



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Plan de Gestión para la Satisfacción del Usuario

C.S. Morro Solar. Jaén – 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Br. Cacho Sajami Juan Carlos (ORCID: 0000-0001-9119-2025)

Br. Sánchez Rodas Olga (ORCID: 0000-0001-9598-6121)

ASESOR:

Mg. William Ricardo Díaz Torres (ORCID: 0000-0003-2204-6635)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

CHICLAYO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mi madre Idelia Rodas Córdor, que desde un inicio me apoyo en este camino y ahora desde el cielo me guía y cuida para el logro de mis metas trazadas.

A mi esposo Leonard Mendoza Tello por su amor y su confianza incondicional y a mi adorada hija Arlette Itzayana Mendoza Sánchez, por demostrarme su valentía su fuerza de luchar por su vida desde el primer día que supe de su existencia. Ella me demostró que vale la pena luchar para conseguir mi meta propuesta. Son mi motor que impulsa a seguir adelante y culminar mi meta.

Olga Sánchez Rodas

Dedico esta tesis a mis padres Abel y Sara por su apoyo incondicional y creer siempre en mí.

A Anthony Alejandro, ellos desde el cielo me cuidan y guían; para Luciana Mayte, Camila Alejandra mis adoradas hijas; y Charito mi esposa por su amor, cariño y apoyo incondicional, que me motivaron a culminar este gran desafío, llegar a ser Profesional.

Juan Carlos Cacho Sajami

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme en cada meta propuesta, a mi esposo e hija por estar siempre conmigo brindándome su apoyo incondicional.

Al Centro de Salud Morro Solar, a los profesores y a todas las personas que me brindaron su apoyo para culminar con éxito esta investigación

Olga Sánchez Rodas

A Dios Todopoderoso por bendecirme en cada meta que me propongo alcanzar y darme la fuerza necesaria para salir de cada dificultad.

A todos los profesores que tuve el agrado de conocerlos y recibir sus sabias enseñanzas, a lo largo del desarrollo de este gran reto. Ser Profesional.

Al Centro de Salud Centro Morro Solar – Jaén por su apoyo durante la realización de esta presente investigación.

Juan Carlos Cacho Sajami

ACTA DE SUSTENTACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 11:00 AM horas del día 07 de junio del 2018, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0888, de fecha 04 de junio del 2018, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "Plan de Gestión para la satisfacción del Usuario"
C.S. Morro Solar. Jun - 2018

presentado por el (la) Bachiller: Juan Carlos Cacho Salami con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

- PRESIDENTE** : Mgtr. Julio Cesar Nanton More.
SECRETARIO (A) : Mgtr. Sandra Xabali Pastor Bagain.
VOCAL : Mgtr. William Ricardo Diaz Torres.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 11:55 AM del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediéndose a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.



Chiclayo, 07 de junio del 2018

Mgtr. Julio Cesar Nanton More
Presidente

Mgtr. Sandra Xabali Pastor Bagain
Secretario (a)

Mgtr. William Ricardo Diaz Torres
Vocal

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Olga Sánchez Rodas y Juan Carlos Cacho Sajami, estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI N° 43622006 y DNI N°42846873, respectivamente, con el trabajo de investigación titulada: **PLAN DE GESTIÓN PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. C.S. MORRO SOLAR. JAÉN – 2018.**

Declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación es de nuestra autoría.
2. Hemos respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. El trabajo de investigación no ha sido autoplagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en el trabajo de investigación se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.



Olga Sánchez Rodas

D.N.I. N° 43622006



Juan Carlos Cacho Sajami

D.N.I. N° 42846873

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ACTA DE SUSTENTACION	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.	24
1.3.1. Definición de servicio.	24
1.3.2. Gestión del servicio	25
1.3.3. Calidad del Servicio	26
1.3.4. Plan de Gestión del Servicio	26
1.3.5. Estrategias de servicio	28
1.3.6. Normas ISO en las empresas de servicio de Salud	29
1.3.7. Satisfacción del usuario en las empresas de salud	30
1.3.8. Dimensiones asociadas a, calidad del servicio	31
1.3.9. El servicio de salud en el Perú	32
1.3.10. Normatividad de la salud en el Perú	33
1.3.11. Servicio en Centro de Salud	33
1.3.12. Políticas de Salud en el Perú	34

1.3.13. Centro de Salud Morro Solar Jaén	38
1.1.14. Área de admisión del Centro de Salud Morro Solar Jaén.....	39
1.4. Formulación del problema	40
1.5. Justificación del estudio.....	40
1.6. Hipótesis	41
1.7. Objetivos	42
1.5.1 Objetivo General	42
1.5.2 Objetivo Específico	42
II. MÉTODO.....	42
2.1 Tipo de investigación.....	42
2.2. Variables, Operacionalización.	43
2.2.1 Variables.....	43
2.2.2 Operacionalización de variables	43
2.3. Población y Muestra.....	49
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2.5. Métodos de análisis de datos.....	50
2.6. Aspectos éticos	51
III. RESULTADOS	52
IV. DISCUSIÓN.....	56
V. CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXO 01: Expectativa de Atención.....	65
ANEXO 02: Satisfacción del Usuario	67
ANEXO 03: ORGANIGRAMA C.S MORRO SOLAR	69
ANEXO 04: VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION	70
ANEXO 05: Fotografías de realización de Encuestas	73

ANEXO 06: Matriz de Consistencia	78
ANEXO 07: PLAN DE GESTION PARA LA SATISFACCION	82
a. Datos relacionados al nivel de atención al usuario	84
b. Datos relacionados a la satisfacción al usuario.....	85
IV. OBJETIVOS.....	87
a. Objetivo general.....	87
b. Objetivos específicos.....	87
V. EJES ESTRATÉGICOS, OBJETIVOS Y ACTUACIONES DEL PLAN DE GESTIÓN.....	87
a. Definición de los ejes estratégicos.....	88
b. Desarrollo de los ejes estratégicos, objetivos, planes de acción y actuación	89
VI. FASE DE APROBACIÓN Y DIFUSION	93
a. Fase de aprobación.....	93
b. Fase de difusión.....	93
VII. EVALUACIÓN.....	93
a. Cuadro de mando.....	94
b. Seguimiento.....	94
c. Análisis e informe final.....	94
VIII. PRESUPUESTO	103
<i>Tabla 16. Presupuesto para ejecutar estrategias</i>	103
ANEXO 08: ACTA DE ORIGINALIDAD	104
ANEXO 09: AUTORIZACION DE PUBLICACION.....	105
.....	105
ANEXO 10: AUTORIZACION DEL TRABAJO FINAL.....	107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de atención al usuario de Admisión	52
Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario de Admisión	53
Tabla 3. Coeficiente de Correlación de Rho Spearman	54
Tabla 4. Resultados de Rho de Spearman	55
Tabla 5. Criterio uno de aceptación de la Hipótesis	55
Tabla 6. Población por edad y sexo – año 2018	84
Tabla 7. Nivel de atención al usuario de Admisión	84
Tabla 8. Nivel de satisfacción del usuario de Admisión	85
Tabla 9. Ejes estratégicos, objetivos, planes de acción y actuación.....	89
Tabla 10. Cuadro de mando para la atención al usuario en el área de admisión – Centro de Salud Morro Solar	95
Tabla 11. Cronograma del eje estratégico 1: DERECHOS Y DEBERES	96
Tabla 12. Cronograma del eje estratégico 2: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	97
Tabla 13. Cronograma del eje estratégico 3: ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD.....	99
Tabla 14. Cronograma del eje estratégico 4: PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS	100
Tabla 15. Cronograma del eje estratégico 5: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL ÁREA DE ADMISIÓN.....	101
Tabla 16. Presupuesto para ejecutar estrategias	103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Nivel de atención al usuario de Admisión	52
Figura 2. Nivel de satisfacción del usuario de Admisión	53

RESUMEN

Esta investigación se planteó como objeto el “**PLAN DE GESTIÓN PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. C.S. MORRO SOLAR. JAÉN – 2018**”. El estudio estuvo comprendido desde abril de 2018 hasta diciembre de 2018, se desarrolló a través de una de una metodología cuantitativa, de tipo descriptiva, relacionada y propositiva.

Las variables, pasaron la Validez de Cronbach con α : **0.93** para la Expectativa de atención, α : **0.91** para Satisfacción del Usuario; con un alto nivel de confiabilidad. Según los objetivos específicos la variable 1 en un 64.67% siendo regular, la variable 2 en un 66.67% siendo regular, aplicando el coeficiente de **Spearman** se determinó que las variables se relacionan en un 0.611, relación considerada positiva, así también, el grado de significancia bilateral resultó 0.00.

Tal resultado permite descartar la **H₀** (Hipótesis Nula), aprobando la **H₁** (Hipótesis Positiva) debido a que paso la prueba con un grado de a equivocarse de 0.00%. Finalmente se recomendó proponer un plan de gestión para la mejora de la satisfacción del usuario.

Palabras claves: Investigación, gestión, usuario

ABSTRACT

This research was proposed as the object of the "MANAGEMENT PLAN FOR USER SATISFACTION. C.S. MORRO SOLAR. JAÉN - 2018 ". The study was comprised from April 2018 to December 2018, was developed through one of a quantitative methodology, descriptive, related and proactive.

The variables passed the Cronbach Validity with α : 0.93 for the Expectation of attention, α : 0.91 for User Satisfaction; with a high level of reliability. According to the specific objectives the variable 1 in a 64.67% being regular, the variable 2 in a 66.67% being regular, applying the Spearman coefficient it was determined that the variables are related in a 0.611, considered positive relationship, as well, the degree of Bilateral significance was 0.00.

This result allows discarding the H0 (Null Hypothesis), approving the H1 (Positive Hypothesis) because it passed the test with a degree of error of 0.00%. Finally, it was recommended to propose a management plan to improve user satisfaction.

Keywords: Research, user, management

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las organizaciones compiten cada vez más en entornos dinámicos y competencias más agresivas, lo que les obliga a gestionar, teniendo en cuenta la optimización de cada uno de sus procesos para alcanzar la satisfacción de sus clientes y usuarios, a fin de mantenerse y lograr el éxito en el mercado. Por otro lado, la gestión debe constituirse en un instrumento o herramienta que sea conocida por todos sus colaboradores; siendo, además, fáciles y sencillos de aplicar sin importar el giro de la empresa. En los organismos de salud, el servicio que se brinda es fundamental con el fin de mejorar las prestaciones en la búsqueda para complacer la atención del usuario.

Un trabajo de calidad en las organizaciones del sector salud implica la realización de un conjunto de actividades, a fin de generar un valor intrínseco para el usuario teniendo en cuenta sus expectativas. “De aquí que todas las actividades que lo conforman deben tener un objetivo común relacionado a la satisfacción, en términos de eficacia del cliente a quienes se destina el output del proceso” (Val y Corrella, 2012, p.66). Este valor creado en el proceso se hace con miras a generar una mayor satisfacción en los clientes internos y externos, para así favorecer un clima agradable que se ve reflejado en la confianza de la comunidad hacia las instituciones encargadas de velar por su salud. Una gestión adecuada de salud por parte del Estado, implica la puesta en marcha de políticas capaces de mejorar los índices de salud de los países.

Los gobiernos en la búsqueda por dotar de un servicio de salud adecuado para la población, en algunos países han establecido políticas de Estado, a fin de optimizar el servicio; sin embargo, pese a los esfuerzos emprendidos los resultados alcanzados son mínimo, el Centro de Desarrollo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, el Banco de Desarrollo de América Latina y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas (OCDE, CAF Y CEPAL, 2018) indican que:

La mayoría de los países de América Latina, siguen sin haber logrado la cobertura sanitaria universal, a pesar de haber empezado medidas para alcanzar ese objetivo. Durante la pasada década, la región ha avanzado en términos de población cubierta y acceso a los servicios básicos de salud (...) Sin embargo, la cobertura sigue siendo insuficiente, el gasto público en salud es escaso y los pagos de bolsillo son elevados. El resultado es que, a los latinoamericanos, sobre todo a los más pobres les resulta difícil recibir servicios de salud necesarios sin tener que afrontar problemas financieros. (p.87).

En este sentido, en los países menos desarrollados, debido a una mala gestión en su sistema de salud, aún no se ha logrado combatir enfermedades que hace mucho tiempo ya fueron erradicadas, en países que han alcanzado un mejor desarrollo.

En España si bien es cierto la población ha ido disminuyendo, es así que “entre 2012 y 2013, la variación dio resultado negativo, tendencia que se ha mantenido hasta el 2016 (...) En términos de gestión sanitaria, estas variaciones deberían suponer una menor presión asistencial en los últimos años, pero la realidad es distinta” (Coduras, 2016, p. 23). Es decir, en materia de salud, la sociedad hoy en día demanda mayor atención, pues existe un mayor número de pacientes dependientes con múltiples patologías, unido todo ello a un aumento de la población con una edad avanzada, que requiere de mayor cuidado y atención, en centros de salud, a fin de mantener su calidad de vida.

La inversión en salud, por parte de algunos gobiernos, es mínima y en muchos de los casos no hay planes ni políticas claras relacionadas a combatir enfermedades; en Estados Unidos, estas políticas están orientadas a controlar el gasto público y al mismo tiempo a mejorar la efectividad del servicio brindado a la población. Con este objetivo, se implementa en este país una moderna “estructura más potente dentro de la misma organización, basada en la gestión de casos y en la gestión de enfermedades, en la cual participa un equipo multidisciplinario que intenta dar respuesta a determinadas enfermedades o a casos particulares en pacientes” (López y Expósito, 2016, p.137). En materia de salud, este país siempre ha tenido la

inversión per cápita más alta por habitante sin embargo su población a la fecha no ostenta los mejores índices de salud.

En países de América Latina, la cobertura universal en materia de salud muestra un esquema irregular, esto refiere que existe una desigualdad en la prestación de salud, constituye una tarea pendiente a tener en cuenta por los gobiernos de estos países; además, se sabe que es alta la inversión en un sistema de salud inadecuado, debido a una mala gestión del gasto público. Según estudio realizado por Titelman, Cetrángolo y Acosta (2014, p. 69) indican que el nivel de cobertura de la población en Costa Rica, alcanza niveles muy altos y que la mayoría de su población no cuenta con un sistema integral de salud y que en sus inicios cubría 25 enfermedades prioritarias y en el 2013 aumento a 80 afecciones.

En Colombia no existe una política de salud destinada a integrar sus redes de salud; sus lineamientos en materia de salud se reducen a un conjunto de normas que pretenden guiar el sistema general de seguridad y su organización con el fin de mejorar la gestión sobre todo de los centros de salud a cargo del Estado. Sin embargo, con el afán de lograr una mejor administración, se introdujo en la época de los noventa “un nuevo modelo de aseguramiento basado en el modelo de competencia gestionada y la descentralización política administrativa del sistema público de salud” (Vásquez, 2018, p.75). Asimismo, a partir de la Ley 1438, publicada el año 2011; recién se habla de la integración de redes integradas de salud, sin que, hasta la fecha se haya logrado mayores avances en tales objetivos.

En Perú, el sistema de gestión en salud, deja mucho que decir, pues a la fecha existe un gran número de ciudadanos que aún no gozan de dicho beneficio, porque el presupuesto asignado es insuficiente. Por otro lado, las personas que gozan de dicho beneficio, están sujetas a coberturas de servicio diferenciados, es decir, los individuos que tienen un trabajo formal, son atendidas por EsSalud; los que poseen menos recursos, son atendidos en hospitales del Ministerio de Salud; y la clase privilegiada cuenta con seguros de salud privados. La atención, por brindar un buen servicio a la ciudadanía, es una preocupación constante del sector salud. Sin embargo, a la fecha existen unidades ejecutoras que no cuentan con una adecuada

atención a la población de menores recursos quienes corren mayores riesgos de enfermar o morir por falta de atención en el servicio.

Según Centrángulo, Bertranou, Casanova y Casalí (2013) sostienen que en las últimas décadas se viene observando en el Perú “un notorio crecimiento de las llamadas enfermedades no transmisibles, en especial de la enfermedad cardiovascular, la diabetes, el cáncer, la enfermedad crónica respiratoria y las lesiones por causas externas” (p. 27). Esto significa, que hay un aumento en la carga de enfermedad y mortalidad en los últimos años atribuida a enfermedades no transmisibles que requieren mayor atención médica. En el 2017.

La gestión del servicio de salud en la región de Cajamarca, muestra esta deficiencia observadas de las demás regiones; es así que en la provincia de Jaén, pese a que ya han pasado muchos años desde su creación en el año de 1985 del Centro de Salud Morro Solar, bajo la dirección del director de ese entonces Dr. Orlando Izquierdo Quispe, hasta la actualidad, no se ha logrado consolidar o desarrollar un centro de salud capaz de atender las necesidades de salud de la población objetiva, afiliada al Sistema Integral de Salud (SIS). En la actualidad dicha institución, viene siendo gerenciada por la Obst. Lorena Belsy Hoyos Fuentes, y tiene un objetivo claro con miras al 2021.

Si bien es cierto, dicho objetivo perseguido por este centro de salud, es un anhelo de toda la población; sin embargo, los avances para el cumplimiento distan mucho para lograr concretar el mismo; pues el servicio dado no cumple ciertos estándares de calidad en relación a la atención que se brinda al usuario ya que cada día se aprecia madres gestantes y adultos mayor que no se les brinda información o atención de manera adecuada para su atención y la demora de la misma; pese a que dicha institución cuenta con un Área de Admisión para una mejor atención del usuario, la cual está encargada de brindar servicios de salud, sin embargo a la fecha se observa deficiencias en el cumplimiento de su labor, relacionadas con: una planificación, organización, dirección y control del trabajo que imposibilita una buena atención en el área. Situación que se pretende investigar, a fin de proponer un plan de gestión

adecuado del servicio, con miras a alcanzar sus objetivos previstos como entidad prestadora del servicio de salud.

1.2. Trabajos previos

Ámbito Internacional

La gestión adecuada de las organizaciones de salud conllevará a una asistencia óptima de los servicios en beneficio de la sociedad. Una administración pertinente permitirá una mayor equidad en la prestación de servicios de salud, donde todos tengan las mismas probabilidades de acceder a dicho beneficio, sin importar su condición económica, social y cultural. La complejidad observada en estos centros, requiere hoy en día de cuadros especializados, con conocimientos teóricos y prácticos en administración que sean capaces de lograr una mejora del servicio, en beneficio de la población en general.

En la investigación de Rodríguez y Muñoz (2017) referente a los factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en hospitales de Madrid – España, cuyo objetivo del estudio fue conocer la importancia de sus opiniones de los usuarios sobre la atención recibida relacionada con consultas externas de tres hospitales públicos; para ello, se llevó a cabo un estudio descriptivo transversal en la que se encuestó un total de 150 usuarios de consultas externas a través de un cuestionario, el mismo que fue previamente validado a través de 12 ítems, tomando para ello, dos dimensiones, las cuales fueron medidas mediante la escala de Likert de 1 al 10 en función al grado de satisfacción; en dicho estudio se concluye:

La satisfacción de los usuarios está asociada a dos factores que se relacionan con el incremento de la satisfacción como son: el sexo masculino y el haber cursado estudios universitarios, pese a ello se determinó que el estudio realizado presenta las limitaciones propias de una investigación descriptiva transversal, esto debido a que no permite medir la temporalidad, además el estudio se basó en una muestra no probabilística la misma que se considera no representativa.

Vega y Vera (2013). Gestión Orientada al Valor del Usuario del Servicio de Salud Talcahuano en Chile. (Tesis de Maestría), a través de una encuesta a usuarios y directivos del CESAFAM Talcahuano Sur, la misma que planteo como objetivo, optimizar la calidad del servicio otorgado, para ello se tomó en cuenta las etapas del proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control a fin de determinar la calidad del servicio en dicha institución, y así proponer mejoras a través de una gestión orientada al usuario. La muestra utilizada en el estudio fue de 110 usuarios de dicha empresa y las personas encuestadas estuvieron en un rango de 18 a 65 años. En dicho estudio se llegó a las siguientes conclusiones:

Cada vez es mayor las organizaciones que provee de servicios de salud y que previa evaluación se busca determinar la calidad del servicio y esto tiene mucho que ver con el trato que reciben y dejando de lado el tratamiento recibido.

Además, para un adecuado servicio tiene mucho que ver con la experiencia que se haya tenido con tratamientos anteriores, por otra parte, lo que más influye en los servicios de salud es el marketing, más allá de la del servicio brindado.

La investigación mostro que la satisfacción de los usuarios está relacionada con los objetivos de la organización, esto significa que los procesos de gestión están sometidos a una evaluación así una constante mejora continua con el fin de encontrar la satisfacción de los clientes.

Mejía y Amaya (2011). “Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el periodo de abril a junio 2011. (Tesis de Maestría). Buenos Aires, Argentina”. Finalmente concluyeron: La dimensión continua de servicios otorgados, han sido vulneradas por los comportamientos indebidos de los colaboradores afectando al equipo de trabajo y que repercute en el mal servicio. Los usuarios internos y 17 externos a su opinión consideran que el aspecto tangible es malo, así como las condiciones higiénicas interfieren en la calidad del servicio de la Unidad de Emergencia.

Mariño (2012). Diagnóstico de la calidad de servicio prestado por el centro de atención al cliente de la empresa B.O.C. Gases de Venezuela, presentada a la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. De enfoque no experimental, se concluyó todo está dentro del giro de cuánto comprenda el usuario sobre la asesoría que recibe, además que los colaboradores no cuentan con la capacidad técnica que requiere el puesto, por tanto, se causa insatisfacción a los clientes.

Borré (2013). La calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados, desarrollada en una institución de servicios de salud de Barranquilla, Colombia. (Tesis de Maestría). La metodología empleada fue de tipo descriptiva y se aplicó una muestra de 158 pacientes del establecimiento de salud. Concluye, que la calidad de atención observada, de hombres y mujeres, entre 40 y 59 años. En consecuencia, sobre los datos que se han encontrado consideran que los usuarios dicen que la calidad es buena, sintiéndose satisfechos y, además, recomiendan a otras personas, recurrir al centro de salud.

Ámbito Nacional

Quispe (2016). Calidad del servicio y satisfacción de usuario en el servicio de Traumatología. (Tesis de Maestría). Afirma que en dicho estudio se llegó a determinar, la calidad del servicio tiene relación con la satisfacción del usuario. Planteó su objetivo estudiar la relación con la satisfacción del usuario, además, se estableció como objetivo específico estudiar la relación de la gestión administrativa con la relación de la satisfacción del usuario. Los resultados mostrados arrojan que los más recurrentes al servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, son del género masculino con el 50.94%, entre las edades de 45 a más años, este representa el 47.8% y son provenientes normalmente de las zonas rurales (60.38%).

Asimismo, se determinó que la capacidad de respuesta del servicio, se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. También, la correlación que se da entre la variable de seguridad y la satisfacción del usuario, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% que existe una relación directa entre estas dos variables.

Es por eso que la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de Traumatología se puede afirmar que hay un nivel alto de confianza del 95%, que se relaciona finalmente de manera directa. Además, se permitió dejar algunas recomendaciones:

- a. El hospital en estudio de incrementar médicos en la especialidad de traumatología, porque dicha institución no cuenta con suficiente personal, siendo este uno de los principales problemas a revertir, a fin de mejorar la satisfacción del usuario.
- b. Se requiere que el Hospital Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas, desarrolle programas de prevención de salud en traumatología, a fin de ayudar a prevenir enfermedades y discapacidades de los usuarios y pacientes, a fin de evitar complicaciones en la salud de las personas en la Región.

Cárdenas (2015). Diseño de Gestión por Procesos en el Sector Salud para Mejorar la Satisfacción de los Clientes. (Tesis de Maestría), tuvo como finalidad mejorar la satisfacción de los usuarios teniendo en cuenta una administración por procesos en la gestión. Para ello, se encuestaron 86 pacientes. En el análisis se tuvieron las siguientes conclusiones:

El proceso clave para que el usuario este satisfecho es tener en cuenta que la atención debe ser urgente, la cual es vista como el proceso de respuesta inmediata al paciente, de ello depende, que las personas mejoren su nivel de satisfacción en un 15 %.

En base al análisis se identificó que el proceso de atención en urgencia, comprende la admisión, selección del asegurado continuador, admisión, selección del asegurado nuevo y atención médica de urgencia. A las cuales se realizó un análisis teniendo en cuenta un valor agregado, determinándose mejoras para los dos primeros subprocesos, observándose un aumento de 23% a un 29 % y 21% a un 28% en mejoras a la satisfacción del usuario. A partir del análisis de dichos procesos se planteó mejoras, lográndose disminuir el tiempo de demora en la

atención médica en 8 y 12 minutos respectivamente, en la atención de la admisión y selección del asegurado continuador y nuevo.

Paredes (2016). “La Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario Externo del Área de Nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015. (Tesis de Maestría)”; la cual buscó estudiar sobre la correlación de la gestión de la administración del nosocomio y la complacencia del cliente externo; para ello, se recurrió a una investigación descriptiva correlacional a fin de determinar el nexo entre variables, asimismo se utilizó una encuesta la cual estuvo dirigida a 95 usuarios del área de nutrición. En dicho estudio se concluyó que:

Solo un 21.1% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo con el servicio que reciben, en tanto un 77,9% de los encuestados indicaron estar insatisfechos con el servicio. En cuanto a la gestión, las dimensiones relacionadas a la planificación y el control, las respuestas de los consultados, no fueron de aceptación pues encontramos resultados desde regular a deficiente, por lo que se podría deducir que no existe una planificación en el trabajo y que tampoco los directivos se esfuerzan por llevar un control adecuado del trabajo que se realizan en el área. En lo que respecta a los elementos de estudio como la fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta, así como la empatía, todos los encuestados manifiestan sentirse insatisfechos con el servicio brindado por parte de los profesionales asignados al área de nutrición en el hospital.

Pérez (2016). “Modelo de Gestión para Mejorar el Nivel de Satisfacción de los Usuarios Externos de la Clínica Neurológica, Los Parques, Chiclayo, 2015”. (Tesis de Maestría), la misma que tuvo por finalidad el desarrollar una propuesta de un modelo de gestión de calidad basado en la teoría de Deming a fin de mejorar la satisfacción del usuario externo, para ello la investigación fue de tipo descriptiva de corte transversal en la cual se tuvo como muestra a 175 usuarios de dicha clínica, a quienes se les llegó a encuestar a través de un cuestionario para determinar su satisfacción sobre el servicio que han recibido.

En dicho análisis se pudo concluir lo siguiente: un 72% de los encuestados manifestaron su insatisfacción con respecto al servicio. Por otro lado, con respecto

a las dimensiones propuestas y medir sobre la satisfacción del usuario las cuales fueron: la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de responder, seguridad y empatía; además que los usuarios encuestados dijeron estar de acuerdo con el servicio. Esto permitió determinar que existe un grado de insatisfacción total por parte de los usuarios hacia la gestión actual de la clínica.

Ninamango (2014). Dentro de su estudio sobre la Percepción de la calidad de servicio en los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el mes de enero del 2014, refiere que la dimensión de Capacidad de respuesta es la que mayor insatisfacción ha tenido, pues de acuerdo a lo hallado, sólo la Confiabilidad y la Empatía han logrado niveles altos de satisfacción. Así mismo, se ha encontrado que la diferencia de atención entre consultorio externo y emergencia han sido reconocidos por la profesionalización del personal a diferencia del servicio de hospitalización.

Salazar (2006). En su análisis sobre la “Calidad de servicio percibida por los pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Lima” ha planteado como el objetivo general evaluar la calidad de servicio recibida por parte de los pacientes. Para ello se empleó el método deductivo, tuvo un nivel transversal y se tomaron 30 pacientes para ambas clínicas. Mediante la metodología SERVQUAL se ha podido definir que la dimensión de Empatía y Seguridad obtuvieron niveles bajos de servicio, mientras que la dimensión de Tangibles y Seguridad lograron niveles más altos, esto se repitió para la otra clínica en estudio. Finalmente se concluye que las falencias encontradas en el servicio se deben a problemas con el horario de atención, así como por la cancelación de citas sin previo aviso.

Ámbito Regional

La Torre (2014). “Calidad percibida desde la perspectiva del usuario externo en una clínica privada de la ciudad de Jaén”. (Tesis de Maestría), la cual tuvo como objetivo general: Determinar la calidad percibida por los usuarios externos, acerca de los servicios que reciben en un establecimiento de salud privado de la ciudad de

Jaén. la metodología tuvo un enfoque de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 95 usuarios, a quienes se les aplicó un cuestionario semi estructurado, denominado SERVQUAL.

En el trabajo mencionado el autor llegó a la conclusión de que los usuarios que acuden a la clínica son adultos jóvenes en su mayoría, del sexo femenino y que viven en unión conyugal libre. Además, tiene una percepción bastante buena de los servicios recibidos, sobre todo de la empatía. Se recomienda que se ejecuten acciones inmediatas para poder cambiar la realidad del establecimiento.

Ponte (2016). analiza la “Percepción del usuario externo acerca de la calidad de atención de la estrategia sanitaria de Salud Bucal en el Centro de Salud de Choros, Cutervo 2017”. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Cajamarca, Jaén – Perú”. La cual se llegó a las siguientes conclusiones:

- a) De acuerdo a los encuestados, la percepción del usuario acerca de la calidad de la atención es buena, además que los indicadores estudiados resaltaron sobre la efectividad por solucionar el problema de los usuarios, buscando la integridad y ética profesional.
- b) Respecto a la calidad de atención, la satisfacción ha logrado indicadores elevados de satisfacción, dentro de ellas como la cortesía y el trato recibido; esto se traduce en la sensibilidad, la comunicación y la seguridad.
- c) La calidad de la atención sobre el entorno es vista como positiva ya que los indicadores sobre la accesibilidad al nosocomio, los equipos y su buen funcionamiento, limpieza e higiene de los espacios de atención...complementan el servicio.

Huamán y Sánchez (2014). “Percepción de los pacientes acerca del cuidado brindado por el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de Es Salud - Jaén, (Tesis), Universidad Nacional de Cajamarca, Jaén – Perú”. El estudio planteó como objetivo el analizar la percepción de los pacientes amparado en una metodología de tipo descriptivo, transversal, con un muestreo aleatorio simple y que fue conformado por 102 pacientes. La conclusión a la que se llegó fue que los

usuarios valoran el hecho que se priorice a la persona en la atención además que, se valora el trabajo del enfermero quien tiene un alto sentido humano con los pacientes que tiene a cargo. A esto se suma los altos niveles de empatía del personal asistencial.

Gallardo (2013). “Grado de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional de Cajamarca. (Tesis de Maestría), Universidad Nacional de Cajamarca, Jaén – Perú”. Buscó como objetivo conocer la satisfacción de los pacientes, para ello utilizó un cuestionario validado aplicado a 50 pacientes internados en el nosocomio. Los resultados mostraron que el personal asistencial es bien visto y valorado, acude a las necesidades del paciente y siempre está atento; aunque no recuerdan el nombre del paciente, en general se valora de manera positiva el trabajo.

Mejía (2014). “Determinar la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca a través del método servqual. Universidad Nacional de Cajamarca, Jaén – Perú, una propuesta de plan de mejora – 2014”. El estudio trabajó bajo la metodología de la no confirmación de expectativas, o conocida como el modelo de “desconfirmación” del servicio. La muestra estuvo formada por 271 usuarios que acudieron al servicio de Emergencia. Los resultados mostraron que el 78.6% de los pacientes que llegaron por temas ginecológicos se sintieron insatisfechos; el 21.4% satisfecho. En el caso del servicio de Pediatría, el 59.8% dijo estar insatisfechos y el 40.2% satisfecho. Las conclusiones refirieron que los principales problemas fueron la falta de medicamentos en el hospital, poca empatía del personal y falta de planificación en el trabajo asistencial.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Definición de servicio.

El servicio está constituido por un conjunto de acciones en la búsqueda por complacer a los clientes. Para ello, dichas acciones deben ser planificadas a fin de

ejecutarlas teniendo en mente un resultado basado en las expectativas de los consumidores o usuarios; sin dejar de lado la importancia que tiene el proveer de los servicios, en relación a sus capacidades, habilidades y actitudes, para una adecuada atención. Según; Escudero (2015) establece que “una tendencia que se consolida a futuro es cada vez mayor la demanda de los clientes de un servicio más personalizado, en el que se espera de la empresa mayor proactividad” (p.7). Es decir, en el cumplimiento de este se observa muchas veces a colaboradores rápidos en la atención del cliente; sin embargo, carecen de empatía, lo que limita una verdadera atención del mismo.

La atención al cliente o usuario es fundamental, porque permite una mejor relación con el cliente, a partir de experiencias relacionadas en la búsqueda por alcanzar expectativas de los clientes, a través del producto o servicio ofertado. Por otro lado, una mala experiencia podría traducirse en una reducción en las ventas, merma de clientes o publicidad negativa por parte de estos. La ventaja competitiva de toda empresa puede estar dada por “la capacidad que tiene de adaptarse a las necesidades de sus clientes y la personalización del servicio” (Cataño y Jurado, 2016, p. 68). Es decir, un servicio impecable y a la medida de sus clientes o usuarios puede marcar la diferencia entre las ofertas de un proveedor y los de la competencia.

1.3.2. Gestión del servicio

Hablar de gestionar el servicio es hablar de funciones relacionadas con la planificación, la organización, la dirección y el control; las cuales tienen como fin proporcionar valor a los clientes a fin de satisfacerlos. Una gestión de servicios clínicos “adoptará métodos de planificación, organización, dirección y evaluación en los centros asistenciales y socio sanitarios, que procede del mundo industrial, adaptados a las características del sector de salud, incorporando nuevas prácticas que garanticen una calidad asistencial óptima” (Macía, 2016, p.7). Para así, lograr satisfacer requerimientos de los pacientes, y poder contribuir a su bienestar.

La gestión del servicio tiene como fin: reducir costos, limitar stock en inventarios, satisfacer al cliente, al brindarle una mejor atención, incrementar los ingresos de la

organización, atender quejas y reclamos de los clientes a fin de revertirlos en un sistema de mejora continua en favor de la organización. Así mismo, la gestión de los servicios tiene como fin fortalecer los equipos de trabajo para brindar un servicio de calidad a través de la toma de decisiones acordes a las necesidades de los usuarios para que puedan acceder a una atención de calidad.

1.3.3. Calidad del Servicio

Debido a la gran información que manejan hoy en día los clientes y a una gran cantidad de ofertas en el mercado, los usuarios y consumidores cada vez más exigen mayor calidad en el producto o servicio que reciben, buscando además bajos costos y una grata atención que incluya amabilidad, comunicación eficiente y rápida respuesta a sus quejas y reclamos.

Por otro lado, la calidad unida al servicio y la innovación son dos pilares fundamentales del éxito de cualquier organización. Para Vargas y Aldana (2014) la calidad no es más que “búsqueda permanente de la perfección, en el servicio, en el producto y en los seres humanos. Para ello, se necesita de la participación, la responsabilidad, la perfección y el espíritu del servicio” (p.16). Todo cliente satisfecho mantiene estrecha relación con su proveedor, pues es capaz de llamar para informarse cómo solucionar un problema o brindar sugerencias para buscar la excelencia del servicio o producto; sin embargo, el nivel de calidad del servicio lo determina el cliente pues no todos exigen un mismo nivel.

1.3.4. Plan de Gestión del Servicio

Según López (2015) un plan de gestión es un documento de gestión basado en normas y estándares para aumentar la eficacia de todo el proceso administrativo relacionado con la: planificación, organización, dirección y control.

a) Planificación

Proceso a través de la cual se proyecta acciones a desarrollar para cumplir con metas de calidad establecidas para la organización. Estos procedimientos que nos lleva a prever acciones en un curso a seguir para alcanzar resultados esperados. Una planificación de servicio de calidad incluye acciones que tienen como fin una atención de excelencia para el cliente.

Por otro lado, una planificación en la organización incluirá objetivos en el corto y largo plazo. “La diferencia entre estos dos tipos de planificación radica no solo en la extensión temporal de la misma, sino también en el tipo de objetivos y la metodología y herramientas para alcanzarlo”. (Alberich y Sotomayor, 2014, p. 49). Es decir, cada plan de trabajo tendrá su propia estructura teniendo en cuenta los objetivos planteados por la institución.

En la dirección de una empresa también podemos clasificar los planes de la siguiente forma: previsionales que se realiza antes de ejecutar las actividades y concurrentes, los que se realiza en plena ejecución, de las actividades empresariales. Dichos planes, permitirán prever los recursos materiales, económicos, equipos, maquinaria e información necesaria; requeridos en un determinado proceso, y tomar decisiones adecuadas durante la ejecución de una actividad, a fin de adecuar o corregir procedimientos para un accionar correcto en beneficio de los clientes.

b) Organización

Función que determina la división del trabajo y la estructura requerida para alcanzar los resultados. En otras palabras, organizar no es más que “distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesaria” (Bogdanki, Santana y Portillo, 2014, p. 225). Es decir, implica diseñar tareas, asignar recursos materiales, financieros, equipos, maquinaria y métodos de trabajo; teniendo en cuenta las actividades que desarrollan, a fin de facilitar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales. Para la asignación de recursos se debe tener en cuenta el principio de equidad; el cual establece la asignación de recursos según las necesidades de los colaboradores y de las áreas.

c) Dirección

Consiste en conducir un grupo de colaboradores a fin de alcanzar resultados, esta acción incluye la integración de la comunicación, la motivación, el liderazgo y la toma de decisiones. Según Reyes (2005) es un elemento de la “administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente, ya sea con más frecuencia delegando dicha autoridad” (p. 25). Asimismo, involucra la forma o estilo como se conduce el personal para alcanzar objetivos teniendo en cuenta estrategias y toma de decisiones correctas para una mejora continua de las organizaciones e instituciones.

d) Control

El control no es más que verificar si los resultados que una organización va alcanzando, están dentro de lo que se había previsto; para ello, se requiere de indicadores que permitan verificar los avances en un periodo determinado. “El control de calidad, básicamente, consiste en un proceso cíclico que comienza con la definición del grado de calidad que se desea alcanzar, seguido de un proceso de seguimiento y registro continuo (...) e implantación de medidas correctivas” (Varo, 1994, citado por Vidal, 2014, p. 36). Es decir, todo proceso de control conlleva a una acción de medidas para el mejoramiento de actividades inherentes a la empresa.

1.3.5. Estrategias de servicio

Una estrategia se constituye una serie de acciones previamente establecidas para tomar decisiones, a fin de optimizar resultados en una organización. Toda estrategia debe estar enfocada en el cliente y es tarea de la dirección determinar el uso correcto de las mismas en las actividades. Una estrategia constituye la única vía por la cual una organización puede alcanzar el éxito y el medio por el cual se genera valor para el usuario o cliente.

Según Cowell (citado en Grande, 2005, p: 188) establece las siguientes estrategias de servicio a tener en cuenta:

- ✓ Estrategia de penetración en el mercado: tiene como fin ampliar la venta los servicios actuales en mercados actuales.
- ✓ Estrategia de desarrollo de mercado: busca ampliar el mercado vendiendo servicios actuales a nuevos clientes.
- ✓ Estrategia de reformulación del servicio: tiene como fin modificar el servicio para hacerlo más atractivo al mercado actual.
- ✓ Estrategia de ampliación de mercado: se basa en la modificación de los servicios actuales, para hacerlo accesible a nuevos clientes.
- ✓ Estrategias de extensión de gama: consiste en ampliar la gama de productos para nuestro mercado actual.
- ✓ Estrategia de segmentación y diferenciación: busca extender la gama de servicios para desarrollar nuevos mercados.
- ✓ Estrategia de integración adelante y hacia atrás: busca ampliar la gama de servicios comprando proveedores o distribuidores actuales.
- ✓ Estrategia de desarrollo de servicio: busca desarrollar servicios empleando nueva tecnología asociada a los actuales para venderlos a nuestros clientes actuales.
- ✓ Estrategia de diversificación de servicios: busca desarrollar nuevos servicios empleando tecnología relacionada con nuestro negocio actual para venderlos en nuevos mercados.
- ✓ Estrategia de diversificación lateral de los servicios: busca desarrollar nuevos servicios a través de nuevas tecnologías para nuestro mercado actual.
- ✓ Estrategia de diversificación longitudinal: busca desarrollar nuevos servicios empleando nuevas tecnologías para mercados nuevos.

1.3.6. Normas ISO en las empresas de servicio de Salud

Una gestión de calidad requiere de ciertos estándares aprobadas internacionalmente, a fin de asegurar la calidad en los procesos para tener resultados confiables. En el sector salud, estas normas de certificación permitirán generar servicios acordes a las necesidades de los usuarios, creando además confianza en

estos, debido a la realización de un servicio basado en procedimientos previamente validados que aseguran la calidad de los resultados. Asimismo, una norma de calidad certifica la validez y da seguridad a un producto final.

Una certificación de calidad aplicada a los servicios de salud corresponde a las normas internacionales ISO 9000, las cuales permiten que el profesional de salud trabaje siguiendo parámetros especializados en favor de los pacientes o usuarios. Estas normas permiten “garantizar el desarrollo, implementación y mejora de un Sistema de Gestión de la calidad, la nueva forma trae un enfoque basado en procesos lográndose con esto garantizar la eficiencia y eficacia del SGC” (Fontalvo y Vergara, 2010, p. 13). Estas normas de Seguridad y Gestión en la Calidad (SGC), permiten evaluar mediante registros los avances y mejoramientos continuos obtenidos en el servicio brindado.

Un proceso de certificación a nivel de gestión de un centro de salud requiere cumplir requisitos relacionados con la normatividad; para ello, será necesario identificar áreas críticas del servicio a fin, de poner especial cuidado en las mismas y así generar un valor agregado en favor del paciente o usuario. Las normas ISO 9000, son las encargadas de fijar requisitos mínimos que debe cumplir una organización para alcanzar una gestión de calidad en las instituciones; puesto que guía los procedimientos a seguir, con el fin de lograr resultados esperados, en la búsqueda por lograr una mayor satisfacción de los usuarios, objetivo primordial de cualquier institución, pública o privada.

1.3.7. Satisfacción del usuario en las empresas de salud

Es la meta de toda organización, pues de esta depende el éxito de las mismas, es por eso que toda organización debe comprometer todos sus recursos en la búsqueda de tal fin. Esta satisfacción del usuario exige además la preparación de sus colaboradores para así brindar un servicio de calidad. Por tanto, si tenemos colaboradores competentes y motivados, con cada una de las actividades que desarrollan, los resultados esperados, estarán dentro de las expectativas esperadas

por el cliente. Es por ello, que debemos de identificar puntos débiles en el proceso que requieran un trabajo especializado para un servicio de calidad.

Mantener un servicio de calidad al usuario también es la meta de cada una de las instituciones dedicadas al servicio de la salud de la población, así mismo, se busca lograr la satisfacción espontánea del usuario; esto refiere que toda organización debe tener un compromiso para el eficiente servicio que se brindará a la comunidad (Malagón, Galán y Pontón, 2003, p. 47). Una evaluación de calidad de un servicio requiere de la objetividad de los registros y de la imparcialidad de los evaluadores, pues para ello se requiere contar con la participación de los usuarios a fin de identificar aspectos que conlleven a un mejoramiento continuo en las entidades prestadoras de salud.

Para Alcaide (2015), asegura que el concepto de satisfacción para un usuario parte desde el nivel de conformidad que éste experimenta en relación al servicio o bien adquirido, y esto depende de ciertos elementos como son:

- El profesionalismo (conocimiento, trato del personal)
- Comunicación en el servicio (efectividad en las comunicaciones)
- Capacidad de respuesta y tangibilidad (tiempo, disposición e instalaciones)
- Expectativas en relación al servicio (desempeño y experiencias anteriores)
- Seguridad, credibilidad (seguridad en el servicio, aseguramiento del servicio)
- Accesibilidad (facilidad en el acceso)

1.3.8. Dimensiones asociadas a, calidad del servicio

La satisfacción del usuario requiere el conocimiento de gustos y preferencias del mismo por parte de la institución, a fin de desarrollar las actividades en relación a sus necesidades. Una relación estrecha con los usuarios permitirá desarrollar un mejoramiento continuo del servicio gracias a la atención sugerencias por parte de este. Según Gómez et al. (2005, p. 503) indican que éstas dimensiones que, se asocian a la calidad de servicio y que éstas son:

- a) Científica técnica o Competencia profesional: capacidad del profesional para emplear un nivel avanzado de conocimiento científico y tecnológico en la búsqueda por proporcionar salud y bienestar al usuario.
- b) Efectividad: esto se manifiesta en el servicio brindado por la capacidad de aumentar el estado de salud del paciente.
- c) Eficiencia: es uso adecuado de recursos para alcanzar un nivel de calidad deseado por el usuario.
- d) Accesibilidad: posibilidad de que el usuario obtengan el servicio en el momento y lugar donde lo necesitan.
- e) Satisfacción del usuario: grado con que la atención prestada y el estado de salud resultante cumple con las expectativas de los usuarios.

1.3.9. El servicio de salud en el Perú

Estos tiempos en el Perú se caracterizan por seguir atravesando una etapa transicional, de entender la salud como un servicio tributario de la caridad, de la filantropía, con sus presupuestos piadosos, a entender la salud como un derecho humano consagrado en la Constitución Política y la necesidad de recibir presupuestos coherentes con este derecho.

Existen tres retos en el terreno de la salud

1. Financiamiento que se acerque al promedio latinoamericano, cuyo gasto público en salud es de 3.5% y en nuestro Perú apenas llega al 2,1%, haciendo que la mayor parte del gasto total en salud sea el gasto del bolsillo, aquel que debilita nuestra economía, por lo tanto, al nuevo presidente le espera el reto de respetar el financiamiento serio y sostenible para asegurar progresivamente seguridad social universal y gratuita.

2. Hoy tenemos un SIS con una cobertura poblacional que supera los 16 millones de peruanos, sin embargo, se trata de una cobertura asistencial endeble, necesitamos mejorar el PEAS, mejorar el nivel de accesibilidad y calidad en los servicios de salud del SIS. Al nuevo gobierno le espera mejorar este seguro público.

3. La inversión pública en salud ha sido importante, pero se ha destinado sobre todo a la franja de construir hospitales II y III, en tanto la infraestructura física del Primer

Nivel, cualitativamente, no ha sido mejorada, sigue en medio del barro y las esteras. Necesitamos orientar a este sector una mayor inversión, equipamiento, darle resolutiveidad, iniciar la revolución en el Primer Nivel de Atención, como base y sustento de la refundación del sistema de salud. Según (Juan Arrollo, 2015)

1.3.10. Normatividad de la salud en el Perú

Entre la normatividad que regula la salud pública en el Perú tenemos:

- ✓ Plan Estratégico Sectorial Multianual 2016 -2021, instrumento que posee las políticas de salud traducida en acciones estratégicas, la cual fue publicada mediante Resolución Ministerial 367-2016/MINSA, de fecha 02 de junio del 2016.
- ✓ Ley General de Salud N° 26842 de fecha 10 de julio de 1,997.
- ✓ Constitución Política del Perú, que entre uno de sus artículos establece, “todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y de la comunidad, así como al deber de contribuir a su promoción y defensa”.
- ✓ Ley N° 29885, Ley que declara de interés nacional la Creación del Programa de Tamizaje Neonatal Universal.
- ✓ Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- ✓ Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- ✓ Ley N° 27056, Ley de creación del Seguro Social de Salud.
- ✓ Ley n° 30423, Ley que establece medidas para fortalecer la Autoridad de Salud de nivel nacional, con el fin de garantizar la prevención, control de riesgos y enfermedades de la población.

1.3.11. Servicio en Centro de Salud

El centro de salud Morro Solar brinda atención a la población en todas las etapas de vida, con sus servicios de internamiento, medicina general, Atención de urgencias y emergencias, referencia y contrarreferencia, vigilancia epidemiológica, registro de atención e información, salud ambiental, Acciones de salud ambiental en la comunidad, Servicio de odontología, Nutrición integral Salud Familiar y

Comunitaria, Atención de la gestante en el periodo de parto, servicio de obstetricia, prevención y diagnóstico precoz del cáncer, laboratorio, atención del recién nacido, Ecografía, Radiología I, Psicología, atención de niños menores de 5 años, servicio de farmacia.

1.3.12. Políticas de Salud en el Perú

1. Atención integral de salud a la mujer y el niño privilegiando las acciones de promoción y prevención.

Esta política está orientada a la protección de forma integral de la salud de la madre mejorando los servicios en los establecimientos de salud a nivel nacional y por otra parte fortalecer el tema de la planificación familiar, uno de los grandes problemas en nuestro país es también la muerte materna lo que es más frecuente en madres adolescentes.

Por otra parte, lo que se busca con esta política es la protección del niño desde la etapa perinatal intensificando las intervenciones de prevención de enfermedades.

2. Vigilancia, prevención, y control de las enfermedades transmisibles y no transmisibles.

Este es uno de los temas de mayor preocupación el mismo que tiene que ver con las condiciones transición demográfica es por eso que se debe continuar con la vigilancia y el control de las enfermedades de transmisión y también la implementación de las no transmisibles.

Para ello se está desarrollando una serie de estrategias para que su abordaje sea en todos sus aspectos.

En conclusión, lo que se busca lograr con esta política es el abordaje de manera oportuna de las enfermedades con el fin de aumentar, calidad de vida de la población y así también disminuir el alto costo de tratamiento que genera al país.

Entre las enfermedades que se desea abordar con urgencia son la Diabetes Mellitus, Hipertensión arterial, enfermedad isquémica del miocardio, accidentes cerebro vasculares y las neoplasias más frecuentes.

3. Aseguramiento Universal.

Lo que se pretende lograr con esto es asegurar al total de la población sin importar los lugares más lejanos en todo el país y sin discriminación de nivel socio económico, es decir debe ser progresivo iniciando por la población en extrema pobreza y posteriormente continuar con el resto de la población, con ello lograremos disminuir el nivel de mortalidad a causa de enfermedad y también disminuir los gastos económicos.

Para ello se debe de fortalecer el sistema de afiliación a toda la población, implementación de cada uno de los establecimientos de salud a nivel nacional.

4. Descentralización de la función salud al nivel del Gobierno Regional y Local.

La descentralización forma parte de la modernización de un país la misma que debe ser compartida entre los tres niveles de gobierno el mismo que busca lograr el desarrollo de un sistema de salud para lograr un servicio con eficacia y eficiencia. Por medio de la descentralización permite la construcción de un adecuado sistema de salud el que permitirá mejorar los resultados e impactos sanitarios.

La descentralización se debe de manejar de manera progresiva a través de proyectos piloto el mismo que nos va a permitir la identificación las fortalezas y debilidades y a base de esto hacer arreglos para mejorar el sistema.

Por otra parte, se debe de desarrollar un sistema de monitoreo y evaluación en los cambios que se producen en el sistema de salud.

5. Mejoramiento progresivo del acceso a los servicios de salud de calidad.

Para este logro es indispensable articular o vincular la atención de demanda y la gran necesidad de salud en la población para ello se debe de trabajar de manera conjunta tanto el sector público como privado en lo que a salud se refiere.

Otro punto que se busca implementar en el sector salud con esta política es el servicio de manera equitativa y sostenible y en la cual debemos de enfatizar más es en la población de pobreza extrema y a aquella población que está más propenso debido a su origen étnico, condiciones hereditarias adquiridas y en situaciones de emergencia.

Otro de los puntos que se desea implementar es brindar los instrumentos necesarios para capacitar en los procedimientos a seguir en cada una de las situaciones presentadas.

Finalmente se debe implementar el monitoreo de los servicios con el fin de garantizar el servicio.

6. Desarrollo de los Recursos Humanos.

Se ha hablado de la implantación del sistema de salud, pero uno de los puntos a tener muy en cuenta es la implantación de recursos humanos bien capacitados que estén en la capacidad es decir con conocimientos u habilidades adecuadas a la ciencia médica y que los permita enfrentar de manera segura la realidad sanitaria. Para ello también se debe de incentivar a los trabajadores del sector salud con un aumento proporcional en sus honorarios el que los permita trabajar y vivir en condiciones más cómodas.

7. Medicamentos de calidad para todos/as.

En este caso se debe implementar una política de medicamentos de calidad de acuerdo a las necesidades de la población y que estos tengan costos accesibles a los diferentes niveles de la población, de este modo podemos hablar de medicamentos

de calidad para toda la población y de este modo contribuir a una población con un sistema de salud a su alcance.

8. Financiamiento en función de resultados.

El financiamiento del sector salud debe de estar sujeta al logro de metas en lo que se refiere a la prevención, recuperación y rehabilitación.

Con esto lo que se busca es la implementación de manera progresiva de los establecimientos de salud de acuerdo a los resultados de tal modo que se pueda tener un panorama que los recursos designados sean utilizados de manera eficiente.

9. Desarrollo de la rectoría del sistema de salud.

Al lograrse la descentralización también es necesario un adecuado monitoreo de las funciones, monitoreo, provisión y financiamiento sean desarrolladas por el Ministerio de Salud en cada uno de sus sectores. Por esta razón se hará unos ajustes en el sistema de salud y si es que se tiene que hacer algunos cambios con la finalidad de mejorar se tienen que hacer.

Para ello también se debe de implementar evaluaciones en todos los sectores con la finalidad de ver cómo está funcionando el sistema y tomar las medidas correctivas a tiempo si estas fueran necesarias.

10. Participación Ciudadana en Salud.

Para esto se debe de promover la participación ciudadana ya sea por medio de charlas y de este modo lograr la participación de cada uno de ellos y de este modo familiarizar a la población con el sistema de salud.

Con esto también se puede lograr conocer más a la población y así se puede implementar en lo que concierne a su implementación y control.

Para lograr eso se debe de hacer campañas de concientización en la población acerca de los temas de salud y lograr en ellos un razonamiento más claro de lo que se quiere recabar con estos métodos y que son con la intención de proteger la salud y mejorar su calidad de vida.

11. La mejora de los otros determinantes de la salud.

Teniendo en cuenta que es más rentable la prevención en el tema de salud que el tratamiento es por ello que se debe de implementar medidas que nos permita detectar a tiempo las enfermedades de las personas y tratar.

Por otro lado, se debe de capacitar a la población en tema de salud ya que muchas veces la población se auto médica y no acude a un control adecuado para el tratamiento de sus enfermedades.

1.3.13. Centro de Salud Morro Solar Jaén

El C.S. Morro Solar, fue creado el 09 de noviembre del año 1985, siendo director del Área Hospitalaria Jaén San Ignacio, el Dr. Orlando Izquierdo Quispe, designándole como Médico Jefe del Centro de Salud al Dr. Jaime Moreno Alberca, comenzó a funcionar en la 3º Cuadra de la calle Micaela Bastidas en local alquilado. En enero del año 1986, el Dr. Jaime Moreno Alberca siendo Médico Jefe del Centro de Salud, es designado para ocupar el Cargo de Director del Área de Hospitalaria Jaén San Ignacio y deja como nuevo Médico Jefe del Centro de Salud al Dr. Jorge Jiménez Musayón, el mismo que regulariza la creación del C.S. mediante la Resolución Directoral N° 026 - 86 - OPASJ de fecha 20 de marzo de 1986.

En el mes de enero del año 1991, el C.S. Morro Solar, pasa a funcionar en otro local alquilado entre las calles San Carlos y Alfredo Bastos, en el mes de junio del mismo año se traslada a su propio local ubicado actualmente en la calle Alfredo Bastos N° 630. Desde su creación hasta el mes de agosto del año 2002 con su denominación como Centro de Salud, ocuparon la Jefatura los siguientes profesionales:

- Dr. Jaime Moreno Alberca
- Dr. Jorge Jiménez Musayón
- Dra. Mercy Garrido Chacón
- Dr. Manuel Matta Quispe
- Dr. Walter Carbonel Ortiz
- Dr. Carlos Abad Sevillano

En septiembre del 2002, se le da la denominación de Asociación CLAS (comunidad local de administración y salud), pasando a tener una administración compartida entre Salud y Comunidad, a través de una Asamblea conformado por 07 miembros: de los cuales 03 son elegidos por la comunidad, 03 por la Dirección de Salud y 01 Gerente designado por la Dirección de Salud a propuesta de la Asamblea del CLAS, desde su denominación como Asociación CLAS han ocupado la Gerencia los siguientes profesionales.

- Dr. Martín Pizarro Bardales
- Dr. Carlos Cervera Noriega
- Dr. Edwin Ramírez Tenorio
- Lic. Gilver Fernández Goicochea
- Lic. Elsi Martino Castro
- Dr. Edwin Cubas Bustamante
- Lic. Julia Figueroa Sampertegui
- Lic. Juan Enrique Arellano Ubillus

Actualmente la Gerencia está a cargo de la Obst. Lorena Belsy Hoyos Fuentes. El C.S. Morro Solar, cuenta con un área total de terreno de 2681.46 m². Con un área construida de aproximadamente 1600 m². Sus Límites del C.S. Morro Solar son: por el norte, con la calle Los Laureles; por el sur, con la calle Alfredo Bastos; por el este, con la calle San Carlos; por el oeste: con la calle San Luis.

1.1.14. Área de admisión del Centro de Salud Morro Solar Jaén

El área de admisión, es una unidad que se encarga de articular la atención primaria y especializada de salud, la ordenación, coordinación y priorización de actividades que se producen alrededor de la asistencia médica. Además, cabe señalar que el centro de salud tiene una población de 21730 habitantes como Morro Solar, lo que dificulta una atención adecuada de todos en lo que respecta a las siguientes áreas:

Medicina, emergencia, hospitalización, odontología, psicología, obstetricia, laboratorio, nutrición, inmunizaciones, atención en menores de cinco años, rayos X, programa del adulto mayor, programa de tuberculosis, En este trabajo

consideramos el área de admisión como el motor de atenciones rápidas al usuario donde adjuntamos un cuadro de atenciones de cada servicio diario que brinda el establecimiento de salud.

En el mes se atiende aproximadamente 5928 pacientes en las áreas de medicina, obstetricia, odontología, nutrición, crecimiento, radios x hospitalización, emergencias, adulto mayor, correspondientes al rango de edad de 18 a 65 años; y en el rango de 0 a 17 años 6008 al mes aproximadamente.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el plan para gestionar la satisfacción del usuario de Admisión C.S. Morro solar en Jaén 2018?

1.5. Justificación del estudio

La investigación surge como el resultado de la experiencia de 03 años de trabajo en la Institución Morro Solar- Jaén, lo cual nos ha permitido observar ciertas deficiencias relacionadas con la atención en el Área de Admisión del C.S. Morro Solar. 2018 – Jaén; la necesidad de conocer a detalle los factores que inciden en la gestión del área de admisión y su incidencia en la satisfacción de los usuarios, puesto que las instituciones de salud juegan un papel primordial en el bienestar de la sociedad.

El por ello, que nos enfocaremos en la relación que existe entre la gestión actual y la satisfacción del usuario, a fin de proponer un plan de gestión adecuado a la organización, que permita mantener usuarios satisfechos al brindarles un mejor servicio, gracias a estrategias diseñadas en base a sus necesidades y que sea aplicable a todos los colaboradores de la institución para que de esta manera se pueda marcar la diferencia en la atención del servicio brindado. Asimismo, el plan de gestión buscará ofrecer un servicio de calidad en el C.S. Morro Solar de la provincia de Jaén, la misma que a la fecha constituye una de las ciudades con mayor

crecimiento de población, que urge con la necesidad de contar con Centros de Salud con una atención de calidad.

Por lo tanto; los beneficiarios del plan de gestión propuesto serán:

a. La Institución: el C.S. Morro Solar - Jaén, a través de sus autoridades tienen la posibilidad de mejorar la satisfacción de sus usuarios en el Área de Admisión, al contar con estrategias adecuadas, producto de estudios de las necesidades de los clientes en relación a la gestión de los servicios que se brindan, lo cual servirá de modelo a las demás áreas para una búsqueda de un servicio de calidad en toda la institución.

- Colaboradores en general: puesto que un plan de gestión involucra a todos los colaboradores para poner en marcha estrategias en favor de los usuarios, pues esto permitirá una participación activa de los mismos a fin de complacerlos y con ello la satisfacción por el servicio brindado por parte del personal.

- Usuarios y sociedad en general: una gestión de los servicios de acorde a cada necesidad de los usuarios no solo complace a los mismos, sino que genera una mejor imagen en la sociedad al percibir una institución como preocupada por el bienestar y la salud de sus usuarios.

- Otros investigadores: el trabajo servirá de referencia a futuras investigaciones relacionadas con el mejoramiento de la gestión de los servicios de salud en el área de admisión y otras áreas de la salud a fin de buscar una atención de calidad centrada en el usuario y alcanzar la satisfacción del mismo.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis Principales

H₁: Si se propone un plan de gestión del área de admisión. C.S. Morro Solar. Jaén; entonces, se mejorará la satisfacción del usuario. C.S. Jaén. 2018.

H₀: No proponer un plan de gestión del área de admisión C.S. Morro Solar. Jaén no mejorará la Satisfacción del Usuario C.S. Jaén. 2018.

1.7. Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Proponer un plan para gestionar la satisfacción del usuario de Admisión C.S. Jaén 2018

1.5.2 Objetivo Específico

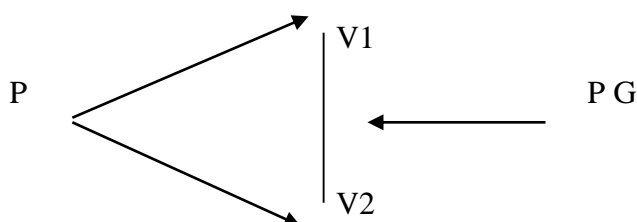
- a. Medir el nivel de atención del usuario de Admisión C.S. Morro Solar Jaén 2018.
- b. Evaluar el nivel de satisfacción del usuario de Admisión C.S. Morro solar Jaén 2018.
- c. Estimar el grado de asociación entre el nivel de atención y el de satisfacción del usuario de Admisión C.S. Morro Solar Jaén 2018.
- d. Proponer estrategias para gestionar la satisfacción del usuario de Admisión. C.S. Morro Solar Jaén. 2018.

II. MÉTODO

2.1 Tipo de investigación

Según el tipo de investigación es un enfoque cuantitativo, además, se trata de una investigación Descriptiva, Relacionada y Propositiva:

- a. Descriptiva: es la investigación donde describimos las características más importantes de un determinado objeto de estudio.
- b. Relacionada: está relacionada en las teorías, trabajos previos, etc.
- c. Propositiva: porque vamos a proponer estrategias para gestionar la satisfacción del Usuario de Admisión. C.S Morro Solar. 2018.



Dónde:

P : Población

V1 : Expectativa de Atención

V2 : Satisfacción del Usuario

PG : Plan de Gestión

R : Relación entre variables

2.2. Variables, Operacionalización.

2.2.1 Variables

Variable 1 : Expectativa de Atención

Variable 2 : Satisfacción al usuario

2.2.2 Operacionalización de variables

- a. Definición Conceptual de las Variables:
- b. Plan de Gestión: Documento de gestión basado en normas y estándares para aumentar la eficacia de todo el proceso administrativo relacionado con la: planificación, organización, dirección y control (López, 2015, pp. 25-35).
- c. Satisfacción del usuario, conocida como el grado de la conformidad que experimenta el individuo en relación al servicio o bien adquirido, y esto depende de ciertos elementos como son: profesionalismo, cortesía, comunicación capacidad de respuesta, tangibilidad, expectativa del servicio, seguridad, credibilidad y accesibilidad. (Alcaide, 2015, pp. 50-60).
- b. Definición Operacional de las Variables:
- d. Plan de Gestión: Herramienta de gestión que permite la conducción adecuada de la organización a fin de brindar un servicio de calidad teniendo en cuenta el proceso administrativo.
- e. Satisfacción del Usuario: Adecuación total del servicio a los requerimientos de los usuarios para complacerlos.
- f. Gestión: Conjunto de acciones a realizar con responsabilidad para lograr un objetivo.

- g. Organización: Es una estructura formalizada representada por un conjunto de personas con diferentes puestos y funciones definidas.
- h. Administración Pública: definido como el sistema de organizaciones públicas que tienen como función administrativa el velar por la gestión entre diferentes entes públicos.

PLAN DE GESTIÓN PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. C.S. MORRO SOLAR. JAÉN – 2018.

Tabla 1. Operacionalización De Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnicas e instrumentos
Expectativa de la atención (V.1.)	Documento de gestión basado en normas y estándares para aumentar la eficacia de todo el proceso administrativo relacionado con la: planificación, organización, dirección y control. López (2015, pp. 25-35)	Herramienta de gestión que permite la conducción adecuada de la organización a fin de brindar servicio de calidad teniendo en cuenta el proceso administrativo.	Planeación	. Nivel de formalidad	1	Encuesta . Cuestionario
			Organización	. Distribución del ambiente de trabajo. . Distribución de personal. . Nivel de profesionalismo del personal. . Medios Logísticos de personal.	2,3,4,5	Encuesta . Cuestionario
			Dirección	. Conducción del área . Forma de resolver problemas . Forma de trabajo en el área. . Nivel de capacitación	6,7,8,9	Encuesta . Cuestionario
			Control	. Control de personal. . Control de las operaciones	10,11	Encuesta . Cuestionario
Satisfacción del usuario (V.2.)	Satisfacción del usuario es el grado de conformidad experimenta la persona en relación al servicio o bien adquirido, y esto depende de ciertos elementos como son: profesionalismo, cortesía, comunicación capacidad de respuesta, tangibilidad, expectativa del servicio, seguridad, credibilidad y accesibilidad. Alcaide (2015, pp. 50-60)	Adecuación total del servicio a los requerimientos de los usuarios para complacerlos	Profesionalismo y cortesía	. Conocimiento del servicio. . Trato del profesional	1,2	Encuesta . Cuestionario
			Comunicación	. Nivel de comunicación escrita . Nivel de comunicación oral . Nivel de comunicación visual	3,4,5	Encuesta . Cuestionario
			Capacidad de respuesta y tangibilidad	. Espera en la atención en citas . Disposición por resolver los problemas. . Equipamiento . Infraestructura	6,7,8,9	Encuesta . Cuestionario
			Expectativas	. Expectativa del Servicio . Vivencias anteriores	10,11	Encuesta . Cuestionario
			Seguridad y Credibilidad	. Servicio . Veracidad del servicio	12,13	Encuesta . Cuestionario
Accesibilidad	. Rapidez para contactar el servicio	14	Encuesta . Cuestionario			

2.3. Población y Muestra

2.3.1 Población:

La población estuvo conformada en los siguientes parámetros: lugar, ubicación, periodo, fecha y sexo.

- Los potenciales usuarios asegurados y no asegurados del C.S. Morro Solar.
- Usuarios mujeres y varones entre las edades de 18 a 65 años.
- La población estudiada se dio en el periodo de octubre del 2018.
- El lugar de estudio se realizó en el C.S Morro Solar – Jaén.

2.3.2 Muestra:

- Estuvo basado en los parámetros de la población.
- Es un sub grupo de la población, ya que se obtuvo mediante una fórmula.

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

n=	$\frac{1.96^2 * 5000 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (5000-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$
	n = 322

Donde:

N: es el tamaño de la población o universo 5000

k: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos, para el estudio se consideró 1.96, que corresponde a un nivel de confianza de 95.00%.

e: Error muestral deseado, se asignó el 5%.

p: Proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q: La proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n: El tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

Reemplazando tenemos:

$$n = 322 \text{ personas.}$$

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Las técnicas e instrumentos que evalúan las percepciones y utilizados en recolección de datos fueron:

- La Observación: para ello se hizo uso de una lista de cotejo a fin de verificar ínsito posibles deficiencias en la gestión del C.S. Morro Solar. Jaén, durante la fase de exploración.
- Análisis documental: que nos permitió recolectar datos a través de una ficha de análisis respecto al proceso de gestión del área investigada basándonos para ello en documentos de gestión de la institución.
- La Encuesta: para ello se utilizó un cuestionario dirigido a los usuarios del C.S. Morro Solar. Jaén, a fin de identificar su opinión respecto al nivel de satisfacción en relación al servicio que reciben por parte del área de Admisión del C.S. Morro Solar. 2018.
- El grado de confiabilidad: se trabajó con el coeficiente del Alpha de Cronbach, obteniéndose como resultado para la variable 1 un α : **0.93** y variable 2 un α : **0.91**, **demostrando que las encuestas tienen un grado de confiabilidad alto.**

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos a través de las técnicas e instrumentos utilizados en la presente investigación fueron presentados en gráficos y tablas estadísticas, haciendo uso para ello del programa SPSS y Excel.

La aplicación de dichos instrumentos requirió previamente de una prueba piloto y para determinar la Confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach y la opinión favorable de expertos para determinar la validez correspondiente.

La prueba estadística utilizada fue el Coeficiente de Correlación de Spearman por tratarse de la utilización de medición de variables cualitativas de tipo Ordinal y las muestras están relacionadas.

Para el análisis de datos se hizo uso del método inductivo y deductivo, a fin de llegar a obtener información relevante que nos permitió sentar un modelo apropiado de gestión para la organización en estudio. Los instrumentos aplicados en la recolección de información fueron validados por expertos antes de ser aplicados a la muestra de la investigación.

2.6.Aspectos éticos

Está enmarcado dentro del aspecto ético, pues la recolección de datos refleja la realidad de la problemática estudiada, en ella se tuvo en cuenta la no alteración de datos obtenidos de cada una de las fuentes, la información procesada y analizada formó parte del informe final. Esta información servirá, solo de insumo en la actual investigación.

III. RESULTADOS

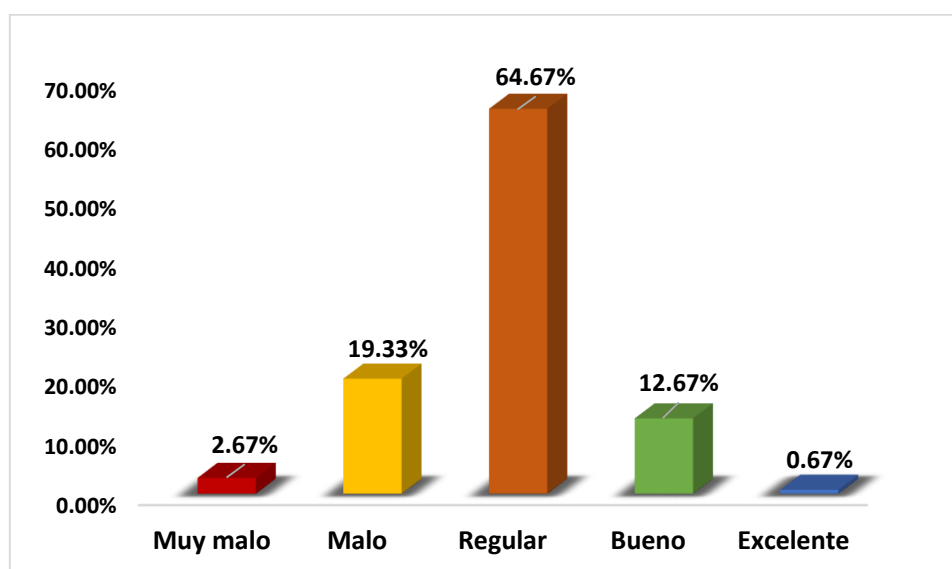
3.1. Nivel de atención al usuario de Admisión. C.S. Morro Solar. Jaén. 2018

Tabla 1. Nivel de atención al usuario de Admisión

Escala	Frecuencia	%
Muy malo	4	2.67%
Malo	29	19.33%
Regular	97	64.67%
Bueno	19	12.67%
Excelente	1	0.67%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta 31-10-2018

Elaborado por: Los autores



Fuente: Tabla 2

Figura 1. Nivel de atención al usuario de Admisión

Interpretación: La Tabla 2 y Figura 1 muestran el número y porcentaje de usuarios que fueron encuestados mediante la escala valorativa de la variable nivel de atención al usuario de admisión en el C. S. Morro Solar, Jaén 2018; donde podemos observar que 4 usuarios respondieron que el nivel de atención es “Muy malo” representando el 2.67%, asimismo, 29 usuarios que representan el 19.33% indicaron que el nivel de atención es “Malo”. Por otro lado, 97 usuarios respondieron que la atención que se

les brinda es “Regular” representando el 64.67%, quedando demostrado que el nivel de atención al usuario es “Regular”; además 19 usuarios indicaron que la atención que reciben es “Bueno” representando el 12.67%, finalmente 1 usuario, que representa el 0.67%, indicó que la atención que se brinda en el servicio de admisión del C. S. Morro Solar es “Excelente”.

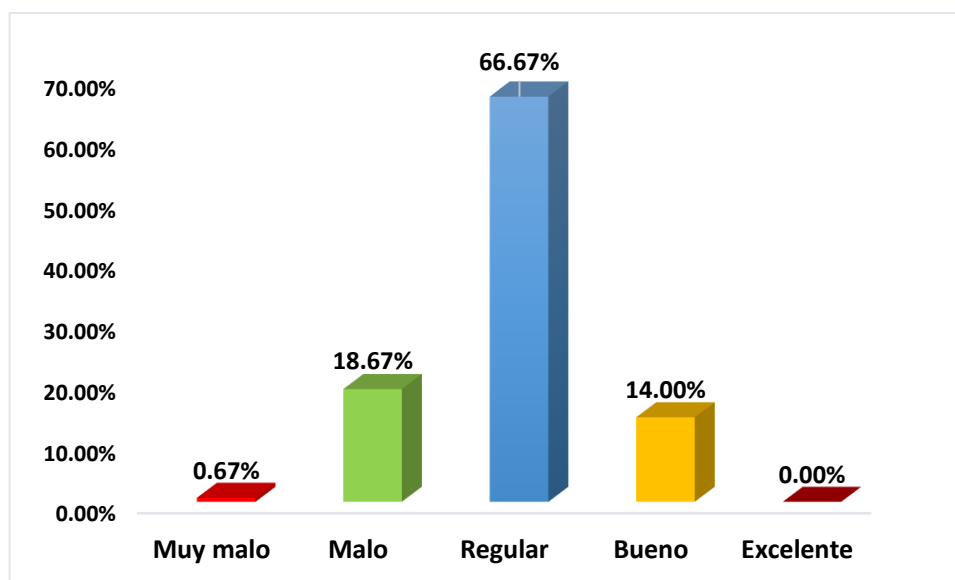
3.2. Nivel de satisfacción del usuario de Admisión. C.S. Morro Solar. Jaén. 2018

Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario de Admisión

Escala	Frecuencia	%
Muy malo	1	0.67%
Malo	28	18.67%
Regular	100	66.67%
Bueno	21	14.00%
Excelente	0	0.00%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta 31-10-2018

Elaborado por: Los autores



Fuente: Tabla 3

Figura 2. Nivel de satisfacción del usuario de Admisión

Interpretación: Según los resultados, en la tabla 3 y figura 2 se muestra el porcentaje y número de los usuarios encuestados, los resultados mostraron que 1 usuario respondió que el nivel de satisfacción respecto a la atención que recibió es “Muy malo” representando el 0.67%, 28 usuarios que representan el 18.67% mostraron que el nivel de satisfacción es “Malo”. Asimismo, 100 usuarios respondieron que el nivel de satisfacción es “Regular” representando el 66.67%, quedando en evidencia que el nivel de satisfacción del usuario es “Regular”. Finalmente 21 usuarios indicaron que el nivel de satisfacción “Bueno” representando el 14%.

3.3. Relación entre expectativa de la atención y satisfacción del usuario de admisión del C. S. Morro Solar, Jaén 2018.

Para la interpretación del coeficiente de Rho Spearman es importante tener en cuenta que este oscila entre -1 y +1, indicándonos asociaciones negativas o positivas respectivamente.

Tabla 3. Coeficiente de Correlación de Rho Spearman

Magnitud de la correlación	Significado
+1.00	Correlación positiva perfecta
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.50	Correlación positiva media
+0.25	Correlación positiva débil
+0.10	Correlación positiva muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
-0.10	Correlación negativa muy débil
-0.25	Correlación negativa débil
-0.50	Correlación negativa media
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-1.00	Correlación negativa perfecta

Fuente: Hernández (2006, p.453)

En tal sentido, para estimar el grado de asociación entre las dos variables, se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman, con el 95% de nivel de confianza. Planteándose la siguiente hipótesis estadística:

H₁ Si se propone un plan de gestión del área de admisión. C.S. Morro Solar. Jaén; entonces, se mejorará la satisfacción del usuario. C.S. Jaén. 2018.

Tabla 4. Resultados de Rho de Spearman

		Expectativa de Atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Expectativa de Atención	1.000	,611**
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		0.000
	N	150	150
	Satisfacción del usuario	,611**	1.000
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.000	
	N	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos Elaborado por el Autor – SPS Versión 24

Interpretación: Como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$), se concluye que el grado de asociación entre el nivel de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de admisión del Centro de Salud Morro Solar Jaén. 2018, es de 0.611, es decir, existe una correlación positiva considerable entre ambas variables; de forma tal, que si una variable mejora, la otra también lo hace.

Tabla 5. Criterio uno de aceptación de la Hipótesis

P- Valor (Sig. bilateral) (Probabilidad de error)	Condición	Error (α)	aceptar
0.000	<	0.05	H ₁

Fuente: Tabla 4

Elaboración propia de los autores

Interpretación: Como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$), se acepta la hipótesis del estudio, es decir, si se propone un plan de gestión del área de admisión. C.S. Morro Solar. Jaén; entonces, se mejorará la satisfacción del usuario. C.S. Jaén. 2018.

IV. DISCUSIÓN

En la actualidad las organizaciones deben contar con herramientas de gestión que le permitan una conducción adecuada a fin de ofrecer un servicio de calidad, teniendo en cuenta que esta herramienta es un “documento de gestión basado en normas y estándares para aumentar la eficacia de todo el proceso administrativo relacionado con la: planificación, organización, dirección y control” (López, 2015, pp. 25-35).

En tal sentido, la investigación en su primer objetivo específico plantea medir el nivel de atención del usuario de Admisión. C.S. Morro Solar. Jaén. 2018, observándose que el nivel de atención es “Regular” representando el 64.67%, seguido de “Malo” con un 19.33%, mientras que el nivel “Bueno” obtuvo el 12.67%, además el 2.67% de los encuestados indicaron que el nivel de atención que reciben es “Muy malo”. Finalmente, el nivel excelente obtuvo el 0.67%, tal como se muestra en la Tabla 2.

Al constatar con el estudio de Mejía y Amaya (2011) respecto al estudio de la calidad en la atención del servicio de Emergencia, se ha podido contrastar que al igual que los resultados obtenidos en este estudio, las relaciones se han visto afectadas por parte de los trabajadores, así como el trabajo en equipo no se visualiza, por tanto, esto refleja en la atención directa a los usuarios del establecimiento. Por otro lado, la confianza se ve afectada de manera que existen demoras en la atención, los tiempos de espera son altos y los procesos se ven retrasados.

Por lo tanto, de acuerdo a los hallazgos, ambas investigaciones difieren a pesar de tener como objetivo el evaluar la calidad de atención que reciben los usuarios. El estudio de Mejía y Amaya, concluye que se han visto afectados cada uno de los servicios debido a las malas relaciones entre los trabajadores, afectando la calidad de la atención. Mientras que en el presente trabajo se concluye que la calidad de atención que reciben los usuarios es regular, debido que no existe una adecuada estructura organizacional.

Las organizaciones deben adecuar su servicio de acuerdo a los requerimientos de los usuarios, para que estos finalmente se sientan complacidos, por lo tanto:

“Satisfacción del usuario es el grado de conformidad experimenta la persona en relación al servicio o bien adquirido, y esto depende de ciertos elementos como son: profesionalismo, cortesía, comunicación capacidad de respuesta, tangibilidad, expectativa del servicio, seguridad, credibilidad y accesibilidad”. (Alcaide, 2015, pp. 50-60)

En función a ello, el estudio en su segundo objetivo específico plantea evaluar el “nivel de satisfacción del usuario” de Admisión. C.S. Morro Solar. Jaén. 2018. Determinándose que el nivel de satisfacción de los usuarios en “regular” representando el 66.67% de los encuestados, seguido de “Malo” con un 18.67%, mientras que el 14% de los usuarios indicaron que el nivel de satisfacción es “Bueno”, y finalmente el 0.67% indicaron que es “Muy malo”, tal como se muestra en la Tabla 3.

Al constatar con los hallazgos de Quispe (2016). “Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Traumatología”. (Tesis de Maestría). Afirma que en dicho estudio se llegó a determinar que la relación de la calidad tiene un nexo con la satisfacción. Es así que los resultados indicaron que en el hospital en estudio el género masculino que estuvo compuesto entre las edades de 45 a más años consideró que hay una mejor calidad frente a los demás de las zonas rurales representado en un 60.38%.

Asimismo, se determinó que la respuesta del servicio, se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. También, la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% que existe una relación directa entre estas dos variables. Respecto a relación que existe entre empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, se puede asegurar con un nivel de confianza en un 95%, que la empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

Por tanto, los estudios analizados determinan que, si existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, quedando claro que las organizaciones de salud deben proyectar un mejor servicio y estar siempre atentos a las expectativas de estos.

Finalmente, para brindar una atención de calidad que permita satisfacer las necesidades de los usuarios, es necesario articular diversos procesos organizacionales y actores, debiendo consolidarse el involucramiento de los directivos y colaboradores para fortalecer el equipo de gestión de la calidad, con la finalidad de monitorear los procesos implementados.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Según el primer objetivo específico se reafirma que el nivel de la atención al usuario en el servicio de admisión del C.S. Morro Solar, Jaén 2018; es “Regular”, es decir 97 usuarios indicaron que se encuentra en este nivel, representando el 64.67%. Por lo tanto, este indicador necesita ser fortalecido, de tal manera que se brinde una atención oportuna que reduzca el tiempo de espera y cumpla con las expectativas del usuario.
- 5.2.** De acuerdo al segundo objetivo específico, se concluyó que el nivel de satisfacción del usuario de área de Admisión en el C.S. Morro Solar, Jaén 2018; es “Regular”, es decir, 100 usuarios percibieron ese nivel, representando el 66.67%, constituyendo una debilidad para el C. S. .
- 5.3.** Respecto al objetivo específico 3, se concluyó que con un nivel de significancia 0.05, el grado de asociación del nivel de atención con la satisfacción del usuario en el área de Admisión del C.S. Morro Solar Jaén. 2018, es de 0.611, esto significa que hay una correlación positiva moderada entre ambas variables de estudio; de forma tal, que si una variable mejora, la otra también lo hace.
- 5.4.** Para el objetivo específico número cuatro, se determina que dentro del servicio del área de Admisión del C.S. Morro Solar es una dependencia funcional y orgánica de servicios de atención al usuario, por lo tanto, al proponer un plan de Gestión cuyo costo es de S./ 10293.00, este depende de los procedimientos y cambios normativos establecidos por la DISA JAEN, para un plazo de ejecución de 12 meses, cubrirá las expectativas y necesidades de los clientes que demandan la atención.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Respecto al diseño de la investigación, la Gerencia del Centro de Salud Morro Solar, Jaén, podría realizar futuras mejoras a la infraestructura del servicio de Admisión y proponer implementar un sistema de información integrado, con la finalidad de ofrecer espacios cómodos, así como reducir los tiempos de espera y por ende mejorar la calidad de atención al usuario.
- 6.2.** Respecto al diseño de la Investigación, la Gerencia del C. S. Morro Solar, Jaén., deberá fortalecer las habilidades del personal en materia de atención al usuario y en gestión de salud pública, con la finalidad de brindar una atención de calidad que satisfaga las necesidades y cumpla con las expectativas del usuario.
- 6.3.** A la Gerencia del establecimiento de Morro Solar, Jaén. Implementar un plan de gestión, orientado en la gestión de la calidad, con el objetivo de definir acciones de mejora continua entre el servicio de admisión y las diferentes áreas de centro de salud.
- 6.4.** Respecto a nuevos temas la Gerencia del C. de Salud Morro Solar, podrá seguir profundizando elaborando estrategias primordiales en la atención al usuario de admisión, que le permita mejorar los mecanismos de prestaciones de salud, y así a incrementar la productividad referida en eficiencia y eficacia en la atención y la satisfacción del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alberich, T. y Sotomayor E. (2014). *Planificación, Gestión y Evaluación*. Madrid, España: DYKINNSON S.L.
- Alberich, T. and Sotomayor E. (2014). *Planning, Management and Evaluation*. Madrid, Spain: DYKINNSON S.L
- Alcaide, J.C. (2015). *Fidelización del Cliente*. 2º ed. Madrid, España: ESIC.
- Bogdanki, T. Santana, E.P. y Portillo, A.D. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Digital UNID.
- Borré, Y. M. (2013). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados, desarrollada en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla, Colombia*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <http://bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>
- Cárdenas, J. (2015). *Diseño de gestión por procesos en el Sector Salud para mejorar la satisfacción de los clientes*. (Tesis de Licenciatura en Ingeniería de Sistemas). Universidad Nacional del Centro. Huancayo, Perú.
- Castaño J.J. y Jurado S. (2016). *Venta Técnica*. Madrid España: Editex, S.A.
- Centrángulo, O., Bertranou, F., Casanova, L. y Casalí, P. (2013). *El Sistema de Salud del Perú: Situación actual y estrategias para orientar la extensión de cobertura contributiva*. Lima: Organización Internacional del Trabajo.
- Centro de Desarrollo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas (CEPAL). (2018). *Perspectivas Económicas para América Latina 2018: Repensando las Instituciones para su Desarrollo*. Paris, Francia: OCDE.
- Corduras, A. (2016). *La Sanidad Española en Cifras*. Madrid, España: Círculo de Sanidad.
- Corduras, A. (2016). *The Spanish Health in Figures*. Madrid, Spain: Circle of Health
- Development Center of the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD), the Development Bank of Latin America (CAF) and the Economic Commission for Latin America and the Caribbean of the United Nations (ECLAC). (2018). *Economic Perspectives for Latin America 2018: Rethinking the Institutions for its Development*. Paris, France: OECD.
- Gómez, D., Gardón, A., Estévez, M.A., González, J.M, Muñoz, D., García, L.S., ...Fernández, N. (2005). *Diplomados Sanitarios del Servicio Gallego de Salud*. Sevilla, España: Mad, S.L.
- Escudero M.E. (2015). *Servicios de Atención Comercial*. Madrid España: Editex, S.A.

- Fontalvo, T. J y Vergara J.C. (2010). *La Gestión de Calidad en los Servicios ISO 9001:2008*. Málaga, España. ISBN
- Gallardo, R. M. (2013). *Grado de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional de Cajamarca*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Cajamarca, Jaén – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/144/T%20610.73%20G162%202013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huamán, A. L. y Sánchez, J. T. (2014). *Percepción de los pacientes acerca del cuidado brindado por el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de Es Salud - Jaén*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Cajamarca, Jaén – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/146/T%20610.73%20H874%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- La Torre R.A, (2014). *Calidad percibida desde la perspectiva del usuario externo en una clínica privada de la ciudad de Jaén*.
- López, P. (2015). *Cómo documentar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015*. Madrid, España: FC.
- López, F.J. y Expósito, A. (2016). *Administración Sanitaria y Trabajo Interdisciplinar*. Madrid, España: Asociación Cultural y Científica Iberoamericana.
- Malagón G., Galán R., Y Pontón G. (2003). *Garantía de Calidad en Salud*. Madrid, España. Editorial Panamericana.
- Macía, L. (2016). *Gestión Clínica: Colección Cuidado de Salud Avanzados*. Barcelona, España: Elseviere España S.L.
- Mariño, M. J. (2012). *Diagnóstico de la Calidad del Servicio prestada por el Centro de Atención al Cliente de la empresa B.O.C. Gases de Venezuela*, presentada a la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado
- Mejía, E. Y. (2014). *Determinar la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca a través del método servqual: Una propuesta de plan de mejora – 2014*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Cajamarca, Jaén – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/745/T%20658%20M516%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mejía, Y. y Amaya, R. (2011). *Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de Abril a Junio 2011*. Tesis de maestría - Buenos Aires - Argentina
- Ninamango, W. M. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*.

- Tesis Universidad Nacional de San Marcos, Lima – Perú. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3569/Ninanango_vw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paredes, M., E. del P. (2016). *La Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario Externo del Área de Nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú.
- Pérez, L., E. (2016). *Modelo de Gestión para Mejorar el Nivel de Satisfacción de los Usuarios Externos de la Clínica Neurológica, Los Parques, Chiclayo, 2015*. (Título de Licenciatura en Administración). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú.
- Ponte, B. V. (2016). *Percepción del usuario externo acerca de la calidad de atención de la Estrategia Sanitaria de Salud Bucal en el Centro de Salud Choros, Cutervo, 2014*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca, Jaén – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1316>
- Quispe, Y. (2016). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Servicio de Traumatología*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú.
- Reyes, A. (2005). *Administración de Empresas*. México: Limusa.
- Rodríguez, M. y Muñoz, R. (2017). *Factores Relacionados con la Satisfacción en Consultas Externas en Hospitales de Madrid*. En revista *Revenf*. Recuperado el 27 de junio de 2018: <http://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n32/1409-4568-enfermeria-32-00040.pdf>
- Salazar, G. (2006). *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana*. Tesis de grado, Universidad Peruana Cayetana Heredia, Perú. Recuperado de: <http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf>
- Titelman, D, Centrángolo, O. y Acosta, O.L. (2014). *La Cobertura Universal de Salud en los Países de América Latina: Cómo Mejorar los Esquemas Basados en Solidaridad*. En *Medic Review*. 17 (1), 69 Recuperado 31 de mayo de 2018: <http://www.redalyc.org/pdf/4375/437542099014.pdf>
- Titelman, D, Centrángolo, O. and Acosta, O.L. (2014). Universal Health Coverage in Latin American Countries: How to Improve Schemes Based on Solidarity. In *Medic Review*. 17 (1), 69 Retrieved May 31, 2018: <http://www.redalyc.org/pdf/4375/437542099014.pdf>
- Val, I., y Corrella, J., M. (2012). *Dirección y Gestión Hospitalaria de Vanguardia*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Vargas, M. E., y Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicio: Conceptos y Herramientas*. Colombia: Universidad la Habana.

- Vásquez, M.L. (2018). *Redes Integradas de Servicio de Salud en Colombia y en Brasil: un estudio de casos*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.
- Vega, L. y Vera, Y. (2013). *Gestión Orientada al Valor del Usuario del Servicio de Salud Talcahuano*. (Tesis de Licenciatura). Universidad del Bio-Bio. Facultad de Ciencias Empresariales. Talcahuano, Chile.
- Vidal, E. (2014). *La calidad y su gestión en las organizaciones gallegas Propuesta de un modelo de gestión de calidad total basado en el Modelo EFQM de Excelencia*. Tesis doctoral, Universidad Da Coruña – España. Recuperado de: https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12406/VidalV%Elzquez_Estrella_TD_2014.pdf?sequence=4

ANEXO 01: Expectativa de Atención
(ENCUESTA A USUARIOS)

PRESENTACIÓN

La presente encuesta tiene como objetivo determinar la satisfacción del usuario respecto a la gestión del Área de Admisión del C.S. Morro Solar –Jaén.

INSTRUCCIONES

Lea atentamente cada una de las preguntas que se detalla en el presente cuestionario y de acuerdo a la atención recibida en el Área de Admisión del C.S. Morro Solar, marque la alternativa que usted considera correcta “X”. No será necesario identificarse con su nombre, solo complete los datos solicitados. Esta encuesta consta de 25 preguntas.

Datos Informativos:

- a) Género: M () F ()
- b) Edad: a) 18-25 b) 26-35 c) 36-45 d) 46-55 e) 56-65
- c) Grado de instrucción: Ninguna () Primaria () Secundaria () Superior ()

Variable: Expectativa de Atención		Escala: Cualitativa (Ordinal)				
Preguntas		Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
1	¿Cuál es el nivel de formalidad del trabajo en el Área de admisión, en relación a la satisfacción del usuario?					
2	¿Cuál es el nivel de distribución del ambiente del Área de admisión, en relación a la satisfacción del usuario?					
3	¿Cuál es el nivel de distribución del personal en el Área de admisión, en relación a la satisfacción del usuario?					
4	¿Cuál es el nivel de profesionalismo del personal del Área de Admisión, en relación a la satisfacción del usuario?					
5	¿Cuál es el nivel de los recursos asignados al personal del Área de Admisión, en relación a la satisfacción del usuario?					
6	¿Cuál es el nivel del personal asignado al Área de Admisión, en relación a la satisfacción del usuario?					
7	¿Cuál es el nivel de resolución de los problemas del personal asignado al Área de Admisión, en relación a la satisfacción del usuario?					

Variable: Expectativa de Atención		Escala: Cualitativa (Ordinal)				
Preguntas		Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
8	¿Cuál es el nivel de la forma de trabajo en el Área de Admisión, en relación a la satisfacción del usuario?					
9	¿Cuál es el nivel de capacitación mostrado por el personal asignado al Área de Admisión, en relación a la satisfacción del usuario?					
10	¿Cuál es el nivel de control de asistencia dirigido al personal de admisión, en relación a la satisfacción del usuario?					
11	¿Cuál es el nivel de control de las operaciones del personal del Área de Admisión, en relación a la satisfacción del usuario?					

ANEXO 02: Satisfacción del Usuario
(ENCUESTA A USUARIOS)

PRESENTACIÓN

La presente encuesta tiene como objetivo determinar la satisfacción del usuario respecto a la gestión del Área de Admisión del C.S. Morro Solar –Jaén.

INSTRUCCIONES

Lea atentamente cada una de las preguntas que se detalla en el presente cuestionario y de acuerdo a la atención recibida en el Área de Admisión del C.S. Morro Solar, marque la alternativa que usted considera correcta “X”. No será necesario identificarse con su nombre, solo complete los datos solicitados. Esta encuesta consta de 25 preguntas.

Datos Informativos:

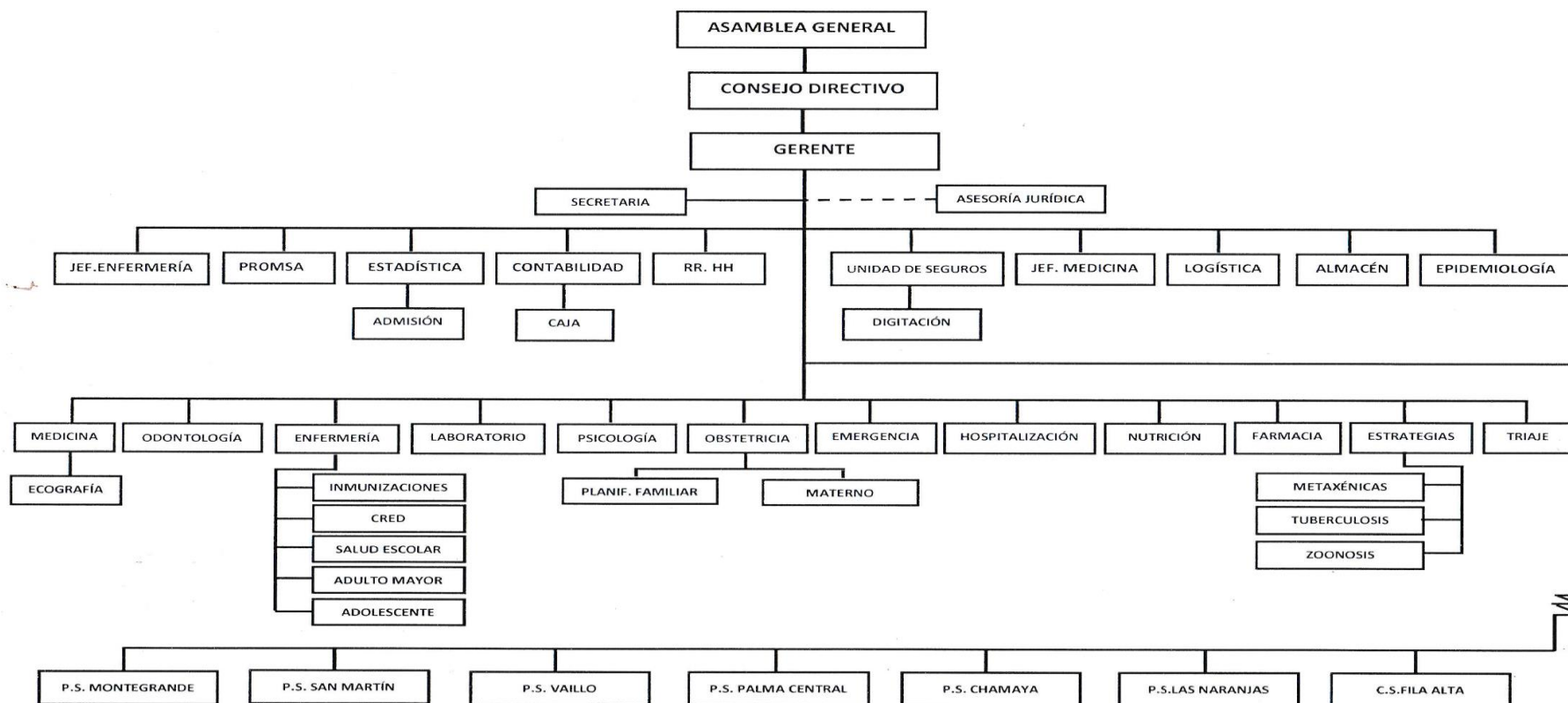
- a) Género: M () F ()
- b) Edad: a) 18-25 b) 26-35 c) 36-45 d) 46-55 e) 56-65
- c) Grado de instrucción: Ninguna () Primaria () Secundaria () Superior ()

Variable: Satisfacción del Usuario		Escala: Cualitativa (Ordinal)				
Preguntas		Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
1	¿Cómo califica el nivel del servicio del personal asignado al Área de Admisión, en relación a la Expectativa de atención?					
2	¿Cómo califica el nivel del trato del personal del Área de Admisión, en relación en relación a la Expectativa de atención?					
3	¿Cómo califica el nivel de la comunicación escrita empleada por el Área de Admisión en relación a la Expectativa de atención?					
4	¿Cómo califica el nivel de la comunicación oral utilizada por el personal en el Área de Admisión; en relación a la Expectativa de atención?					
5	¿Cómo califica el nivel de la comunicación visual mostrada en afiches y paneles en el Área de Admisión en relación a la Expectativa de atención?					
6	¿Cómo califica el nivel del tiempo de espera en el Área de Admisión en relación a la Expectativa de atención?					

7	¿Cómo califica el nivel de la disposición del personal para resolver problemas, en relación a la Expectativa de atención?					
8	¿Cómo califica el nivel de equipamiento con que cuenta el Área de Admisión, en relación a la Expectativa de atención?					
9	¿Cómo califica el nivel de infraestructura del Área de Admisión, con relación a la Expectativa de atención?					
10	¿Cómo califica el nivel del servicio del Área de Admisión, en relación a la Expectativa de atención?					
11	¿Cómo califica el nivel de satisfacción en el Área de Admisión, en relación a la Expectativa de atención?					
12	¿Cómo califica el nivel de conocimiento del servicio del Área de Admisión, en relación a la Expectativa de atención?					
13	¿Cómo califica el nivel de la credibilidad en el servicio brindado del Área de Admisión, en relación a la Expectativa de atención?					
14	¿Cómo calificaría el nivel de rapidez para contactar el servicio en el Área de Admisión, en relación a la Expectativa de atención??					

ANEXO 03: ORGANIGRAMA C.S MORRO SOLAR

ORGANIGRAMA DEL CLAS MORRO SOLAR



ANEXO 04: VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

ANEXO 04 (VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION)

OFICINA ACADÉMICA DE INVESTIGACIÓN

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado ha:

Los Usuarios, quienes brindará información relevante para la investigación:

“Plan de Gestión para la satisfacción del usuario C.S. Morro Solar. Jaén – 2018

Por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad. El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

Plan de Gestión para la satisfacción del usuario C.S. Morro Solar. Jaén – 2018.”

Esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener

La validación del Instrumento

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y los correspondientes ítems que permiten medir las variables en estudio. Vale decir que, debido a la naturaleza del instrumento, este estará sujeto al llenado de datos números para su posterior cálculo. Por otra parte, se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.



Lic. JUAN G. VÁSQUEZ BERNILLA
C.I.D. N° 04930

Gracias por su aporte

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

TEMA DE INVESTIGACION

“Plan de Gestión para la satisfacción del usuario C.S. Morro Solar. Jaén – 2018.”.

TITULO DE INSTRUMENTO

CUESTIONARIO SOBRE: “Plan de Gestión para la satisfacción del usuario C.S. Morro Solar. Jaén – 2018.”.

CRITERIOS: Variables Expectativa de Atención y Satisfacción del Usuario.

(C) Correcto (I) Incorrecto (D) Dejar (M) Modificar (E) Eliminar

Nº de Ítems	Presentación		Ortografía medición clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los Objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones C-I-D-M-E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	C		C		C		C		C		C
2	C		C		C		C		C		C
3	C		C		C		C		C		C
4	C		C		C		C		C		C
5	C		C		C		C		C		C
6	C		C		C		C		C		C
7	C		C		C		C		C		C
8	C		C		C		C		C		C
9	C		C		C		C		C		C
10	C		C		C		C		C		C
11	C		C		C		C		C		C
12	C		C		C		C		C		C
13	C		C		C		C		C		C
14	C		C		C		C		C		C
15	C		C		C		C		C		C
16	C		C		C		C		C		C
17	C		C		C		C		C		C
18	C		C		C		C		C		C
19	C		C		C		C		C		C
20	C		C		C		C		C		C
21	C		C		C		C		C		C
22	C		C		C		C		C		C
23	C		C		C		C		C		C
24	C		C		C		C		C		C
25	C		C		C		C		C		C


 Lic. Adm. JHONNY FASQUE BERTILLA
 CLAD N° 04930

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, JHON GARY VASQUEZ BERNILLA, DNI. N° 16792037, de profesión Administrador de empresas egresado de la Universidad de Chiclayo, ejerciendo el cargo de Responsable del Control y Seguimiento Presupuestal de las Estrategias, en la Sub Región de Salud Jaén.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (cuestionario), para los efectos de su aplicación al personal que labora en lo que corresponde a la muestra para el presente estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			x	
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Ítems			x	
Claridad y precisión			x	
Pertinencia			x	

En Jaén, a los 20 días del mes de octubre del 2018.




ANEXO 05: Fotografías de realización de Encuestas



Fotografía 01: Establecimiento de Salud - Morro Solar



Fotografía 02: Usuarios en el área de Admisión



Fotografía 03: Explicando en consiste el instrumento a realizar



Fotografía 04: Aplicando el instrumento: Encuesta



Fotografía 05: Explicando en consiste el instrumento a realizar



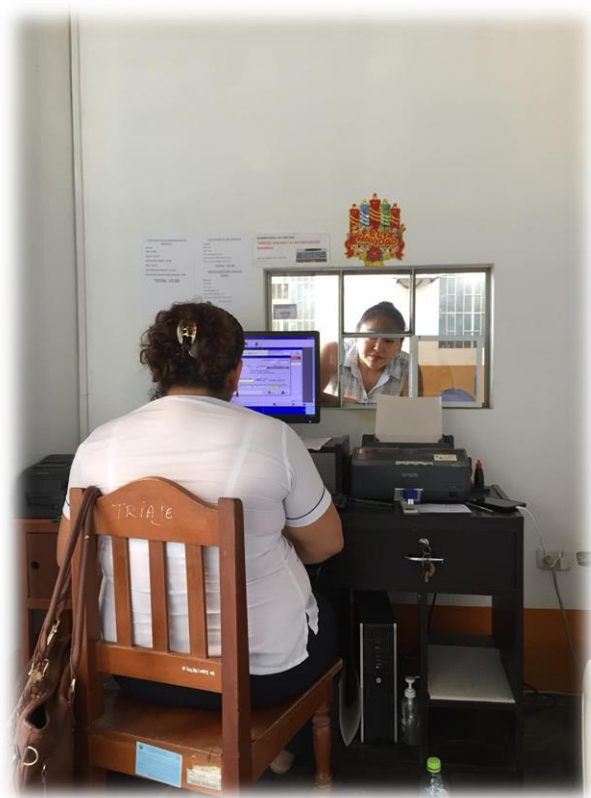
Fotografía 06: Explicando y aplicando el instrumento a realizar (Apoyo de Personal de C. S. Morro Solar)



Fotografía 07: Autores de la Investigación en el frontis del C. de S. Morro Solar



Fotografía 08: Área de Admisión Centro de Salud.



Fotografía 09: Área de Admisión Centro de Salud., vista interna.

ANEXO 06: Matriz de Consistencia

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: **Juan Carlos Cacho Sajami / Olga Sánchez Rodas**

FACULTAD/ESCUELA: **Ciencias Empresariales / Administración**

1. TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Plan de gestión para la satisfacción del usuario C.S. Morro Solar. Jaén – 2018.
2. PROBLEMA	¿Cuál es el plan para gestionar la satisfacción del usuario de Admisión. C.S. Morro Solar. Jaén. 2018?
3. HIPÓTESIS	Si se propone un plan de gestión del área de admisión. C.S. Morro Solar. Jaén; entonces, se mejorará la satisfacción del usuario. C.S. Jaén. 2018.
4. OBJETIVO GENERAL	Proponer un plan para gestionar la satisfacción del usuario de admisión. C.S. Jaén. 2018.
5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> a. Medir el nivel de atención del usuario de Admisión. C.S. Morro Solar. Jaén. 2018. b. Evaluar el nivel de satisfacción del usuario de Admisión. C.S. Morro Solar. Jaén. 2018. c. Estimar el grado de asociación entre el nivel de atención y el de satisfacción del usuario de Admisión. C.S. Morro Solar Jaén. 2018. d. Proponer estrategias para gestionar la satisfacción del usuario de Admisión. C.S. Morro Solar Jaén. 2018.
6. DISEÑO DEL ESTUDIO	Según el tipo de investigación es un enfoque cuantitativo a desarrollar se trata de una investigación Descriptiva, Relacionada y Propositiva.

<p>7. POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>La población está conformada en los siguientes parámetros: lugar, ubicación, periodo, fecha y sexo.</p> <ul style="list-style-type: none"> e. Los potenciales usuarios asegurados y no asegurados del C.S. Morro Solar. f. Usuarios mujeres y varones entre las edades de 18 a 65 años. g. La población a estudiar será en el periodo de octubre del 2018. h. El lugar de estudio se realizará en el C.S Morro Solar – Jaén. <p>La muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> c. Está basado en los parámetros de la población. d. Es un sub grupo de la población, ya que se obtendrá mediante una formula.
<p>8. VARIABLES</p>	<p>Variable 1 : Expectativa de Atención</p> <p>Variable 2 : Satisfacción al usuario</p>

Operacionalización De Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnicas e instrumentos
Expectativa De La Atención (V.1.)	Documento de gestión basado en normas y estándares para aumentar la eficacia de todo el proceso administrativo relacionado con la: planificación, organización, dirección y control. López (2015, pp. 25-35)	Herramienta de gestión que permite la conducción adecuada de la organización a fin de brindar un servicio de calidad teniendo en cuenta el proceso administrativo.	Planeación	. Nivel de formalidad	1	Encuesta . Cuestionario
			Organización	. Distribución del ambiente de trabajo. . Distribución de personal. . Nivel de profesionalismo del personal. . Medios Logísticos de personal.	2,3,4,5	Encuesta . Cuestionario
			Dirección	. Conducción del área . Forma de resolver problemas . Forma de trabajo en el área. . Nivel de capacitación	6,7,8,9	Encuesta . Cuestionario
			Control	. Control de personal. . Control de las operaciones	10,11	Encuesta . Cuestionario
Satisfacción del usuario (V.2.)	Satisfacción del usuario es el grado de conformidad experimenta la persona en relación al servicio o bien adquirido, y esto depende de ciertos elementos como son: profesionalismo, cortesía, comunicación capacidad de respuesta, tangibilidad, expectativa del servicio, seguridad, credibilidad y accesibilidad. Alcaide (2015, pp. 50-60)	Adecuación total del servicio a los requerimientos de los usuarios para complacerlos	Profesionalismo y cortesía	. Conocimiento del servicio. . Trato del profesional	1,2	Encuesta . Cuestionario
			Comunicación	. Nivel de comunicación escrita . Nivel de comunicación oral . Nivel de comunicación visual	3,4,5	Encuesta . Cuestionario
			Capacidad de respuesta y tangibilidad	. Espera en la atención en citas . Disposición por resolver los problemas. . Equipamiento . Infraestructura	6,7,8,9	Encuesta . Cuestionario
			Expectativas	. Expectativa del Servicio . Vivencias anteriores	10,11	Encuesta . Cuestionario
			Seguridad y Credibilidad	. Servicio . Veracidad del servicio	12,13	Encuesta . Cuestionario
			Accesibilidad	. Rapidez para contactar el servicio	14	Encuesta . Cuestionario

<p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</p>	<p>Los datos obtenidos a través de las técnicas e instrumentos utilizados en la presente investigación serán presentados en gráficos y tablas estadísticas, haciendo uso para ello del programa SPSS y Excel.</p> <p>Para el análisis de datos se hará uso del método inductivo y deductivo, a fin de llegar a obtener información relevante que nos permita proponer un modelo de gestión apropiado para el Área de Admisión del Centro de Salud Morro Solar Jaén.</p>
<p>RESULTADOS</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. Nivel de atención al usuario de Admisión. C.S. Morro Solar. Jaén. 2018., queda demostrado que el nivel de atención del Usuario es “REGULAR” representado por un 64.67 %. b. Nivel de satisfacción del usuario de Admisión. C.S. Morro Solar. Jaén. 2018., queda demostrado que el nivel de satisfacción del Usuario con respecto a la expectativa de Atención es “REGULAR” representado por un 66.67 %. c. Relación entre expectativa de la atención y satisfacción del usuario de admisión del Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018., hemos podido demostrar a través del Coeficiente de Correlación de Rho Spearman, que el grado de asociación entre una y otra variable es: 0.611 considerándose POSITIVA MODERADA FUERTE.
<p>CONCLUSIONES</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Con respecto al objetivo específico 1, el nivel de atención medido es REGULAR, por lo que se debe brindar una atención oportuna para reducir el tiempo de espera y cumplir con las expectativas del Usuario. 2. Con respecto al objetivo específico 2, podemos evaluar que el nivel de Satisfacción es REGULAR, constituyéndose en una debilidad para el Centro de Salud. 3. Con respecto al objetivo específico 3, hemos podido determinar que el grado de asociación es POSITIVA MODERADA FUERTE entre ambas variables. 4. Con respecto al objetivo específico 4, se concluyó que el servicio de admisión del Centro de Salud Morro Solar es una dependencia funcional y orgánica de servicios de atención al usuario, por lo tanto, depende de los procedimientos y cambios normativos establecidos por el gobierno, así como de las expectativas y necesidades de los usuarios en relación a la atención que se les brinda

ANEXO 07: PLAN DE GESTION PARA LA SATISFACCION



PERÚ

**Ministerio
de Salud**



**PLAN DE GESTION PARA LA
SATISFACCION DEL USUARIO**



PLAN DE GESTIÓN PARA LA SATISFACCIÓN AL USUARIO

CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR, 2018 – 2019

I. INTRODUCCION

El proceso de atención en los que se encuentran inmersos los usuarios internos y externos del área de admisión del Centro de Salud Morro Solar, involucra importantes transformaciones en la organización del sistema de atención relacionados a la calidad y satisfacción del usuario. En tal sentido, para mejorar la calidad de atención en salud es importante tener presente que la gestión de la calidad en salud requiere de liderazgo de los directivos, gestión basada en procesos, trabajo en equipo y personal competitivo.

Actualmente, la baja calidad de atención que se brinda en el servicio de admisión, constituye una debilidad para contrarrestar con éxito los problemas de atención, implicando a mejorar los procesos que respondan ante las necesidades y expectativas del usuario, teniendo en cuenta sus derechos a una atención de calidad en salud. En ese sentido, el plan de gestión para la satisfacción del usuario tiene como finalidad impulsar las líneas de acción del sistema de gestión de la calidad enmarcada a la política nacional y regional en salud pública, respondiendo así a la mejora de los servicios de salud y por ende satisfacer las necesidades de los usuarios.

II. ANÁLISIS DE SITUACIÓN

El área de admisión, es una unidad que se encarga de articular la atención primaria y especializada de salud, la ordenación, coordinación y priorización de actividades que se producen alrededor de la asistencia médica. Además, cabe señalar que el centro de salud Morro Solar tiene una población de 21563 habitantes, lo que dificulta brindar una atención de calidad en las siguientes áreas: Medicina, emergencia, hospitalización, odontología, psicología, obstetricia, laboratorio, nutrición, inmunizaciones, atención en niños menores de 5 años, rayos X, programa del adulto mayor, programa de tuberculosis. En ese sentido, consideramos el área de admisión como el motor de atenciones rápidas al usuario donde se puede apreciar que mensualmente se atiende aproximadamente 5928 pacientes en las áreas de medicina, obstetricia, odontología, nutrición, crecimiento, rayos

X, hospitalización, emergencias, adulto mayor, correspondientes al rango de edad de 18 a 65 años; y en el rango de 0 a 17 años 2450 al mes aproximadamente.

Tabla 6. Población por edad y sexo – año 2018

Edad	Hombres	Mujeres	Total	%
0 - 11 A	2528	2517	5045	23.40%
12 - 17 A	1261	1255	2516	11.67%
18 - 29 A	2312	2303	4615	21.40%
30 - 59 A	4003	3988	7991	37.06%
60 A +	699	697	1396	6.47%
Total	10803	10760	21563	100%

Fuente: Oficina de Estadística e Informática, C.S. Morro Solar – Año 2018

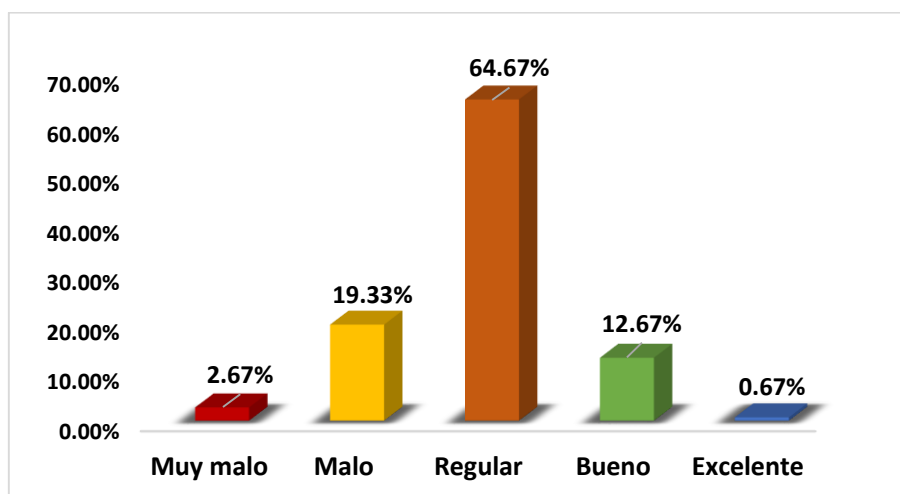
a. Datos relacionados al nivel de atención al usuario

Tabla 7. Nivel de atención al usuario de Admisión

Escala	Frecuencia	%
Muy malo	4	2.67%
Malo	29	19.33%
Regular	97	64.67%
Bueno	19	12.67%
Excelente	1	0.67%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta 31-10-2018

Elaboración propia



Fuente: Tabla 2

Figura 3. Nivel de atención al usuario de Admisión

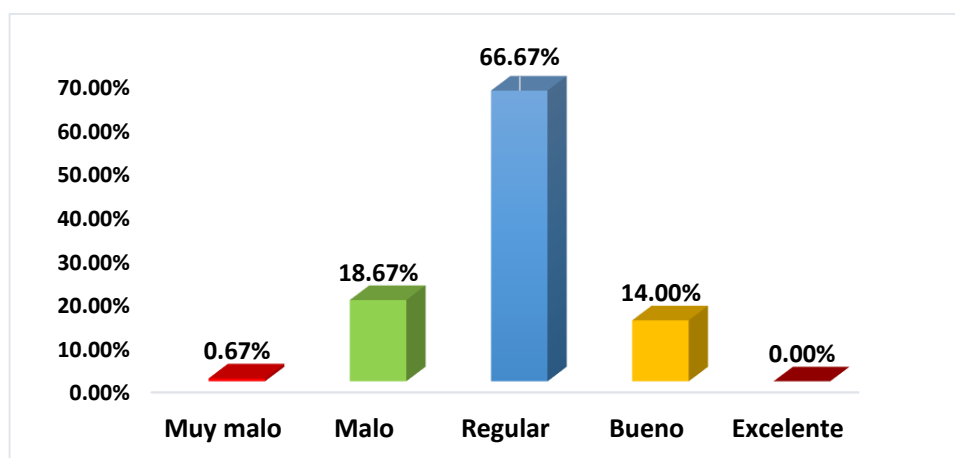
En cuanto al nivel de atención que reciben los usuarios, la Tabla 1 y Figura 1 muestran el número y porcentaje de usuarios que fueron encuestados mediante la escala valorativa del nivel de atención al usuario de admisión en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018; donde podemos observar que 4 usuarios respondieron que el nivel de atención es “Muy malo” representando el 2.67%, asimismo, 29 usuarios que representan el 19.33% indicaron que el nivel de atención es “Malo”. Por otro lado, 97 usuarios respondieron que la atención que se les brinda es “Regular” representando el 64.67%, quedando demostrado que el nivel de atención al usuario es “Regular”; además 19 usuarios indicaron que la atención que reciben es “Bueno” representando el 12.67%, finalmente 1 usuario, que representa el 0.67%, indicó que la atención que se brinda en el servicio de admisión del Centro de Salud Morro Solar es “Excelente”.

b. Datos relacionados a la satisfacción al usuario

Tabla 8. Nivel de satisfacción del usuario de Admisión

Escala	Frecuencia	%
Muy malo	1	0.67%
Malo	28	18.67%
Regular	100	66.67%
Bueno	21	14.00%
Excelente	0	0.00%
Total	150	100%

*Fuente: Encuesta 31-10-2018
Elaboración propia*



Fuente: Tabla 3

Figura 4. Nivel de satisfacción del usuario de Admisión

Respecto al nivel de satisfacción del usuario, en la tabla 3 y figura 2 se muestra el número y porcentaje de usuarios que fueron encuestados mediante la escala valorativa del nivel de satisfacción del usuario de admisión en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018; donde se puede observar que 1 usuario respondió que el nivel de satisfacción respecto a la atención que recibió es “Muy malo” representando el 0.67%, 28 usuarios que representan el 18.67% indicaron que el nivel de satisfacción es “Malo”. Asimismo, 100 usuarios respondieron que el nivel de satisfacción es “Regular” representando el 66.67%, quedando demostrado que el nivel de satisfacción del usuario es “Regular”. Finalmente 21 usuarios indicaron que el nivel de satisfacción “Bueno” representando el 14%.

III. MARCO LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 27783, Ley de Bases de Descentralización.
- Ley N° 27813, Ley del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud
- Ley N° 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”.
- Resolución Ministerial N° 464-2011/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Modelo de Atención Integral de Salud Basado en Familia y Comunidad
- Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, que aprueba la “Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”.
- Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, que aprueba la “Guía Técnica para la elaboración de proyectos de mejora y las herramientas y técnicas para la gestión de la calidad”.
- Resolución Ministerial N° 502-2016/MINSA “que aprueba la Norma Técnica de Salud de Auditoria de la Calidad de Atención en Salud V 0.2”, 2da. Versión.

- Resolución Ministerial N° 896-2017, que crea la Unidad Funcional de Gestión de Calidad en Salud y determina sus funciones generales.
- Resolución Ministerial N° 945-2017, que establece a la Unidad Funcional de la Gestión de la Calidad en Salud depende del Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud.

IV. OBJETIVOS

a. Objetivo general

Contribuir a la mejora de la satisfacción del usuario y a la calidad de atención de salud enmarcada en la política nacional y regional de calidad en salud, para beneficio de los usuarios del servicio de admisión del Centro de Salud Morro Solar.

b. Objetivos específicos

- a) Establecer metodologías, y procesos para la implementación del sistema de gestión en salud.
- b) Definir ejes estratégicos, objetivos y actuaciones que permitan concretar los planes de acción enmarcados en el sistema de gestión en salud, orientados a mejorar calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

V. EJES ESTRATÉGICOS, OBJETIVOS Y ACTUACIONES DEL PLAN DE GESTIÓN

La importancia de los ejes estratégicos se determina previo a un diagnóstico situacional de la realidad problemática, tal es así, que a partir de la atención que se le brinda al usuario se constituye un eje central orientado a los derechos y deberes que ellos tienen al momento de acceder a los diferentes servicios del sistema de salud.

Por otro lado, la información y la comunicación son piezas importantes en la atención del usuario, facilitando el acceso a una información veraz y objetiva, la misma que aporta

fundamentalmente en la comunicación con el usuario. Asimismo, para brindar una atención de calidad al usuario, es referirse a la participación activa del personal de salud, teniendo en cuenta los mecanismos y metodología establecidos. A ello se suma la infraestructura de la institución, la misma que debe estar acorde al desarrollo de un modelo de atención integral que permita cubrir las expectativas del usuario. La suma de todas ellas son fundamentos de estructura sin las cuales el modelo de atención al usuario no es viable.

a. Definición de los ejes estratégicos

- **Derechos y deberes**

Este eje estratégico está orientado al reconocimiento de los derechos y deberes del usuario, donde los servicios de atención al usuario constituyen una unidad de la institución mediante la cual, usuarios y profesionales de la salud encuentran soporte y apoyo para la protección de los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes en los sistemas de salud.

- **Información y comunicación**

Son herramientas importantes en la atención al usuario, permitiendo mejorar los mecanismos de acceso a los sistemas de información, su utilización contribuye a incrementar el nivel de atención y la expectativa de atención al usuario. Asimismo, la disponibilidad de la información y comunicación de los procesos de atención deben utilizarse de forma adecuada entre los profesionales de la salud y los usuarios.

- **Acceso a los servicios de salud**

La accesibilidad a los servicios de salud constituye una estrategia fundamental, que se entiende como aquel mecanismo para el ejercicio de los derechos fundamentales del usuario, acorde con los procedimientos establecidos dentro la institución. Respecto a las prestaciones que reciben los usuarios en cada uno de los servicios de salud, es importante diseñar y/o implementar procesos de acceso a la atención, orientados a mejorar la calidad de atención de parte de los profesionales de la salud.

- **Participación de los usuarios**

La participación de los usuarios es un valor activo para el logro de resultados en términos de calidad, satisfacción y expectativa de atención. Para ello, es necesario utilizar su experiencia y fomentar su implicación en los procesos de atención. En este sentido, las encuestas de satisfacción son herramientas útiles para la detección de expectativas y satisfacción de los usuarios.

- **Organización y funcionamiento de los servicios de salud**

En el marco de los procesos de atención, el sistema de salud requiere una adecuación en los servicios y áreas de atención al usuario. Todo ello implica fortalecer las habilidades y competencia necesaria a los profesionales de la salud. Por lo tanto, la organización y funcionamiento de los servicios de salud deben estar orientados a hacer realidad las necesidades de los usuarios, esto se expresa en la actualización por parte de todos los profesionales con la finalidad de dar respuestas a los problemas que aqueja el usuario y al mismo tiempo establecer mecanismos de mejora continua en la calidad de atención.

b. Desarrollo de los ejes estratégicos, objetivos, planes de acción y actuación

Tabla 9. Ejes estratégicos, objetivos, planes de acción y actuación

Ejes estratégicos	Objetivos	Plan de acción	Actuación
1. Derechos y deberes	1.1. Dar a conocer a los usuarios sus derechos y deberes en los servicios de salud.	1.1.1. Difusión de los derechos y deberes de los usuarios en los servicios de salud.	1.1.1.1. Revisar la normatividad de los derechos y deberes en los servicios de salud. 1.1.1.2. Elaborar la lista de derechos y deberes de los usuarios.
	1.2. Fortalecer los conocimientos de los profesionales de la salud en derechos y deberes de los usuarios de salud.	1.2.1. Capacitación a los profesionales en materia de derechos y deberes de los usuarios	1.2.1.1. Elaborar planes anuales de capacitación en derechos y deberes. 1.2.1.2. Firmar convenios con las universidades e instituciones académicas para el desarrollo de capacitaciones al personal.
2. Información y comunicación	2.1. Informar a los usuarios los servicios y prestaciones de salud.	2.1.1. Identificar, definir y difundir los procedimientos y circuitos de la información.	2.1.1.1. Definir los lugares de información a los usuarios. 2.1.1.2. Determinar los procedimientos que se deben seguir para proveer de información a los usuarios. 2.1.1.3. Identificar al profesional clave en atención al usuario.
		2.1.2. Fortalecer los instrumentos de comunicación para dar a conocer los servicios de salud que se ofertan.	2.1.2.1. Desarrollar procedimientos y protocolos para la difusión de la información. 2.1.2.2. Definir instrumentos para que los informantes sean identificados por los usuarios. 2.1.2.3. Asegurar la participación activa del personal de salud, en la elaboración e implementación de los procedimientos informativos y de comunicación de la institución.

	2.2. Conocer la percepción de los usuarios en relación con los servicios de salud.	2.2.1. Realizar estudios de opinión sobre la calidad de atención que se le brinda al usuario.	<p>2.2.1.1. Analizar los procesos para realizar las encuestas de satisfacción y expectativas del usuario.</p> <p>2.2.1.2. Definir los objetivos de la encuesta y el desarrollo del plan de gestión.</p> <p>2.2.1.3. Registrar y analizar los datos del estudio.</p> <p>2.2.1.4. Elaborar un informe semestral o anual con las conclusiones y recomendaciones de mejora continua en la calidad de atención.</p>
		2.2.2. Fortalecimiento de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUs) para mejorar la gestión de quejas y reclamaciones del usuario.	<p>2.2.2.1. Diseñar e implementar un sistema informático de quejas y reclamaciones, teniendo como fin, que los decisores conozcan la información en tiempo real.</p> <p>2.2.2.2. Realizar informes diarios de quejas y reclamaciones, con la finalidad de darles solución y mejorar la atención al usuario.</p>
	2.3. Mejorar el uso de la tecnología de información y comunicación como herramienta de información y accesibilidad a los sistemas de salud.	2.3.1. Fortalecimiento del sistema de citas médicas, orientado a reducir el tiempo de espera del usuario.	<p>2.3.1.1. Identificar las necesidades del usuario para priorizar quien requiere una atención inmediata.</p> <p>2.3.1.2. Empezar el desarrollo de un sistema de información que de citas programadas para los diferentes servicios de salud.</p>
3. Acceso a los servicios de salud	3.1. Promover la accesibilidad de los usuarios a los servicios de salud.	3.1.1. Elaboración de procesos que permitan mejorar el acceso a los servicios del sistema de salud.	<p>3.1.1.1. Identificar las dificultades de los usuarios para obtener una cita médica y la accesibilidad a los servicios de salud.</p> <p>3.1.1.2. Implementar un módulo de recordatorio de citas, a través de llamadas telefónicas, en atención especializada o prioritaria.</p>

	3.2. Fortalecer las capacidades de los profesionales para mejorar la accesibilidad de los usuarios a los servicios de salud.	3.2.1. Planes de capacitación al personal en salud pública y atención primaria de salud.	3.2.1.1. Identificar las necesidades de capacitación del personal en salud pública y atención primaria de salud. 3.2.1.2. Elaborar herramientas que ayuden a la utilización de los trámites de citas no presencial.
	3.3. Evaluar la accesibilidad a los servicios de salud y elaborar procesos de mejora continua en la calidad de atención al usuario.	3.3.1. Elaboración, implementación, evaluación y seguimiento de los planes de gestión, orientado a mejorar la accesibilidad a los servicios de salud.	3.3.1.1. Registrar los principales elementos de la accesibilidad a los servicios de salud. 3.3.1.2. Desarrollar planes de gestión de mejora continua en la atención, a partir de la información recogida sobre la accesibilidad de los usuarios a los servicios de salud.
4. Participación de los usuarios	4.1. Promover la participación efectiva de los usuarios a través de los órganos competentes.	4.1.1. Análisis del funcionamiento del área de admisión.	4.1.1.1. Elaborar un flujograma de atención entre el área de admisión y los diferentes servicios para promover acciones conjuntas de mejora continua.
	4.2. Fortalecer la sostenibilidad de los sistemas de salud a través de una adecuada utilización de los recursos.	4.2.1. Brindar información a los usuarios sobre la utilización eficiente de los recursos.	4.2.1.1. Difusión de la cartera de servicios de salud y la importancia de su utilización. 4.2.1.2. Informar desde la PAUs sobre los derechos y deberes del usuario, accesibilidad a los servicios y trámites de citas. 4.2.1.3. Informar desde el área de caja sobre la programación de citas, referencia y localización del servicio.
5. Organización y funcionamiento del área de admisión.	5.1. Definir un modelo de atención integral al usuario que satisfaga sus necesidades.	5.1.1. Configuración del modelo de atención al usuario en los servicios de salud.	5.1.1.1. Conformar un grupo de trabajo para establecer el modelo de atención al usuario. 5.1.1.2. Analizar la realidad problemática de la atención al usuario en el área de admisión y su relación con los otros servicios de salud.

			<p>5.1.1.3. Elaborar una propuesta de mejora continua.</p> <p>5.1.1.4. Elaborar los procedimientos necesarios para la implementación de la propuesta de mejora continua en la atención al usuario en el área de admisión y los servicios de salud.</p>
5.2. Mejorar la estructura organizacional para la atención al usuario en los servicios de salud.	5.2.1. Análisis de la infraestructura del área de admisión para realizar una adecuada distribución de los recursos humanos.	<p>5.2.1.1. Análisis de la estructura y recursos existentes en el área de admisión.</p> <p>5.2.1.2. Definir la estructura y la competencia de los recursos humanos del área de admisión como dependencia funcional en relación a la atención al usuario.</p>	
	5.2.2. Adecuación de los servicios de salud para una ofertar una atención de calidad al usuario.	5.2.2.1. Adecuar el área de admisión de acuerdo a las expectativas y necesidades del usuario.	
	5.2.3. Identificación de las necesidades de espacio y recursos del área de admisión.	<p>5.2.3.1. Proveer de recursos humanos y otros según la necesidad de los servicios de salud.</p> <p>5.2.3.2. Identificar los espacios necesarios, que estén accesibles a los usuarios y que garanticen confort y confidencialidad.</p>	
5.3. Establecer mecanismos de coordinación, comunicación e información entre el profesional y el usuario	5.3.1. Definición de procesos de coordinación en el modelo de atención integral al usuario.	5.3.1.1. Definir los mecanismos de coordinación, comunicación y participación de los servicios de salud entre la Gerencia, jefe de servicio y el área de admisión.	
5.4. Mejorar la calidad de atención en los servicios de salud.	5.4.1. Evaluación del modelo de atención integral al usuario.	5.4.1.1. Analizar las quejas, reclamos y evaluar las encuestas de satisfacción y expectativas del usuario.	

VI. FASE DE APROBACIÓN Y DIFUSION

a. Fase de aprobación

El Plan de gestión para la satisfacción del usuario debe contar con la participación de la Gerente, Equipo de Gestión, jefes de servicios y profesionales y no profesionales de la salud, para luego realizar su difusión y posteriormente su aprobación de parte de la Dirección de Salud Jaén. Tras la fase de elaboración es necesario ponerlo a disposición de especialistas en materia de atención al usuario para que realicen sus aportaciones.

b. Fase de difusión

El Plan de gestión para la satisfacción del usuario será difundido en la página web de la Dirección de Salud Jaén, Gerencia, jefes de servicios, área de admisión, personal de salud y en la plataforma de atención del usuario del Centro de Salud Morro Solar.

VII. EVALUACIÓN

La evaluación del plan de gestión debe estar orientada a valorar elementos primordiales del nivel de atención y el nivel de satisfacción del usuario, teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad, legitimidad, empoderamiento y calidad. Asimismo, consiste en realizar una apreciación sobre el documento de gestión y proporcionar información creíble que permita mejorar progresivamente, determinando:

- a) Si los objetivos se definieron en función de las necesidades y expectativas insatisfechas del usuario.
- b) Eficiencia, eficacia, impacto y viabilidad.

Para la evaluación del plan se incluye:

a. Cuadro de mando

Matriz de programación que tiene como función medir la utilidad y eficacia del desarrollo del plan de gestión para la satisfacción del usuario.

b. Seguimiento

Se supervisará continua o periódicamente para incorporar, de ser el caso, las modificaciones necesarias para el logro de los objetivos.

c. Análisis e informe final

Su objetivo es observar la incidencia de la aplicación del plan en el área de admisión que define el nivel de atención al usuario en los servicios de salud. Por lo que se debe tener en cuenta el cumplimiento de los objetivos y acciones previstas.

Tabla 10. Cuadro de mando para la atención al usuario en el área de admisión – Centro de Salud Morro Solar

Eje estratégico	Indicadores de evaluación en atención al usuario	Indicadores de evaluación en expectativa de atención
1. Derechos y deberes	% de usuarios que conocen los derechos y deberes	% de usuarios satisfechos con sus derechos y deberes
	% de profesionales que conocen los derechos y deberes de los usuarios	% de profesionales que conocen los derechos y deberes de los usuarios
2. Información y comunicación	N° de quejas y reclamaciones anuales relativos con la información en la atención al usuario	N° de quejas y reclamaciones anuales de la información relativos con la expectativa de atención
	% de usuarios satisfechos con la información proporcionada en la atención al usuario	% de usuarios satisfechos con la información proporcionada respecto a la expectativa de atención del usuario
	% de usuarios satisfechos con el sistema de citas y accesibilidad a los servicios de salud.	% de usuarios satisfechos con el sistema de citas y accesibilidad a los servicios de salud.
3. Acceso a los servicios de salud	N° de quejas y reclamaciones relativa a los servicios de salud que influye en la atención al usuario	N° de quejas y reclamaciones relativa a los servicios de salud que influye en la expectativa de atención al usuario
	% de usuarios satisfechos con las capacidades de los profesionales	% de usuarios satisfechos con las capacidades de los profesionales
	N° de quejas y reclamaciones relativa a la accesibilidad a los servicios de salud que influye en la calidad de atención al usuario.	N° de quejas y reclamaciones relativa a la accesibilidad a los servicios de salud que influye en la expectativa de atención al usuario.
4. Participación de los usuarios	N° de usuarios atendidos / citas programadas	N° de usuarios atendidos / citas programadas
	% de usuarios satisfechos con los sistemas de salud y la utilización de los recursos en la atención recibida	% de usuarios satisfechos con los sistemas de salud la utilización de los recursos en su expectativa de atención recibida.
5. Organización y funcionamiento del área de admisión.	% de usuarios satisfechos con la organización y funcionamiento del área de admisión.	% de usuarios satisfechos con la organización y funcionamiento del área de admisión.

Tabla 11. Cronograma del eje estratégico 1: DERECHOS Y DEBERES

EJE ESTRATÉGICO 1: DERECHOS Y DEBERES			CRONOGRAMA													
Actuaciones	Responsables	Realización previa	2018		2019											
			Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Objetivo 1.1. Dar a conocer a los usuarios sus derechos y deberes en los servicios de salud.																
1.1.1.1. Revisar la normatividad de los derechos y deberes en los servicios de salud.	Gerente Equipo de Gestión															
1.1.1.2. Elaborar la lista de derechos y deberes de los usuarios.	Gerente Equipo de Gestión															
Objetivo 1.2. Fortalecer los conocimientos de los profesionales de la salud en derechos y deberes de los usuarios de salud.																
1.2.1.1. Elaborar planes anuales de capacitación en derechos y deberes.	Gerente Equipo de Gestión															
1.2.1.2. Firmar convenios con las universidades e instituciones académicas para el desarrollo de capacitaciones al personal.	Gerente															

Tabla 12. Cronograma del eje estratégico 2: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

EJE ESTRATÉGICO 2: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			CRONOGRAMA													
Actuaciones	Responsables	Realización previa	2018		2019											
			Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Objetivo 2.1. Informar a los usuarios los servicios y prestaciones de salud.																
2.1.1.1. Definir los lugares de información a los usuarios.	Gerente Equipo de Gestión															
2.1.1.2. Determinar los procedimientos que se deben seguir para proveer de información a los usuarios.	Gerente Equipo de Gestión															
2.1.1.3. Identificar al profesional clave en atención al usuario.	Gerente Equipo de Gestión															
2.1.2.1. Desarrollar procedimientos y protocolos para la difusión de la información.	Gerente Equipo de Gestión															
2.1.2.2. Definir instrumentos para que los informantes sean identificados por los usuarios.	Gerente Equipo de Gestión															
2.1.2.3. Asegurar la participación activa del personal de salud, en la elaboración e implementación de los procedimientos informativos y de comunicación de la institución.	Gerente Equipo de Gestión Personal de salud															
Objetivo 2.2. Conocer la percepción de los usuarios en relación con los servicios de salud.																
2.2.1.1. Analizar los procesos para realizar las encuestas de satisfacción y expectativas del usuario.	Gerente Equipo de Gestión															
2.2.1.2. Definir los objetivos de la encuesta y el desarrollo del plan de gestión.	Gerente Equipo de Gestión Usuarios															

2.2.1.3	Registrar y analizar los datos del estudio.	Gerente Equipo Gestión	de														
2.2.1.4.	Elaborar un informe semestral o anual con las conclusiones y recomendaciones de mejora continua en la calidad de atención.	Gerente Equipo Gestión	de														
2.2.2.1.	Diseñar e implementar un sistema informático de quejas y reclamaciones, teniendo como fin, que los decisores conozcan la información en tiempo real.	Gerente Equipo Gestión	de														
2.2.2.2.	Realizar informes diarios de quejas y reclamaciones, con la finalidad de darles solución y mejorar la atención al usuario.	Responsable del PAUs															
Objetivo 2.3. Mejorar el uso de la tecnología de información y comunicación como herramienta de información y accesibilidad a los sistemas de salud.																	
2.3.1.1.	Identificar las necesidades del usuario para priorizar quien requiere una atención inmediata.	Profesional de la salud															
2.3.1.2.	Empezar el desarrollo de un sistema de información que de citas programadas para los diferentes servicios de salud.	Gerente Oficina de informática															

Tabla 13. Cronograma del eje estratégico 3: ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

EJE ESTRATÉGICO 3: ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD			CRONOGRAMA													
Actuaciones	Responsables	Realización previa	2018		2019											
			Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Objetivo 3.1. Promover la accesibilidad de los usuarios a los servicios de salud.																
3.1.1.1. Identificar las dificultades de los usuarios para obtener una cita médica y la accesibilidad a los servicios de salud	Jefes de servicios Profesional de la salud															
3.1.1.2. Implementar un módulo de recordatorio de citas, a través de llamadas telefónicas, en atención especializada o prioritaria.	Gerente de Equipo de Gestión															
Objetivo 3.2. Fortalecer las capacidades de los profesionales para mejorar la accesibilidad de los usuarios a los servicios de salud.																
3.2.1.1. Identificar las necesidades de capacitación del personal en salud pública y atención primaria de salud.	Gerente de Equipo de Gestión															
3.2.1.2. Elaborar herramientas que ayuden a la utilización de los trámites de citas no presencial.	Gerente de Equipo de Gestión															
Objetivo 3.3. Evaluar la accesibilidad a los servicios de salud y elaborar procesos de mejora continua en la calidad de atención al usuario.																
3.3.1.1. Registrar los principales elementos de la accesibilidad a los servicios de salud.	Jefes de servicios Profesional de la salud															
3.3.1.2. Desarrollar planes de gestión de mejora continua en la atención, a partir de la información recogida sobre la accesibilidad de los usuarios a los servicios de salud.	Gerente de Equipo de Gestión															

Tabla 14. Cronograma del eje estratégico 4: PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

EJE ESTRATÉGICO 4: PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS			CRONOGRAMA													
Actuaciones	Responsables	Realización previa	2018		2019											
			Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Objetivo 4.1. Promover la participación efectiva de los usuarios a través de los órganos competentes.																
4.1.1.1. Elaborar un flujograma de atención entre el área de admisión y los diferentes servicios para promover acciones conjuntas de mejora continua.	Gerente Equipo de Gestión															
Objetivo 4.2. Fortalecer la sostenibilidad de los sistemas de salud a través de una adecuada utilización de los recursos.																
4.2.1.1. Difusión de la cartera de servicios de salud y la importancia de su utilización.	Gerente Equipo de Gestión Profesional de la salud															
4.2.1.2. Informar desde la PAUs sobre los derechos y deberes del usuario, accesibilidad a los servicios y trámites de citas.	Responsable del PAUs															
4.2.1.3. Informar desde el área de caja sobre la programación de citas, referencia y localización del servicio.	Responsables del área de caja															

Tabla 15. Cronograma del eje estratégico 5: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL ÁREA DE ADMISIÓN.

EJE ESTRATÉGICO 5: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL ÁREA DE ADMISIÓN.			CRONOGRAMA													
Actuaciones	Responsables	Realización previa	2018		2019											
			Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Objetivo 5.1. Definir un modelo de atención integral al usuario que satisfaga sus necesidades.																
5.1.1.1. Conformar un grupo de trabajo para establecer el modelo de atención al usuario.	Gerente Equipo de Gestión															
5.1.1.2. Analizar la realidad problemática de la atención al usuario en el área de admisión y su relación con los otros servicios de salud.	Gerente Equipo de Gestión															
5.1.1.3. Elaborar una propuesta de mejora continua.	Gerente Equipo de Gestión															
5.1.1.4. Elaborar los procedimientos necesarios para la implementación de la propuesta de mejora continua en la atención al usuario en el área de admisión y los servicios de salud.	Gerente Equipo de Gestión															
Objetivo 5.2. Mejorar la estructura organizacional para la atención al usuario en los servicios de salud.																
5.2.1.1. Análisis de la estructura y recursos existentes en el área de admisión.	Gerente Equipo de Gestión															
5.2.1.2. Definir la estructura y la competencia de los recursos humanos del área de admisión como dependencia funcional en relación a la atención al usuario.	Gerente Equipo de Gestión Jefe de RR.HH															
5.2.2.1. Adecuar el área de admisión de acuerdo a las expectativas y necesidades del usuario.	Gerente Equipo de Gestión															

5.2.3.1. Proveer de recursos humanos y otros según la necesidad de los servicios de salud.	Gerente Equipo de Gestión Jefe de RR.HH																
5.2.3.2. Identificar los espacios necesarios, que estén accesibles a los usuarios y que garanticen confort y confidencialidad.	Gerente Equipo de Gestión Logística																
Objetivo 5.3. Establecer mecanismos de coordinación, comunicación e información entre el profesional y el usuario																	
5.3.1.1. Definir los mecanismos de coordinación, comunicación y participación de los servicios de salud entre la Gerencia, jefe de servicio y el área de admisión.	Gerencia Equipo de Gestión																
Objetivo 5.4. Mejorar la calidad de atención en los servicios de salud.																	
5.4.1.1. Analizar las quejas, reclamos y evaluar las encuestas de satisfacción y expectativas del usuario.	Gerente Equipo de Gestión Coordinadora de Calidad																

VIII. PRESUPUESTO

Tabla 16. Presupuesto para ejecutar estrategias

Actividad/Acción	Descripción del Gasto	Cant.	Unidad de medida	Costo unitario	Total S/.
Revisar la normatividad de los derechos y deberes en los servicios de salud.	Fotocopias	100	Unidad	0.10	10.00
Elaborar la lista de derechos y deberes de los usuarios.	Papel A4	20	Unidad	0.05	1.00
Elaborar planes anuales de capacitación en derechos y deberes.	Local de reunión	1	Unidad	100	100.00
Firmar convenios con las universidades e instituciones académicas para el desarrollo de capacitaciones al personal.	Cuaderno de actas	1	Unidad	15	15.00
Informar a los usuarios los servicios y prestaciones de salud.	Trípticos	5000	Unidad	0.50	2500.00
Conocer la percepción de los usuarios en relación con los servicios de salud.	Aplicación de encuestas.	150	Encuesta	3.00	450.00
Mejorar el uso de la tecnología de información y comunicación como herramienta de información y accesibilidad a los sistemas de salud.	Sistema informático	1	Sistema	3000	3000.00
Implementar el recordatorio de citas, a través de llamadas telefónicas, en atención especializada o prioritaria.	Módulo	1	Unidad	2000	2000.00
Desarrollo de la jornada de capacitación para conocer los derechos y deberes del usuario	Capacitador	1	Servicio	1500	1500.00
Desarrollo de la jornada de capacitación para conocer los derechos y deberes del usuario	Refrigerios	80	Persona x día	3.00	240.00
Desarrollo de la jornada de capacitación para conocer los derechos y deberes del usuario	Lapiceros azules	80	Unidad	1.00	80.00
Desarrollo de la jornada de capacitación para conocer los derechos y deberes del usuario	Cuadernos A4	80	Unidad	2.00	160.00
Desarrollo de la jornada de capacitación para conocer los derechos y deberes del usuario	Papelotes	10	Unidad	0,50	5.00
Desarrollo de la jornada de capacitación para conocer los derechos y deberes del usuario	Cinta masking de 1/2 pulgada	2	Unidad	3.50	7.00
Desarrollo de la jornada de capacitación para conocer los derechos y deberes del usuario	Proyector multimedia	1	Unidad	100	100.00
Desarrollo de la jornada de capacitación para conocer los derechos y deberes del usuario	Local	1	Unidad	100	100.00
Desarrollo de la jornada de capacitación para conocer los derechos y deberes del usuario	Plumones	10	Unidad	2.50	25.00
TOTAL					S/. 10293.00

ANEXO 08: ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo, revisor de la tesis titulada: "**PLAN DE GESTIÓN PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO C.S. MORRO SOLAR. JAÉN – 2018**", de los estudiantes: **Cacho Sajami Juan Carlos & Sánchez Rodas Olga**.

Constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 02 de julio de 2019.



FIRMA

Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz
DNI: 40546515



ANEXO 09: AUTORIZACION DE PUBLICACION

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 2
--	--	---

Yo **Juan Carlos Cacho Sajami**, identificado con DNI N° 42846873 egresado de la Escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo, **autorizo (X)**, No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

Plan de Gestión para la Satisfacción del Usuario C.S. Morro Solar. Jaén – 2018

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 42846873

FECHA: 02 de Julio del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 2 de 2
--	--	---

Yo **Olga Sánchez Rodas**, identificado con DNI N° 43622006 egresada de la Escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo, **autorizo (X)**, No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

Plan de Gestión para la Satisfacción del Usuario C.S. Morro Solar. Jaén – 2018

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 43622006

FECHA: 02 de Julio del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

ANEXO 10: AUTORIZACION DEL TRABAJO FINAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E.P. de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Olga Sanchez Rodas

INFORME TITULADO:

"Plan de Gestión para la satisfacción del usuario C.S. Momo Solar Jaén - 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 07/06/2019

NOTA O MENCIÓN:

Aprobado por Mayoría.



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



Scanned with
CamScanner



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E.P. de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Juan Carlos Cacho Sajami

INFORME TÍTULADO:

"Plan de Gestión para la satisfacción del usuario c.s. Morro Solar Jaén - 2018"

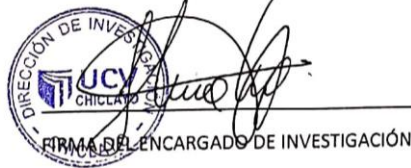
PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: *07/06/2019*

NOTA O MENCIÓN:

Aprobado por mayoría.



Scanned with
CamScanner