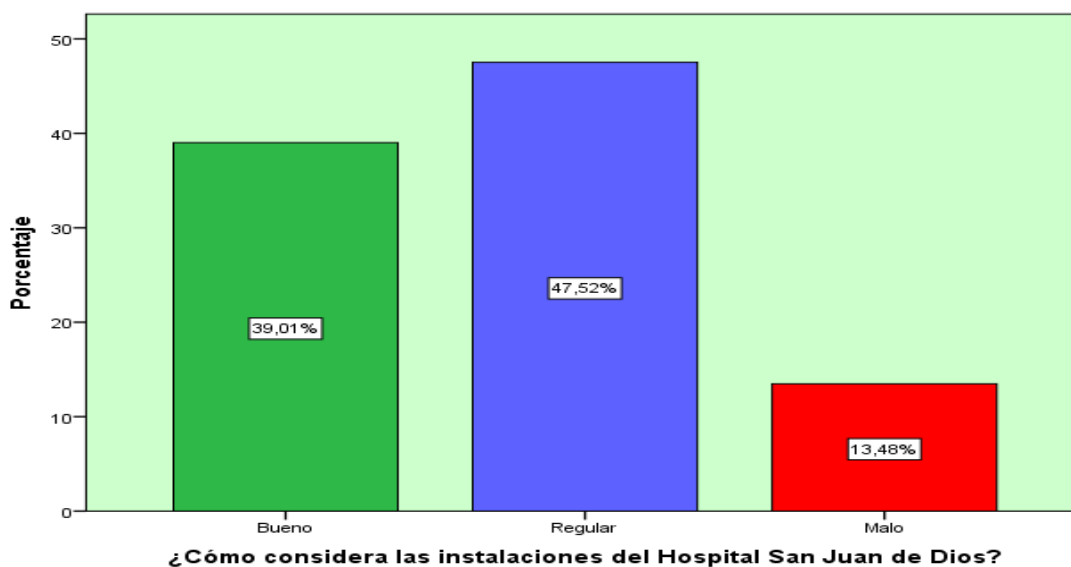
¿Cómo considera las instalaciones del Hospital San Juan de Dios?

Instalaciones	N°	%	% válido	% acumulado
Bueno	55	39,0	39,0	39,0
Regular	67	47,5	47,5	86,5
Malo	19	13,5	13,5	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 1.

¿Cómo considera las instalaciones del Hospital San Juan de Dios?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 1, el 39% de los encuestados respondió que las instalaciones del Hospital San Juan de Dios son buenas. Por otro lado el 47.52% respondió que las instalaciones son regulares y el 13.48% nos dice que las instalaciones son malas.

Tabla 2.

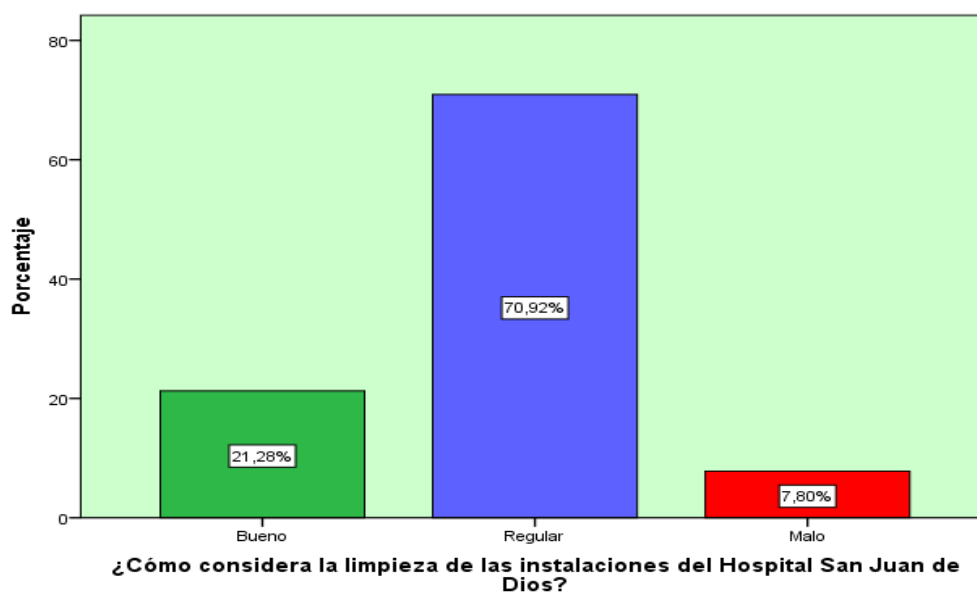
¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del Hospital San Juan de Dios?

Limpeza	N°	%	% válido	% acumulado
Bueno	30	21,3	21,3	21,3
Regular	100	70,9	70,9	92,2
Malo	11	7,8	7,8	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 2.

¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del Hospital San Juan de Dios?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 2, el 21.28% de los encuestados respondió que la limpieza en las instalaciones del Hospital San Juan de Dios es buena. Por otro lado, el 70.92% respondió que la limpieza en las instalaciones del Hospital San Juan de Dios es regular y el 7.80% nos dice que la limpieza de las instalaciones es mala.

Tabla 3.

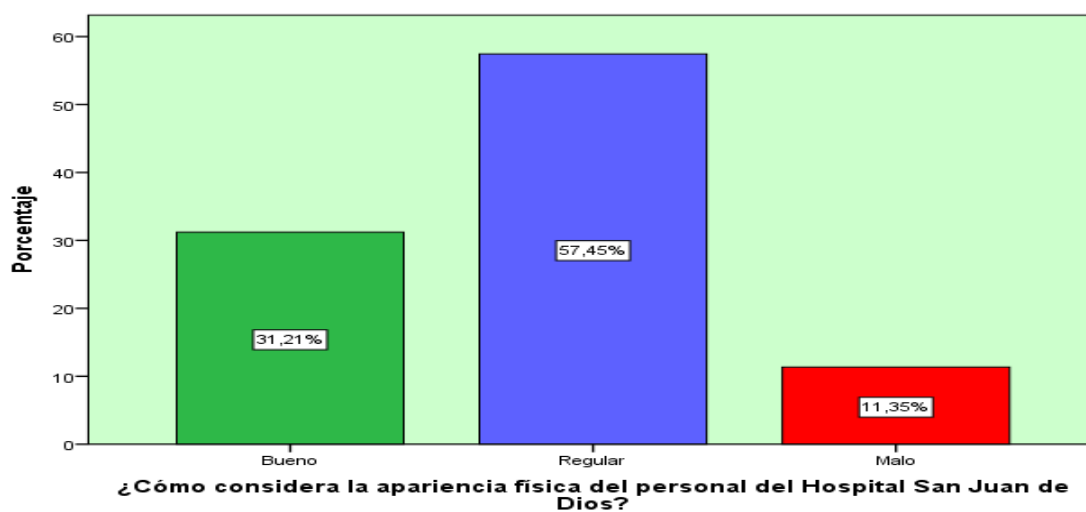
¿Cómo considera la apariencia física del personal del Hospital San Juan de Dios?

	N°	%	% válido	% acumulado
Bueno	44	31,2	31,2	31,2
Regular	81	57,4	57,4	88,7
Malo	16	11,3	11,3	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 3.

¿Cómo considera la apariencia física del personal del Hospital San Juan de Dios?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 3, el 31.21% de los encuestados respondió como buena la apariencia física del personal del Hospital San Juan de Dios. Por otro lado, el 57.45% respondió que la apariencia física del personal del Hospital San Juan de Dios es regular y el 11.35 % nos dice que la apariencia física del personal Hospital San Juan de Dios es mala.

Tabla 4.

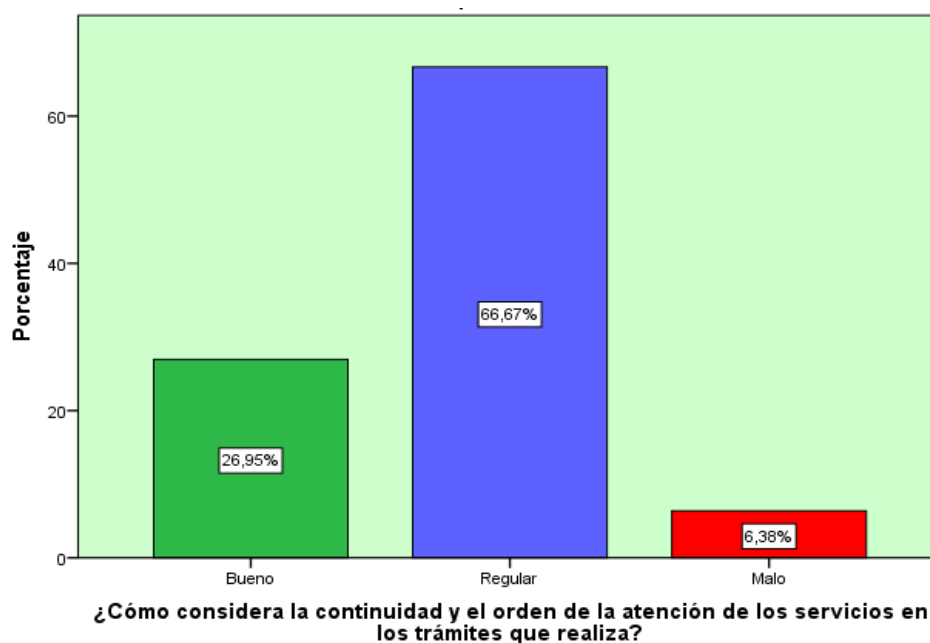
¿Cómo considera la continuidad y el orden de la atención de los servicios en los trámites que realiza?

Continuidad y orden en los servicios	N°	%	% válido	% acumulado
Bueno	38	27,0	27,0	27,0
Regular	94	66,7	66,7	93,6
Malo	9	6,4	6,4	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 4.

¿Cómo considera la continuidad y el orden de la atención de los servicios en los trámites que realiza?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 4, el 26.95% de los encuestados respondió como buena la apariencia física del personal del Hospital San Juan de Dios. Por otro lado, el 57.45% respondió que la apariencia física del personal del Hospital San Juan de Dios es regular y el 11.35% nos dice que la apariencia física del personal Hospital San Juan de Dios es mala.

Tabla 5.

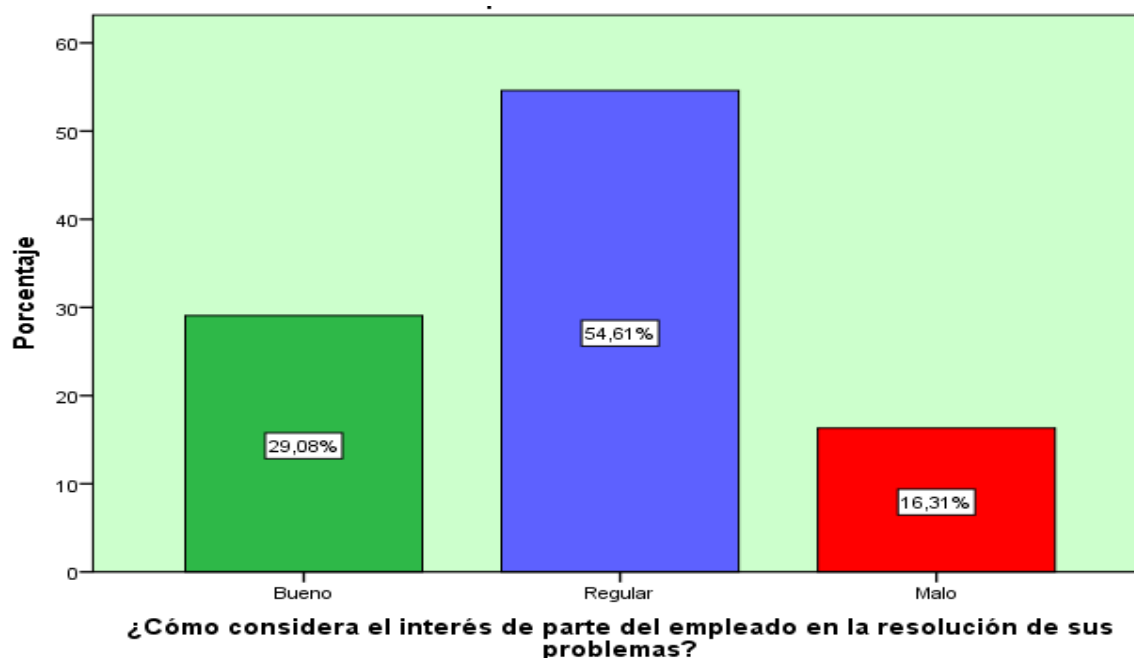
¿Cómo considera el interés de parte del empleado en la resolución de sus problemas?

Resolución de problemas	N°	%	% válido	% acumulado
BUENO	41	29,1	29,1	29,1
REGULAR	77	54,6	54,6	83,7
MALO	23	16,3	16,3	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 5.

¿Cómo considera el interés de parte del empleado en la resolución de sus problemas?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 5, el 29,08% de los encuestados calificó como bueno el interés por parte del empleado en la resolución de sus problemas. Por otro lado, el 54,61% calificó como regular el interés de la resolución de sus problemas por parte del empleado del Hospital San Juan de Dios y el 16,31% calificó como malo el interés de la resolución de sus problemas por parte del empleado del Hospital San Juan de Dios.

Tabla 6.

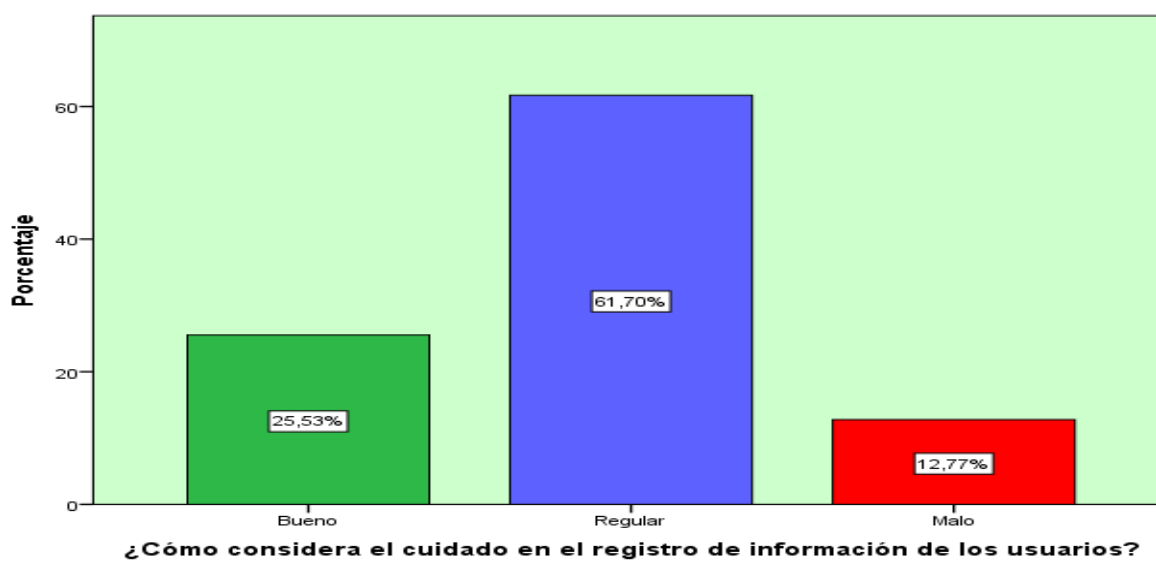
¿Cómo considera el cuidado en el registro de información de los usuarios?

R				
e	gistro de	N°	%	% válido
	información			% acumulado
	Bueno	36	25,5	25,5
	Regular	87	61,7	87,2
	Malo	18	12,8	100,0
	Total	141	100,0	100,0

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 6.

¿Cómo considera el cuidado en el registro de información de los usuarios?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 6, el 25.53% de los encuestados considera bueno el cuidado en el registro de información de los usuarios del personal del Hospital San Juan de Dios. Por otro lado, el 61.70% respondió que el cuidado en el registro de información de los usuarios del Hospital San Juan de Dios es regular y el 12.77% considera como malo el cuidado en el registro de información de los usuarios del Hospital San Juan de Dios.

Tabla 7.

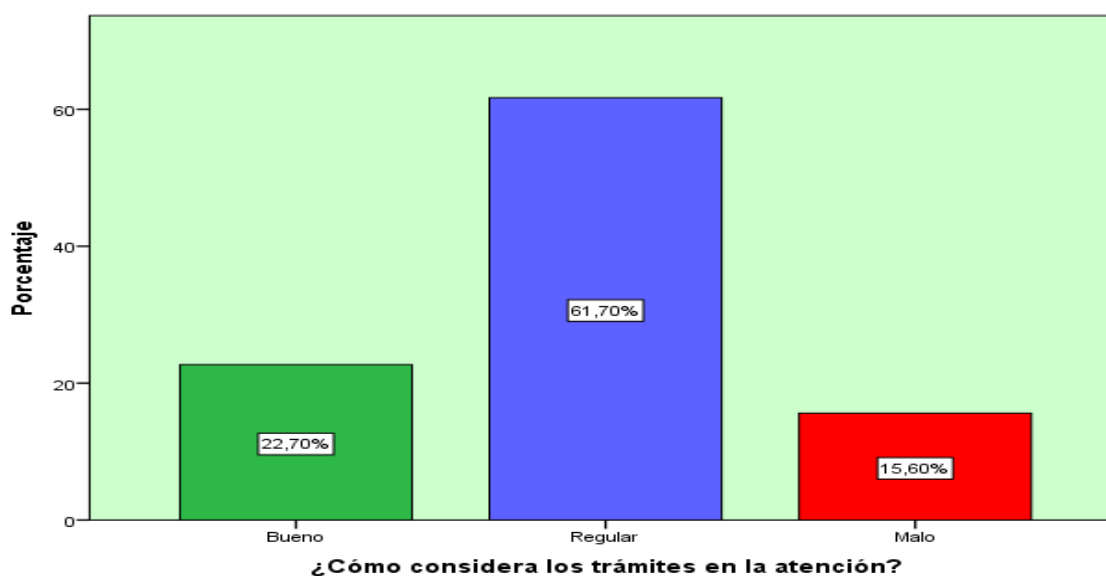
¿Cómo considera los trámites en la atención?

Tramites en la atención	Nº	%	% válido	% acumulado
Bueno	32	22,7	22,7	22,7
Regular	87	61,7	61,7	84,4
Malo	22	15,6	15,6	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 7.

¿Cómo considera los trámites en la atención?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 7, el 22.70% de los encuestados considera como bueno los tramites en la atención en el Hospital San Juan de Dios. Por otro lado, el 61.70% respondió que los tramites en la atención del Hospital San Juan de Dios es regular y el 15.60% respondió que los tramites en la atención en el Hospital San Juan de Dios son malos.

Tabla 8

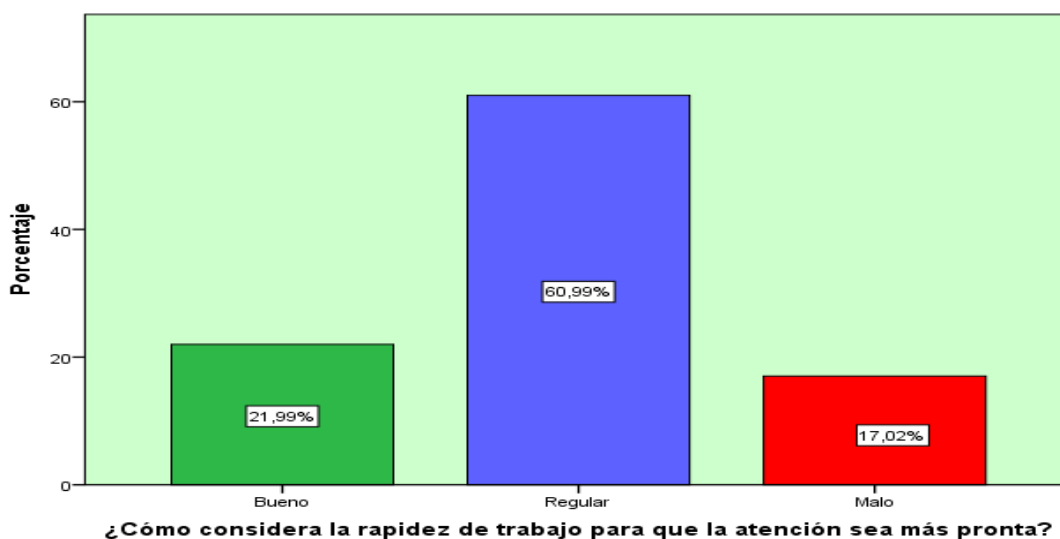
¿Cómo considera la rapidez de trabajo para que la atención sea más pronta?

Rapidez en la atención	Nº	%	% válido	% acumulado
Bueno	31	22,0	22,0	22,0
Regular	86	61,0	61,0	83,0
Malo	24	17,0	17,0	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 8.

¿Cómo considera la rapidez de trabajo para que la atención sea más pronta?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 8, el 21,99% de los encuestados considera que es buena la rapidez de trabajo para que la atención sea más pronta en el Hospital San Juan de Dios. Por otro lado, el 60,99% respondió que es regular la rapidez de trabajo para que la atención sea más pronta en el Hospital San Juan de Dios y el 17,02% considera como mala la rapidez de trabajo para que la atención sea más pronta en el Hospital San Juan de Dios.

Tabla 9.

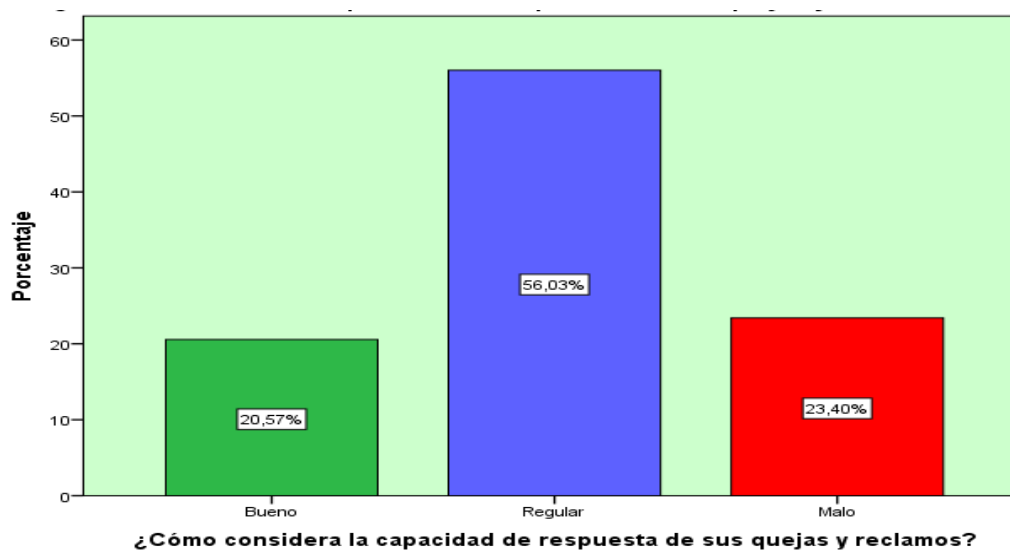
¿Cómo considera la capacidad de respuesta de sus quejas y reclamos?

Capacidad de respuesta	N°	%	% válido	% acumulado
Bueno	29	20,6	20,6	20,6
Regular	79	56,0	56,0	76,6
Malo	33	23,4	23,4	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 91.

¿Cómo considera la capacidad de respuesta de sus quejas y reclamos?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 9, el 20.57% de los encuestados considera como buena la capacidad de respuesta de sus quejas y reclamos en el Hospital San Juan de Dios. Por otro lado, el 56.03% califico como regular la capacidad de respuesta de sus quejas y reclamos en el Hospital San Juan de Dios y el 23.40% considera como mala la capacidad de respuesta de sus quejas y reclamos en el Hospital San Juan de Dios.

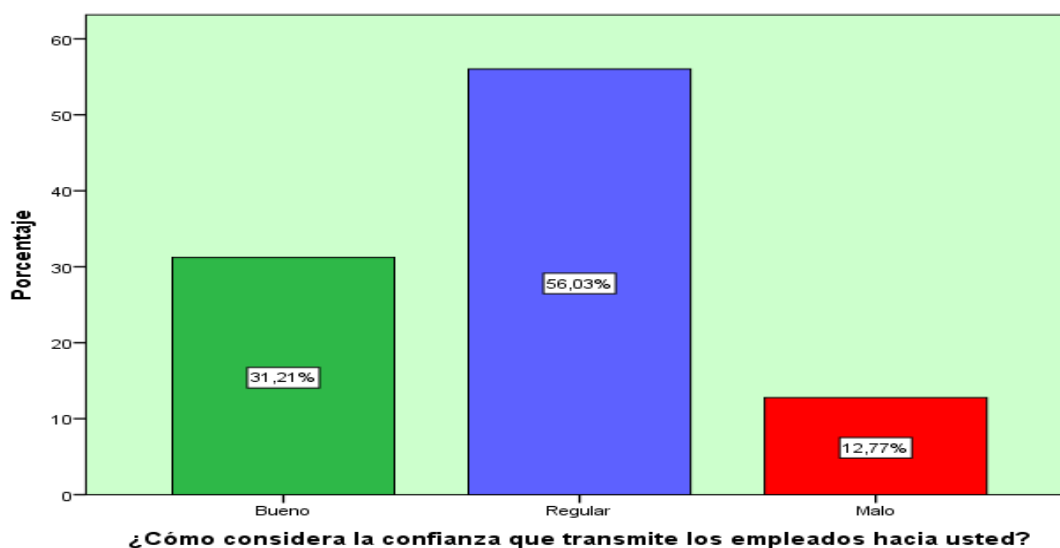
Tabla 10.
¿Cómo considera la confianza que transmite los empleados hacia usted?

	N°	%	% válido	% acumulado
Bueno	44	31,2	31,2	31,2
Regular	79	56,0	56,0	87,2
Malo	18	12,8	12,8	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 10.

¿Cómo considera la confianza que transmite los empleados hacia usted?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 10, el 31.21% de los encuestados respondió como buena la confianza que transmite los empleados del Hospital San Juan de Dios hacia usted. Por otro lado, el 56.03% respondió que la confianza que transmite los empleados del Hospital San Juan de Dios hacia usted es regular y el 12.77% nos dice que la confianza que transmite los empleados Hospital San Juan de Dios hacia usted es mala.

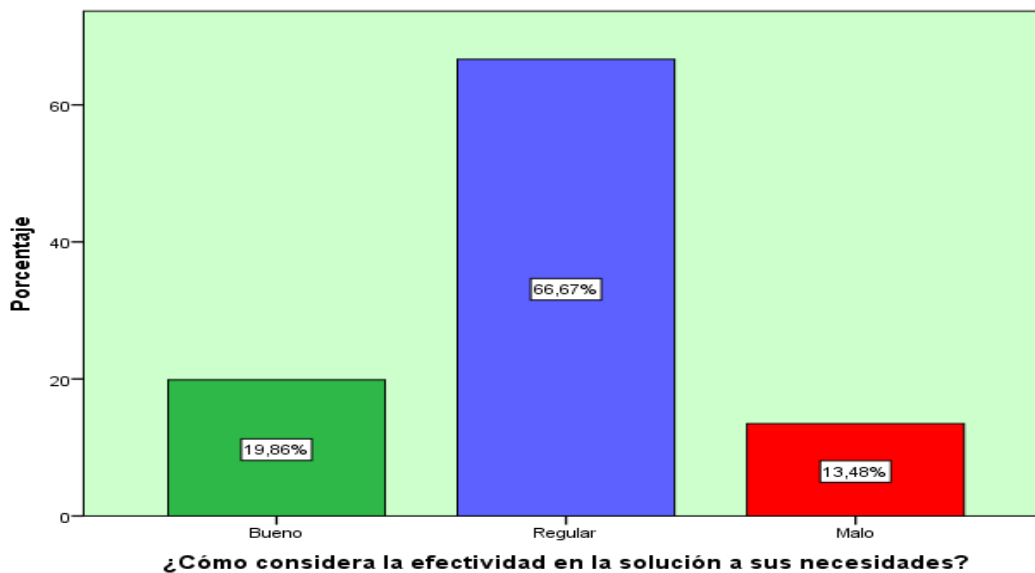
Tabla 11.
¿Cómo considera la efectividad en la solución a sus problemas?

Efectividad en solución de problemas	N°	%	% válido	% acumulado
Bueno	28	19,9	19,9	19,9
Regular	94	66,7	66,7	86,5
Malo	19	13,5	13,5	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 11.

¿Cómo considera la efectividad en la solución a sus problemas?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 11, el 19.86% de los encuestados considera como buena la efectividad en la solución a sus necesidades. Por otro lado, el 66.67% respondió que la efectividad en la solución a sus necesidades es regular y el 13.48% considera como mala la efectividad en la solución a sus necesidades.

Tabla 12.

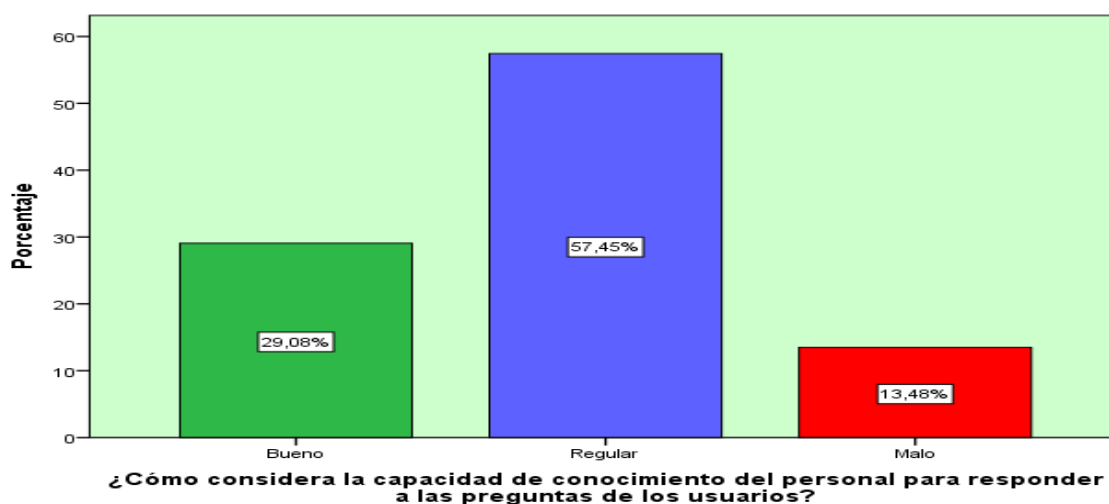
¿Cómo considera la capacidad de conocimiento del personal para responder a las preguntas de los usuarios?

Capacidad de conocimiento	N°	%	% válido	% acumulado
Bueno	41	29,1	29,1	29,1
Regular	81	57,4	57,4	86,5
Malo	19	13,5	13,5	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 12.

¿Cómo considera la capacidad de conocimiento del personal para responder a las preguntas de los usuarios?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 12, el 26.08% de los encuestados considera como buena la capacidad de conocimiento del personal para responder a las preguntas de los usuarios del Hospital San Juan de Dios. Por otro lado, el 57.45% considera como regular la capacidad de conocimiento del personal para responder a las preguntas de los usuarios del Hospital San Juan de Dios es regular y el 13.48% considera como mala la capacidad de conocimiento del personal para responder a las preguntas de los usuarios del personal Hospital San Juan de Dios.

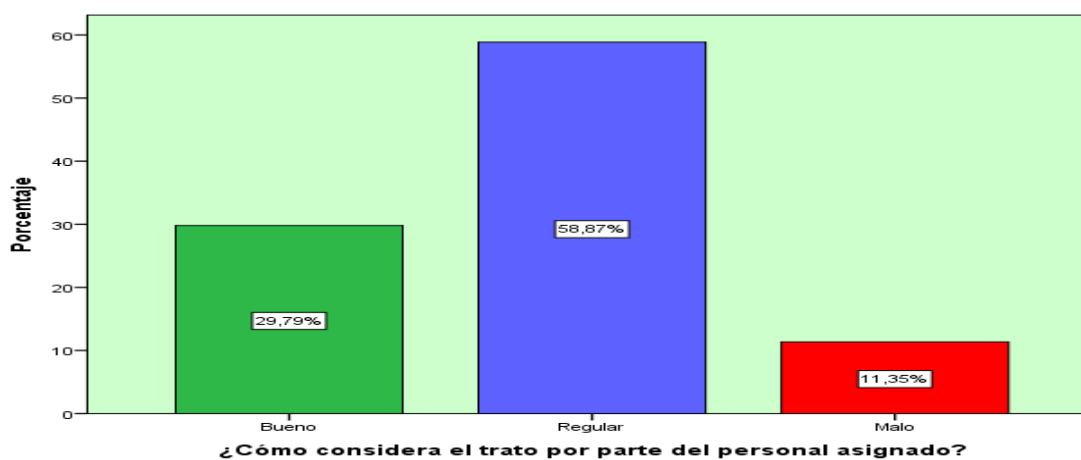
Tabla 13.
¿Cómo considera el trato por parte del personal asignado?

Trato del personal	Nº	%	% válido	% acumulado
Bueno	42	29,8	29,8	29,8
Regular	83	58,9	58,9	88,7
Malo	16	11,3	11,3	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 13.

¿Cómo considera el trato por parte del personal asignado?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 13, el 29.79% de los encuestados considera bueno el trato por parte del personal asignado. Por otro lado, el 58.87% respondió que es regular el trato por parte del personal asignado y el 11.35% nos dice que el trato por parte del personal asignado es mala.

Tabla 14.

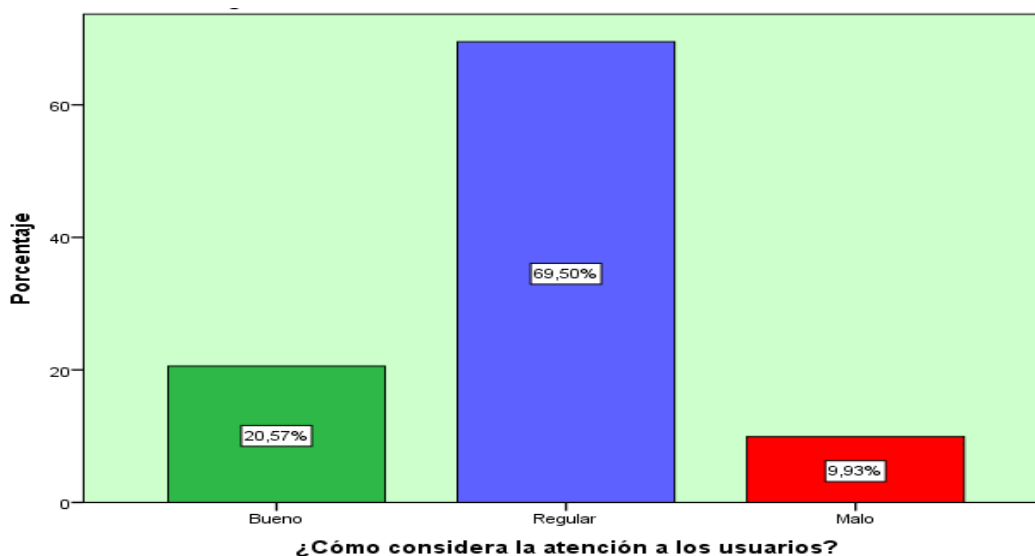
¿Cómo considera la atención a los usuarios?

Atención al usuario	N°	%	% válido	% acumulado
Bueno	29	20,6	20,6	20,6
Regular	98	69,5	69,5	90,1
Malo	14	9,9	9,9	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 14.

¿Cómo considera la atención a los usuarios?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 14, el 20.57% de los encuestados considera buena la atención a los usuarios del Hospital San Juan de Dios. Por otro lado, el 69.50% considera regular la atención a los usuarios del personal del Hospital San Juan de Dios y el 9.93 % nos dice que la atención a los usuarios del personal Hospital San Juan de Dios es mala.

Tabla 15.

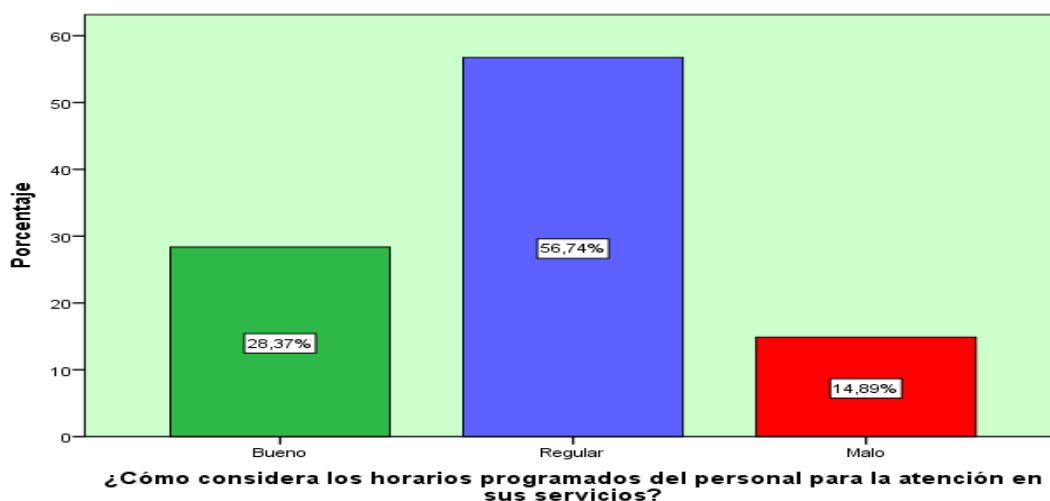
¿Cómo considera los horarios programados del personal para la atención en sus servicios?

Horarios programados	N°	%	% válido	% acumulado
Bueno	40	28,4	28,4	28,4
Regular	80	56,7	56,7	85,1
Malo	21	14,9	14,9	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 15

¿Cómo considera los horarios programados del personal para la atención en sus servicios?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 15, el 28.37% de los encuestados calificó como bueno los horarios programados del personal del Hospital San Juan de Dios en la atención de sus servicios. Por otro lado, el 56.74% calificó como regular los horarios programados del personal del Hospital San Juan de Dios en los servicios brindados y el 14.89% calificó como malo los horarios programados del personal Hospital San Juan de Dios en los servicios brindados.

Tabla 16.

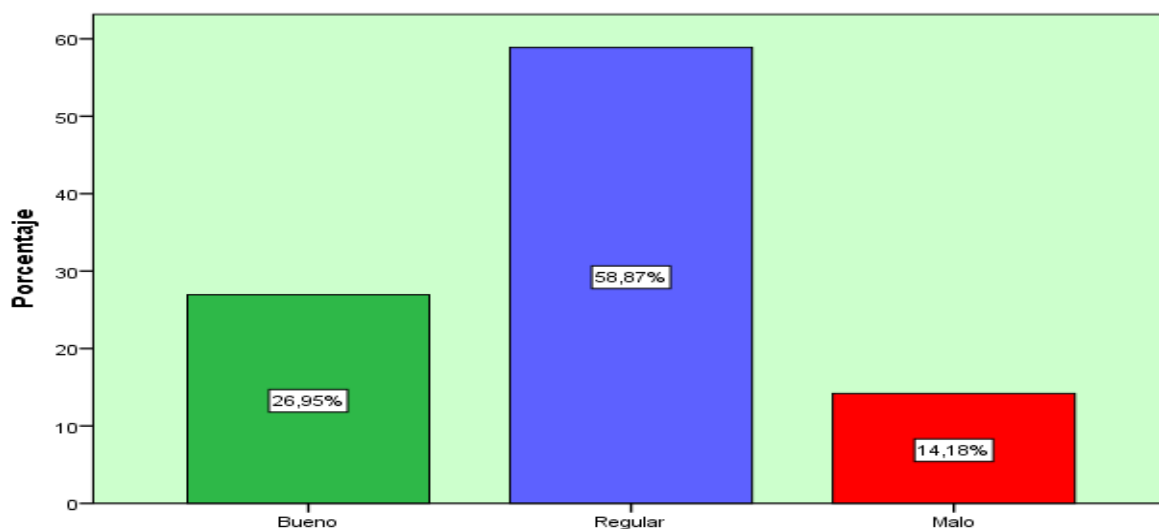
¿Cómo califica el servicio brindado en base a sus expectativas como usuario del Hospital San Juan de Dios de Pisco?

Servicio según sus expectativas	N°	%	% válido	% acumulado
Bueno	38	27,0	27,0	27,0
Regular	83	58,9	58,9	85,8
Malo	20	14,2	14,2	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 16

¿Cómo califica el servicio brindado en base a sus expectativas como usuario del Hospital San Juan de Dios de Pisco?



¿Cómo califica el servicio brindado en base a sus expectativas como usuario del Hospital San Juan de Dios de Pisco?

Interpretación:

Como se observa en la tabla 16, el 26.95% de los encuestados califico como bueno el servicio brindado en base a sus expectativas como usuario del Hospital San Juan de Dios. Por otro lado, el 58.87% califico como regular el servicio brindado en base a sus expectativas como usuario del Hospital San Juan de Dios y el 14.18% califica como mala el servicio brindado en base a sus expectativas como usuario del Hospital San Juan de Dios.

Tabla 17.

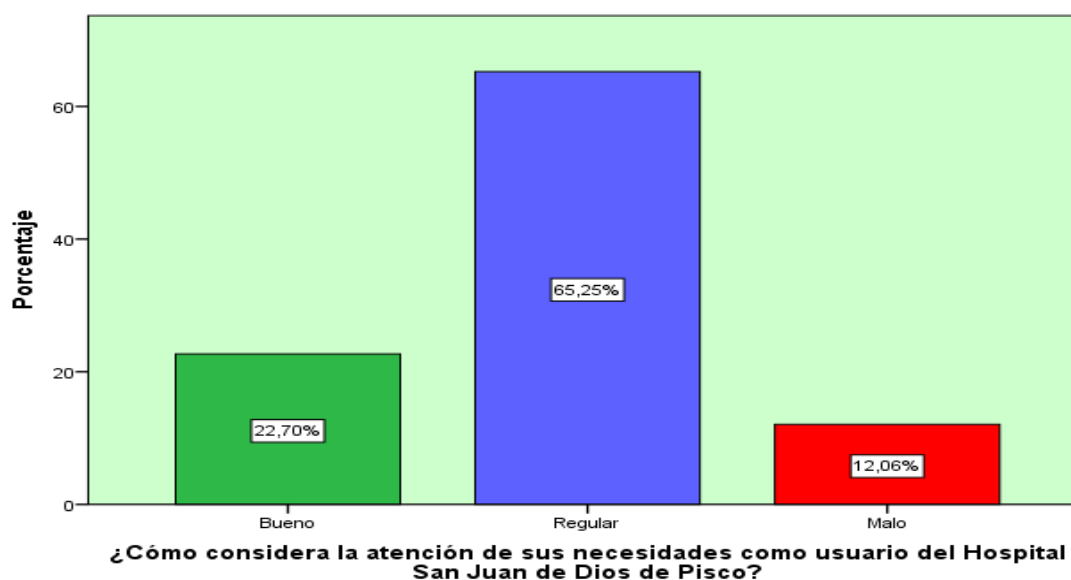
¿Cómo considera la atención de sus necesidades como usuario del Hospital San Juan de Dios de Pisco?

Atención de sus necesidades	Nº	%	% válido	% acumulado
Bueno	32	22,7	22,7	22,7
Regular	92	65,2	65,2	87,9
Malo	17	12,1	12,1	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 17.

¿Cómo considera la atención de sus necesidades como usuario del Hospital San Juan de Dios de Pisco?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 17, el 22.70% de los encuestados califico como buena la atención de sus necesidades como usuario del Hospital San Juan de Dios. Por otro lado, el 65.25% califico como regular la atención de sus necesidades como usuario del Hospital San Juan de Dios y el 12.06% califico como mala atención de sus necesidades como usuario del Hospital San Juan de Dios.

Tabla 18.

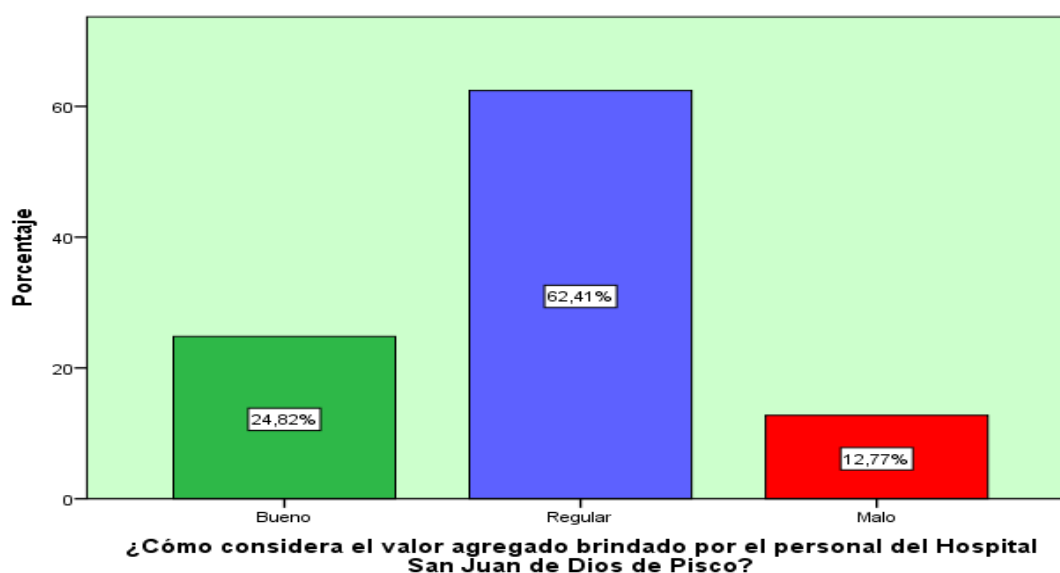
¿Cómo considera el valor agregado brindado por el personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco?

Valor agregado	N°	%	% válido	% acumulado
Bueno	35	24,8	24,8	24,8
Regular	88	62,4	62,4	87,2
Malo	18	12,8	12,8	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 18.

¿Cómo considera el valor agregado brindado por el personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 18, el 24.82% de los encuestados califico como bueno el valor agregado brindado por el personal del Hospital San Juan de Dios. Por otro lado, el 62.41% califico como regular el valor agregado en los servicios brindados por el personal del Hospital San Juan de Dios es regular y el 12.77% califica como malo el valor agregado en los servicios brindados por el personal Hospital San Juan de Dios.

Tabla 19.

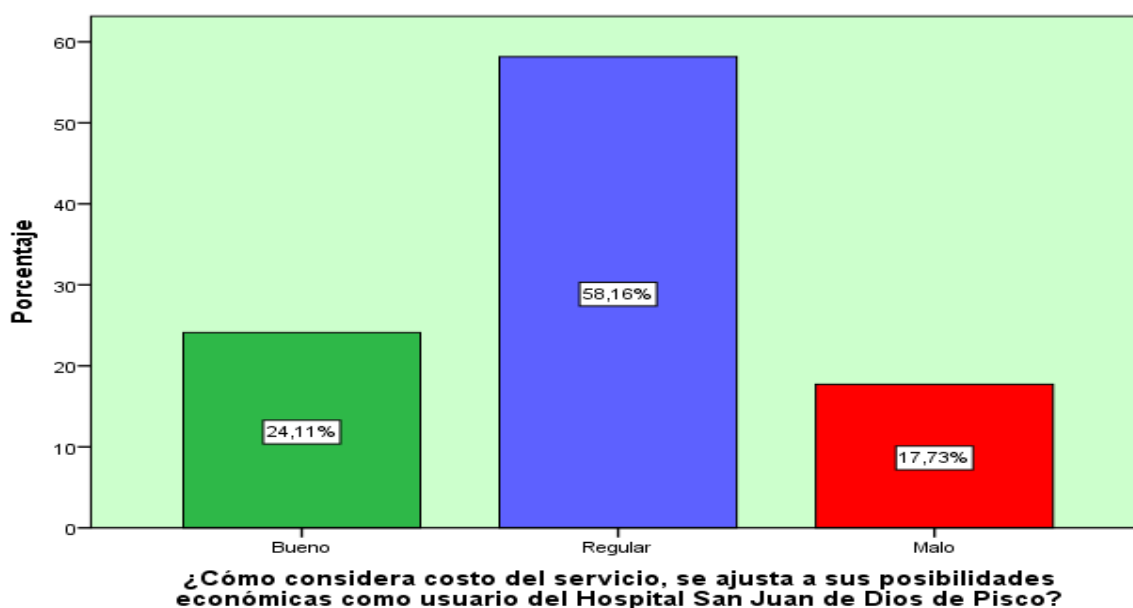
¿Cómo considera costo del servicio, se ajusta a sus posibilidades económicas como usuario del Hospital San Juan de Dios de Pisco?

Costo del servicio	N°	%	% válido	% acumulado
Bueno	34	24,1	24,1	24,1
Regular	82	58,2	58,2	82,3
Malo	25	17,7	17,7	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 19

¿Cómo considera costo del servicio, se ajusta a sus posibilidades económicas como usuario del Hospital San Juan de Dios de Pisco?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 19, el 24.11% de los encuestados respondió como bueno el costo del servicio brindado del Hospital San Juan de Dios. Por otro lado, el 58.16% calificó como regular el costo de los servicios brindados por parte del Hospital San Juan de Dios y el 17.73 % califica como malo el costo de los servicios brindados por parte del personal Hospital San Juan de Dios.

Tabla 20.

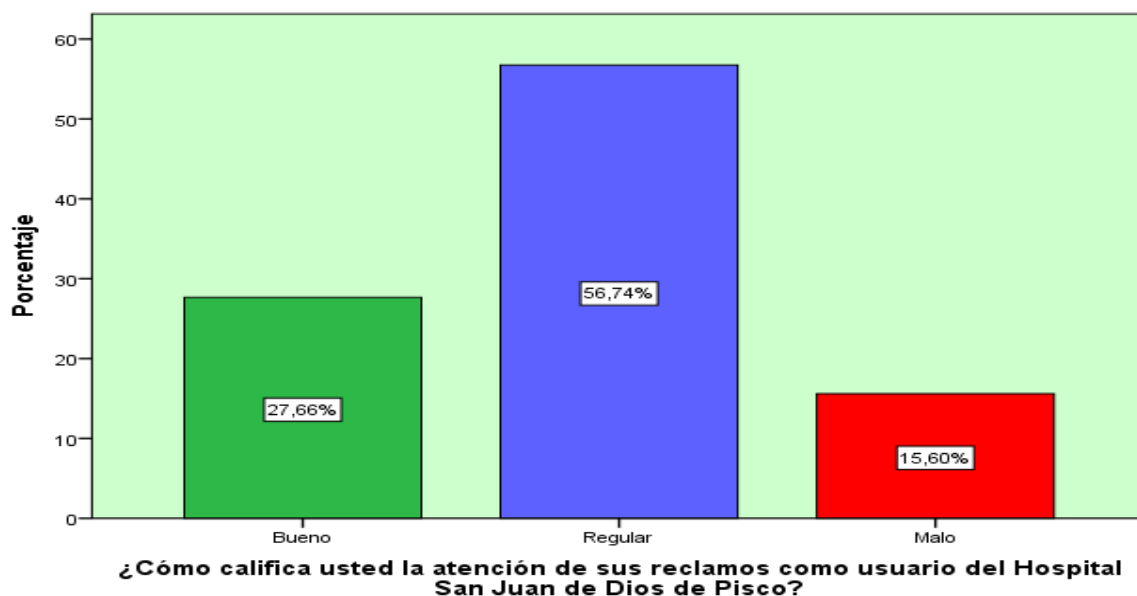
¿Cómo califica usted la atención de sus reclamos como usuario del Hospital San Juan de Dios de Pisco?

Atención de reclamos	N°	%	% válido	% acumulado
Bueno	39	27,7	27,7	27,7
Regular	80	56,7	56,7	84,4
Malo	22	15,6	15,6	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 20

¿Cómo califica usted la atención de sus reclamos como usuario del Hospital San Juan de Dios de Pisco?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 20, el 27.66% de los encuestados respondió como buena la atención de sus reclamos por parte del personal del Hospital San Juan de Dios. Por otro lado, el 56.74% respondió como regular la atención en sus reclamos por parte del personal del Hospital San Juan de Dios es regular y el 15.60% califica como mala la atención en sus reclamos por parte del personal Hospital San Juan de Dios.

Tabla 21.

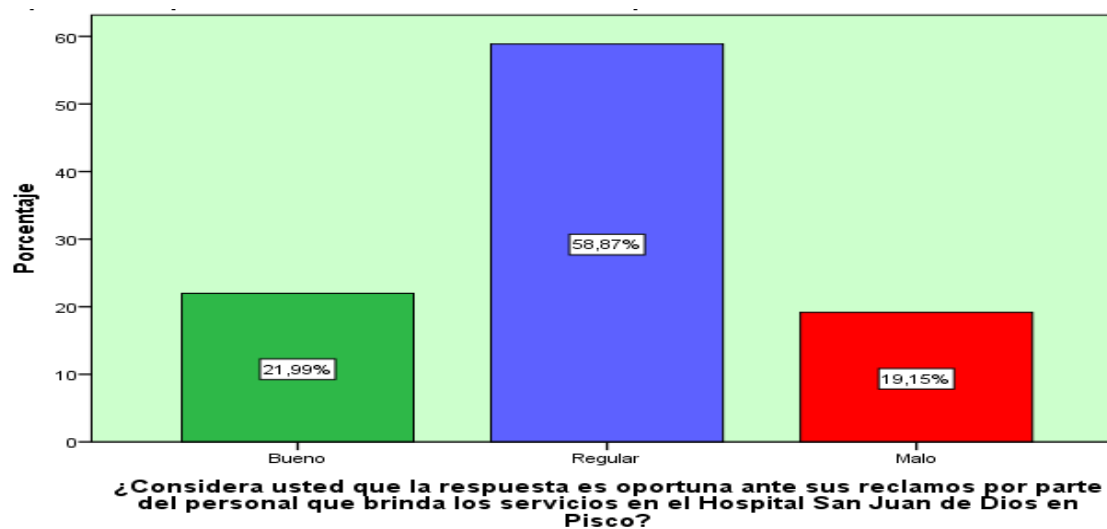
¿Considera usted que la respuesta es oportuna ante sus reclamos por parte del personal que brinda los servicios en el Hospital San Juan de Dios en Pisco?

Respuesta ante reclamos	N°	%	% válido	% acumulado
Bueno	31	22,0	22,0	22,0
Regular	83	58,9	58,9	80,9
Malo	27	19,1	19,1	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 21

¿Considera usted que la respuesta es oportuna ante sus reclamos por parte del personal que brinda los servicios en el Hospital San Juan de Dios en Pisco?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 21, el 21.99% de los encuestados respondió como buena la respuesta oportuna ante los reclamos por parte del Hospital San Juan de Dios. Por otro lado, el 58.87% respondió como regular la respuesta oportuna ante los reclamos por parte del personal del Hospital San Juan de Dios y el 19.15% nos dice que la respuesta oportuna brindada ante los reclamos por parte del personal del Hospital San Juan de Dios es mala.

Tabla 22.

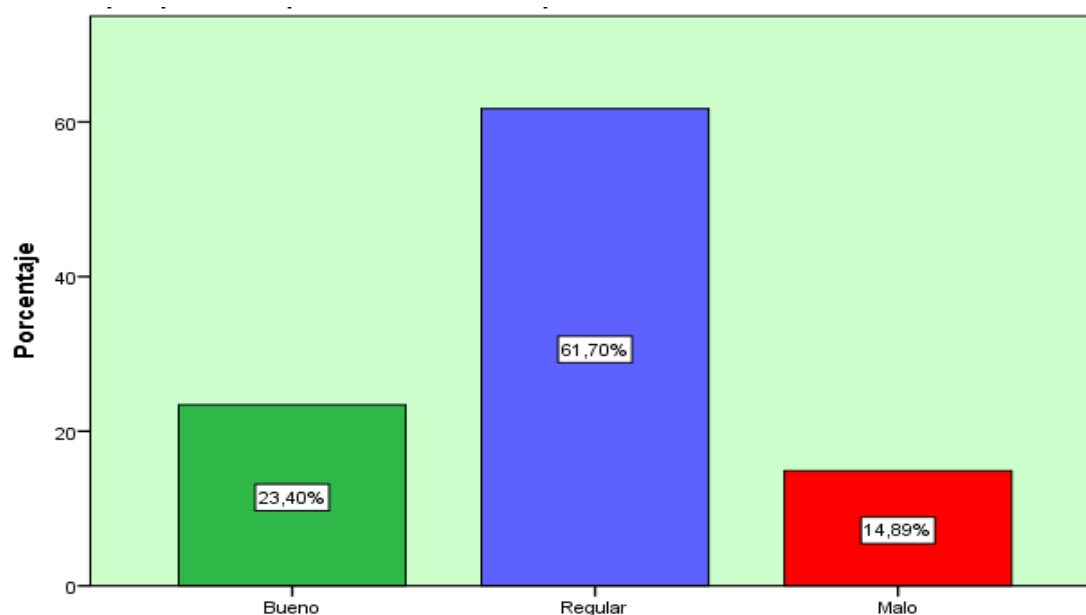
¿Cómo considera usted las mejoras de los procesos en los servicios brindados por parte del personal en el Hospital San Juan de Pischo?

Mejora de procesos	N°	%	% válido	% acumulado
Bueno	33	23,4	23,4	23,4
Regular	87	61,7	61,7	85,1
Malo	21	14,9	14,9	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 22

¿Cómo considera usted las mejoras de los procesos en los servicios brindados por parte del personal en el Hospital San Juan de Pischo?



¿Cómo considera usted las mejoras de los procesos en los servicios brindados por parte del personal en el Hospital San Juan de Dios de Pisco?

Interpretación:

Como se observa en la tabla 22, el 23.40% de los encuestados respondió como buena las mejoras de los procesos en los servicios brindados por el personal del Hospital San Juan de Dios. el 61.70% respondió como regular las mejoras en los procesos de los servicios brindados por el personal del Hospital San Juan de Dios y el 14.89 % nos dice que la mejora en los procesos de los servicios brindados por el personal del Hospital San Juan de Dios es mala.

Tabla 23.

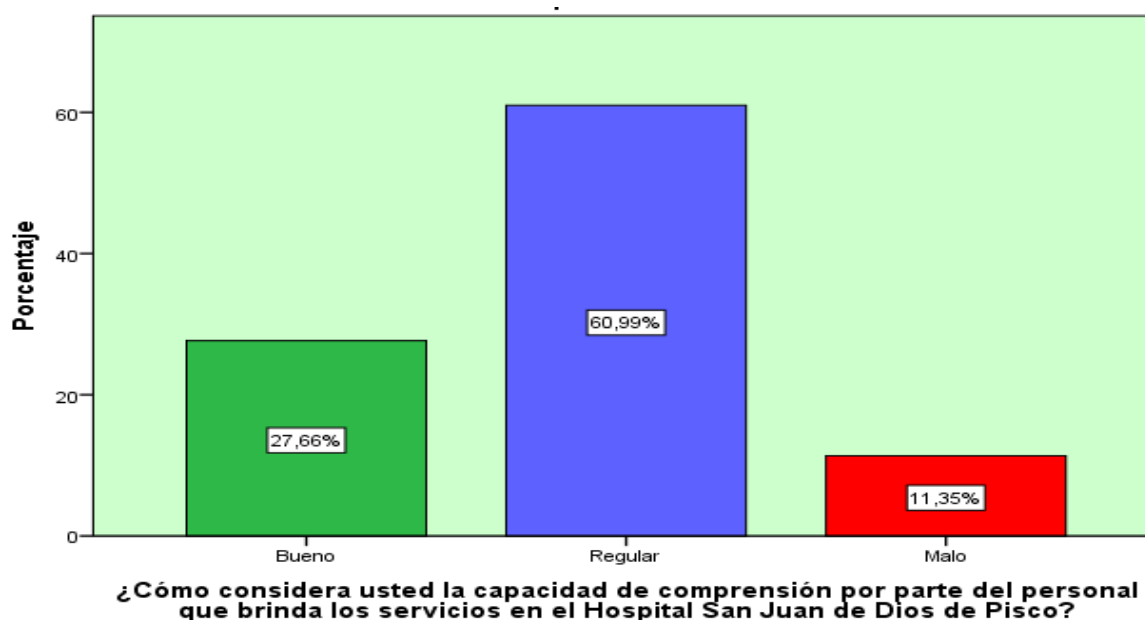
¿Cómo considera usted la capacidad de comprensión por parte del personal que brinda los servicios en el Hospital San Juan de Dios de Pisco?

Capacidad de comprensión	N°	%	% válido	% acumulado
Bueno	39	27,7	27,7	27,7
Regular	86	61,0	61,0	88,7
Malo	16	11,3	11,3	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 23

¿Cómo considera usted la capacidad de comprensión por parte del personal que brinda los servicios en el Hospital San Juan de Dios de Pisco?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 23, el 27.66% de los encuestados respondió como buena la capacidad de comprensión del personal del Hospital San Juan de Dios. Por otro lado, el 60.99% respondió como regular la capacidad de comprensión brindada por el personal del Hospital San Juan de Dios y el 11.35 % nos dice que la capacidad de comprensión brindada por el personal Hospital San Juan de Dios es mala.

Tabla 24.

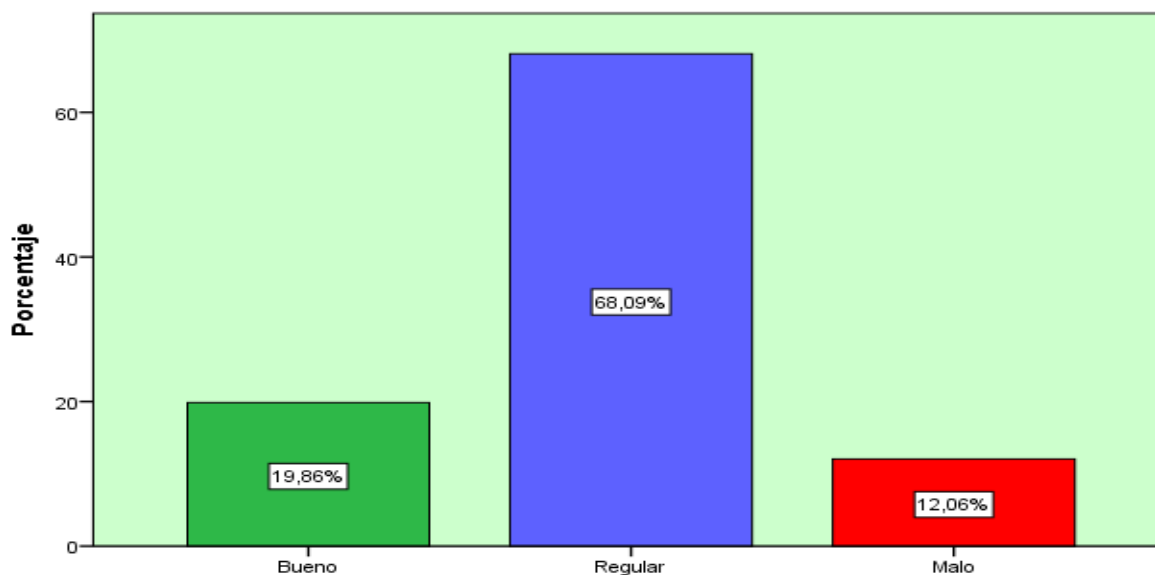
¿Cómo considera usted la confianza como base para la comunicación de los servicios brindados por el personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco?

Confianza	N°	%	% válido	% acumulado
Bueno	28	19,9	19,9	19,9
Regular	96	68,1	68,1	87,9
Malo	17	12,1	12,1	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 24

¿Cómo considera usted la confianza como base para la comunicación de los servicios brindados por el personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco?



¿Cómo considera usted la confianza como base para la comunicación de los servicios brindados por el personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco?

Interpretación:

Como se observa en la tabla 24, el 19.86% de los encuestados respondió como buena la confianza en la comunicación brindada del personal del Hospital San Juan de Dios. Por otro lado, el 60.09% respondió que la confianza en la comunicación brindada del personal del Hospital San Juan de Dios es regular y el 12.06 % nos dice que la confianza brindada del personal del Hospital San Juan de Dios es mala.

Tabla 25.

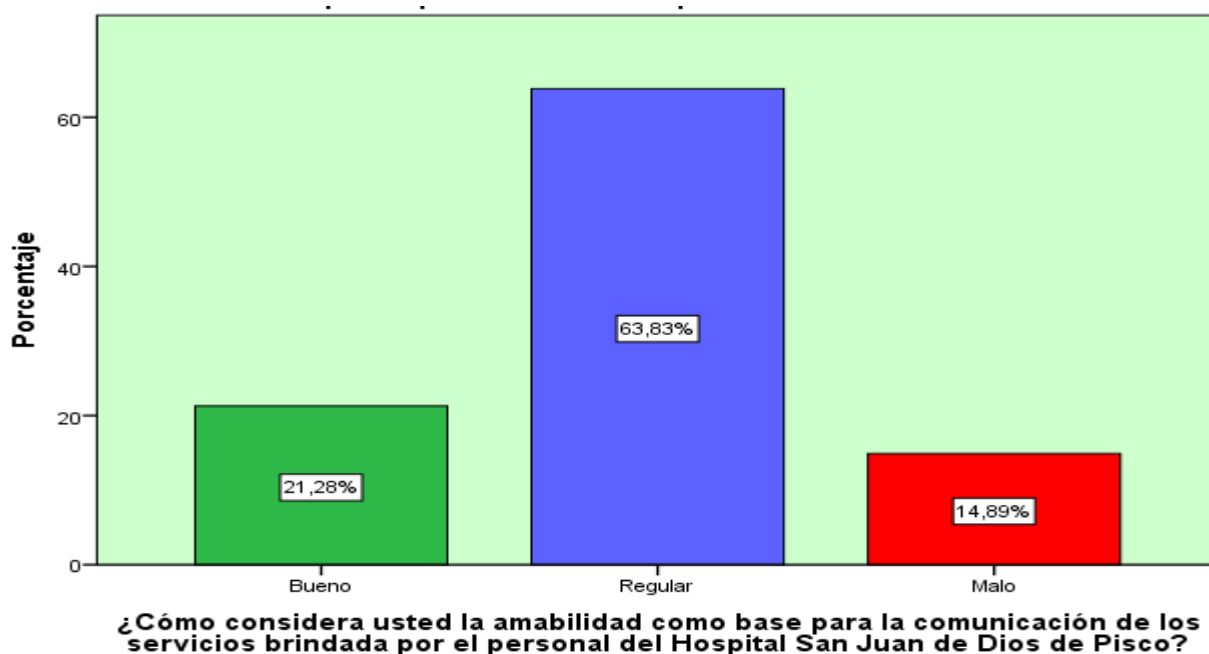
¿Cómo considera usted la amabilidad como base para la comunicación de los servicios brindada por el personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco?

Amabilidad	N°	%	% válido	% acumulado
Bueno	30	21,3	21,3	21,3
Regular	90	63,8	63,8	85,1
Malo	21	14,9	14,9	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 25

¿Cómo considera usted la amabilidad como base para la comunicación de los servicios brindada por el personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco?



Interpretación:

Como se observa en la tabla 25, el 21.28% de los encuestados respondió como buena la amabilidad brindada del personal del Hospital San Juan de Dios. Por otro lado, el 63.83% respondió que la amabilidad brinda del personal del Hospital San Juan de Dios es regular y el 14.89 % nos dice que la amabilidad brindada en la comunicación de los servicios prestados del personal Hospital San Juan de Dios es mala.

Tabla 26.

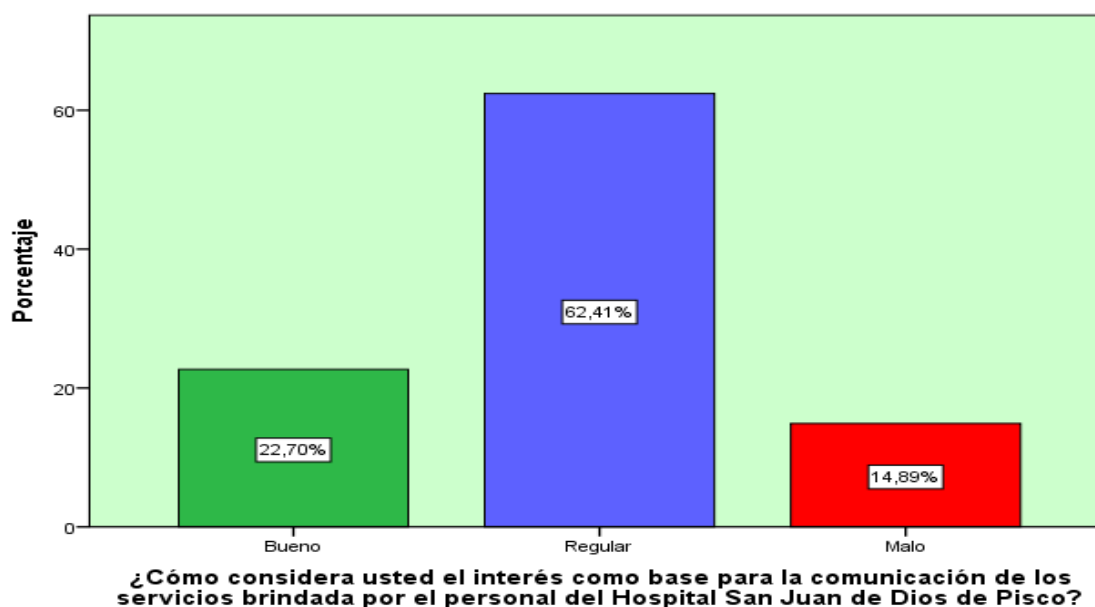
¿Cómo considera usted el interés como base para la comunicación de los servicios brindada por el personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco?

Interés	N°	%	% válido	% acumulado
Bueno	32	22,7	22,7	22,7
Regular	88	62,4	62,4	85,1
Malo	21	14,9	14,9	100,0
Total	141	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 26

¿Cómo considera usted el interés como base para la comunicación de los servicios brindada por el personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco?



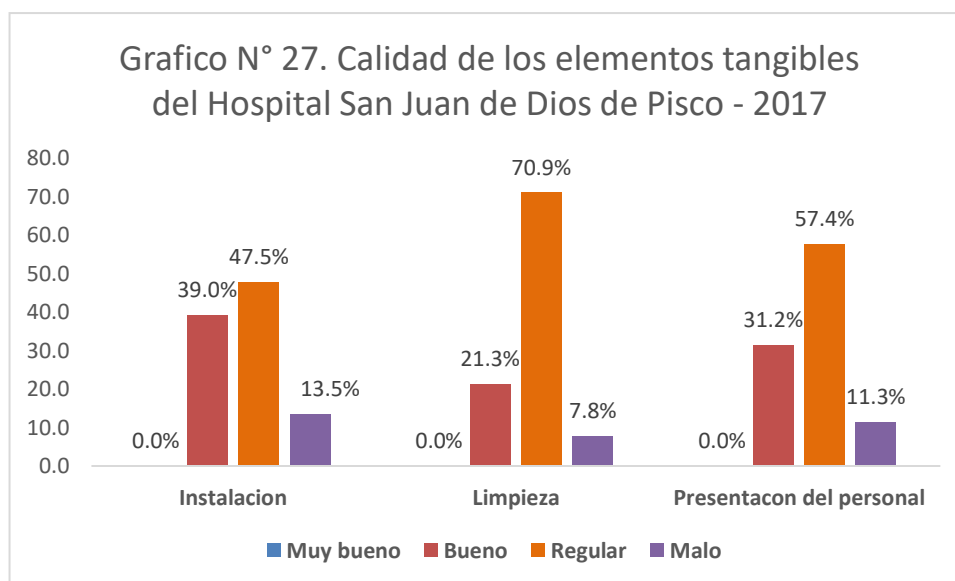
Interpretación:

Como se observa en la tabla 26, el 22.70% de los encuestados respondió como buena el interés brindado en la comunicación de los servicios prestados del personal del Hospital San Juan de Dios. Por otro lado, el 62.41% respondió que es regular el interés brindado en la comunicación de los servicios prestados del personal del Hospital San Juan de Dios y el 14.89 % nos dice que el interés brindado en la comunicación del personal del Hospital San Juan de Dios es malo.

Tabla 27.
Calidad de los elementos tangibles del Hospital San Juan de Dios de Pisco – 2017

FUENTE: encuesta aplicada a los usuarios externos en el HSJD – Pisco 2017.

Elementos Tangibles	MUY BUENO		BUENO		REGULAR		MALO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Instalación	0	0	55	39	67	47.5	19	13.5	141	100
Limpieza	0	0	30	21.3	100	70.9	11	7.8	141	100
Presentación del personal	0	0	44	31.2	81	57.4	16	11.3	141	100

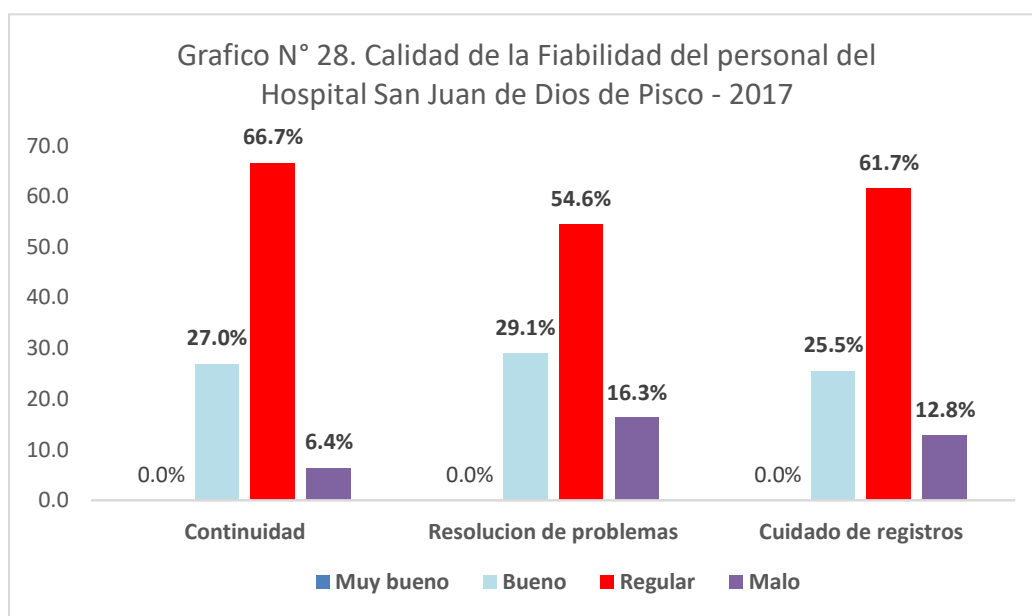


Análisis. Respecto a la Calidad de los elementos tangibles del Hospital San Juan de Dios de Pisco – 2017; se observó lo siguiente: sobre la calidad de la instalación, el 47.5% manifestaron una calidad regular, el 39% bueno. Con respecto a la calidad de la limpieza, el 70.9% manifiestan una calidad de limpieza regular, mientras el 21.3% precisaron que fue bueno. Y respecto a la calidad de la presentación del personal el 57.4% evaluaron la presentación del personal como regular, mientras el 31.2 % asumieron que fue bueno. En definitiva, la calidad de los elementos tangibles (instalación (47.5%), limpieza (70.9%), y presentación del personal (57.4%)) fue regular según la perspectiva del usuario externo.

Tabla 28.
Calidad de la Fiabilidad del personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco - 2017

FIABILIDAD	MUY BUENO		BUENO		REGULAR		MALO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Continuidad	0	0.0	38	27.0	94	66.7	9	6.4	141	100
Resolución de problemas	0	0.0	41	29.1	77	54.6	23	16.3	141	100
Cuidado de registros	0	0.0	36	25.5	87	61.7	18	12.8	141	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios externos en el HSJD – Pisco 2017

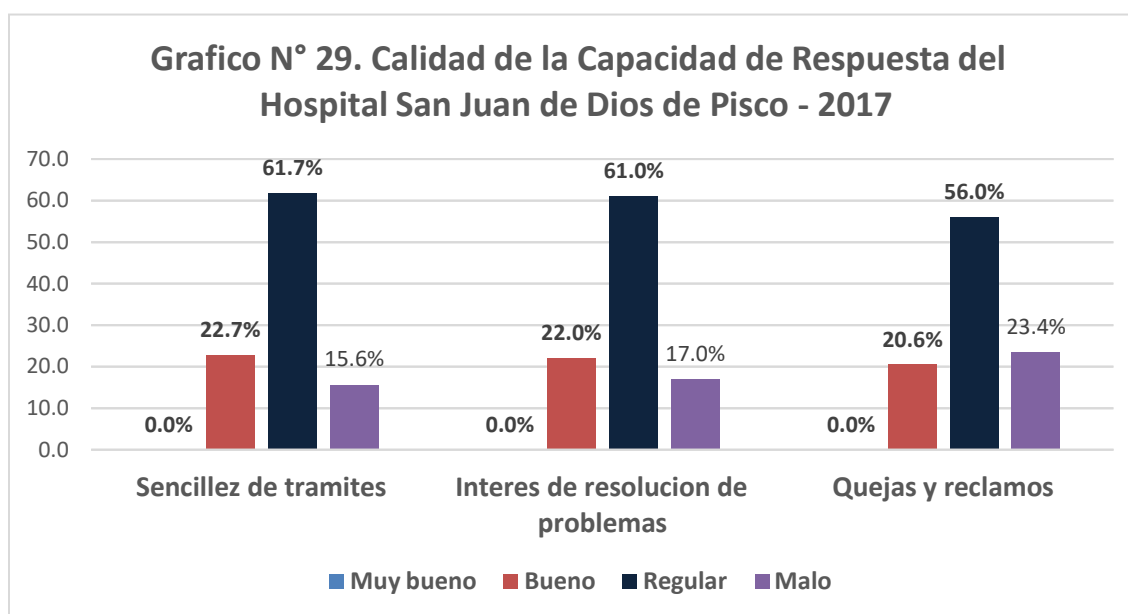


Análisis. Respecto a la Calidad de la Fiabilidad del personal que labora en el Hospital San Juan de Dios de Pisco - 2017; se observó lo siguiente: la calidad de la continuidad en la atención para el 66.7% fue regular, y para el 27% bueno. En cuanto a la calidad en la resolución de problemas, para el 54.6% fue regular, y el 29.1% bueno. Y finalmente sobre la calidad en los cuidados de registros, para el 61.7% fue regular, y para el 25.5% bueno. En este sentido se concluye que la Calidad de la Fiabilidad (continuidad (66.7%), resolución de problemas (54.6%), y cuidado de registros (61.7%)) fue regular.

Tabla 29.
Calidad de la Capacidad de Respuesta del Hospital San Juan de Dios de Pisco - 2017

CAPACIDAD DE RESPUESTA	MUY BUENO		BUENO		REGULAR		MALO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Sencillez de tramites	0	0	32	22.7	87	61.7	22	15.6	141	100
Interés de resolución de problemas	0	0	31	22.0	86	61.0	24	17.0	141	100
Quejas y reclamos	0	0	29	20.6	79	56.0	33	23.4	141	100

FUENTE: encuesta aplicada a los usuarios externos en el HSJD – Pisco 2017



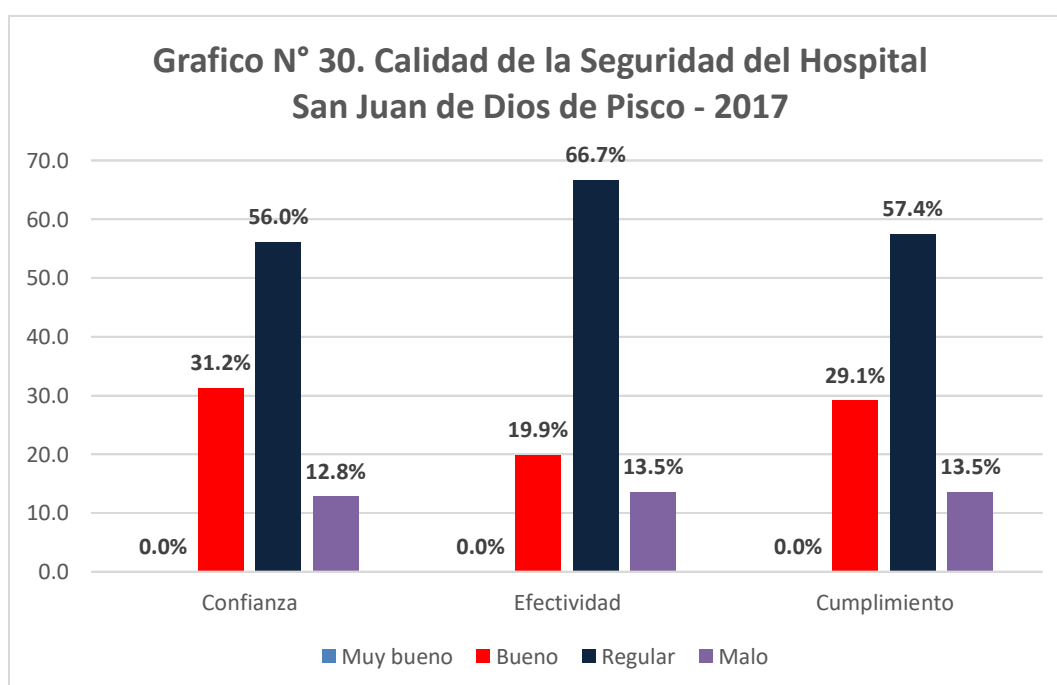
Análisis. Respecto a la Calidad de la Capacidad de Respuesta del personal que labora en el Hospital San Juan de Dios de Pisco - 2017; se observó lo siguiente: en cuanto a la calidad de la sencillez del trámite, para el 61.7% la calidad fue regular, y para el 22.7 % bueno. Sobre la calidad del interés de resolución de problemas, para el 61.0% fue regular, y para el 22.0% bueno. Y finalmente en cuanto a la calidad de la resolución de quejas y reclamos, para el 56.0% fue regular, y para el 25.5% bueno. En este sentido se concluye que la Calidad de la capacidad de respuesta (sencillez de trámites (61.7%), interés de resolución de problemas (61.0%), quejas y reclamos (56.0%)) fue Regular.

Tabla 30.

Calidad de la Seguridad del Hospital San Juan de Dios de Pisco - 2017

SEGURIDAD	BUENO									
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Confianza	0	0.0	44	31.2	79	56.0	18	12.8	141	100
Efectividad	0	0.0	28	19.9	94	66.7	19	13.5	141	100
Cumplimiento	0	0.0	41	29.1	81	57.4	19	13.5	141	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios externos en el HSJD – Pisco 2017

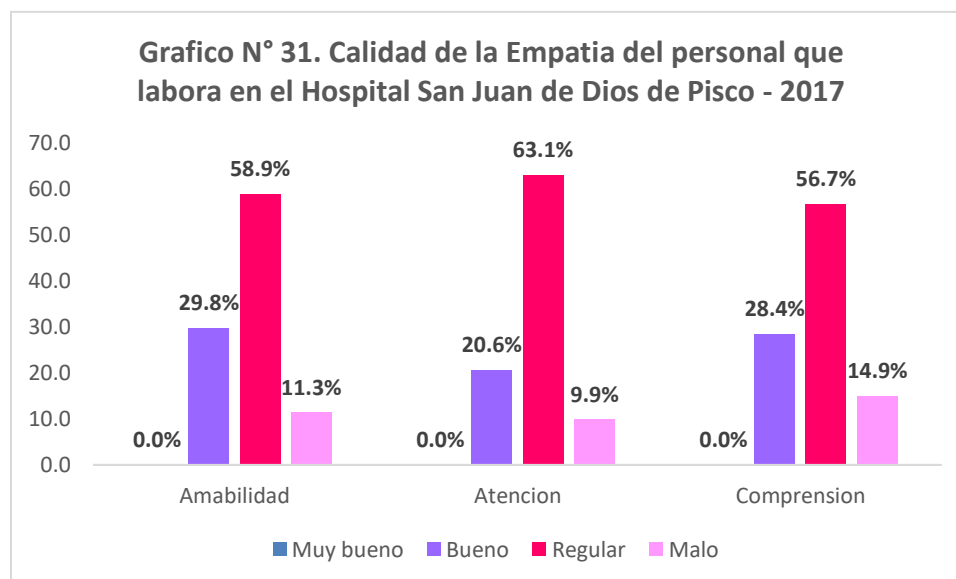


Análisis. Respecto a la Calidad de la Seguridad del Hospital San Juan de Dios de Pisco - 2017; se observó lo siguiente: la calidad de la confianza fue regular para el 56.0% y bueno para el 31.2 %, la calidad de la efectividad, fue regular para el 66.7% y bueno para el 19.9%. Y respecto a la calidad del cumplimiento, fue regular para el 57.4% y bueno para el 29.1%. En este sentido se concluye que la Calidad de la seguridad (confianza, efectividad, y cumplimiento) del Hospital San Juan de Dios de Pisco - 2017, fue Regular.

Tabla 31.
Calidad de la Empatía del personal que labora en el Hospital San Juan de Dios de Pisco - 2017

EMPATIA	MUY BUENO		BUENO		REGULAR		MALO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Amabilidad	0	0.0	42	29.8	83	58.9	16	11.3	141	100
Atención	0	0.0	29	20.6	89	63.1	14	9.9	132	100
Comprensión	0	0.0	40	28.4	80	56.7	21	14.9	141	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios externos en el HSJD – Pisco 2017



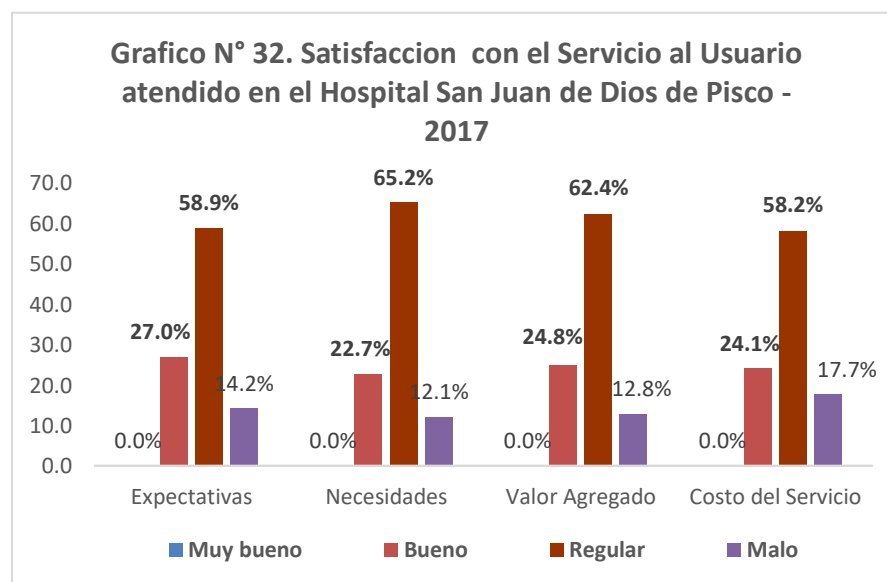
Análisis. Referente a la Calidad de la Empatía del personal que labora en el Hospital San Juan de Dios de Pisco – 2017; se observó lo siguiente: La calidad de la Amabilidad fue regular para el 58.9% y bueno para el 29.8 %. En cuanto a la calidad de la Atención, fue regular para el 63.1% y bueno para el 20.6 %. Y sobre calidad de la Comprensión, fue regular para el 56.7% y bueno para el 28.4%. Por lo tanto, se concluye que la Calidad de la Empatía del personal que labora en el Hospital San Juan de Dios de Pisco – 2017, fue Regular.

Tabla 32.

Satisfacción con el Servicio al Usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios de Pisco - 2017

SERVICIO AL USUARIO	MUY BUENO		BUENO		REGULAR		MALO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Expectativas	0	0.0	38	27.0	83	58.9	20	14.2	141	100
Necesidades	0	0.0	32	22.7	92	65.2	17	12.1	141	100
Valor Agregado	0	0.0	35	24.8	88	62.4	18	12.8	141	100
Costo del Servicio	0	0.0	34	24.1	82	58.2	25	17.7	141	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios externos en el HSJD – Pisco 2017



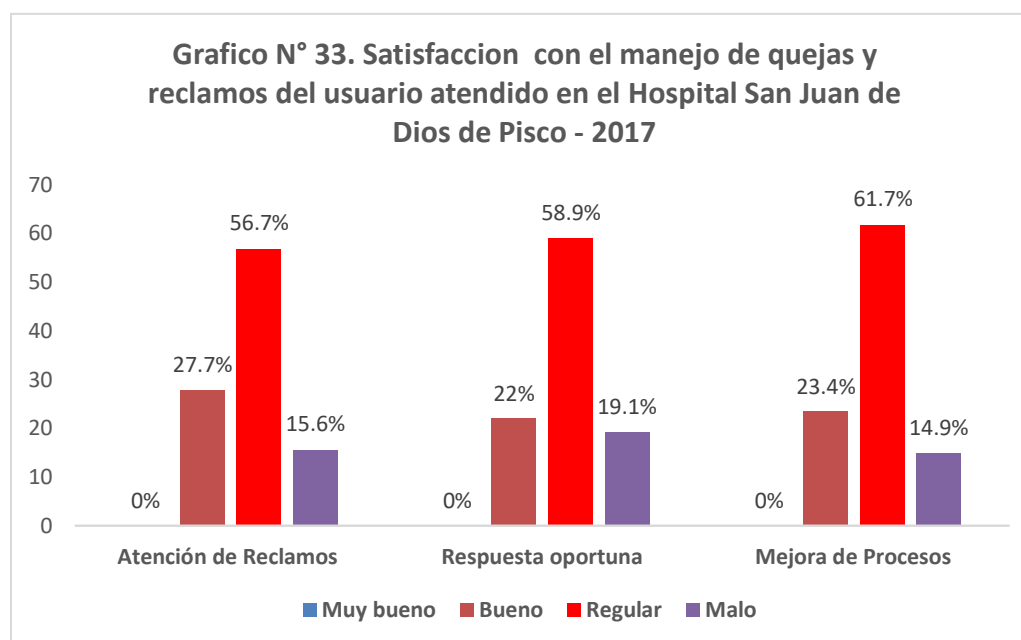
Análisis. Respecto a la Satisfacción con el Servicio al Usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios de Pisco - 2017; se observó: en cuanto a la satisfacción de las Expectativas del usuario, una satisfacción regular en el 58.9% y bueno en el 20.7 %. Referente a la satisfacción de las Necesidades, se observó una satisfacción regular en el 65.2% y bueno en el 22.7 %. Respecto a la satisfacción con el valor agregado, fue regular en el 62.4%, y bueno en el 28.4%; y finalmente en cuanto a la satisfacción con el Costo Del Servicio, fue regular en el 58.2% y bueno en 24.1%. Por lo tanto, se concluye que la Satisfacción con el Servicio al Usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios de Pisco - 2017, fue Regular.

Tabla 33.

Satisfacción con el manejo de quejas y reclamos del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios de Pisco - 2017

MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS	MUY BUENO		BUENO		REGULAR		MALO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Atención de Reclamos	0	0.0	39	27.7	80	56.7	22	15.6	141	100
Respuesta oportuna	0	0.0	31	22.0	83	58.9	27	19.1	141	100
Mejora de Procesos	0	0.0	33	23.4	87	61.7	21	14.9	141	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios externos en el HSJD – Pisco 2017



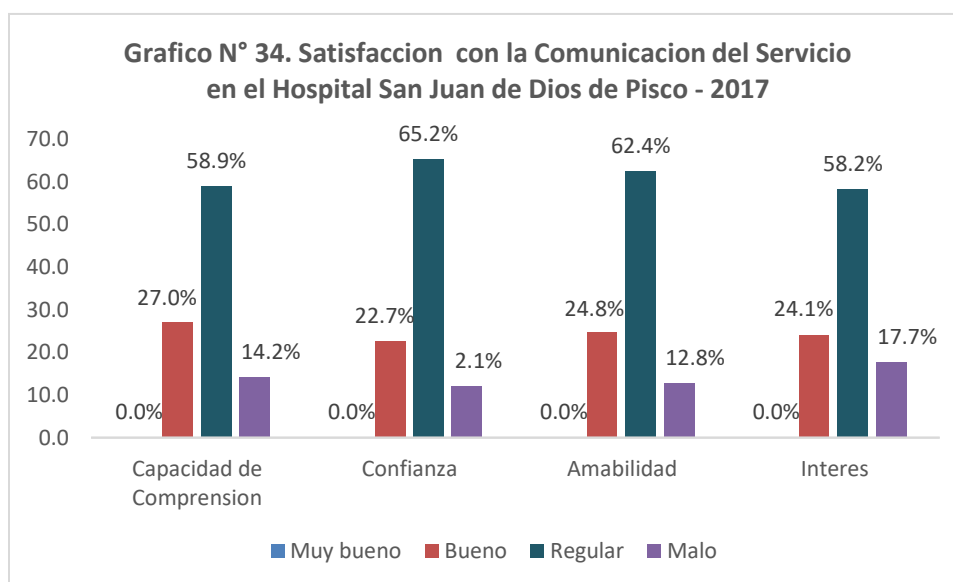
Análisis. Referente a la Satisfacción con el manejo de quejas y reclamos del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios de Pisco - 2017; se observó: una satisfacción regular con la atención de reclamos en un 56,7%, en la respuesta oportuna con un 58.9%, y en la mejora de procesos con un 61.7%. Por lo tanto, se concluye que la Satisfacción con el manejo de quejas y reclamos del usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios de Pisco - 2017, fue Regular.

Tabla 34.

Satisfacción con la Comunicación del Servicio en el Hospital San Juan de Dios de Pisco - 2017

COMUNICACIÓN DEL SERVICIO	MUY BUENO		BUENO		REGULAR		MALO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Capacidad de Comprensión	0	0.0	39	27.0	86	58.9	16	14.2	141	100
Confianza	0	0.0	28	22.7	96	65.2	17	12.1	141	100
Amabilidad	0	0.0	30	24.8	90	62.4	21	12.8	141	100
Interés	0	0.0	32	24.1	88	58.2	21	17.7	141	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios externos en el HSJD – Pisco 2017



Análisis. Referente a la Satisfacción con la comunicación del Servicio al Usuario atendido en el Hospital San Juan de Dios de Pisco - 2017; se observó lo siguiente: respecto a la Capacidad de Comprensión, la satisfacción fue regular para el 58.9% y bueno para el 27.0 %. En tanto a la satisfacción con la Confianza, la satisfacción fue regular para el 65.2% y bueno para el 22.7 %; del mismo modo con respecto a la satisfacción con la Amabilidad, la satisfacción fue regular para el 62.4% y bueno para el 24.8%; y finalmente con respecto a la satisfacción con el Interés, fue regular para el 58.2% y bueno para el 24.1%. Por lo tanto, se concluye que la Satisfacción con la comunicación al servicio atendido en el Hospital San Juan de Dios de Pisco – 2017, fue Regular.

5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS

ANALISIS INFERENCIAL.

Tabla 35.

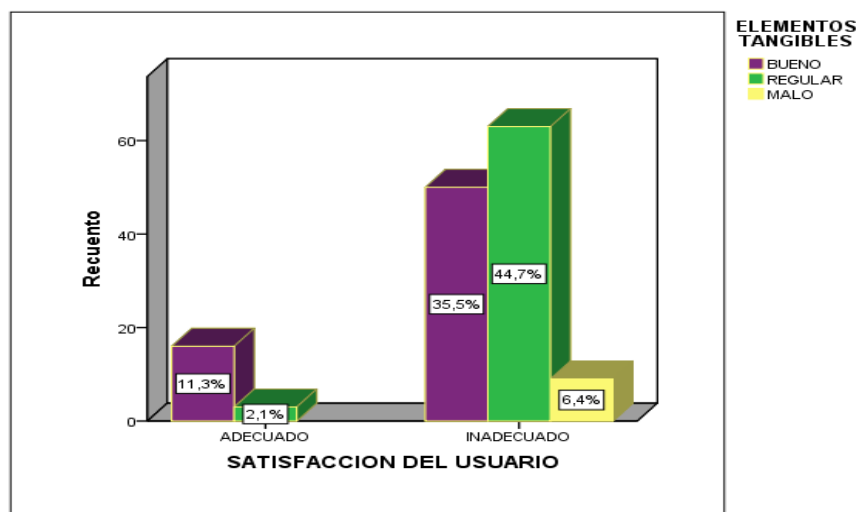
Relación Entre Los Elementos Tangibles Según La Satisfacción Del Usuario Atendido En El HSJD-Pisco, 2017

VARIABLES		ELEMENTOS TANGIBLES			Total
		Bueno	Regular	Malo	
SATISFACCION DEL USUARIO	Adecuado	16	3	0	19
	Inadecuado	50	63	9	122
Total		66	66	9	141

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 35

Relación Entre Los Elementos Tangibles Según La Satisfacción Del Usuario Atendido En El HSJD-Pisco, 2017



ANALISIS: Respecto a la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario atendido en Hospital San Juan de Dios de Pisco, durante el año 2017, la gran mayoría presentaron un nivel de satisfacción inadecuado de los cuales; un 44.7% de usuarios que calificaron los elementos tangibles como regular, seguido por un 35,5% que calificaron esta dimensión como buena.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICO N° 01.

- Hi1 Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.
- H01 Los elementos tangibles no se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.

Pruebas de chi-cuadrado			
SATISFACCION DEL USUARIO/ELEMENTOS TANGIBLES	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,47	2	,002
Razón de verosimilitud	13,96	2	,001
Asociación lineal por lineal	11,34	1	,001
N de casos válidos	141		
a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,21.			

Al aplicar Chi-cuadrado de Pearson a fin de asociar las variables satisfacción del usuario con los elementos tangibles (dimensión de la Calidad), considerando el valor del nivel de significancia es de $\alpha = 0.05$ y 2 gl, se obtiene un valor de $p = 0.002$; cuyo valor es menor al valor de $\alpha = 0.05$; razón por el que se rechaza la Hipótesis nula y se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital San Juan de Dios de Pisco. 2017.

Tabla 36.

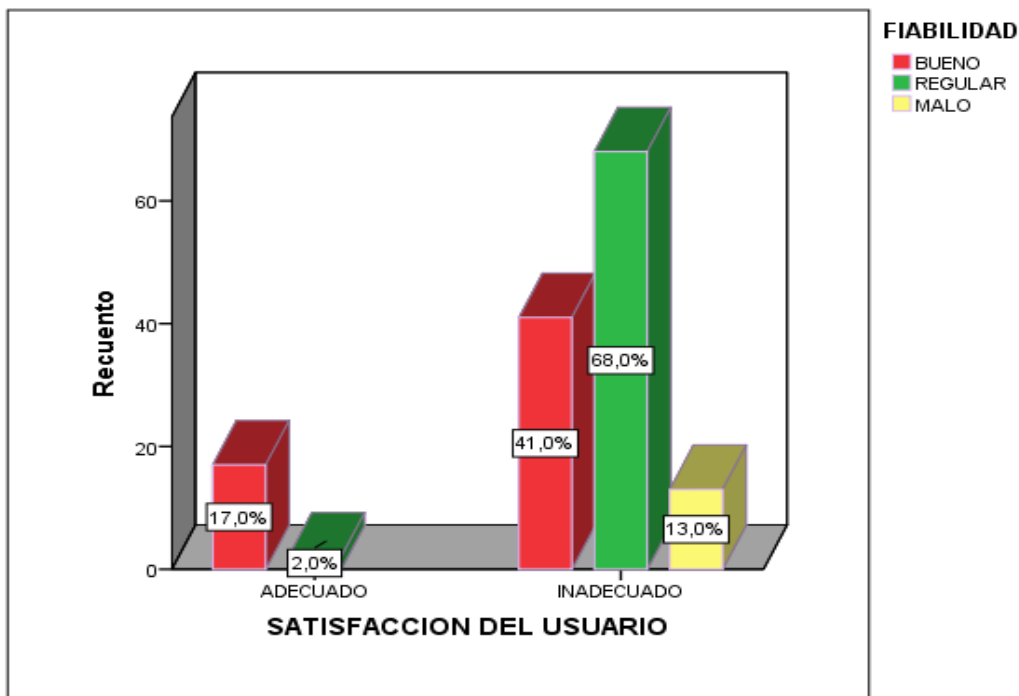
Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario atendido en el HSJD-pisco, 2017

		FIABILIDAD			Total
		Bueno	Regular	Malo	
SATISFACCION DEL USUARIO	Adecuado	17	2	0	19
	Inadecuado	41	68	13	122
Total		58	70	13	141

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 36

Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario atendido en el HSJD-pisco, 2017



ANALISIS: Respecto a la relación entre dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario atendido en Hospital San Juan de Dios de Pisco, durante el año 2017, de la mayoría que presentaron un nivel de satisfacción inadecuado; el 68.0% calificaron la fiabilidad como regular, seguido por un 41.0% quienes calificaron esta dimensión como buena.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICO N° 02.

- Hi2 La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.
- H02 La fiabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,26 7 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	23,14 8	2	,000
Asociación lineal por lineal	17,98 3	1	,000
N de casos válidos	141		
a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,75.			

Al aplicar Chi-cuadrado de Pearson a fin de asociar las variables satisfacción del usuario con la fiabilidad (dimensión de la Calidad), considerando el valor del nivel de significancia es de $\alpha = 0.05$ y 2 gl, se obtiene un valor de $p = 0.000$; cuyo valor es menor al valor de $\alpha = 0.05$; razón por el que se rechaza la Hipótesis nula y se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital San Juan de Dios de Pisco. 2017.

Tabla 37.

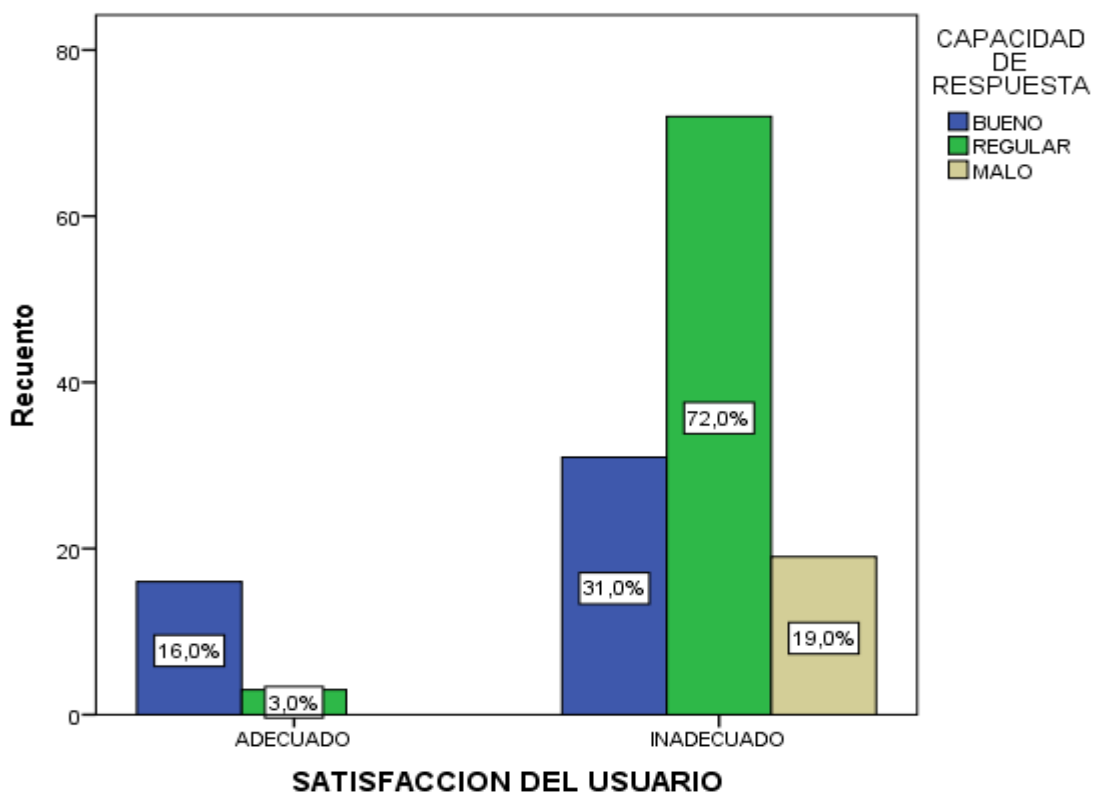
Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido en el HSJD-pisco, 2017

		CAPACIDAD DE RESFUESTA			Total
		Bueno	Regular	Malo	
SATISFACCION DEL USUARIO	Adecuado	16	3	0	19
	Inadecuado	31	72	19	122
Total		47	75	19	141

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 37

Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido en el HSJD-pisco, 2017



ANÁLISIS: Respecto a la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido en Hospital San Juan de Dios de Pisco, durante el año 2017, se observó un gran porcentaje de usuarios que presentaron un nivel de satisfacción de inadecuado, de los cuales

72.0% calificaron la capacidad de respuesta como regular, así mismo el 31,0% calificaron la capacidad de respuesta como buena.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICO N° 03.

- Hi3: La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.
- H03: La capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,78 6 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	26,00 5	2	,000
Asociación lineal por lineal	21,06 4	1	,000
N de casos válidos	141		
a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,56.			

Al aplicar Chi-cuadrado de Pearson a fin de asociar las variables satisfacción del usuario con la capacidad de respuesta (dimensión de la Calidad), considerando el valor del nivel de significancia es de $\alpha = 0.05$ y 2 gl, se obtiene un valor de $p = 0.000$; cuyo valor es menor al valor de $\alpha = 0.05$; razón por el que se rechaza la Hipótesis nula y se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital San Juan de Dios de Pisco. 2017.

Tabla 38.

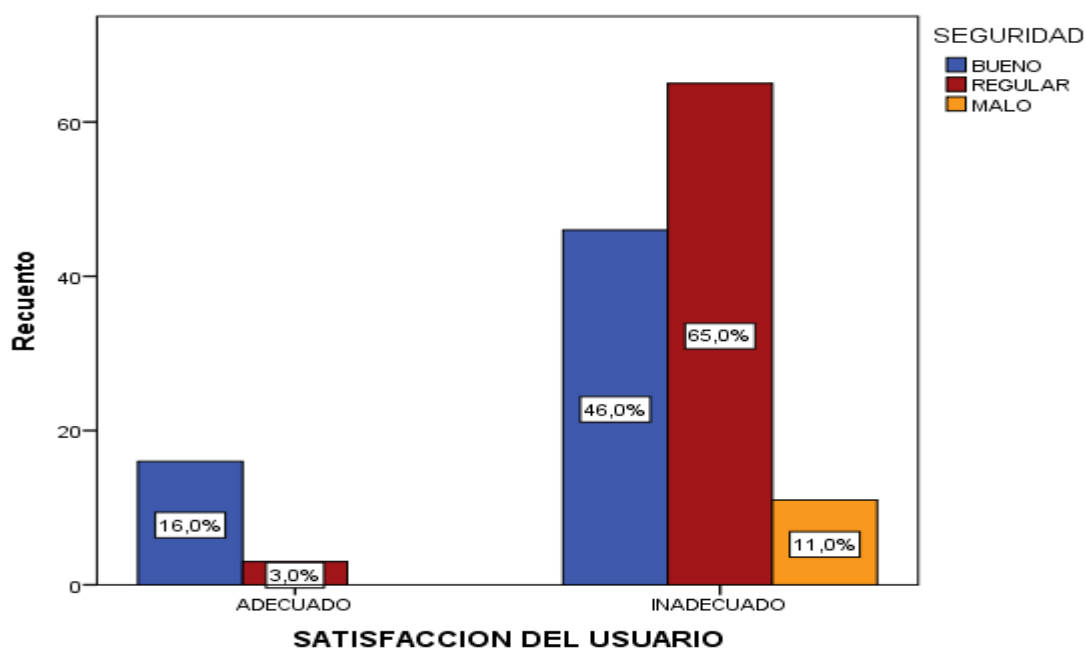
Relación Entre La Seguridad Y La Satisfacción Del Usuario Atendido En El HSJD-Pisco, 2017

SATISFACCION DEL USUARIO		SEGURIDAD			Total
		Bueno	Regular	Malo	
	Adecuado	16	3	0	19
	Inadecuado	46	65	11	122
	Total	62	68	11	141

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 38

Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario atendido en el HSJD-Pisco, 2017



ANÁLISIS: Respecto a la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario atendido en Hospital San Juan de Dios de Pisco, durante el año 2017, se observó un 65.0% de usuarios que calificaron la seguridad como regular, seguido por un 46,0% que calificaron esta dimensión como buena. Así mismo los mismos presentaron una satisfacción inadecuada.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICO N° 04.

- Hi4: La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.
- H04: La seguridad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,590 ^a	2	,001
Razón de verosimilitud	16,083	2	,000
Asociación lineal por lineal	13,006	1	,000
N de casos válidos	141		
a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,48.			

Al aplicar Chi-cuadrado de Pearson a fin de asociar las variables satisfacción del usuario con la fiabilidad (dimensión de la Calidad), considerando el valor del nivel de significancia es de $\alpha = 0.05$ y 2 gl, se obtiene un valor de $p = 0.001$; cuyo valor es menor al valor de $\alpha = 0.05$; razón por el que se rechaza la Hipótesis nula y se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital San Juan de Dios de Pisco. 2017.

Tabla 39.

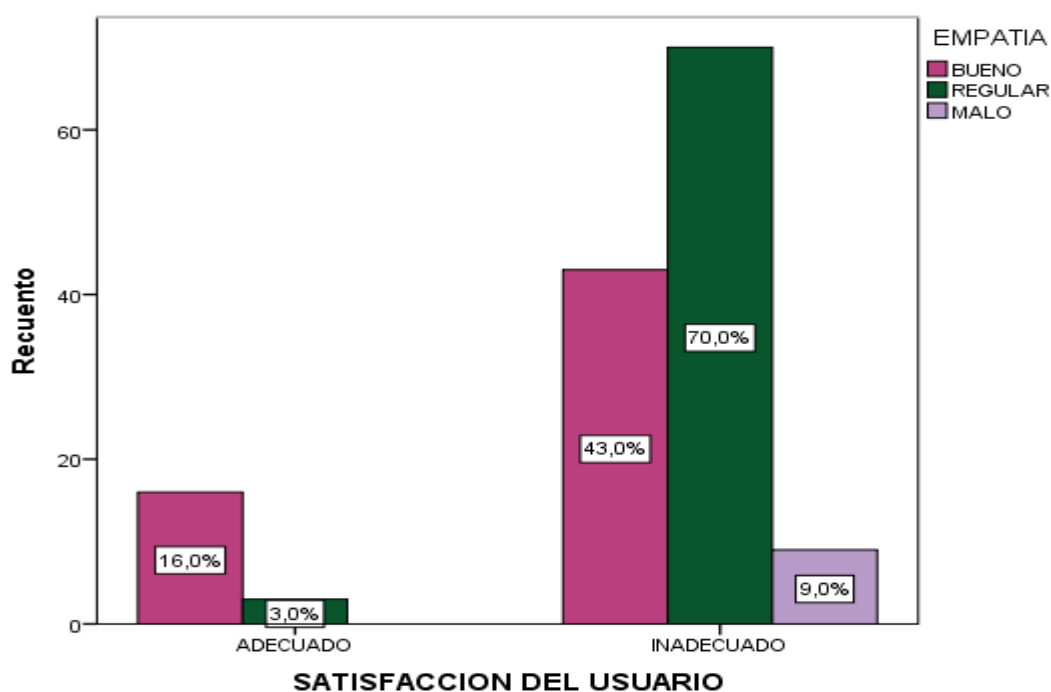
Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario atendido en el HSJD-Pisco, 2017

		EMPATIA			Total
		Bueno	Regular	Malo	
SATISFACCION DEL USUARIO	Adecuado	16	3	0	19
	Inadecuado	43	70	9	122
Total		59	73	9	141

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 39

Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario atendido en el HSJD-Pisco, 2017



ANALISIS: Respecto a la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario atendido en Hospital San Juan de Dios de Pisco, durante el año 2017, se observó un 70.0% de usuarios que calificaron la empatía como regular, seguido por un 43,0% que calificaron esta dimensión como bueno. Así mismo los mismos presentaron una satisfacción inadecuada.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICO N° 05.

- Hi5: La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.
- H05: La empatía no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,31 3 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	17,49 1	2	,000
Asociación lineal por lineal	14,53 4	1	,000
N de casos válidos	141		
a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,21.			

Al aplicar Chi-cuadrado de Pearson a fin de asociar las variables satisfacción del usuario con la empatía (dimensión de la Calidad), considerando el valor del nivel de significancia es de $\alpha = 0.05$ y 2 gl, se obtuvo un valor de $p = 0.000$; cuyo valor es menor al valor de $\alpha = 0.05$; razón por el que se rechaza la Hipótesis nula y se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital San Juan de Dios de Pisco. 2017.

Tabla 40.

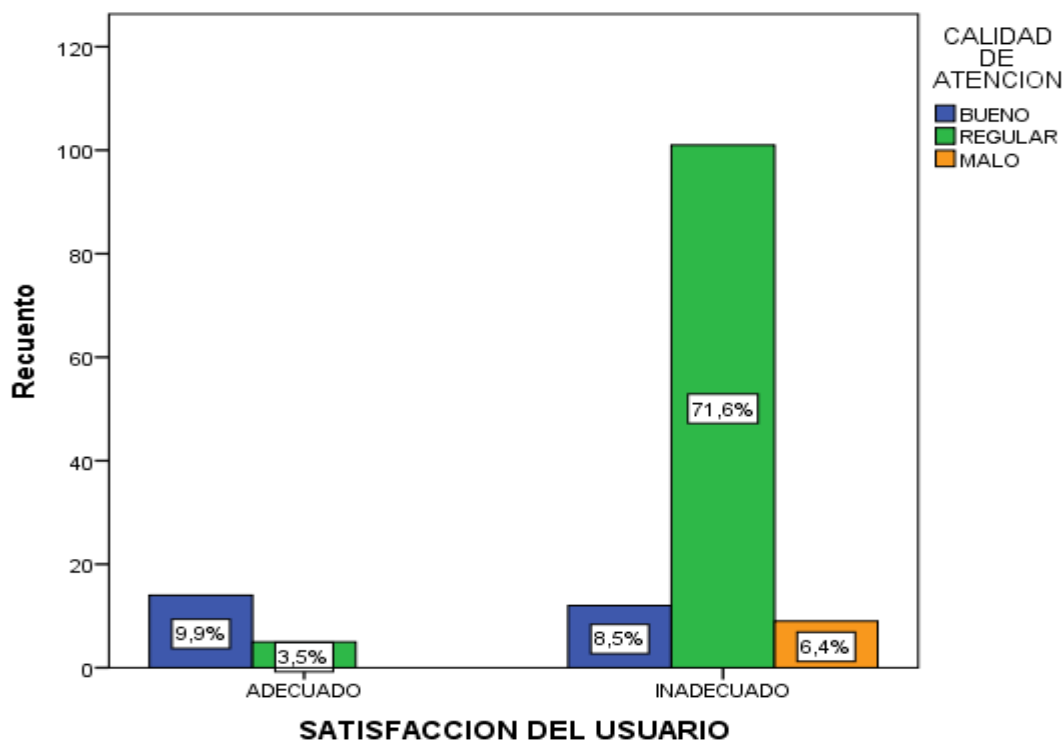
Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido en el HSJD-Pisco, 2017

		CALIDAD DE ATENCION			Total
		Bueno	Regular	Malo	
SATISFACCION DEL USUARIO	Adecuado	14	5	0	19
	Inadecuado	12	101	9	122
Total		26	106	9	141

FUENTE: Encuesta de calidad aplicada a los Usuarios en estudio. Pisco-2017.

Gráfico 40

Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido en el HSJD-Pisco, 2017



ANÁLISIS: Respecto a la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en Hospital San Juan de Dios de Pisco durante el año 2017, se observó un 71.6% de

usuarios que calificaron la calidad de atención como regular, seguido por un 8.5% que calificaron esta dimensión como buena; los mismos que alcanzaron un nivel de satisfacción inadecuado.

PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

- Hi: La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.
- H0: La calidad de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Dios – Pisco 2017.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,720 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	35,290	2	,000
Asociación lineal por lineal	35,435	1	,000
N de casos válidos	141		
a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,21.			

Al aplicar Chi-cuadrado de Pearson a fin de asociar las variables satisfacción del usuario con la calidad de atención, considerando el valor del nivel de significancia es de $\alpha = 0.05$ y 2 gl, se obtiene un valor de $p = 0.000$; cuyo valor es menor al valor de $\alpha = 0.05$; razón por el que se rechaza la Hipótesis nula y se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital San Juan de Dios de Pisco. 2017.

5.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Este estudio recaba información específica y detallada sobre la “La Calidad De Atención Y Su Relación Con La Satisfacción Del Usuario En El Hospital San Juan De Dios – Pisco 2017”, con las siguientes dimensiones; Calidad de Elementos Tangibles, Calidad de la Fiabilidad, Calidad de la Capacidad De Respuesta, Calidad De La Empatía, satisfacción con el servicio del usuario, Satisfacción con el manejo de quejas y reclamos, Satisfacción con la Comunicación del Servicio; una vez consolidado todo el estudio se halló que:

Según la perspectiva del usuario externo, la calidad de los elementos tangibles (instalación (47.5%), limpieza (70.9%), y presentación del personal (57.4%), en nuestro estudio, fue regular.

Según Requena Ponce & Serrano Lopez, (2007), realizó un estudio: “Calidad de Servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto – percepción de empresas de captación de talentos, Caracas, Venezuela 2007”, La calidad de servicio entregada por la empresa captador de talentos tuvo una diferencia significativa de .05 de 1,03333, en la dimensión: calidad en la Tangibilidad, los usuarios mencionan estar de acuerdo en un 40%; calidad en la Garantía: los usuarios están de acuerdo en un 53,3%. Según este estudio se demostró un estándar Regular, la cual coincide con nuestro estudio.

Respecto a la calidad de la empatía (amabilidad, atención, y comprensión) del personal que labora en el Hospital San Juan de Dios de Pisco – 2017, fue Regular con un 58.9%, 63.1% y 56.7% respectivamente, acorde con Requena Ponce & Serrano Lopez, (2007), realizó un estudio: “Calidad de Servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto – percepción de empresas de captación de talentos, Caracas, Venezuela 2007, calidad en la Empatía: los candidatos en esta dimensión se colocan con un 73,3%.

Gonzales Loayza & Sotomayor Condore, (2016) es su estudio: “la Calidad De Atención influye en el nivel de satisfacción de los usuarios tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de l los usuarios. durante el Tercer Trimestre del 2016, concluyo que el 50% de los encuestados manifestaron que acuden al Seguro Integral de Salud debido que se encuentra más cerca a su casa, 31.1% porque hay buena atención y el 16.6% la atención es más rápida.

Alvarado Fernández (2011) en su estudio sobre: “influencia de la Calidad De Atención sobre el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la Sunat en la región la Libertad”, concluyo, el 57% de los contribuyentes, manifestó que no brindan un servicio de excelencia; por la disconformidad e insatisfacción en cuanto a la rapidez y cantidad de personal para su atención. Según nuestro estudio la Calidad de la capacidad de respuesta fue regular con un (61.7%), para la sencillez de trámites, un (61.0%) para el interés de resolución de problemas y un (56.0%) para la calidad en la resolución de reclamos y quejas. Por lo cual es consecuente al estudio de Alvarado Fernández (2011).

Mendoza Ramirez (2014) de su estudio: “Calidad Del Servicio Y Satisfacción del cliente de la empresa de transporte público interprovincial” emtrafesasac-trujillo 2014” la calidad de servicio prestado es regular debido a la poca coordinación de los empleados con el chofer . Al igual que Alfredo (2012) es su estudio: “calidad de Atención y nivel de Satisfacción de los usuarios de la “superintendencia nacional de los registros públicos”- región la libertad 2012” señaló la insatisfacción en los usuarios, es por causa de largas colas. En nuestro estudio sobre: “La Calidad De Atención Y Su Relación Con La Satisfacción Del Usuario En El Hospital San Juan De Dios – Pisco 2017”, también se halló que la satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención en todas sus dimensiones, es Regular.

Amaya Chavez (2013) en su estudio: “la Calidad del Servicio y la Satisfacción del cliente en la empresa makro supermayorista S.A. – Ciudad Trujillo 2013”, señala que El nivel de satisfacción delos clientes de Makro Súper mayorista, es favorable por la fiabilidad y un buen trato en todas sus áreas, Consecuente con Neira & Díaz (2014), en su estudio: “evaluación del Nivel de Satisfacción del usuario de la Reniec en la oficina registral del distrito del porvenir – Trujillo – La Libertad en el año 2014” que señalaron que El nivel de capacidad de respuesta es favorable en un 73%, El nivel de seguridad es alto en un 79%, El nivel de empatía es buena con un 68%. Concluyendo una buena satisfacción del usuario de la Reniec en la oficina registral del distrito del porvenir – Trujillo; dicho resultado no es congruente a nuestro estudio.

CONCLUSIONES

1. Respecto a la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario se observó que el 44.7% de usuarios que alcanzaron un nivel de satisfacción inadecuado evaluaron a los elementos tangibles como regular. Y al asociarla con el Chi cuadrado se obtuvo un valor p de 0,002, lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula y concluir que la satisfacción del usuario se relaciona significativamente con los elementos tangibles.
2. Respecto a la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario se observó que el 68.0% de usuarios que alcanzaron un nivel de satisfacción inadecuado evaluaron al elemento de fiabilidad como regular. Y al asociarla con el Chi cuadrado se obtuvo un valor p de 0,000, lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula y concluir que la satisfacción del usuario se relaciona significativamente con el elemento de Fiabilidad.
3. Respecto a la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario se observó que el 72.0% de usuarios que alcanzaron un nivel de satisfacción inadecuado evaluaron al elemento de Capacidad de respuesta como regular y al asociarla con el Chi cuadrado se obtuvo un valor p de 0,000, lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula y concluir que la satisfacción del usuario se relaciona significativamente con el elemento capacidad de respuesta.
4. Respecto a la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario se observó que el 65.0% de usuarios que alcanzaron un nivel de satisfacción inadecuado evaluaron al elemento de Seguridad como regular y al asociarla con el Chi cuadrado se obtuvo un

valor p de 0,001, lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula y concluir que la satisfacción del usuario se relaciona significativamente con el elemento Seguridad.

5. Respecto a la relación entre la **empatía** y la satisfacción del usuario se observó que el 70.0% de usuarios que alcanzaron un nivel de satisfacción inadecuado evaluaron al elemento de **Empatía** como regular y al asociarla con el Chi cuadrado se obtuvo un valor p de 0,000, lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula y concluir que la satisfacción del usuario se relaciona significativamente con el elemento Empatía.
6. Finalmente, entre las variables de SATISFACCION DEL USUARIO y LA CALIDAD DE ATENCION se observó que el 71.6% de usuarios alcanzaron un nivel de Satisfacción inadecuado y la calidad de atención como REGULAR, que al asociarla con el Chi cuadrado se obtuvo un valor p de 0.000 concluyéndose que existe una relación estadísticamente significativa entre la Calidad de Atención y Satisfacción del usuarios atendidos en el Hospital San Juan de Dios de Pisco durante el año 2017.
7. Al aplicar el estadístico Chi² de Pearson con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ y 2 gl, para asociar las dimensiones de la calidad de atención con la satisfacción del usuario se obtuvieron los siguientes valores: para la dimensión “elementos tangibles” $p = 0.002$, para la dimensión “fiabilidad” $p = 0.000$, para la dimensión “capacidad de respuesta” $p = 0.000$, para la dimensión “seguridad” $p = 0.001$, para la dimensión “empatía” $p = 0.000$; razón por el que se rechaza la Hipótesis nulas específicas y se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital San Juan de Dios de Pisco durante el año 2017.

RECOMENDACIONES

1. A la Dirección Ejecutiva del HSJD. Pisco: fortalecer la oficina de calidad de atención en relación a las actividades dirigidos a mejorar los elementos tangibles (Limpieza, Instalaciones, presentación de personal) del personal del HSJD.
2. Al personal responsable de calidad del usuario, atender oportunamente los problemas identificados durante la prestación del servicio al usuario externo.
3. En cuanto a la capacidad de respuesta; se sugiere que se elaboren programas de capacitación al personal de las diferentes áreas del servicio del HSJD, para fortalecer la calidad de atención, y resolver sus necesidades en el menor tiempo posible. Y así mismo de ser necesario implementar un programa que facilite la sencillez en los trámites administrativos.
4. Al personal de Recursos Humanos fortalecer los servicios con personal especializado para cada área de atención al usuario y vigilar el cumplimiento de las horas adicionales de trabajo para el personal tanto administrativo como asistencial.
5. Al personal que labora en la institución, mejorar la relación en el trato, y cuidado del paciente; fortaleciendo actitudes como la empatía y la amabilidad durante la atención.
6. Obtenido estos importante resultados se hace necesario reformular las estrategias para mejorar la calidad de atención de los usuarios atendidos en el Hospital San Juan de Dios de Pisco; la cual redundara significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios, quienes consideran que tanto los elementos tangibles como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía durante la atención son indicadores importantes a considerarse durante el servicio brindado al usuario.

7. Al servicio de calidad se sugiere evaluar la calidad en los diferentes servicios de la entidad para conocer a profundidad las expectativas del usuario en la satisfacción de sus necesidades.
8. Finalmente se recomienda realizar estudios que nos permitan asociar la calidad de la atención con la satisfacción tanto del usuario interno como el usuario externo.

BIBLIOGRAFIA

- a.Parasuraman, & zeithmal, V. (2004). *relevantt knowledge series : service quality*. EE.UU: Marketing Science Institute.
- Abrisketa, J. (11 de Noviembre de 2017). *Diccionario de Acción Humanitaria*. Obtenido de Diccionario de Acción Humanitaria: <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/210>
- AGUILAR ZAVALA, F. N. (2015). *SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA GENERAL Y TRAUMA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO*. TESIS, UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES, TRUJILLO, TRUJILLO. Recuperado el 16 de NOVIEMBRE de 2017
- Albrecht, k., & Zemke, R. (1988). *GERENCIA DEL SERVICIO*. BOGOTA: LEGIS EDITORES S.A.
- Alvarado Fernandez, Y. F. (2011). *INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA SUNAT EN LA REGIÓN LA LIBERTAD*. Trujillo.
- Amaya Chavez, R. A. (2013). “*LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA MAKRO SUPERMAYORISTA S.A. CIUDAD TRUJILLO 2013*”. Trujillo.
- Benavente Elgueta, B. S., & Figueria Gomez, T. C. (2012). *MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES BANCARIOS DE PUERTO MONTT BASADA EN LA ESCALA SERVQUAL*. Chile.
- BERNAL TORRES, C. A. (2010). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* (TERCERA EDICION ed.). MEXICO: PEARSON EDUACION.

- Brooks, R. (1995). *Internacional Service Quality*. Canada.
- Cabello Morales, E. (2001). Calidad de la Atención Médica: ¿Paciente o Cliente? *REVISTA MEDICA HEREDIANA*, 1 2 (3), 96-99. Recuperado el ENERO de 2018, de [HTTP://WWW.scielo.org.pe/scielo.php?scrip=sci_arttext&pid=S1018-130x200100030000&ing=es&ting=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?scrip=sci_arttext&pid=S1018-130x200100030000&ing=es&ting=es)
- Camino, J. R., Arellano Cueva, R., & Morelo Ayala, V. (2000). *Conducta del Consumidor: Estrategias y Tacticas aplicadas al Marketing*. Madrid: ESIC editores.
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). *GESTION DE LA CALIDAD: CONCEPTOS, ENFOQUES, MODELOS Y SISITEMAS*. MADRID: PEARSON EDUCACION S.A.
- Cantú Delgado, J. H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad* (CUARTA EDICION ed.). MEXICO: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Carmona Lavado, A. (1998). *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. Obtenido de LA TEORÍA DE LOS DOS FACTORES EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754.pdf>
- CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA . (2008). Modelo de Calidad Atención a la ciudadanía. *version 2*, 40.
- CASTILLO SOTO, G. K. (2011). *Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en consulta externa que se desarrolla en el centro medico Esmil*. UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA, LOJA. LOJA: UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA. Recuperado el 16 de NOVIEMBRE de 2017
- Castillo, J. A. (2006). *Administración del Personal: Hacia La Calidad*. Bogopta: Ecoe-Ediciones Lta. Obtenido de <http://www.google.books>

- Cobra, M. (1990). *Marketing de Servicios: Estrategias de turismo, finanzas, salud y comunicación*. Mexico: Pearson Educación .
- Coello Moreira, R. M. (2010). *Afianzamiento en la Satisfacción del Cliente* . Guayaquil.
- COLUNGA RODRIGUEZ, C., AGUAYO ALCARAZ, G., LOPEZ MONTOYA, M., & CANALES MUÑOZ, J. (2007). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara*. Guadalajara: Universidad.
- Comeca Castillo, J. E. (2016). *CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA OFICINA REGIONAL DE OSINERGMIN LA LIBERTAD 2015*. Trujillo: Universidad de Trujillo.
- CORREDOR DE LA VEGA, F. (2009). *PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL DEPARTAMENTO DE ARRENDAMIENTOS EN CONSUELO DE LA VEGA & CIA. S. EN. C BIENES RAÍCES*. Bogota- Colombia.
- David Martín Valles. (1999). CALIDAD EN LOS SERVICIOS. *Instituto de Estudios Turísticos*(139), 15-33.
- Denove, C., & James D., P. (2006). *Satisfacion al cliente*. portafolio.
- DIRECCION DE CALIDAD EN SALUD. (29 de Octubre de 2009). *www.minsa.gob.pe*.
Obtenido de *www.minsa.gob.pe*:
<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%F3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>
- Dirección de Calidad en Salud. (29 de Octubre de 2009). *www.minsa.gob.pe*. Obtenido de *www.minsa.gob.pe*:

<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%F3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>

DIRECCION GENERAL DE SALUD DE LAS PERSONAS. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. MINISTERIO DE SALUD, LIMA. LIMA: MINISTERIO DE SALUD. Recuperado el 12 de NOVIEMBRE de 2017

Dirección General De Salud De Las Personas. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. MINISTERIO DE SALUD, LIMA. LIMA: MINISTERIO DE SALUD. Recuperado el 12 de NOVIEMBRE de 2017

Duque Oliva Edison Jair. (2005). Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*.

Duque Oliva, E. J. (Enero - Junio de 2005). Revisión del Concepto de Calidad del Servicio y sus Modelos de Medición. *INNOVA Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64 - 80. Recuperado el 19 de enero de 2018

Fernandez, M., & Campina, G. (2015). *Atención Basica al cliente*. España: Paraminto S.A.

Fischer, L., & Navarro, A. E. (1996). *Introducción a la investigación de mercados* (TERCERA EDICION ed.). MEXICO: McGraw Hill.

Fundación para el Desarrollo de la Salud Pública Colombiana, FUNDESALUD. (2010). *CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD PERCEPCION DE LOS USUARIOS*. Cali, Valle, Colombia: Hospital Universitario del Valle "Evaristo Garcia", HUV.

- Gildemeister Agreda, R. A. (2013). *CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA "SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS" - REGION LA LIBERTAD 2012*. Trujillo.
- Gonzales Loayza, C., & Sotomayor Condore, R. (2016). *LA CALIDAD DE ATENCION INFLUYE EN EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DE ATENCION AL ASEGURADO DE HUAYCAN DEL SEGURO INTEGRAL DEL SALUD DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026*. TESIS, LIMA - HUAYCAN.
Recuperado el 31 de ENERO de 2018
- Gonzales Ramos, e. a. (2001).
- GONZALES RAMOS, R., FERNANDEZ PRATTS, M., GONZALES LONGORIA, M., CASTRO BERNAL , C., VAILLARD JIMENEZ, E., LEZAMA FLORES, G., & CARRASCO GUTIERREZ, R. (s.f.). La calidad de la atención en salud. *Oral Suplemento*, 20.
- Gonzales, T. A. (2005). *Los estudios de necesidades y uso de información: fundamentos y perspectivas actuales*. España: Ediciones Trea S.L.
- Grande, I. (2000). *Marketing de Servicios* (Tercera Edición ed.). España: España.
- Hernandez Sampiere, R., C, F., & L., B. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edicion ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez Sampieri, R., & Fernandez-Collado, C. y. (2008). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Education.

HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE, ". G. (2010). Calidad de la Atención en Salud - percepción de los Usuarios. *Calidad de la Atención en Salud - percepción de los Usuarios*, 170. (E. G. E.S.E., Ed.) Cali, Valle, Colombia: Hospital Universitario del Valle. Recuperado el 19 de enero de 2018

Huamán Angeles, M. (s.f.). <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml>. Recuperado el 10 de noviembre de 2017, de <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml>: <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml>

JIMENEZ C, R., BAEZ D, R., PEREZ M, B., & REYES A, I. (1996). Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de atención primaria de salud. *Revista cubana de salud publica*, 16.

Kotler Philip. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. North Miami Beach, FL, U.S.A: Prentice Hall.

kotler, P. (2001). *Dirección de Marketing*. Madrid: Prentice Hall.

Kotler, P. (2012). *Dirección del Marketing* (Vol. 8° ed.). Mexico: Pearson Educación.

Lehman, D., & winer, R. (2007). *Administración del Producto*. Mexico: McGraw- Hill Internacional.

Liljander, V., & Tore, s. (1995). Emociones en la satisfacción del servicio. *Revista Internacional de Gestión de la Industria de Servicios*, 8, 148-169. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/09564239710166272>

Lindsay, James R. Evans y William M. (2008). *Administración y control de la Calidad*.

Monterrey- Mexico: CENGAGE Learning.

Lovelock, C. (1990). *Administración de servicio: Estrategias de Marketing de operaciones y*

Recursos Humanos (Primera ed. ed.). Mexico: Pearson Educación.

MALAGON LONDOÑO, G. -; GALAN MORERA, y et. (2006). *GARANTIA DE LA CALIDAD*

EN SALUD (2° Edición ed.). Bogota, Colombia: Editorial Medica Panamericana.

Martinez-Tur, V., Peiro Silla, J., & Ramos, J. (2014). *Calidad de Servicio y Satisfacción del*

Cliente. Buenos Aires: Sintesis.

Mendoza Ramirez, k. L. (2014). *CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*

DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO INTERPROVINCIAL "EMTRAFESA

SAC-TRUJILLO - . Trujillo.

MILLER FRANCO, L., SILIMPERI R, D., ASKOV, K., BOUCHET , B., MARQUEZ , L.,

VELDHUYZEN VAN ZANTEN, T., & MACAULKAY, C. (2004). *Sostenibilidad de la*

Calidad en la Atención de Salud Institucionalización de la Garantía de la Calidad. USA:

CENTER FOR HUMAN SERVICES.

Monfasani, R., & Curzel, M. (2008). *USUARIOS DE LA FORMACION Y DESAFIOS*

(SEGUNDA EDICION ed.). BUENOS AIRES: ALFAGRAMA EDICIONES.

Monica Petراسi. (1998). *LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL*

CIUDADANO - USUARIO DE SERVICIOS. *DIRECCIÓN NACIONAL DE ESTUDIOS*

Y DOCUMENTACIÓN, 63.

Moya, J. L. (200). *Gestión de Procesos y atención de los Usuarios en los establecimientos de*

salud en establecimientos del Sistema Nacional de Salud. Bolivia: Espaab_eumed

200030101. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=vy9fOeJ0FccC&pg=PA44&lpg=PA44&dq=El+hecho+de+que+el+usuario+procure+o+no+procure+atenci3n,+El+lugar+al+cual+acuda+para+recibir+atenci3n,El+hecho+de+que+est3+dispuesto+>

NAJERA AGUILAR, P., NIGENDA LOPEZ, G., & RAMIREZ SANCHEZ, T. (1998).

Percepci3n de la calidad de la atenci3n de los servicios de salud en Mexico: Perspectiva de los Usuarios. Mexico: Universidad.

Naranjo Lopez, L. L. (2016). *FACTORES QUE IMPIDEN BRINDAR ATENCI3N DE CALIDAD Y CALIDEZ EN LAS INSTITUCIONES DE SERVICIO P3BLICO DEL ECUADOR.*

Machala - Ecuador.

Nava Carbellido, V. M. (2005). *¿Qu3 es la Calidad?: Conceptos, gurus y modelos funfamentales* (Primera Edici3n ed.). Balderas , Mexico: Noriega Editores. Recuperado el 19 de enero de 2018, de

<https://books.google.com.pe/books?id=gdGs17C2KeoC&printsec=frontcover&dq=que+es+%22calidad%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjfuMGi4IjZAhVDzlkKHVjpCqgQ6AEIKjAB#v=onepage&q=que%20es%20%22calidad%22&f=false>

Nunnally, J. (1967). *Psychometric Theory.* New York: McGraw Hill.

Nu3ez Paula, I. A. (2000). Uso y Definciones de los Terminos relativos a los Usuarios o Clientes . *Revista Interamericana de Bibliotecologia* , 111 - 112.

OFICINA REGIONAL DE LA ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD. (2013). X

Encuentro Nacional de Experiencias en Mejoramiento Continuo de la Calidad en Salud.

lima: ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD.

- ORGANIZACION PANAMERICANA DE SALUD. (2013). X Encuentro Nacional de Experiencias en Mejoramiento Continuo, "IX Conferencia Nacional e Internacional de Calidad en Salud". (pág. 35). Lima: Oficina regional de la organizacion mundial de la salud.
- PANEQUE JIMENEZ, R. (2004). Indicadores de Calidad y Eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Publica*, 30.
- Paneque, R. J. (2004). Indicadores de Calidad y Eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Publica*, 30.
- Philips Kotler; y Kevin L. Keller. (2012). *DIRECCION DE MARKETING 14 Edicion*. Mexico: PEARSON.
- PUBLICACIONES VERTICE, S. (s.f.). *LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE*. Malaga, Malaga, España: Editorial Vertice. Recuperado el 19 de ENERO de 2018, de <https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- PUBLICACIONES VERTICE, S. (s.f.). *LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE*. Malaga, Malaga, España: Editorial Vertice. Recuperado el 19 de ENERO de 2018, de <https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- QUISPE PEREZ, J. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecceto Andahuaylas*. Andahuaylas: Universidad.
- RAMIREZ SANCHEZ, T., NAJERA AGUILAR, PATRICIA, & NIGENDA LOPEZ, GUSTAVO. (1997). *PERCEPCION DE LA CALIDAD DE LA ATENCION DE LOS*

SERVICIOS DE SALUD EN MEXICO: PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS. MEXICO:
UNIVERSIDAD.

Requena Ponce, M. V., & Serrano Lopez, G. C. (2007). *Calidad de Servicio desde la perspectiva de cliente, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento.* Caracas.

REY MARTIN, CARINA. (2000). LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO: UN CONCEPTO EN. *ANALES DE DOCUMENTACIÓN*, 153.

Reyes Cabrejos, O. R. (2017). “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el supermercado metro de la Av. próceres de la independencia – Hacienda año 2016*”. LIMA – PERÚ: universidad cesar vallejo.

RODRIGUEZ PEREZ, P. (2014). Calidad Asistencial, concepto, dimensiones y desarrollo operativo. *Unidades docentes de la escuela nacional de sanidad*, 35.

ROMERO AMERI, L. (2008). *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.* Lima: Universidad.

ROMERO AMERI, L. C. (2008). *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.* Lima: Universidad.

SANDOVAL Araceli y et . (1998). satisfaccion de usuario externo: analisis comparativo de acuerdo con variables organizadas. *Revista Medica del Instituto Mejicano del Seguro Social Vol. 35 N° 1*, 43-47.

TAFUR, P. R. (2012). *LA TESIS UNIVERSITARIA.* LIMA: MANTARO.

-Tur, V. M., Piero Silla, J., & Ramos, J. (2014). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente.* Buenos Aires: Sintesis.

UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRAS. (1 de JUNIO de 2017). FUNDAMENTO DE LA METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. *SEMINARIO DE INVESTIGACION DE TESIS*. LIMA, LIMA, PERU: UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRAS.

Velasquez, Gil, Saura, Berenguer, & Blasco. (1998). *cognition and affect: factors in dissatisfaction , client with restaurants*. italy: Marketing traductions.

William J, S., Michael J. , E., & Bruce J. , W. (2007). *FUNDAMENTOS DE MARKETING*. México: Mc Graw Hill.

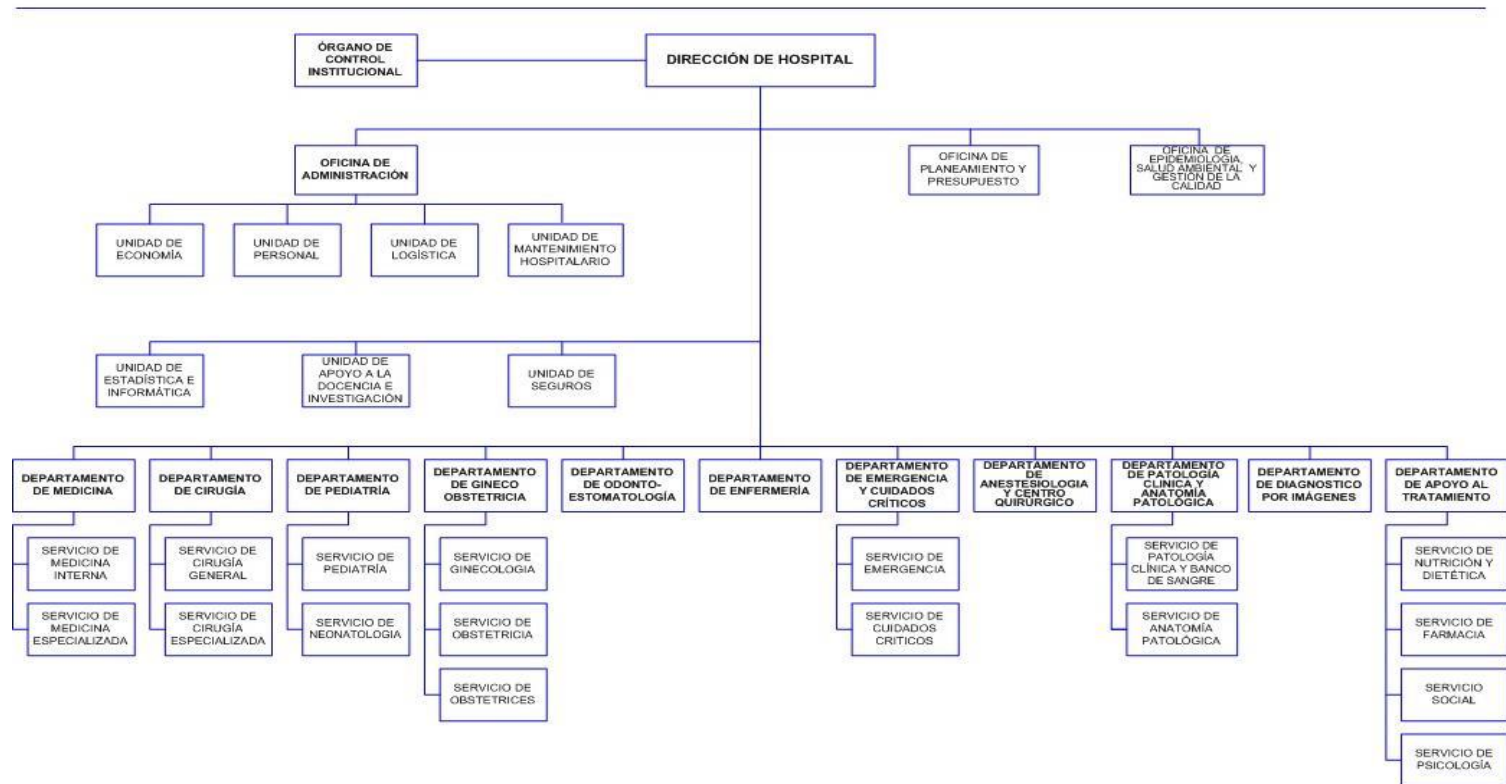
Zamudio Igami, M., Cordoso Sampaio, M. I., & Santos Vergueiro, W. d. (2005). EL USO DEL SERVQUAL EN LA VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE UNIDADES DE INFORMACIÓN: EL CASO DE LA BIBLIOTECA DEL IPEN. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 28(2), 183.

Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios* (5a ed. ed.). México, D. F.: McGraw-Hill.

ANEXOS 1

Organigrama del Hospital San Juan de Dios de Pisco

ANEXO: ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO



Fuente: <http://www.hsjpgisco.gob.pe/nosotros/organigrama.php>

ANEXO 2

ENCUESTA CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION
 EL OBJETIVO DE LA ENCUESTA ES DETERMINAR DE QUE MANERA LA
 CALIDAD DE ATENCION SE RELACIONA CON LA SATISFACCION DEL
 USUARIO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO – 2017

Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
1	2	3	4

ITEM	ELEMENTOS TANGIBLES	Escala			
		1	2	3	4
1	¿Cómo considera las instalaciones del Hospital San Juan de Dios?				
2	¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del Hospital San Juan de Dios?				
3	¿Cómo considera la apariencia física del personal del Hospital San Juan de Dios?				
FIABILIDAD		1	2	3	4
4	¿Cómo considera la continuidad y el orden de la atención de los servicios en los trámites que realiza?				
5	¿Cómo considera el interés de parte del empleado en la resolución de sus problemas?				
6	¿Cómo considera el cuidado en el registro de información de los usuarios?				
CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4
7	¿Cómo considera los trámites en la atención?				
8	¿Cómo considera la rapidez de trabajo para que la atención sea más pronta?				
9	¿Cómo considera la capacidad de respuesta de sus quejas y reclamos?				
SEGURIDAD		1	2	3	4
10	¿Cómo considera la confianza que transmite los empleados hacia usted?				
11	¿Cómo considera la efectividad en la solución a sus necesidades?				
12	¿Cómo considera la capacidad de conocimiento del personal para responder a las preguntas de los usuarios?				
EMPATIA		1	2	3	4
13	¿Cómo considera el trato por parte del personal asignado?				
14	¿Cómo considera la atención a los usuarios?				

15	¿Cómo considera los horarios programados del personal para la atención en sus servicios?				
ITEM	SERVICIO AL USUARIO	Escalas			
		1	2	3	4
16	¿Cómo califica el servicio brindado en base a sus expectativas como usuario del Hospital San Juan de Dios de Pisco?				
17	¿Cómo considera la atención de sus necesidades como usuario del Hospital San Juan de Dios de Pisco?				
18	¿Cómo considera el valor agregado brindado por el personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco?				
19	¿Cómo considera costo del servicio, se ajusta a sus posibilidades económicas como usuario del Hospital San Juan de Dios de Pisco?				
MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS		1	2	3	4
20	¿Cómo califica usted la atención de sus reclamos como usuario del Hospital San Juan de Dios de Pisco?				
21	¿Considera usted que la respuesta es oportuna ante sus reclamos por parte del personal que brinda los servicios en el Hospital San Juan de Dios en Pisco?				
22	¿Cómo considera usted las mejoras de los procesos en los servicios brindados por parte del personal en el Hospital San Juan Dios de Pisco?				
COMUNICACIÓN DE LOS SERVICIOS		1	2	3	4
23	¿Cómo considera usted la capacidad de comprensión por parte del personal que brinda los servicios en el Hospital San Juan de Dios de Pisco?				
24	¿Cómo considera usted la confianza como base para la comunicación de los servicios brindados por el personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco?				
25	¿Cómo considera usted la amabilidad como base para la comunicación de los servicios brindada por el personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco?				
26	¿Cómo considera usted el interés como base para la comunicación de los servicios brindada por el personal del Hospital San Juan de Dios de Pisco?				

SATISFACCION DEL USUARIO.

$$11 \times 4 = 44$$

11 – 44 puntos

11 – 27 = adecuado

28 – 44 = inadecuada