



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD

Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos
Guardia, Huaraz – 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mg. Ubaldo Tahua, Alexander (ORCID: 0000-0003-2965-7738)

ASESOR:

Dr. Florián Plascencia, Roque Wilmar (ORCID: 0000-0002-3475-8325)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi madre por su amor y apoyo incondicional.

A mi padre por motivarme a seguir con mis estudios y a mi hermana por estar presente ante una dificultad.

A mis hijas Nataly y Alexandra, mi motivo de superación y logro.

Mi esposa Meylin, que pase lo que pase está ahí apoyándome para seguir con las metas trazadas.

Alexander.

Agradecimiento

Primeramente, agradecer a Dios, por todo lo que soy en la vida

Mi agradecimiento está dedicado a mi familia y al profesor, Dr. Roque Florián Plascencia y compañeros del doctorado, gracias por su comprensión y entrega que compartimos estos tres años, que nos permitió conocernos unos a otros y compartir y mi eterna gratitud a mi amigo y colega Hans Ávila Foesther.

El autor.

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	Código : Versión : 01 Fecha : 2018 Página : 1 de 3
--	--------------------------------------	---

Siendo las ocho horas y veinte minutos de la noche del domingo cuatro de agosto del año dos mil diecinueve, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada:

PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN
AL USUARIO DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ –

2018

Presentado por el Maestro: **UBALDO TAHUA, ALEXANDER.**

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina:

APROBADO POR UNANIMIDAD

Así también los miembros del Jurado suscriben la calificación de 15 como nota de la experiencia curricular de Desarrollo del trabajo de investigación.

En consecuencia, el graduando se encuentra en condiciones de ser calificado/a como (Apto/ no apto) APTO para recibir el grado académico de: **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Ciudad, fecha: TRUSILLO 04 DE AGOSTO 2019

PRESIDENTE: Dr. Edwin Lopez Robles

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Rolando Remigio Saenz Rodriguez

Firma: 

VOCAL: Dr. Roque Wilmar Florian Plasencia

Firma: 

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

Declaratoria de autenticidad

Yo, Ubaldo Tahua Alexander, estudiante del Programa de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial: Trujillo, identificado con DNI N° 41066313, con la tesis titulada: “Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018”, presentado en 121 folios, para la obtención del grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración del trabajo académico.

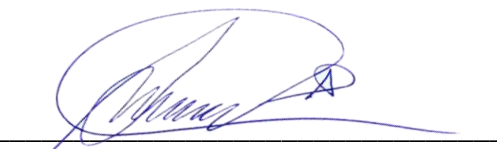
No se ha utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado, completa ni parcialmente, para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 04 de agosto del 2019.



Mg. UBALDO TAHUA, Alexander
DNI N° 41066313

Índice

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas y figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Operacionalización de variables	15
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimiento	19
2.6. Métodos de análisis de datos.....	20
2.7. Aspectos éticos.....	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES.....	35
VI. RECOMENDACIONES	36
VII. PROPUESTA	37
REFERENCIAS	41
ANEXOS	48
Anexo 1. Matriz de consistencia del estudio	48
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	49
Anexo 3. Matriz de validación del instrumento	57

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento	77
Anexo 5. Constancia de autorización para la realización del estudio	80
Anexo 6. Base de datos del estudio	81
Anexo 7. Análisis estadístico de correlación ítem-total, según dimensiones de la escala valorativa de calidad de atención al usuario	92
Anexo 8: Matrices de categorización de la información recogida a través de la guía de entrevista	95
Anexo 9. Correlaciones dimensiones-total de la escala valorativa “Calidad de servicio de atención al usuario”	99
Anexo 10. Artículo científico	100
Anexo 11. Documento de similitud.....	109
Anexo 12. Acta de aprobación de originalidad de la tesis	110
Anexo 13. Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV...	111
Anexo 14. Formulario de autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	112

Índice de tablas y figuras

	Pág.
Tabla 1. Frecuencias de la variable Calidad de atención al usuario	21
Tabla 2. Frecuencias de la variable Calidad de atención al usuario según la edad de los usuarios encuestados	21
Tabla 3. Frecuencias de la variable Calidad de atención al usuario según el género de los usuarios encuestados.	22
Tabla 4. Frecuencias de la variable Calidad de atención al usuario según la edad de los usuarios encuestados	22
Tabla 5. Frecuencias de la variable Calidad de atención al usuario según la edad de los usuarios encuestados	23
Tabla 6. Frecuencias de la variable Calidad de atención al usuario según la ocupación de los usuarios encuestados	23
Tabla 7. Frecuencias de la variable Calidad de atención al usuario según la afiliación al SIS de los usuarios encuestados.	24
Tabla 8. Frecuencias de la variable Calidad de atención al usuario según la edad de los usuarios encuestados	24
Tabla 9. Frecuencias de la variable Calidad de atención al usuario según la ocupación de los usuarios encuestados	25
Tabla 10. Frecuencias de la variable Calidad de atención a nivel dimensión	26
Tabla 11. Análisis de los promedios a nivel de los indicadores de la variable calidad de atención al usuario	26

RESUMEN

La presente investigación responde a la necesidad de mejorar la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital “Victor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz. La investigación poseyó como objetivo general la elaboración de un plan para mejorar la calidad del servicio de atención al usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, la investigación se inclina al enfoque metodológico mixto, con diseño no experimental propositivo así mismo se trabajó con una muestra censal determinada mediante un muestreo probabilístico, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento la entrevista, aplicada a una muestra de 212 usuarios. En base a los resultados obtenidos se determinó que los usuarios del hospital Victor Ramos Guardia califican la calidad del servicio de atención como regular, así mismo sus dimensiones estructura, proceso y resultados fueron calificados como regular con 84,4%, 95,7% y 92,9% respectivamente a su vez se identificaron como deficiencias percibidas en la infraestructura y equipamiento, la comunicación y los procedimientos de atención a los pacientes. Se concluye que existen deficiencias percibidas por los usuarios en lo que respecta a la calidad de los servicios de atención, debido a que estos se forman una opinión previa antes de recibir el servicio, por lo que la propuesta debe de contener lineamientos enfocados a reforzar la empatía y comunicación con los usuarios del servicio, estandarizar los procedimientos que se realizan en la atención al usuario y realizar acciones de mantenimiento e implementación de nuevos equipos.

Palabras clave: Calidad, servicio, salud, atención al usuario.

ABSTRACT

This research responds to the need to improve the quality of the user service of the "Victor Ramos Guardia" Hospital in the city of Huaraz. The research had as a general objective the elaboration of a plan to improve the quality of the service of the user in the Víctor Ramos Guardia Hospital, the research is inclined to the mixed methodological approach, with a non-experimental design, as well as a census sample. determined by means of a probabilistic sampling, the survey technique was used and as an instrument the interview, applied to a sample of 212 users. Based on the results obtained, it was determined that the users of Victor Ramos Guardia Hospital classify the quality of the service as regular, as well as its structure, process and results dimensions were rated as regular with 84.4%, 95.7% and 92.9%, respectively, were identified as perceived deficiencies in infrastructure and equipment, communication and patient care procedures. It is concluded that there are deficiencies perceived by the users regarding the quality of the attention services, since these form a previous opinion before receiving the service, for which reason the proposal must contain guidelines focused on reinforcing the empathy and communication with the users of the service, standardize the procedures performed in customer service and perform maintenance actions and implementation of new equipment.

Key words: Quality of health service, customer service.

I. INTRODUCCIÓN

El concepto de calidad hace referencia al agrado y satisfacción de los usuarios en cuanto a los productos o servicios adquiridos, esta es calificada en base a su conformidad y a la necesidad satisfecha del cliente (Gallardo & Reynaldos, 2016). Crosby (1998) bajo su lema interpretado como se conseguirá cero defectos si cualquier trabajo, tarea o servicio se realiza de forma correcta en la primera oportunidad, mediante el cual incide la existencia de defectos en el proceso de calidad siendo posible incurrir a gastos mayores debido a los gastos innecesarios y defectos que se puedan producir.

A su vez Donabedian (1980) concibe que la calidad en atención es percibida y proporcionada por el usuario, el mayor bienestar después tras el proceso de atención médica. Por otro lado, Pezoa (2011) menciona que la calidad de servicios varía en base a la percepción de los clientes, depende de la misma y es distinta en cada individuo. Es decir que cada cliente o usuario tiene necesidades y expectativas distintas de atención. Influenciadas directamente por su nivel cultural, experiencias, status económico y otros factores, que impiden la estandarización de las expectativas del cliente, así mismo el establecimiento de patrones de atención, que satisfaga a todos los clientes por igual (Salazar & Cabrera, 2016).

Sin embargo, existen muchos aspectos comunes entre los clientes como: precios acordes a la calidad del servicio, rapidez, buen trato, instalaciones cómodas, horarios de atención adecuados, personal amable, etc. (Silva, Trujillo, & Vilchis, 2013). Todas estas van creando una expectativa en la mentalidad de los usuarios; a medida que los servicios brindados se acerquen a las expectativas de los usuarios, estos, encontrarán satisfacción y estarán dispuestos a regresar de nuevo, a realizar una nueva compra, tratándose de empresas privadas (Correia & Miranda, 2010); pero, ¿qué sucede con los servicios en las entidades públicas? Las entidades públicas, que prestan determinados servicios, en algunas circunstancias se constituyen en una suerte de monopolios públicos; por ejemplo, un hospital o una maternidad; no tiene competidores, es decir no existe otra organización que brinde estos servicios casi gratuitos. Por lo que, determinados usuarios de niveles socio económicos bajos, no tienen otras alternativas que recibir los servicios en las condiciones que se brindan (Vargas, Valecillos, & Hernández, 2013).

En el ámbito mundial existen diversas organizaciones que han incorporado la calidad en sus procesos de producción y administración, logrando una integración completa de las

organizaciones y optimizando procesos (Mallar, 2010). La calidad a tenido una evolución enfocado a desarrollar tareas, una manera correcta de hacer las cosas, para conseguir la satisfacción de la población a quienes sirve. De manera que optar por una definición más optima que sea posible a las necesidades en la administración pública, se ha toma a criterio propio el significado más adecuado que es: La calidad esta conformado por elementos y características de servicios, procesos, que solventan las necesidades definidas por el usuario, la población o cliente. Según Casermeiro, Scheuber, Varas, y Contrera (2016), la calidad en los servicios públicos se orienta a la mejora continua de las instituciones públicas, focalizando las necesidades de la población.

En el Perú, los servidores y funcionarios tanto públicos como privados han ido asimilando paulatinamente los grandes cambios en calidad de servicio, relacionadas a las necesidades que tiene la población, como la atención médica al usuario, claro está, que los avances tecnológicos han sido de gran ayuda en las actividades de innovación, como también en las mejoras de bienes y servicios, la adquisición de equipos informáticos y otros implementos entregados a los diferentes hospitales a nivel nacional (Cantón, 2010). Sin embargo, se evidencia que todavía existen deficiencias, se percibe una débil importancia en calidad de servicios en instituciones públicas especialmente en los hospitales públicos donde se manifiesta carencias en el equipamiento y al trato recibido por el personal, lo cual produce en los pobladores expectativas negativas (Cabello, 2001).

En la ciudad de Huaraz, el hospital Victor Ramos Guardia, es un vetusto nosocomio del nivel II, inadecuado para brindar servicios de calidad, fue inaugurado el 07 de diciembre de 1963, y atiende a las poblaciones de Huaraz, el Callejón de Huaylas, la zona de los Conchucos y otras zonas de la sierra de Ancash, el referido hospital carece de muchos recursos: humanos, financieros y logísticos; su infraestructura ya cumplió su periodo de vida útil, y debe ser demolido y, en su lugar construirse un hospital moderno, también mencionar que al nosocomio le falta equipamiento moderno, ya que con los que cuenta están deteriorados y además están obsoletas, y no son adecuadas para su uso,

Otro factor es que nos que cuenta con el personal administrativo y de salud necesaria que atienda a todos los usuarios, la demanda de la atención se ha incrementado, una de las causas son los servicios, los cuales tiene se le tiene que prestar a los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), entonces es claro que la demanda de atención está en aumento, la

creciente población requiere ser atendida, sin embargo, el personal médico que atiende es escasa, para atender a esta creciente población en busca de servicios de salud (Solórzano & Aceves, 2013); por lo que los usuarios difícilmente estarían satisfechos por los servicios que reciben, pues esta no es de calidad. De esta realidad problemática surge el problema a investigar. Araujo y Moniz (2016) mediante la aplicación de una escala valorativa con dimensiones estructura, proceso y resultado, se alcanza medir convenientemente el nivel de la calidad de servicio en base de la percepción de los usuarios del mencionado hospital.

Así mismo el Ministerio de Salud (MINSA) ha tomado como suyo el precepto la buena atención en salud, menciona que los programas de intervención requieren de estrategias alineadas mejorar la calidad de servicios, considerándose variables como: los aspectos directivos, organizacionales y los de gestión del talento humano, que están considerados como los ejes que permiten establecer la calidad de servicio, optimando la percepción de la población (MINSA, 2016). El hospital Victor Ramos Guardia, es un monopolio público en cierto sentido; la población preferiría no tener que acudir nunca a esta entidad, dónde no se brinda servicios de salud en calidad de paciente o de acompañante. Un monopolio, es una situación de mercado, en el que generalmente los precios son altos y la calidad es baja (Agostini, 2011). En los monopolios públicos la situación es similar a los monopolios privados en términos de calidad, por lo que se trata de revertir esta situación (Münch, 2016).

En el hospital Victor Ramos Guardia se observa que la calidad de servicio, según percepción externa, ha decaído por múltiples razones que saltan a la vista al visitar el nosocomio en estudio, sin embargo, ello no es un impedimento para tratar de lograr la satisfacción del usuario, aunque se vienen haciendo esfuerzos denodados para optimizar la atención en el hospital Victor Ramos Guardia de Huaraz; por ejemplo, se han implementado en cada sección la atención a través de mecanismos informáticos, como también la implementación de fichas de registros, para que los servicios sean más céleres y seguros, que por cierto son muy beneficiosos, porque se brinda la atención por turno y el personal tiene la obligación de proporcionar información oportuna, veraz y en tiempo real; sin embargo, se puede citar que existe un factor negativo y que por ello el público muestra su descontento ante el requerimiento de atención siendo la falta de capacidad del personal, la falta de identidad o escasa proactividad (Larocca, 2005).

Asociado a ello la poca cortesía y amabilidad de parte de los servidores y funcionarios públicos, siendo estos los que determinarán la calidad de servicio, logrando o no satisfacer a los usuarios, siendo de gran ayuda en la evaluación de la situación real y consideración de medidas de mejora y corrección de errores (Loureiro & González, 2010).

Con el objetivo de que el hospital pueda dar una mejor perspectiva de calidad de servicios es necesaria el desarrollo de estrategias e implementación de procedimientos o normativas que permitan reducir las deficiencias que presentan los servicios de atención y brindar una mejor atención a sus usuarios. Las políticas a implementarse se enfocan a mejorar tanto la percepción de la estructura, como los procesos de atención de pacientes y los resultados de la atención, mediante diagnósticos precisos y profesionalismo de los trabajadores del hospital (Duque, 2005).

De acuerdo a Hernández y Maquilón (2010) mediante la evaluación de los servicios, propuesta e implementación de políticas que se pretende mejorar la calidad de servicio que realiza en la atención médica. La evaluación de calidad de servicio se basa en el modelo propuesto por Avedis Donabedian (1980), quien concibe que la atención médica de calidad es aquella que proporciona al usuario el más completo y máximo bienestar, la cual debido a su gran aceptación por grandes organizaciones y su acoplo a la realidad del Nosocomio Víctor Ramos Guardia es tomado como prototipo en la presente investigación. Mediante el análisis evaluativo de la calidad de servicios, propuesta de políticas e implementación de las mismas que se pretende brindar un mejor servicio de atención médica a la población del callejón de Huaylas en general, debido a que el Nosocomio Víctor Ramos Guardia es el único hospital con el que cuenta la ciudad de Huaraz

Dentro del contexto internacional, posterior a la búsqueda y recolección de información asociada al presente estudio se hallaron los siguientes antecedentes relacionados a la variable de calidad de servicios. Sánchez (2012) en su estudio: “Satisfacción del paciente de consulta externa en el Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León”; determinó que la *infraestructura* como dimensión influye y se asocia a la satisfacción de la paciente percibida en el servicio. Así mismo la satisfacción se asocia a las dimensiones de *trato del personal*, siendo percibidas en forma general por el usuario como el trato que se brinda en el área de admisión, la cortesía de parte de los médicos. Y también se evidencia la relación entre la satisfacción y el tiempo en que se realiza la consulta. Este antecedente sirve

para la comparación de la satisfacción de los usuarios.

Juric (2011) en su investigación: “Gestión en calidad en el Nosocomio Público Municipal. Diagnóstico. Análisis de los valores y tradiciones de la organización. Visión hacia el futuro”. Estudio de tipo descriptivo, concluyó que se debe establecer criterios de calidad en los servicios públicos distinguidos como servicios de salud, de tal manera que se logre potenciar a los programas de salud pública y se pueda contar con buenos profesionales en salud. Antecedente que coincide con los criterios de satisfacción del usuario.

Sánchez (2005) en su investigación: “Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los nosocomios públicos en Ixmiquilpan, Hidalgo”. El autor concluyó dentro de la asociación entre médico y paciente, el trato al paciente y el tiempo de espera, influyen más en la satisfacción de los pacientes en los nosocomios públicos. Antecedente tomado como comparativa del criterio de satisfacción más influyentes en los usuarios de los hospitales públicos.

Petracci (1998) en su investigación: “La medición de la calidad y la satisfacción de la población de servicios públicos privatizados”, de nivel correlacional, el investigador determinó la existencia de una asociación directa entre la calidad y la satisfacción, concibiendo que la mejora continua es un factor que direcciona la gestión pública o privada, así mismo este factor aplicada a la calidad de servicio, logra un alto grado de satisfacción y colaboración en los ciudadanos. La investigación, permite identificar la influencia que tiene la calidad de servicios sobre el nivel de satisfacción en los ciudadanos

Martins (2009) en su investigación: “Participación del liderazgo y clima organizacional en la calidad de los servicios públicos municipales: Caso Ayuntamiento de la Póvoa de Linares”. El investigador concluyó que existe una correspondencia entre el *liderazgo y clima organizacional* y la *calidad de servicios* de manera positiva. Además, en base a los resultados donde se aprecia un mal clima laboral existente, se proponen medidas de mejora, rescatando el liderazgo como medio del logro, estableciendo procesos y mejoras de calidad en los servicios públicos. Antecedente que utiliza el mismo instrumento para establecer el nivel de calidad en el lugar de estudio.

Vila, Sánchez, y Manassero (2009) en su investigación: “Satisfacción percibida por los ciudadanos de las instalaciones deportivas municipales de Palma de Mallorca”, de la

medición de la calidad percibida del servicio y la satisfacción de los mismos, se concluyó que los factores de elección están entre las variedad de actividades el horario, las tarifas, la cercanía de las instalaciones deportivas. Antecedente que colabora con resultados metodológicos enfocado a la medición de calidad y satisfacción en los ciudadanos, valiosa para la discusión en la presente investigación.

Prado (2011) en su investigación: “Los indicadores de gestión en el contexto municipal: implantación, evolución y tendencias”, donde se concluyó que mediante la ejecución de indicadores como materiales de control, los cuales han tenido una apogeo dentro de la administración municipal, principalmente por la dificultad de aplicar mecanismos de mercado, que admitan el uso de la capacidad de elección y por los servicios del mismo tipo pero en diferentes lugares, se puede comparar el nivel de la de eficiencia de cada municipio, usada en los recursos de sus habitantes. Antecedente de comparación respecto a los esfuerzos por lograr la calidad de los servicios que se prestan por entidades públicas.

En el contexto nacional asociadas a la presente investigación se halló a Begazo (2006) en su investigación “¿Cómo medimos el servicio?”, el autor llegó a la determinación que la control del servicio es primordial en cada actividad de negocio si se desea tener clientes fieles, siendo esta valorada por los clientes, además se debe tomar en cuenta que este saber de ver progresivo, dinámico y adaptable, ya que en este mundo globalizado el servicio de calidad es fundamental en la competencia, en cualquier actividad. Por lo que recomienda usar el método SERVQUAL como forma de operacionalización de la calidad en servicio percibida. Antecedente metodológico de uso del instrumento enfocado a medir la calidad en el servicio.

De Molina (2010) en su investigación: “Gestión de la calidad en las áreas de la administración municipal”. Concluyó que la calidad permite dirigir y mantener el control en las distintas tareas, a la vez permite la obtención de ventajas de carácter competitivos y hacer eficiente a una empresa, también concluyó que los problemas que se manifiestan en las actividades de las organizaciones, tienen una posibilidad de corrección, mediante el modelo de gestión de calidad, siendo aplicable en la dirección municipal. Antecedente que señala la pertinencia de medir tanto las percepciones como las expectativas de los ciudadanos, coincide con la argumentación teórica de la investigación.

De acuerdo a las búsquedas de información realizadas en las diferentes bibliotecas de las universidades locales, no encontró antecedentes en el contexto local.

De acuerdo a los mencionado se presentan las teorías que mantiene relación al tema de investigación. La Calidad de servicio de atención al usuario. Es necesaria la comprensión conceptual del servicio y la calidad para establecer el modelo a aplicar en la operacionalización de variables.

Kotler la conceptúa como cualquier beneficio sea actividad el cual es ofrecido entre dos partes, se caracterizar por ser intangibles y no dar lugar de propiedad, estando o no vinculada con un bien físico Kotler (como se citó en Duque, 2015). A partir de esta definición podemos afirmar que el servicio es aquella actividad que busca satisfacer la necesidad de un usuario determinado.

En lo que respecta a la percepción del usuario, un servicio se produce al existir un intercambio mutuamente ventajoso para el proveedor del servicio y el cliente, siendo este el encargado de evaluar si el servicio adquirido satisface sus necesidades y si esta es conforme a las expectativas previas (Gallardo & Reynaldos, 2016). Es en este último punto donde el proveedor puede recolectar los datos de las opiniones de la calidad de servicio con el objetivo de mejorar el mencionado servicio y así lograr más clientes o crear nuevos servicios. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) mencionan que los servicios presentan las siguientes características:

La inseparabilidad: Los procesos a los que se incurre para la fabricación de bienes y servicios se encuentran plenamente integrados, por lo que estos son interdependientes de sí (Grönroos, 1978).

La heterogeneidad: Debido a la diversidad de clientes se hace necesario la ejecución de servicios complejos con las que se busca la satisfacción de las necesidades de un grupo específico de clientes, sin embargo, los servicios no son proporcionados de manera homogénea a los clientes debido a la existencia de múltiples elementos que influyen en el desarrollo de servicios, así como también en la entrega de los mismos.

La intangibilidad: Los servicios por lo general son de carácter intangible, por lo que estos no pueden ser inspeccionados de manera previa por los potenciales clientes (Lovelock,

1983). Esto presenta una dificultad cuando se generan nuevos servicios pues muchas veces los clientes inicialmente no comprenden las ventajas que pueden presentar estos nuevos servicios o las modificaciones que tienen los servicios existentes (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

Las características en mención implican una dificultad en la evaluación de la calidad de servicios, ello debido a que cada usuario tiene una valoración única sobre los servicios recibidos, valoración que en gran medida depende de las expectativas iniciales del usuario y del contexto en el cual se realizó la prestación de servicios (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

Referente a las diferencias entre las organizaciones enfocadas a la producción de bienes y a las de servicios, se destaca que estos últimos son valorados de manera subjetiva, siendo en parte problemática debido a su complejidad de medición de la satisfacción en los clientes, a su vez ello presenta una dificultad para el área de marketing, ventas o contacto con el cliente pues estos tienen la labor de recolectar y analizar las necesidades insatisfechas de los clientes a fin de darles solución y proponer mejoras en los servicios.

Calidad de servicios, se logra cuando el cliente recibe aquello por lo que pago y que adicionalmente satisface sus necesidades; por lo que cuando un cliente nota una diferencia significativa entre sus expectativas y el servicio ofrecido califica a este último como de mala calidad (Deming & Medina, 1989).

La teoría mencionada referente a calidad del servicio, se conceptúa como la crítica del consumidor tomando la excelencia y superioridad como factores influyentes en su juicio (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). A partir de los conceptos descritos es posible determinar que la calidad es una percepción subjetiva que se tiene sobre un bien o servicio adquirido a partir de los atributos que lo componen; a su vez es pertinente destacar que esta percepción se ve influenciada por otros bienes o servicios que guardan cierta similitud con el original por lo que el usuario o cliente puede optar por estos bienes o servicios sustitutos (Palacios, 2016).

Hernández, Barrios, y Martínez (2018) manifiesta como definición de la calidad de servicios como a la agrupación de elementos y características que el cliente o usuario del servicio identifica como necesarios o indispensables para satisfacer sus necesidades. Por lo

que el cliente es quien determina a los servicios de manera positiva o negativa, sin opiniones de término medio debido a que los servicios puede que cumplan con sus necesidades o no lo hagan por completo. La percepción y evaluación de la calidad de un servicio es influenciada por la formación y la importancia que les da el usuario a determinadas características, es por ello que en los procesos comprendidos en el servicio no se puede inyectar un ingrediente genérico que asegure una calidad completa, por lo que la organización debe de hallar o encontrar cuáles son las necesidades reales del cliente y aquellas las características que el cliente requiere en verdad para satisfacer sus necesidades (Domingues, Sampaio, & Arezes, 2016).

La cultura corporativa cumple un importante rol para alcanzar la calidad en los servicios y productividad laboral, mediante la orientación hacia el cliente, un adecuado diseño y con un eficiente uso de la tecnología y de la información (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009). Albrecht (2003) afirma que debe de existir en las organizaciones un conocimiento orientado hacia los clientes, siendo el líder de la empresa quien la debe formar y mantener ese conocimiento, lo cual guarda coherencia a los objetivos organizacionales. Las decisiones acertadas por parte de la gerencia y el buen liderazgo que esta mantenga harán eficientes los procesos institucionales, acercándolos así a brindar servicios con los que los clientes estén plenamente satisfechos (Arboleda & López, 2017).

El aseguramiento de la calidad a su vez se encuentra asociado al estado anímico de los clientes, por lo que este también depende del ambiente y las condiciones en el cual se brindan los servicios, por lo que el personal debe de prestar un adecuado servicio y buscar la empatía de los clientes (Vargas, Guadalupe, & Guerra, 2010).

Plan de calidad en el servicio: Es un documento que contiene los lineamientos de mejora de calidad en servicio, en base a la detección de las brechas entre percepciones y expectativas de los usuarios de los servicios (Eduarte, 1999) que presta el Hospital Victor Ramos Guardia.

Satisfacción del usuario: Es la complacencia o bienestar apreciado por el usuario por haber obtenido los productos o servicios obtenidos con respecto a los recursos invertidos en ello (Ruiz & Gomez, 2016). Este se ve influenciado por la experiencia y los conocimientos previos que tiene el cliente sobre el producto o servicio. Evrard (1993) quien menciona que la satisfacción del usuario es un estado psicológico a consecuencia de un proceso de compra

o consumo, este autor considera que la satisfacción va asociada netamente al proceso de compra o adquisición más no a la evaluación del producto o servicio por lo que las experiencias previas no inciden en la satisfacción del usuario. La percepción sobre calidad del servicio guarda relación con la actitud que tiene el cliente sobre el servicio (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

En lo que respecta a la satisfacción del proveedor de servicios, esta es definida como una percepción interna de la organización sobre su estructura y desempeño de los diversos componentes para la producción de los servicios ofrecidos, por lo que si una organización se encuentra satisfecha consigo misma se puede determinar que esta percibe que ofrece productos de calidad y que ello le permitirá generar mayores utilidades (Ruiz & Gomez, 2016).

Aspectos distintivos de los servicios: Debido a la globalización que se ve presente hoy en día es indispensable que las empresas generen un valor agregado para garantizar su supervivencia en el mercado (García, 2016). Es por este motivo que las organizaciones no solo deben de apuntar hacia la eficacia en los procesos de producción, sino que también deben de darle importancia a la eficiencia por medio de la optimización de procesos y a la implementación de herramientas tecnológicas que permitan tener mejores resultados con un mínimo de recursos logrando así una mejor calidad en los productos y/o servicios ofrecidos al mercado.

De acuerdo a Rodríguez (2001) los servicios ofrecidos deben de satisfacer las necesidades, y que estos sean identificados fácilmente por los clientes convirtiéndose para lograr tener un mayor impacto en la mente de los clientes. La mala percepción de los servicios generalmente es ocasionada cuando las organizaciones no logran identificar adecuadamente las necesidades de los clientes o que estas no innovan en los servicios que ofrecen (Ramírez, Nájera, & Nigenda, 1998).

A su vez es necesario que el ambiente en el cual se brinden los servicios o se interactúe con el cliente sean los adecuados, puesto que influyen en la psicología del cliente lo cual hace que estos sean percibidos como mejores o peores (Botero & Peña, 2006). Aquellas organizaciones que cuentan con un gran éxito en sus respectivos mercados poseen una adecuada administración y dirección, estas organizaciones guardan la filosofía de que si los empleados se encuentran en la capacidad y cuentan con una buena motivación se logrará

crear un buen ambiente y se propiciaran iniciativas para mejorar la organización (López, 2010).

Del modelo de calidad de los servicios. La planificación de la calidad de servicio se realiza tomando en consideración las definiciones de calidad basadas en la opinión de los clientes, debido a que estos servicios son diseñados para atender sus necesidades y generar una satisfacción en cuanto a la organización; por ello las organizaciones deben asignar adecuadamente los recursos para producir los bienes y servicios de manera eficiente y eficaz. El concepto descrito enfatiza la importancia de la responsabilidad en el proceso de planificación de la calidad realizado por el personal directivo, en la última década se han dado grandes contribuciones en cuanto a la gestión de la calidad de los cuales destacan las de Ishikawa, Crosby y Deming.

En cuanto a la calidad percibida en los servicios de salud, esta se tradicionalmente se evaluaba mediante la perspectiva del personal que atendía a los pacientes; no obstante, existe la necesidad de añadir y resaltar la importancia de la perspectiva de los usuarios, es decir su nivel de satisfacción (Torres Moraga & Lastra Torres, 2008).

Donabedian (1980) conceptúa a la calidad de asistencia médica, como la calidad en la atención, esperando que proporcione un máximo y completa satisfacción, A finales de la década de los 80, la International Organización for Estandarización (ISO) hizo un aporte sobre la definición de la calidad de servicios, en la que menciona que la calidad es el nivel de cumplimiento de objetivos para el cual fue creado, de las características de un producto. A inicio de los 90, la Organización Mundial de la Salud mencionó al respecto de una atención de alta calidad, el cual abarca las necesidades educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento.

De acuerdo a Donabedian (1980) existen tres componentes a considerar en cuanto a calidad asistencial, siendo el primero de estos el aspecto técnico que refiere a la aplicación de los recursos tecnológicos para la resolución de problemas o como herramientas en la atención de servicios siempre y cuando estos sean utilizados de manera adecuada y no pongan en riesgo la integridad de los pacientes; otro componente es el interpersonal el cual hace referencia a las relaciones humanas y a los aspectos sociales y culturales que influyen en la percepción de los servicios brindados; los aspectos de confort conforman el último componente, los cuales refieren a la comodidad que puede sentir el paciente durante el

proceso de atención al servicio. Caracterizadas por las siguientes categorías:

Efectividad: Es el cumplimiento de objetivos planteados bajo los procesos que se involucran en la atención de servicios (Jiménez, 2004).

Eficiencia: Mide la cantidad de recursos utilizados en la prestación de servicios (Silva Y. , 2005).

Accesibilidad: Disponibilidad de los medios y herramientas necesarias para la atención de pacientes (Vargas, Valecillos, & Hernández, 2013).

Aceptabilidad: Es la percepción del usuario posterior a su atención, la cual es realizada de acuerdo a la calificación del personal que lo atendió en base a su juicio propio (Losada & Orejuela, 2007).

Modelo teórico de la calidad de servicio: Uno de los modelos con más influencia en la calidad de servicios en el sector de salud es aquel realizado por Avedis Donabedian, que en 1966 estableció como dimensiones a los procesos, la estructura y los resultados en la calidad de servicio.

Estructura: está comprendida por todos los elementos de carácter material y organizacional hasta ciertos puntos estables, como por ejemplo los recursos humanos y financieros que están libres en sitios donde se proporcionan los servicios de salud. Esta dimensión mide la organización y equipamiento del proveedor de servicios de salud (Alcalde, Lazo, & Nigenda, 2011).

Proceso: Este componente hace referencia a las capacidades del personal que interviene en la atención médica, a las etapas, actividades y tareas que son involucradas en la atención médica (Aguirre, 1991). En esta dimensión se mide la eficiencia y eficacia que presentan las actividades en la atención médica.

Resultados: Esta dimensión mide la efectividad de la atención en referencia con los cambios en la salud del paciente y la satisfacción que este tiene de la atención otorgada por la entidad de salud, esta dimensión es la más importante debido a que la finalidad del servicio de salud es que los pacientes mejoren el estado de su salud (Restrepo, Restrepo, & Estrada, 2006).

Por lo descrito anteriormente se formula la siguiente problemática: ¿Qué planteamientos deben de componer el plan de mejora de la calidad de servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018?

Los servicios del sector salud son de vital importancia para la sociedad, en especial si se trata de servicios de salud del estado debido a que estos son brindados a la población con escasos recursos, el hospital Víctor Ramos Guardia está obligada a brindar atención médica de calidad a la población en general debido a que este es el único hospital de la ciudad de Huaraz, capital del departamento de Ancash. Los recursos humanos con los que cuenta el hospital Víctor Ramos Guardia, se involucran directamente con los usuarios del servicio médico; así mismo el hospital se encuentra sujeto a las disposiciones del MINSA y la Dirección Regional de Salud Ancash, los cuales se orientan en la buena atención médica de la población en general.

Por lo expuesto la investigación tiene una justificación basa en: Teóricamente la investigación busca la adaptación del modelo de calidad de atención al usuario propuesto por Donabedian a la realidad del Hospital Víctor Ramos Guardia, con el fin que los usuarios puedan percibir al servicio de atención medica como una de calidad. Por ello la investigación se enfoca en las tres dimensiones propuestas por Donabedian (1980) que son estructura del hospital, procesos que componen la atención de los servicios médicos y resultados del servicio médico.

En cuanto a las implicancias prácticas que justifican la presente se encuentra principalmente el beneficio que recibe directamente la población que percibe de parte de los servicios de salud en el hospital Víctor Ramos Guardia. Los resultados conseguidos sirvieron para dar recomendaciones a las autoridades del hospital Víctor Ramos Guardia para mejorar el nivel de satisfacción en la población en general.

Metodológicamente se justifica en la implementación de un plan de mejora, el cual constituye una de las herramientas más sustanciales para el desarrollo de una organización. Para el planteamiento del plan de mejora es necesaria la identificación aquellos factores críticos en la atención médica en percepción del usuario, para posteriormente ver en qué nivel estos son percibidos y posteriormente identificar las soluciones e implicancias de estas.

La relevancia social que se tiene se basa en la actual existencia de una alta

desaprobación que posee la atención de los servicios de atención al usuario en cuanto a los establecimientos de salud, el cual tiene un 86.2% de desaprobación a nivel nacional (CPI, 2016) se intuye que la desaprobación de la gestión del Hospital Victor Ramos Guardia, es mediana o alta; por lo que es necesario revertir esta percepción, por los servicios brindados; debido a que la población señala que no hace uso de estos servicios debido a que no cumplen con su expectativa, recurriendo así a clínicas particulares las cuales generan un mayor gastos para su economía.

De acuerdo al planteamiento de la hipótesis, Según Hernández y Baptista (2014) las investigaciones de tipo descriptivo únicamente formulan hipótesis cuando se realiza un pronóstico de datos o hechos.

En tal sentido se conjetura que: La calidad de los servicios brindados por el hospital Victor Ramos Guardia a percepción de los usuarios es regular, por ello; el diseño del plan de calidad en el servicio basado en planteamientos estratégicos mejorará la satisfacción del usuario del Hospital Victor Ramos Guardia Huaraz – 2018.

En cuanto a sus objetivos, respecto al objetivo general se tuvo: Elaborar un plan para mejorar la calidad del servicio de atención al usuario en el Hospital Victor Ramos Guardia, Huaraz – 2018.

Siendo los objetivos específicos. Analizar la calidad de los servicios de atención al usuario en sus dimensiones: estructura, proceso y resultados, según percepción de los usuarios externos del hospital Victor Ramos Guardia, Huaraz – 2018.

Identificar los factores que condicionan la calidad de servicios de atención al usuario, según percepción de los trabajadores del Hospital Victor Ramos Guardia de Huaraz.

Diseñar lineamientos estratégicos que debe contener una propuesta para la mejora de la calidad de servicios de atención al usuario en el hospital Victor Ramos Guardia, Huaraz – 2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva - propositiva, siendo descriptiva puesto que se centrarse en la descripción de la variable de estudio y en la caracterización del problema en estudio, y propositiva, por se enfoca en la aportación de soluciones a la problemática de la mejor forma (Sanchez, 1998). De enfoque Mixto, caracterizada por la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos y de nivel Descriptivo, puesto que busca detallar propiedades y características problemática en estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

2.1.2. Diseño de investigación

La investigación presenta un diseño no experimental de corte transversal. siendo no experimental puesto que no se efectuá la realización manipulación deliberada de la variable en estudio, en cuanto al corte transversal estos son debido a que los datos recolectados fueron en un tiempo único y de nivel descriptivo simple (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Su diseño de investigación se describe:

M O P

Dónde:

M: Muestra de estudio, usuarios del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

O: Observación del nivel de calidad de atención al usuario del hospital Víctor Ramos Guardia y las razones que condicionan a este servicio.

P: Propuesta de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del hospital Víctor Ramos Guardia.

2.2. Operacionalización de variables

Definición de variables

- **Variable de estudio:** Calidad del servicio de atención al usuario
- **Variables de caracterización:** Edad, sexo, educación, estado civil, ocupación, afiliación al SIS, frecuencia de uso y procedencia.

Operacionalización de la variable

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento de medición	Escala/ Niveles
Calidad de atención al usuario	Es la percepción proporcionada por el usuario respecto a la capacidad de un producto o servicio de adaptarse a lo que el paciente espera de él, siendo el mayor bienestar después y tras el proceso de atención médica. Asimismo, es aquella que proporciona al usuario el más completo y máximo bienestar (Donabedian, 1980).	Se expresa en los niveles de bueno, regular y malo, de acuerdo al rango de puntuaciones obtenidas mediante la aplicación de la Escala valorativa Calidad de servicios de atención al usuario en el hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, a percepción de los usuarios de los servicios de atención médica del mencionado hospital.	Estructura	Ubicación	Escala valorativa: Calidad del servicio de atención al usuario	Ordinal, Niveles: -Bueno -regular -malo.
				Comodidad		
				Seguridad		
				Equipamiento		
			Proceso	Atención oportuna		
				Competencia profesional		
				Comunicación		
				Cortesía		
			Resultados	Credibilidad		
				Integralidad		
				Continuidad		
				Efectividad		
				Satisfacción		

Variable de Caracterización	Edad	Años cumplidos
	Sexo	Masculino y femenino
	Educación	Ninguna, Inicial, Primaria, Secundaria y superior
	Estado civil	Soltero, conviviente, casado, viudo o divorciado
	Ocupación	Ocupación laboral
	Afiliación al SIS	Si o no
	Frecuencia de uso	Nunca, a veces, regularmente, casi siempre y siempre
	Procedencia	Dirección

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población:

La población en estudio de la presente estuvo conformada por los usuarios externos a los servicios del “Hospital Víctor Ramos Guardia” atendidos en el año 2018, por la característica extensa de la población. De acuerdo a la Oficina de estadísticas de la DIRESA Ancash, en el registro de Usuarios quincenal (proyectado), figuran un total 35,758 usuarios. Los cuales conformarían la población (INEI, 2018).

2.3.2. Muestra:

En la presente investigación se utilizó el muestreo probabilístico, por lo cual la muestra fue determinada mediante el uso de la siguiente fórmula de cálculo para una muestra de población finita:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra, **Z** = 1.96 valor de la distribución normal,

N = Población, se considera 35,758 usuarios, **E** = 4% de error de tolerancia,

Para determinar los valores de p, q, se tuvo en cuenta el estudio piloto realiza a 120 usuarios, se obtuvo que 21 usuarios están satisfechos con los servicios que brinda el Hospital, entonces:

p = 18%, porcentaje de la población **q** = 82% porcentaje de la población satisfecha con la calidad del servicio, insatisfecha con la calidad de servicio.

Remplazando los valores obtenemos una muestra conformada por:

$$n = \frac{1.96^2 * (0.18 * 0.82) * 35758}{0.04^2 * (528 - 1) + 1.96^2 * (0.18 * 0.82)} \Rightarrow n = 212$$

De los cuales el 75 son varones y 137 mujeres.

Especto a la muestra cualitativa se realizó mediante el método de muestreo no probabilístico, con una muestra de expertos, el cual estará conformada por 10 usuarios del hospital Victor Ramos Guardia en el año 2018.

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

De las técnicas: En relación con los objetivos planteados se usó la técnica de la encuesta y la entrevista, enfocadas al cumplimiento del objetivo específico de estudiar la calidad de los servicios de atención se utilizará la técnica de la encuesta, mientras

que para identificar los factores que condicionan la calidad de servicios de atención al usuario se hará uso de la técnica de la entrevista.

De los instrumentos: Para la ejecución de la técnica de la encuesta se empleó la escala valorativa, Calidad del servicio de atención al usuario en el hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, mientras que para la aplicación de la entrevista se empleó la guía de entrevista en profundidad: Factores que condicionan la calidad de servicio de atención en el hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz.

De la escala valorativa, esta fue elaborada en base al Modelo de Calidad de la Atención Médica propuesto por Donabedian (1980) donde planteó como las dimensiones de la evaluación de la calidad de atención médica, la estructura, el proceso y los resultados. El modelo mencionado fue validado y utilizado en grandes números de investigaciones relacionadas a la calidad de atención médica.

Esta escala se administra a pacientes que reciben los servicios que brinda el Hospital Víctor Ramos guardia, consta de 47 enunciados con una duración de 15 minutos aproximadamente y la aplicación es individual, y tiene como objetivo evaluar la calidad de atención al usuario en Hospital Víctor Ramos Guardia, las alternativas de respuesta se plantean con escalamiento tipo Likert, en el cual cada enunciado tiene cinco alternativas de respuesta: Muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, y Muy de acuerdo.

En cuanto a la validez del instrumento, se realizó el juicio por expertos de usándose una matriz de validación considerando criterios de: Coherencia entre la variable, las dimensiones, indicadores, ítems y elecciones de respuesta. Considerándose la redacción de ítems (Anexo 5).

De la confiabilidad. Fue desarrollada mediante el muestreo no probabilístico incidental, se estableció una muestra de 21 usuarios de estudio piloto del hospital de apoyo de la provincia de Huaraz, y haciendo uso del técnico de consistencia interna, y haciendo uso del software estadístico SPSS 25, se obtuvo el coeficiente estadístico de Alfa de Cronbach, de 0,935, el cual muestra un nivel muy alto de confiabilidad del instrumento.

De la Guía de entrevista en profundidad: Los factores que condicionan la calidad de servicio de atención al usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia de

Huaraz, tiene como propósito, identificar limitaciones normativas y operativas que limitan la calidad del servicio en la atención a los usuarios del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz. Se encuentra estructurado en 13 ítems con respuestas abierta, respecto a cada una de los factores que condicionan la gestión una buena gestión de recursos humanos.

Para la validación de la objetividad y consistencia del instrumento se le realizó una validez interna (credibilidad) para demostrar que la guía de entrevista describe adecuadamente a la variable de investigación, una validez externa (transferibilidad) para determinar si los ítems del instrumento obtendrán representaciones auténticas de la realidad y su dependencia (comprobabilidad) para verificar que el instrumento es estable.

2.5. Procedimiento

El procedimiento de la presente investigación para el modo de recojo de la información, parte de la identificación del tema en interés, el reconocimiento de la problemática, siendo el caso la mejora de atención al usuario del hospital Victor Ramos Guardia de la ciudad de Huaraz, y el objetivo a lograr, como es la elaboración de un plan de mejora de la calidad en el servicio de atención a los usuarios. Siendo la variable en estudio la calidad de atención al usuario, se acogió al concepto de Donabedian, así se determinó los niveles de estructura, proceso y resultados, se pasó a determinar los indicadores correspondientes a cada nivel, lo cual sirvió para el desarrollo del instrumento de medición cuantitativa aplicándose la técnica de la encuesta, concibiéndose la escala valorativa “Calidad del servicio de atención al usuario”. Y como instrumento cualitativo se elaboró la guía de entrevista.

Se procedió realizar la validez y confiabilidad de la escala valorativa “Calidad del servicio de atención al usuario”. En cuanto a la validez de contenido este fue sometido por juicio de expertos, utilizándose una matriz de validación considerándose: la coherencia entre la variable y dimensiones, indicadores, ítems y alternativas de respuesta. De la confiabilidad determinada a partir de un estudio piloto, a 21 usuarios del hospital de apoyo de la provincia de Huaraz, y mediante el método de consistencia interna, y se determinó el coeficiente estadístico de Alfa de Cronbach.

Se procedió a aplicar los instrumentos, la escala valorativa “Calidad del servicio de atención al usuario”, se aplicó a los 212 usuarios determinados y la guía de

entrevista fue aplicada a 10 usuarios del hospital. La información recopilada fue procesada y analizada haciendo uso de la estadística descriptiva, así poder discutir los resultados y llegar a las conclusiones descritas en el quinto capítulo.

2.6. Métodos de análisis de datos

La data recolectada en su totalidad fue procesada y analizada mediante la aplicación de la estadística descriptiva, por tal fueron empleados las tablas de distribución de frecuencias, acompañadas de gráficos de dispersión de puntuaciones, también fueron usados los estadígrafos como la varianza, media aritmética y la desviación estándar. Para el procesamiento y el análisis de la data recopilada, se empleó el software estadístico IBM SPSS en su versión 25 como también el Microsoft Excel en su versión 2016.

2.7. Aspectos éticos

El presente estudio, aplica los aspectos éticos de la investigación científica, donde se establecen y cumplen los siguientes criterios: Beneficencia, la presente investigación pretendió un cambio positivo en la gestión de calidad de la atención a los usuarios del hospital Víctor Ramos Guardia, lo cual benefició a la población no solo de la ciudad de Huaraz sino también a las zonas aledañas del departamento de Ancash.

Anonimato, los datos fueron recolectados de manera anónima por lo que la información personal de las personas encuestadas y entrevistadas no fue recolectada para proteger su identidad. Confidencialidad, este principio se fundamentó en la confianza entre las personas que pertenecieron a la población del estudio y el personal encargado de la recolección de la información, mediante encuestas o entrevistas, la cual se debió al profesionalismo cuando fueron aplicados los instrumentos de recolección de datos.

Rigor científico, puesto que la investigación se enfoca en recolectar y procesar la data de forma científica, sin tomar en cuenta aquellas concepciones, opiniones personales, por lo que no se falsificaron los datos recogidos en campo. Veracidad de la información y de datos: Se consignaron en el estudio, datos veraces, correspondientes al contexto investigado, la data recolectada fue presentada tal cual, sin ser manipuladas.

III. RESULTADOS

3.1. De los resultados cuantitativos:

Respecto al objetivo específico, Analizar el nivel con el que es percibida la calidad de los servicios por los usuarios del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018.

Tabla 1: *Frecuencias de la variable Calidad de atención al usuario*

Niveles	f	%
Muy Bueno	0	0%
Bueno	13	6,13%
Regular	194	91,51%
Malo	5	2,36%
TOTAL	212	100%

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles de la calidad de atención al usuario.

Interpretación: Se puede observar que el 2% de los encuestados la califican a la Calidad de atención al usuario como mala, el 92% de los encuestados la calificaron como regular y el 6% la califico como buena, cabe mencionar que ningún usuario la califico como muy buena.

Tabla 2: *Frecuencias de la variable Calidad de atención al usuario según la edad de los usuarios encuestados*

Calidad de atención al usuario	Edad							
	Menores de 18 años		Entre 18 y 40 años		Entre 40 y 60 años		Mayores de 60 años	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	0		0		4	4,08	1	1,64
Regular	40	97,56	11	91,67	85	86,73	58	95,08
Buena	1	2,44	1	8,33	9	9,18	2	3,28
Total	41	100	12	100	98	100	61	100

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles de la calidad de atención al usuario.

Interpretación: Según la Tabla 2, el 97,56% encuestados menores de 18 años existe una regular calidad de atención al usuario, el 91,67% de los encuestados de edad entre los 18 y 40 años la calidad de atención al usuario es regular, el 86,73% de los encuestado de edad entre los 40 y 60 años menciona que existe una calidad de atención al usuario regular mientras que el 4,08% de estos menciona que existe una mala calidad de atención al usuario, finalmente el 95,08% de los encuestados mayores de 60 años mencionan que la calidad de atención al usuario es regular, frente al 1,64% que la califican como mala y al 3,28% que la

califican como buena.

Tabla 3: Frecuencias de la variable Calidad de atención al usuario según el género de los usuarios encuestados.

Calidad de atención al usuario	Sexo			
	Varones		Mujeres	
	f	%	f	%
Mala	4	5,33	1	0,73
Regular	66	88,00	128	93,43
Buena	5	6,67	8	5,84
Total	75	100	137	100

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles de la calidad de atención al usuario.

Interpretación: Según la Tabla 3, el 88% de los varones la calidad de atención al usuario es regular, el 5,33% de los varones manifiestan que esta es mala y el 6,67% manifiesta que la calidad de atención al usuario es buena. Así mismo el 93,43% de mujeres que la calidad de atención es regular, frente al 5,84% que mencionan que la atención al usuario es buena.

Tabla 4: Frecuencias de la variable Calidad de atención al usuario según la edad de los usuarios encuestados

Calidad de atención al usuario	Grado de instrucción							
	Sin grado de instrucción		Primaria		Secundaria		Superior	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	1	1,10	3	5,00	1	5,00	0	0
Regular	83	91,21	52	86,67	19	95,00	40	97,56
Buena	7	7,69	5	8,33	0	0	1	2,44
Total	91	100	60	100	20	100	41	100

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles de la calidad de atención al usuario.

Interpretación: Según la Tabla 4, el 91,21% de encuestados sin grado de instrucción la calidad de atención al usuario es regular, el 1,10% de los varones manifiestan que esta es mala y el 7,69% de los encuestados sin grado de instrucción manifiestan que la calidad de atención al usuario es buena. Así mismo el 86,67% de los encuestados con primaria completa manifiestan que la calidad de atención al usuario es regular, frente al 8,33% de ellas que menciona que la calidad de atención al usuario es buena y finalmente el 5% de los encuestados sin grado de instrucción manifiesta que la calidad de atención al usuario es mala. Por otro lado, el 95% de los encuestados con secundaria completa manifiestan que la calidad de atención al usuario es regular, mientras que el 5% de estos manifiestan que la calidad es

mala. Finalmente, el 97,56% de los encuestados con educación superior manifiestan que la Calidad de Atención al Usuario es regular frente al 2,44 de esta población que manifiestan que la calidad es buena.

Tabla 5: Frecuencias de la variable Calidad de atención al usuario según la edad de los usuarios encuestados

Calidad de atención al usuario	Estado Civil							
	Soltero		Casado		Conviviente		Otro	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	0	0	1	1,19	0	0	4	12,12
Regular	41	97,62	79	94,05	48	90,57	26	78,79
Buena	1	2,38	4	4,74	5	9,43	3	9,09
Total	42	100	84	100	53	100	33	100

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles de la calidad de atención al usuario.

Interpretación: Según la Tabla 5, se puede observar que, de acuerdo al estado civil de la población existe, existe una diferenciación de porcentajes entre la percepción de la Calidad de Atención al Usuario. Teniéndose así a un 97,62% de la población de solteros que manifiestan que la calidad de atención al usuario es regular mientras que el 2,38% de esta población manifiestan que es buena, así mismo el 94,05% de los encuestados casados manifiestan que la calidad de atención al usuario es regular, el 4,74% de estos la perciben como buena y el 1,19% la percibieron como mala, en cuanto a la población de convivientes el 90,57 califican a la calidad de atención al usuario como regular mientras que el 9,43% la califican como buena. Finalmente, el 78,79% de los encuestados que tienen otro estado civil la califican como regular, frente al 12,12% que la califican como mala y el 9,09 que la califican como buena.

Tabla 6: Frecuencias de la variable Calidad de atención al usuario según la ocupación de los usuarios encuestados

Calidad de atención al usuario	Ocupación									
	Independ.		Obrero		Empleado		Comerciante		Desocupado	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	4	5,00	0	0	0	0	0	0	1	1,64
Regular	70	87,50	1	100	35	94,59	29	87,88	59	96,72
Buena	6	7,5	0	0	2	5,41	4	12,12	1	1,64
Total	80	100	1	100	37	100	33	100	61	100

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles de la calidad de atención al usuario.

Interpretación: Según la Tabla 6, un 87,5% de la población que trabaja de manera independiente que califica la calidad de atención al usuario como regular, frente a un 7,5%

que la califican como buena y un 5% que la califican como mala. Existe un 100% de obreros que califican a la calidad de atención al usuario como regular, como también un 94,59% de empleados que califican a la calidad de atención al usuario como regular y un 9,41 que la califican como buena. En cuanto a la población de comerciantes encuestados el 87,88% de ellos califican a la calidad de atención al usuario como regular y el 12,12% restante la califican como buena, finalmente el 96,72% de los encuestados desocupados califican a la calidad de atención al usuario como regular y el 1,64% la califican como buena y mala.

Tabla 7: Frecuencias de la variable Calidad de atención al usuario según la afiliación al SIS de los usuarios encuestados.

Calidad de atención al usuario	Afiliación al SIS			
	SI		NO	
	f	%	f	%
Mala	5	2,91	0	0
Regular	155	90,12	39	97,50
Buena	12	6,98	1	2,50
Total	172	100	40	100

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles de la calidad de atención al usuario.

Interpretación: Según la Tabla 7, el 90,12% de los afiliados al SIS manifiestan que la calidad de atención al usuario es regular, el 5,33%, mientras que el 6,98% la califican como buena y el 2,91 la califican como mala. Así mismo el 97,50% de los no afiliados al SIS manifiestan que la calidad de atención al usuario es regular, frente al 2,5% califican a la calidad de atención al usuario como buena.

Tabla 8: Frecuencias de la variable Calidad de atención al usuario según la edad de los usuarios encuestados

Calidad de atención al usuario	Frecuencia de uso							
	Primera vez		A veces		Regularmente		Muy frecuente	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	0	0	1	2,50	3	3,7	1	1,96
Regular	39	97,50	35	87,50	72	88,89	48	94,12
Buena	1	2,50	4	10,00	6	7,41	2	3,92
Total	40	100	40	100	81	100	51	100

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles de la calidad de atención al usuario.

Interpretación: Según la Tabla 8, un 97,5% de la que asisten por primera vez al hospital y que califica la calidad de atención al usuario como regular, frente a un 2,5% que la califican como buena. Así mismo existe un 87,5% de los encuestados que asistente a veces al hospital y que califican la calidad de atención al usuario como regular frente a un 10%

que la califica como buena y un 2,5% que la califican como mala. Existe un 88,89% de los pobladores que asisten regularmente al hospital y califican la calidad de atención al usuario como regular, un 7,41% que la califican como buena y un 3,7% que la califican como mala, finalmente existe un 94,12% de la población que asiste frecuentemente al hospital y califican la calidad de atención al usuario como regular, el 3,92% la califican como buena y el 1,96% califican a la calidad de atención al usuario como mala.

Tabla 9: Frecuencias de la variable Calidad de atención al usuario según la ocupación de los usuarios encuestados

Calidad de atención al usuario	Procedencia									
	Huaraz e independencia		Callejón de Huaylas		Zona de los Conchucos		Distrito de Huaraz		Otros lugares	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	0	0	0		2	3,17	3	5,45	0	0
Regular	11	91,67	26	92,86	59	93,65	48	87,27	50	92,59
Buena	1	9,33	2	7,14	2	3,17	4	7,27	4	7,41
Total	12	100	28	100	63	100	55	100	54	100

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles de la calidad de atención al usuario.

Interpretación: Según la Tabla 9, un 91,67% de los que son de Huaraz e independencia que califica la calidad de atención al usuario como regular, frente a un 9,33% que la califican como buena. Así mismo existe un 92,86% de los encuestados que proceden del callejón de Huaylas que califican la calidad de atención al usuario como regular frente a un 7,14% que la califica como buena. Un 93,65% de los pobladores que asisten proceden de la zona de los Conchucos que califican la calidad de atención al usuario como regular, un 3,17% que la califican como buena y un 3,17% que la califican como mala, un 87,27% que proceden del distrito de Huaraz y califican la calidad de atención al usuario como regular, un 7,27% que la califican como buena y un 5,45% que la califican como mala. Finalmente existe un 92,59% de la población que proceden de otros lugares y califican la calidad de atención al usuario como regular y un 7,41% que la califican como buena.

Tabla 10: Frecuencias de la variable Calidad de atención a nivel dimensión

Niveles	Dimensiones					
	Estructura		Proceso		Resultados	
	f	%	f	%	f	%
Mala	16	7,55	0	0	0	0
Regular	179	84,43	203	95,75	197	92,92
Buena	17	8,02	9	4,25	15	7,08
Muy buena	0	0	0	0	0	0
Total	212	100	212	100	212	100

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles de la calidad de atención al usuario.

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 10, se describe la percepción por parte de los usuarios de la calidad de atención al usuario, según sus dimensiones en estudio. Así se tiene que la mayoría de encuestados califican a las dimensiones estructura (84,43%), proceso (95,75%) y resultados (92,92%) como regular, en segundo lugar, califican a estas dimensiones como buenas con 8,08% en estructura, 4,25% en proceso y 7,08% en resultados. En cuanto a la calificación mala, existe un 7,55% que califica como mala a la estructura, no existe ningún usuario que haya calificado a alguna de estas dimensiones como muy buena.

Tabla 11: Análisis de los promedios a nivel de los indicadores de la variable calidad de atención al usuario

Dimensión	Indicadores	Nº item	P. max	Prom	Logro %	Nivel
Estructura	Ubicación	2	10	6,06	60,6	N
	Comodidad	3	15	7,85	52,3	N
	Seguridad	3	15	6,1	40,7	N
	Equipamiento	6	20	12,79	63,9	N
Proceso	Atención oportuna	4	20	7,88	39,4	N
	Competencia profesional	2	10	5,45	54,5	N
	Comunicación	4	20	5,45	27,3	D
	Cortesía	4	20	11,53	57,7	N
Resultados	Credibilidad	2	10	5,82	58,2	N
	Integralidad	2	10	5,73	57,3	N
	Continuidad	3	15	8,89	59,3	N
	Efectividad	4	20	10,93	54,7	N
	Satisfacción	8	40	20,29	50,7	N

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles de la calidad de atención al usuario

Interpretación: de acuerdo a la Tabla 11, se representan los niveles porcentuales de los indicadores de la variable Calidad de Atención al Usuarios. Obteniendo se así: En la dimensión estructura, se puede observar que los indicadores: Ubicación, comodidad y

seguridad, son percibidos de manera neutra en cuanto a su eficiencia. En la dimensión proceso, se puede observar que los indicadores: Atención oportuna, competencia personal, y cortesía, son percibidos de manera neutra en cuanto a su eficiencia, mientras que la comunicación es percibida como ineficiente. En la dimensión resultados, se puede observar que los indicadores: Credibilidad, integralidad, continuidad, efectividad y satisfacción son percibidos de manera neutra en cuanto a su eficiencia.

3.2. De los resultados cualitativos:

Respecto al objetivo específico, Identificar las necesidades insatisfechas y deficiencias percibidas por los usuarios en cuanto a los servicios prestados por el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018. De acuerdo a la Tabla con el procesamiento de datos cualitativos según los ítems que conforman la guía de entrevista y que responden al objetivo específico de describir las características de los elementos tangibles que permitan mejorar la satisfacción del usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia. La tabla integradora muestra todas las categorías a objeto de poder diagnosticar la situación de la calidad de servicios de atención al usuario (Anexo 7). Tras la descripción y el análisis de las entrevistas realizadas, podemos identificar que:

Respecto al equipamiento e infraestructura, no se cuenta con una infraestructura adecuada para la atención de pacientes, debido a que esta se encuentra deteriorada, así mismo los equipos y mobiliarios son antiguos, por lo que los pacientes observan un descuido por parte de la gestión administrativa en cuanto al mantenimiento de la infraestructura y equipamiento del hospital Víctor Ramos Guardia. A su vez la población encuestada afirma que no existe abastecimiento suficiente de medicinas en la botica del hospital, por lo que estos tienen que acudir a farmacias externas para abastecerse de medicamentos; lo cual permite observar que existen deficiencias en la gestión con respecto al adecuado abastecimiento de medicinas.

Respecto a la comunicación, los pacientes afirman que existe poca comunicación y empatía entre los integrantes del servicio médico tanto con los pacientes como entre ellos mismos, así mismo indican que no se sienten motivados a seguir con los tratamientos médicos debido a que al atenderlos no se ven motivados por los doctores para seguir asistiendo. Este aspecto es muy importante debido a que el grado de satisfacción del paciente depende en gran medida del trato que recibe en el hospital, pues al sentirse inconforme el paciente buscará los medios para realizar su tratamiento en otro hospital o en una clínica.

Finalmente, en el aspecto de procedimientos de atención, los pacientes manifiestan que no se sienten muy satisfechos con los diagnósticos y el proceso de examinación que realizan los doctores. Así mismo manifiestan que existen muchas dificultades para la obtención de una cita médica, muchas veces los pacientes tienen que esperar desde las 4:00 de la mañana en las afueras del hospital con su frazada hasta las 6:00 a.m. que abre el hospital y 7:00 a.m. que inicia la atención la recepcionista, generando incomodidad en los usuarios.

IV. DISCUSIÓN

Los datos respecto a la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia que fueron recogidos por medio de la escala valorativa de la calidad del servicio de atención al usuario en el hospital Víctor Ramos Guardia y la guía de entrevista en profundidad de los factores que condicionan la calidad de servicio de atención al usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, estos datos permitieron realizar un mejor diagnóstico situacional a fin de realizar el plan de mejora de calidad del servicio de atención al usuario del hospital en mención debido a que reflejan las deficiencias que influyen en el servicio brindado a la población; algunos de estos problemas fueron identificados con anterioridad debido a la relación con los antecedentes y otros nuevos que surgen de las peculiaridades del hospital Víctor Ramos Guardia.

La escala valorativa Calidad del servicio de atención al usuario en el hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz fue puesta bajo juicio de expertos, todos ellos profesionales temáticos, por lo que sus opiniones fueron importantes y determinaron que el instrumento mencionado presentó alta validez dado que responde al objetivo de la investigación, los criterios de validación empleados fueron su coherencia, redacción, comprensibilidad y esencialidad, así como precisa su validez interna.

A su vez se determinó su validez externa mediante la aplicación un coeficiente de alfa de Cronbach sobre sus 47 preguntas lo cual arrojó un valor de 0.983, este procedimiento de validación también se realizó a nivel de sus dimensiones estructura, proceso y resultados de resultados con valores de 0.918, 0.866 y 0.943 correspondientemente; con lo cual se determinó que todos los ítems de la escala valorativa se encuentran alineadas a la variable calidad de atención al usuario.

Con respecto al análisis cuantitativo de la variable calidad de atención al usuario, se logró identificar que casi el total de los usuarios del servicio de atención al usuario la califican como regular, mientras que pocos de ellos lo califican como bueno y una cantidad mínima la califican como malo; esto refleja que existe cierto grado de disconformidad por parte de los usuarios que recibieron atención en el hospital Víctor Ramos Guardia, lo cual es un indicador de que existen, a pesar del buen servicio que se viene brindando, un conjunto de deficiencias que son percibidas por los beneficiarios, deficiencias que pueden ser reducidas con la implementación de un plan de mejora..

Estos resultados son contrastados con la investigación realizada por De la Molina (2010) quien menciona que la valoración de factores concluyentes de calidad en el servicio público local pasa por en análisis del discernimiento de los ciudadanos sobre la credibilidad y la satisfacción, la cual por lo general logra identificar problemas que desde una percepción interna pasan por desapercibidas pero que influyen a una calificación media de los servicios. A su vez concuerda con el estudio realizado por Sánchez (2005) quien en su investigación concluye que la satisfacción de los pacientes se encuentra asociada a la percepción del usuario en base al trato en el área de admisión, en la consulta y por el personal de enfermería.

A su vez estos resultados guardan relación con la investigación de Petracci (1998) quien concluye que la mejora de calidad es la base para lograr un alto nivel de satisfacción y participación de la ciudadanía. En esta investigación de nivel correlacional el autor logra establecer la relación directa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario y, además, señala la pertinencia de implementar procesos de mejora continua en el servicio de salud. Finalmente, Vila, Sánchez, y Manassero (2009) concluye que la orientación a la calidad de la gestión plantea el reto de formalizar nuevos sistemas de gestión de los servicios existentes, con el objetivo de conseguir que la organización haga frente a un entorno dinámico y complejo y que para conseguirlo es preciso analizar la satisfacción de los usuarios, así como la implicación de los directivos y de los trabajadores.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) una de las características más resaltantes de los servicios es el que esta es valorada por el cliente en base a la comparación entre sus expectativas y resultados, por tanto, esta valoración es realizada en referencia tanto a los resultados como a los procesos involucrados en la prestación del servicio; por lo cual en la evaluación de la calidad del servicio se involucran la infraestructura y los procesos que se desarrollan para brindar el servicio.

Según Donabedian (1980) la calidad de atención es aquella percepción que proporciona al usuario, el mayor bienestar después tras el proceso de atención médica, por lo que esta depende de las expectativas y aspiraciones individuales de los pacientes la cual se ve influenciada por sus conductas, apreciaciones, el entorno en el cual se realiza la atención y otros factores relacionados a la conducta; es por ello que un paciente califica como una atención buena cuando este recibe un trato inesperado o que supere en gran crece a sus expectativas iniciales y tiende a calificar como mala cuando esta atención resulta defectuosa por lo que puede tomar la decisión de no volver al establecimiento.

Con lo expuesto en párrafos anteriores es posible notar que los usuarios adoptan una percepción previa al servicio, la cual es formada a partir de experiencias ajenas y aportes que son realizadas por fuentes de información cercanas a su contexto, para posteriormente compararla con el servicio recibido por el hospital Victor Ramos Guardia y determinar si este es de calidad o carece de ella. Por este motivo cuando el usuario recibe un servicio de acuerdo a las expectativas que se tenía este tiende a calificarlo como regular, sin embargo, cuando el usuario recibe un servicio que supera sus expectativas en gran medida este tiende a calificarlo como muy buena mientras que cuando el usuario siente que el servicio es peor al esperado la tiende a calificar como mala.

Se de acuerdo a la edad de los usuarios del servicio de atención al usuario del hospital Victor Ramos Guardia, la mayoría de estos independientemente de su edad califican a la calidad de atención al usuario como regular con algunas variaciones mínimas al calificarla como mala o buena. A su vez de acuerdo al sexo de los usuarios del servicio de atención al usuario del hospital Victor Ramos Guardia, la mayoría de varones califican como regular a la calidad de atención al usuario y presenta cifras muy similares en cuanto a los usuarios que califican dicha atención como mala y buena, así mismo la mayoría de mujeres califican como regular a la calidad de atención al usuario seguidamente existe una cantidad de usuarios califican a la mencionada calidad como buena y una cantidad muy mínima la califican la calidad de atención al usuario como mala.

Con respecto al grado de instrucción de los usuarios del servicio de atención al usuario del hospital Victor Ramos Guardia, la mayoría estos independientemente de sus diferencias de grado de instrucción califican a la calidad de atención al usuario como regular; cabe resaltar que los datos recolectados a personas sin grado de instrucción fueron con ayuda directa del aplicador de instrumento.

De acuerdo estado civil de los usuarios del hospital Victor Ramos Guardia, estos en su mayoría califican independientemente del estado civil como regular a la calidad de atención al usuario, existiendo una variación en cuanto a que algunos casados, convivientes y en otro tipo de estado civil. Con lo que respecta a la ocupación de los usuarios encuestados, estos independientemente de ella califican en su mayoría a la calidad de atención al usuario como regular con unas pequeñas variaciones en cuanto a calificar como buena a la calidad mencionada.

De acuerdo a la afiliación al SIS de los usuarios del hospital Victor Ramos Guardia, estos en su mayoría califican independientemente de su condición de afiliación como regular a la calidad de atención al usuario, existiendo una variación en cuanto a que algunos que se encuentran afiliados califican como bueno al servicio y un mínimo como malo. Con lo que respecta a la frecuencia de uso de los usuarios encuestados, estos independientemente de ella califican en su mayoría a la calidad de atención al usuario como regular con unas pequeñas variaciones en cuanto a calificar como buena a la calidad mencionada.

En lo que respecta a la procedencia, esta no guarda relación significativa con la calificación de la calidad de atención al usuario pues estos en su mayoría calificaron como regular a la calidad de atención al usuario independientemente de su lugar de procedencia.

A su vez se pudo observar que los usuarios calificaron en su mayoría como regular a la dimensión estructura seguidamente de regular y un mínimo como mala, lo cual indica que la estructura y el equipamiento con el que actualmente cuenta el hospital Victor Ramos Guardia presenta deficiencias y que no son los más adecuados para la atención médica; a su vez estos usuarios calificaron como regular a los procesos en su mayoría puesto a que estos perciben un trato regular en contraste a la gratuidad del servicio, finalmente estos usuarios calificaron a los resultados como regular debido a que se presentan ciertas limitaciones en cuanto al seguimiento y chequeo continuo de la salud.

Con respecto a los factores que condicionan la calidad de servicios de atención al usuario, se lograron identificar como razones a la comunicación, procedimientos de atención y el equipamiento e infraestructura; ello debido que a partir de las entrevistas aplicadas los trabajadores del hospital Victor Ramos Guardia se pudo determinar que los factores limitantes son comprendidos y se hallan en torno a estas razones.

En cuanto a la comunicación Grönroos menciona que los servicios involucran una interacción directa entre cliente y el proveedor de servicios, siendo este último compuesto por un grupo de personas que laboran de manera coordinada Grönroos (como se citó en Duque, 2005). Por lo que la interacción entre los diversos componentes de la cadena de producción de servicios y ventas deben de ser fluidas y provechosas para la organización. Es importante señalar que en el hospital Victor Ramos Guardia existe una gran cantidad de trabajadores que tienen horarios rotativos adicionalmente existen guardias de 24 horas que hacen que el personal no cuente con un adecuado clima organizacional; estos factores

ocasionan islas de información, por lo cual se deben de implementar medidas que permitan incrementar el flujo de información interna y externa en el hospital.

Con lo que respecta a los procedimientos de atención Donabedian (1980) señala que estos procedimientos refieren a las capacidades de logro en los pacientes por los médicos y proveedores, la interrelacionándose con las acciones de apoyo determinadas. Este aspecto hace referencia a cómo la atención es otorgada midiendo todos los pasos del proceso para ver si fueron realizados correctamente, por lo que se requiere una adecuada estandarización de algunos procesos a fin de brindar seguridad y profesionalismo a la labor médica.

Referente a el equipamiento e infraestructura Donabedian (1980) señala que esta es la parte más estable del sistema de salud debido a los pocos cambios que surgen en los elementos que lo componen, es decir, estos elementos se mantienen a través de tiempo y no garantizan la calidad de la gestión hospitalaria. Siendo que el rendimiento de este indicador no garantiza un buen funcionamiento ni una buena asistencia. Sin embargo, estos son necesarios para impartir una asistencia médica de calidad, ya que facilitan la labor médica cuando el profesional se encuentra plenamente facultado para su utilización.

En lo que respecta a la hipótesis que señala que la calidad de los servicios brindados por el hospital Víctor Ramos Guardia a percepción de los usuarios es regular, por ello se diseña un plan de calidad en el servicio que mejore la satisfacción del usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018; se puede observar que existe una tendencia a calificarla como regular, sin embargo esto es debido a que la población posee datos referentes a la situación de los servicios del hospital Víctor Ramos Guardia por lo que estos no ven opacadas sus expectativas dándole la calificación de regular, cabe resaltar que estos usuarios son aquellos que hacen uso de estos servicios y la percepción se limita a la de esta población, la cual puede diferir de la percepción de la población ajena a la investigación. Por medio del plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, se busca mejorar la percepción que tienen los pobladores sobre el servicio de atención al usuario que brinda este hospital.

Es preciso mencionar que la ejecución del plan propuesto es competencia de la gestión actual del hospital Víctor Ramos Guardia, debido a su carácter público y la compleja administración que se maneja en ella. Así mismo el plan de acción compromete a las labores que vienen desempeñando los diversos trabajadores por lo que requiere que estos se

encuentren comprometidos con la mejora de los servicios que se vienen brindando, caso contrario el plan no tendrá efecto ni a mediano ni a largo plazo. En cuanto al mantenimiento de infraestructura, la compra y reparación de equipos se dependerá del presupuesto con el que cuenta el hospital, y se ejecutará de acuerdo con la asignación presupuestal que realiza el MEF en el aspecto de mantenimiento de estructuras y equipos.

V. CONCLUSIONES

Primero. La calidad de atención al usuario es calificada como mala por más del 90 % de usuarios, en tal sentido los planteamientos que deben de componer un plan de mejora serán, el monitoreo de actividades clínicas y asistenciales de atención, organización de equipos, fortalecer las competencias en atención y gestión de riesgos, desarrollar actividades de socialización respecto a criterios de calidad, establecer procesos de actividades clínicas y asistenciales, seguimiento y control. De esta forma mejorar la calidad de servicio de salud.

Segundo. Se puede observar que el 2% de los encuestados la califican a la Calidad de atención al usuario como mala, el 92% de los encuestados la calificaron como regular y el 6% la califico como buena, cabe mencionar que ningún usuario la califico como muy buena. Existen deficiencias percibidas por los usuarios en lo que respecta a la calidad de los servicios de atención al usuario en el Hospital Victor Ramos Guardia, los usuarios calificaron a estos servicios como regular en una escala de mala a muy buena debido a que estos se forman una opinión previa antes de recibir el servicio, opinión que es corroborada al momento de acceder a los servicios del hospital Victor Ramos Guardia. Estos usuarios comprueban que los servicios son en realidad como les fueron descritos, razón por la cual difícilmente califican a la calidad de servicios como muy buena, buena o mala.

Tercero. En cuanto a los factores que condicionan la calidad de servicios de atención al usuario se lograron identificar: el equipamiento e infraestructura, la comunicación y los procedimientos de atención; con lo que respecta al equipamiento e infraestructura se logró identificar que los equipos con los que cuenta el hospital se encuentran obsoletos y en algunos casos no se encuentran en buenas condiciones, así mismo señalan que el inventariado de medicinas existentes no abastece la demanda que tienen los pacientes, a la vez que la infraestructura con la que cuenta el hospital requiere de acciones de mantenimiento y ampliación puesto que este se encuentra por sobre su capacidad. En cuanto al factor de comunicación se logró verificar que existen problemas en cuanto a la comunicación tanto a nivel interno como externo a la institución, pues los pacientes sienten que no hay una empatía y comprensión de sus necesidades ocasionando así insatisfacción y en algunas ocasiones malos entendidos que pueden terminar en discusiones o quejas hacia el hospital Victor Ramos Guardia. En cuanto a los procedimientos de atención los pacientes mencionan que no perciben el profesionalismo del personal médico.

VI. RECOMENDACIONES

Realizar investigaciones por parte de la DIRESA sobre la percepción de la población en general sobre la calidad de servicios en el Hospital Victor Ramos Guardia a fin de identificar qué factores condicionan esta percepción. Determinar periódicamente la calidad en atención médica a modo de focalizar el conocimiento de posibles acciones de insatisfacción al paciente y/o usuario, identificando las áreas que las necesitan.

Promover investigaciones por la directiva del Hospital enfocadas a la profundidad de cada uno de los aspectos que se involucran con los servicios brindados por el hospital Victor Ramos Guardia tales como: liderazgo, clima organizacional, desempeño laboral, entre otros.

Optimar el cuidado del paciente mediante el aumento de recursos que estos personales necesitan para su trabajo abarcando sus necesidades en el Hospital, además realizar capacitaciones del correcto brindado de la atención médica.

En la implementación del plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario, alcanzado los objetivos un nuevo plan estratégico a fin de mejorar los servicios a mediano y largo plazo.

Mejorar el nivel en satisfacción en los pacientes y/o usuarios, priorizando a los pacientes atendidos, teniendo como directriz la calidad en la atención médica promoviendo y fortaleciendo una cultura basada en la mejora continua, de la misma forma aportar a la satisfacción de los profesionales.

En futuras investigaciones diseñar instrumentos que involucren la participación del personal directivo y médico del hospital Victor Ramos Guardia a fin de tener una visión más amplia de las gestiones que se vienen realizando en el mismo.

VII. PROPUESTA

1. Denominación:

Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018

2. Datos Generales

- a) **Organización:** Hospital Víctor Ramos Guardia de la Ciudad de Huaraz
- b) **Dirección:** Av. Mariscal Toribio Luzuriaga, Huaraz
- c) **Teléfono:** (043) 487120
- d) **Tipo de organización:** Hospital de Nivel II-2
- e) **Equipo directivo:** Dirección ejecutiva del hospital Victor Ramos Guardia, Oficina de planeamiento estratégico, Oficina de administración, Oficina de control institucional y la Unidad de gestión de calidad.

3. Descripción De La Propuesta

De acuerdo a la investigación sobre la calidad del servicio de atención al usuario en el Hospital Victor Ramos Guardia de la ciudad de Huaraz se ha podido determinar que los usuarios de los servicios ofrecidos por el mencionado nosocomio no se encuentran muy conformes por cómo se viene brindando la atención al usuario. El presente documento suple la necesidad de mejorar la calidad del servicio de atención al usuario en el hospital Victor Ramos Guardia, debido a que este es el principal hospital de carácter público con el que cuenta el callejón de Huaylas.

4. Justificación

Teórica: La presente propuesta se realiza como una adaptación del modelo de calidad de atención al usuario propuesto por Donabedian a la realidad del Hospital Víctor Ramos Guardia a fin que los usuarios puedan percibir a la atención medica como una de calidad. Técnica: La presente propuesta se encuentra principalmente enfocada al beneficio que recibe la población que hace uso de los servicios de salud en el hospital Víctor Ramos Guardia. Legal/Normativa: En cuanto a las alternativas que se plantean en la propuesta, estas deben de estar alineadas a las leyes relacionadas a la atención al paciente en hospitales públicos.

5. Objetivo

Mejorar la calidad de los servicios brindados a los usuarios del hospital Victor Ramos Guardia, Huaraz – 2018. Mediante la mejora de la condición en la que se

encuentra la infraestructura el hospital Victor Ramos Guardia de Huaraz. Promover y facilitar los recursos necesarios para mejorar el equipamiento del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz. Mejorar la percepción de los usuarios de la atención de servicios del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, mediante una adecuada comunicación entre trabajadores y usuarios del servicio. Mejorar la percepción de los usuarios en cuanto al proceso de atención médica del Hospital Victor Ramos Guardia de Huaraz.

6. Planteamiento De Alternativas

Objetivos tácticos	Actividades o estrategias	Responsables	Cronograma
Objetivo general			
Mejorar la calidad de los servicios brindados a los usuarios del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018.	1. Monitoreo de las actividades desarrolladas en la atención de usuarios del servicio de atención médica. Para asegurar el correcto trato al paciente por parte del personal.	Gestión del Hospital Víctor Ramos Guardia	Durante el 2019 y 2020.
	2. Organización de equipos para la implementación de la seguridad del paciente. Mediante la actualización de resolución directoral que conforma el equipo de rondas, actualización de la resolución directoral que conforma comité de análisis de eventos.	Dirección General	Durante el 2019 y 2020.
	3. Fortalecimiento de competencias en buenas prácticas en atención y gestión de riesgos	Dirección General	Durante el 2019 y 2020.
	4. Desarrollar actividades de socialización que involucren y motiven al personal del hospital, en cuanto a la aplicación de los criterios de la calidad.	Gestión del Hospital Víctor Ramos Guardia	Durante el 2019 y 2020.
	5. Establecer procesos para la discusión, implementación y evaluación de aplicaciones de las guías de práctica clínica y/o procedimientos asistenciales.	Gestión del Hospital Víctor Ramos Guardia	Durante el 2019 y 2020
	6. Seguimiento y control de las actividades de mejora en los servicios de atención a los usuarios del hospital.	Equipo designado por la gestión del Hospital Víctor Ramos Guardia	Durante el 2do semestre del 2019 y todo el 2020
Objetivos específicos			
Mejorar la	1. Solicitar al Gobierno Regional o DIRESA el mantenimiento correctivo	Gestión del Hospital Víctor Ramos Guardia	Durante el 2do semestre del 2019

	de la infraestructura del hospital Víctor Ramos Guardia.		y el primer semestre del 2020
	2. Mejora en la señalización interna del hospital	Gestión del Hospital Víctor Ramos Guardia	Durante el 2do semestre del 2019 y el primer semestre del 2020
	3. Renovación de equipos e infraestructura obsoleta.	Gestión del Hospital Víctor Ramos Guardia	Durante el 2do semestre del 2019 y el primer semestre del 2020
	4. Monitoreo de actividades de mantenimiento y mejora realizadas para verificar que estas se están desarrollando para suplir las necesidades de los pacientes.	Equipo designado por la gestión del Hospital Víctor Ramos Guardia.	Durante el 2020.
Promover y facilitar los recursos necesarios para mejorar el equipamiento del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.	1. Reorganización del inventario de equipos y mobiliarios útiles de acuerdo a su estado actual.	Oficina de patrimonio del Hospital Víctor Ramos Guardia.	Primer semestre del 2019 y 2020.
	2. Realizar un requerimiento de equipos y mobiliarios al Dirección regional de Salud Ancash.	Oficina de patrimonio del Hospital Víctor Ramos Guardia. Equipo directivo del Hospital Víctor Ramos Guardia.	Segundo semestre del 2019 y 2020.
	3. Planificar mantenimientos preventivos a fin de garantizar el correcto funcionamiento de los equipos.	Equipo directivo del Hospital Víctor Ramos Guardia.	Segundo semestre del 2019 y primer semestre del 2020.
	4. Realizar pronósticos de los medicamentos en base a datos anteriores de demanda a fin de solicitarlos de manera anticipada y no agotar el stock.	Oficina de logística del Hospital Víctor Ramos Guardia. Farmacia del Hospital Víctor Ramos Guardia.	Primer semestre del 2019 y 2020.
Mejorar la percepción de los usuarios de la atención de servicios del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, mediante una adecuada comunicación entre trabajadores y usuarios del servicio.	1. Realizar capacitaciones y charla al personal sobre temas de tolerancia y trato al usuario. Para garantizar la atención de calidad a los pacientes.	Oficina de personal del Hospital Víctor Ramos Guardia. Gestión del Hospital Víctor Ramos Guardia	Primer semestre del 2019 y 2020.
	2. Implementar auditorias de la calidad de atención, así fortalecer el compromiso en del personal en brindar una calidad de atención.	Oficina de personal del Hospital Víctor Ramos Guardia. Gestión del Hospital Víctor Ramos Guardia	Primer semestre del 2019 y 2020.
	3. Capacitaciones de gestión de riesgos asistencial, rondas de seguridad del paciente.	Oficina de personal del Hospital Víctor Ramos Guardia. Gestión del Hospital Víctor Ramos Guardia	Primer semestre del 2019 y 2020.
	4. Capacitación en el sistema de registro, notificación de incidentes y eventos adversos.	Oficina de personal del Hospital Víctor Ramos Guardia.	Primer semestre del 2019 y 2020.

		Gestión del Hospital Víctor Ramos Guardia	
	5. Capacitación para fortalecer los aspectos técnicos de la aplicación de listas de verificación de seguridad.	Oficina de personal del Hospital Víctor Ramos Guardia. Gestión del Hospital Víctor Ramos Guardia	Primer semestre del 2019 y 2020.
	6. Colocar anuncios e imágenes que propicien una buena comunicación entre pacientes y personal de salud a fin de que los usuarios guarden la compostura y buen trato.	Oficina de logística del Hospital Víctor Ramos Guardia. Equipo directivo del Hospital Víctor Ramos Guardia.	Durante el 2019.
	7. Utilizar técnicas de psicología del color en el área de recepción y atención al paciente.	Oficina de logística del Hospital Víctor Ramos Guardia. Equipo directivo del Hospital Víctor Ramos Guardia.	Durante el 2019.
Mejorar la percepción de los usuarios en cuanto al proceso de atención médica del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz	1. Estandarización de procedimientos de atención.	Todo el profesional médico del Hospital Víctor Ramos Guardia. Todo el profesional de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia. Equipo directivo del Hospital Víctor Ramos Guardia.	Primer semestre del 2019.
	2. Desarrollar estrategias para mejorar el proceso de obtención de citas médicas por parte de los usuarios.	Equipo de atención a los usuarios. Equipo directivo del Hospital Víctor Ramos Guardia.	Segundo semestre del 2019 y primer semestre del 2020.
	3. organización y realización de autoevaluación, mediante reuniones de análisis de resultados obtenidos.	Equipo de atención a los usuarios. Equipo directivo del Hospital Víctor Ramos Guardia.	Segundo semestre del 2019 y primer semestre del 2020.

7. Factibilidad

La presente propuesta expone un trabajo coordinado de la Gestión del hospital Víctor Ramos Guardia con la DIRESA Ancash, el Gobierno Regional de Ancash y el MINSA; estas coordinaciones permitirán facilitar los recursos necesarios para mejorar la atención a los usuarios del mencionado nosocomio. La propuesta se alinea a los reglamentos y leyes establecidas por el gobierno y otras instituciones públicas en cuanto a la atención de los usuarios de un hospital.

REFERENCIAS

- Agostini, J. (2011). Monopoly And Oligopoly: Causes Of Enterprises Closed In Venezuela, A Case Study In The Zulia State. *Negotium*, 18(7), 46- 73. Recuperado de <http://www.revistanegotium.org.ve>
- Aguirre, H. (1991). Evaluation and Guarantee of the quality of the medical attention. *Salud Pública Mex*, 1(33), 623-629.
- Albrecht, R. (2003). *Gerencia del Servicio*. España: 3R Editores.
- Alcalde, J., Lazo, O., & Nigenda, G. (2011). Sistema de salud de Perú. *Salud Pública de México*, 53(2), 52-73. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800019
- Anguera, M., Arnau, J., Ato, M., Martínez, M., Pascual, J., & Vallejo, G. (1995). *étodos de investigación en Psicología*. Madrid: Síntesis.
- Araujo, G., & Moniz. (2016). *Perception of the quality of medical attention of parents of children under 5 years of age with acute respiratory infections in the model for strengthening comprehensive family medicine care at the UMF 11 IMSS Aguascalientes*. Aguascalientes.
- Arboleda, G., & López, J. (2017). Organizational Culture in Institutions Providing Health Services at Valle of Aburrá. *Rev. Cienc. Salud*, 15(2), 247-258. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v15n2/1692-7273-recis-15-02-00247.pdf>
- Begazo, J. (2006). ¿Cómo medimos el servicio? *Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas*, 9(18), 73-81. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18_2006/a09.pdf
- Begazo, J. (2006). ¿Cómo medimos el servicio?". *Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas*, 9(18), 73-81. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18_2006/a09.pdf
- Botero, M., & Peña, P. (2006). Quality in the service: The Incognito client. *Suma Psicológica*, 13(2), 217-228. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1342/134216870007.pdf>
- Cabello, E. (2001). Calidad de la Atención Medica: ¿Paciente o cliente? *Revista Medica*

- Herediana*(12), 96-99. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005
- Cantón, I. (2010). Introduction to Quality Processes. *REICE*, 8(5), 3-18. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55119084001.pdf>
- Casermeyro, M., Scheuber, Y., Varas, D., & Contreras, A. (2016). *La calidad en los Servicios Públicos*. Gobierno de la Provincia del Salta, Argentina. Recuperado de http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf
- Correia, S., & Miranda, J. (2010). Quality and Satisfaction in the hospital emergency service: analysis of a hospital in the center of Portugal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 16(2), 27-41. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2741/274120099002.pdf>
- CPI. (2016). *Market report*. Lima: Compañía peruana de estudios del mercado y opinion publica.
- Crosby, P. (1998). *La calidad no cuesta: el arte de cerciorarse de la calidad*. México: Compañía Editorial Continental S.A. Recuperado de <https://4grandesverdades.files.wordpress.com/2009/12/la-calidad-no-cuesta.pdf>
- De La Molina, R. (2010). *Gestión de la calidad en la administración municipal*. Universidad Antenor Orrego, Trujillo.
- Deming, W., & Medina, J. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Domingues, J., Sampaio, P., & Arezes, P. (2016). Analysis of integrated management systems from various perspectives. *Total Quality Management & Business Excellence*, 26(1112), 1311-1334.
- Donabedian, A. (1980). *The definition of quality and approaches to its assessment*. Rv. HealthAdministration.
- Donabedian, A. (1980). *The definition of quality and approaches to its assessment*. Rv. HealthAdministration.
- Duque, E. (2005). Review of the concept of service quality and its measurement models. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Duque, E. (2016). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 12(32), 64-80. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/818/81802505/>

Eduarte, A. (1999). Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social. *Rev. cienc. adm. financ.*, 7(1), 500-506.

Evrard, Y. (1993). La satisfaction des consommateurs: état des recherches. *Revue Francaise du Marketing*(144-145), 53-65.

Gallardo, A., & Reynaldos, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*, 22(36), 353-363. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/revision5.pdf>

Gallardo, A., & Reynaldos, K. (2016). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*, 22(36), 353-363. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/revision5.pdf>

García, A. (2016). Service culture in customer service improvement. *Telos*, 18(3), 381-398. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>

Grönroos, C. (1978). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. *European Journal of Marketing*, 12(8), 588-601.

Hernández, F., & Maquilón, J. (2010). Quality Indicators In Scientific Journals And Publishing Management System By Means Of The Ojs. *Revista de Investigación Educativa*, 28(1), 13-29. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2833/283321938002.pdf>

Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195. Recuperado de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- INEI. (2018). *Perú: Crecimiento y distribución de la población, 2017*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Jiménez, R. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30(1), 17-36.
- Juric, R. (2011). *Gestión en calidad de Hospital Público Municipal. Diagnóstico. Evaluación de los valores y tradiciones de la organización. Visión del futuro. Maestría en administración de negocios*. Universidad Nacional de Mar del Plata, Mar del Plata.
- Larocca, N. (2005). Gestión Hospitalaria. *Revista del Hospital Materno Infantil Ramón Sardá*, 24(1), 2-3. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/912/91201101.pdf>
- López, R. (2010). The Selection of Personnel Based on Competencies and Their Relationship with Organizational Efficiency. *Perspectivas*, 1(26), 129-152. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941230007.pdf>
- Losada, M., & Orejuela, A. (2007). Quality of the health service: a review of literature from the perspective of marketing. *Cuad. Adm. Bogotá*, 20(34), 237-258. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a11.pdf>
- Loureiro, C., & González, M. (2010). Quality and Satisfaction in the Hospital Emergency Service: Analysis of a Hospital in the Central Zone of Portugal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 16(2), 27-41. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2741/274120099002.pdf>
- Lovelock, C. (1983). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. *Journal of Marketing*(47), 9-20.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados* (Quinta ed.). México: Pearson Educación. Recuperado de https://www.academia.edu/15023888/Investigacion_de_Mercados_-_Naresh_Malhotra
- Mallar, M. (2010). La Gestión por Procesos: Un Enfoque de Gestión Eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 13(1), 3-23. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Martins, O. (2009). *Implicaciones del liderazgo y del clima organizacional en la calidad de los servicios públicos municipales, estudio del caso del ayuntamiento de la Póvoa de*

- Varzim (Portugal). Universidad de La Rioja , Portugal. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=20241>
- Ministerio de Salud. (2011). *Categorías de Establecimientos del sector Salud*. Lima: Ministerio de Salud.
- Ministerio de salud. (2016). *Documento técnico de Promoción de Prácticas y Entornos Saludables para el cuidado infantil*. Lima: MINSA.
- Münch, R. (2016). El mecanismo de monopolio en la ciencia. *Literatura: teoría, historia, crítica*, 17(2), 251-286. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/lthc/v17n2/v17n2a16.pdf>
- Palacios, J. (2016). A review and assessment of the role of expectations in the scales to measure perceived quality of service. *Revista de Ciencias Sociales*, 2(1), 59-71.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. V.A. Zeithaml: L. Berry.
- Petracci, M. (1998). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados*. Intituto Nacional de la administración Pública , Buenos Aires. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDICI.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICI.pdf)
- Pezoa, M. (2011). Propuesta metodológica que permite evaluar la percepción de la calidad percibida desde los usuarios de salud diciembre 2010. *Departamento Estudios y Desarrollo*, 8(2), 1-17. Recuperado de http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-7318_recurso_1.pdf
- Prado, J. (2011). *Los indicadores de gestión en el ámbito municipal: implantación, evolución y tendencias*. Universidad de Salamanca, Salamanca. Recuperado de http://www.observatorio-iberoamericano.org/ricg/Nº_4/José%20Manuel%20Prado%20y%20Isabel%20García.pdf
- Ramírez, T., Nájera, P., & Nigenda, G. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública de México*, 40(1), 3-12. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/106/10640102.pdf>
- Restrepo, C., Restrepo, L., & Estrada, S. (2006). Strategic Approach to Customer Service. *Scientia Et Technica*, 12(32), 289-294. Recuperado de <https://www.redalyc.org/>

pdf/849/84911652051.pdf

- Rodríguez, Á. (2001). New contributions to the satisfaction of needs from the critical social psychology. *Investigación & Desarrollo*, 9(1), 408- 429. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/268/26890103.pdf>
- Ruiz, C., & Gomez, A. (2016). Análisis de calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño deportes. *Academy of management journal*, 58(5), 33-40.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). Climate and organizational culture: two essential components in the working productivity. *ACIMED*, 20(4), 67-75. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf>
- Salazar, W., & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Rev. Industrial Data*, 19(2), 13-20. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León*. Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>
- Sánchez, A. (2005). *Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los Hospitales Públicos de Ixmiquilpan HGO*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Pachuga Hgo. Recuperado de https://www.uaeh.edu.mx/nuestro_alumnado/icsa/licenciatura/documentos/Satisfaccion%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf
- Sanchez, H. (1998). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Mantaro.
- Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León*. Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>
- Silva, J., Trujillo, M., & Vilchis, F. (2013). Water management and perceived quality in the service. *Rev Lebret*(59), 89-109.
- Silva, Y. (2005). Quality of Services in the Private Health Sector. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 11(1), 167-177. Recuperado de <https://www.redalyc.org/>

html/280/28011111/

- Solórzano, G., & Aceves, J. (2013). Importance Of Quality Customer Service For The Performance Of Companies. *El Buzón de Pacioli*, 13(82), 16-23. Recuperado de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Torres Moraga, E., & Lastra Torres, J. (2008). Proposal of a scale to measure the quality of service of secondary health care centers. *Revista de administración pública*, 719-734.
- Vargas, J., Guadalupe, M., & Guerra, F. (2010). The quality of service in a pizza local company in Mochis, Sinaloa. *Revista EAN*(68), 22-41. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n68/n68a03.pdf>
- Vargas, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Quality in the provision of health services: Measurement parameters. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XIX(4), 663-671. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
- Vargas, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Quality in the Rendering of Health Services: Parameters for Measurement. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 19(4), 663-671. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
- Vila, I., Sánchez, C., & Manassero, A. (2009). Satisfacción percibida de los usuarios de las instalaciones Deportivas Municipales de Palma de Mallorca. *Revista de Iberoamericana de psicología del Ejercicio y el Deporte*, 4(1), 59-74. Recuperado de https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/7893/1/0537108_20091_0004.pdf
- Wigodski, J. (7 de Agosto de 2018). *Metodología de la investigación*. Recuperado de Población y muestra: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia del estudio

Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Opciones de respuesta				Metodología	Población/muestra	Marco Teórico
						CD	ED	DA	CA			
¿Qué planteamientos deben componer el plan de mejora de la calidad de servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018?	<p>General: Elaborar un plan para mejorar la calidad del servicio de atención al usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia; Huaraz – 2018</p> <p>Específicos: Analizar la calidad de los servicios de atención al usuario en sus dimensiones: estructura, proceso y resultados, según percepción de los usuarios externos del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018.</p> <p>Identificar los factores que condicionan la calidad de servicios de atención al usuario, según percepción de los trabajadores del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.</p> <p>Diseñar lineamientos estratégicos que debe contener una propuesta para la mejora de la calidad de servicios de atención al usuario en el hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018.</p>	Calidad de atención al usuario	Estructura	Ubicación	1 – 2					<p>Enfoque metodológico. Mixta: Cuantitativa - Cualitativa</p> <p>Tipo: Descriptiva -Propositiva</p> <p>Diseño: No experimental, transversal descriptivo simple</p> <p>M ---O ---- P</p> <p>M: Muestra de estudio O. Descripción de la variable P: Propuesta de mejora</p>	<p>Población: De acuerdo a la Oficina de estadísticas de la Dirección Regional de Salud Ancash (DIRESA), se contó con un total 528 usuarios del hospital Víctor Ramos Guardia.</p> <p>Muestra: mediante un muestreo probabilístico se contó con 212 usuarios, de los cuales el 75 son varones y 137 mujeres</p>	<p>Se describen las teorías relacionadas a la calidad de servicio en la atención de servicios médicos, haciendo énfasis en el modelo teórico de Avedis Donabedian sobre la calidad de atención médica.</p> <p>Determinación de las características del Hospital Víctor Ramos Guardia</p>
				Comodidad	3 – 5							
				Seguridad	6 – 8							
				Equipamiento	9 – 14							
			Proceso	Atención oportuna	15 – 18							
				Competencia profesional	19 – 20							
				Comunicación	21 – 24							
			Resultados	Cortesía	25 – 28							
				Credibilidad	29 – 30							
				Integralidad	31 – 32							
				Continuidad	33 – 35							
				Efectividad	36 – 39							
			Satisfacción	40 – 47								

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

ESCALA VALORATIVA: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA - HUARAZ

FECHA: / 02/2018.

Código

Señor (a) paciente del Hospital Víctor Ramos Guardia:

El presente cuestionario tiene por finalidad elaborar una Propuesta de mejora de la calidad de atención en el hospital Víctor Ramos Guardia, para beneficio de los pacientes de dicho hospital.

Para responder a esta encuesta se debe considerar:

- i. Que esta Escala Valorativa es anónima y confidencial, por lo que debe responder con sinceridad.
- ii. Responda con la verdad, es la única manera de mejorar la calidad de los servicios en este hospital.
- iii. Debe responder todos los enunciados.

Instrucciones: Marque con una “x” sobre el reTabla de la alternativa de cada enunciado propuesto, según lo que usted perciba sobre calidad del servicio en la atención recibida.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4

DIMENSIONES Y ALTERNATIVAS DE RESPUESTA		Muy en desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	De acuerdo (3)	Muy de acuerdo (4)
<i>DIMENSIÓN: ESTRUCTURA</i>					
1	El hospital se encuentra ubicado en una zona accesible por vehículos públicos o particulares.	1	2	3	4
2	La ubicación del hospital dentro de la ciudad de Huaraz es adecuada.	1	2	3	4
3	Los ambientes del hospital son cómodos.	1	2	3	4
4	Los ambientes internos del hospital se encuentran correctamente señalizados.	1	2	3	4
5	Los ambientes son accesibles para las personas con algún tipo de discapacidad motora	1	2	3	4
6	El personal de vigilancia brinda una seguridad adecuada en el hospital.	1	2	3	4

7	La infraestructura del Hospital se encuentra en buenas condiciones.	1	2	3	4
8	Los procedimientos de atención médica del hospital son oportunos.	1	2	3	4
9	El hospital se encuentra correctamente equipado	1	2	3	4
10	Los equipos con los que cuenta el hospital son de última generación	1	2	3	4
11	El mobiliario del hospital se encuentra en buenas condiciones	1	2	3	4
12	Las camillas para el reposo hospitalario son adecuadas	1	2	3	4
13	Los medicamentos en la farmacia se encuentran en buen estado de conservación	1	2	3	4
14	Existe capacidad suficiente instalada para la atención de pacientes que requieren hospitalización.	1	2	3	4
DIMENSIÓN: PROCESO					
15	Le resulta fácil las formas de comunicarse a la unidad para obtener una cita médica	1	2	3	4
16	Las citas médicas se programan para una fecha oportuna.	1	2	3	4
17	Las citas médicas se cumplen según el horario programado.	1	2	3	4
18	Tiempo de duración de la atención de consultas es el adecuado.	1	2	3	4
19	El personal médico le pregunta y le da tiempo suficiente para que hable sobre el problema de salud	1	2	3	4
20	El personal médico lo revisa de forma completa (incluyendo la toma de signos vitales, peso y talla), realizando anotaciones en el expediente clínico	1	2	3	4
21	El personal médico le explica de forma simple, clara y de fácil entendimiento el problema de salud, el tratamiento (medidas farmacológicas y no farmacológicas) que se debe seguir.	1	2	3	4
22	Las medidas no farmacológicas para completar la atención en el hogar que le indicó el médico le son entendibles.	1	2	3	4
23	Concuere con la información que recibió acerca su padecimiento.	1	2	3	4
24	El personal médico le permite opinar respecto de las decisiones sobre su salud	1	2	3	4
25	El personal médico tiene un trato amable y respetuoso	1	2	3	4
26	El personal médico se muestra interesado en el problema de salud	1	2	3	4
27	Entabló una buena relación con el personal que lo atendió.	1	2	3	4
28	Considera que el personal de salud del hospital tiene un trato igualitario con sus pacientes.	1	2	3	4
DIMENSIÓN: RESULTADOS					
29	Confía usted en el diagnóstico realizado por personal médico acerca su padecimiento (etiología, factores de riesgo, diagnóstico, tratamiento y pronóstico)	1	2	3	4
30	Cuando el personal médico le prescribe algún fármaco lo considera necesario.	1	2	3	4
31	El personal médico reviso su historial médico con detenimiento.	1	2	3	4
32	El personal médico le explicó cómo realizar cuidados preventivos, curativos y de rehabilitación.	1	2	3	4
33	El personal médico le explica de forma simple, clara y fácil entendimiento los signos de alarma y la identificación en caso de presentar algún retroceso en el proceso recuperativo.	1	2	3	4
34	Concuere usted con signos de alarma descritos por el personal médico.	1	2	3	4

35	El personal médico le indica solicitar una cita para la próxima revisión.	1	2	3	4
36	Considera que la consulta médica recibida logrará un cambio positivo	1	2	3	4
37	La atención que se brinda en el hospital es importante para mejorar la salud de la población	1	2	3	4
38	La realización de exámenes clínicos adicionales o auxiliares de diagnóstico solicitados por el médico fueron necesarios.	1	2	3	4
39	En la farmacia del hospital está surtida con los medicamentos recetados por el personal médico	1	2	3	4
40	La atención médica cumple con las expectativas de los usuarios.	1	2	3	4
41	La atención médica recibida es buena	1	2	3	4
42	Considera que el médico de atención está capacitado profesionalmente	1	2	3	4
43	La cantidad de quejas existentes en el hospital son mínimas	1	2	3	4
44	Se dan soluciones a los reclamos y las quejas con rapidez.	1	2	3	4
45	Regresaría al hospital para su atención médica	1	2	3	4
46	Recomendaría a un familiar o amigo recibir atención médica en el hospital	1	2	3	4
47	Se encuentra satisfecho con la atención médica recibida en el hospital	1	2	3	4

¡Muchas gracias!

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Nombre	Escala valorativa de la calidad del servicio de atención al usuario.
Autor original	Donabedian (1984),
Nombre del instrumento original	Modelo de Calidad de la Atención Médica Donabedian (1984),
Dimensiones	Estructura Proceso Resultados
N° de ítems	47
Escala de valoración:	Muy en desacuerdo: 1 En desacuerdo : 2 De acuerdo : 3 Muy de acuerdo : 4
Ámbito de aplicación:	Usuarios de los servicios que brinda el Hospital Víctor Ramos Guardia
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Objetivo	Medir el nivel de calidad de atención al usuario, mediante la valoración de estructura, procesos y resultados, para la propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicios en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018.
Validez:	Validez de contenido mediante juicio de expertos (5 jueces/expertos), para lo cual, se utilizó una matriz de validación que evalúa la coherencia entre variable, dimensiones, indicadores, ítems y alternativas de respuesta, así como la redacción, esencialidad y comprensibilidad. Validez de constructo. Mediante el análisis correlaciona dimensiones-Total e inter elementos, resultaron coeficientes de correlación muy altos ($r > 0,90$).
Confiabilidad:	Mediante un muestreo no probabilístico incidental, conformada por una muestra de estudio piloto de 25 usuarios de los servicios que presta el Hospital Víctor Ramos Guardia, y mediante el método de consistencia interna, se calculó el coeficiente estadístico de Alfa de Cronbach, resultando un nivel de confiabilidad del instrumento muy alto (Alfa de Cronbach =0,983)
Elaborado	Mg. UBALDO TAHUA, Alexander
Unidades de información:	Usuarios de los servicios que presta el Hospital Víctor Ramos Guardia
Organización:	Estructura 1 - 14 Proceso 1 - 10 Resultados 1 - 23
Niveles /Valores finales	Malo: 47 – 94 Regular: 95 – 141 Bueno: 142 – 188

GUIA DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD A USUARIOS DE LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA

Estimado usuario:

La presente entrevista, tiene por finalidad identificar las razones que limitan la calidad del servicio de atención al usuario del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz; a partir del cual elaborar una propuesta para mejorar la calidad de atención.

1) ¿Respecto a la ubicación del hospital, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en este hospital?

¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?

2) ¿Respecto a la comodidad, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en este hospital?

¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?

3) ¿Respecto a la seguridad, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en el hospital?

¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?

4) ¿Respecto al equipamiento, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en el hospital VRG?

¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?

5) ¿Respecto a la atención oportuna, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en el hospital VRG?

¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?

6) ¿Respecto a la competencia profesional, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en el hospital VRG?

¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?

7) ¿Respecto a la comunicación, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en el hospital VRG?

¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?

8) ¿Respecto a la cortesía, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en el hospital VRG?

¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?

9) ¿Respecto a la credibilidad, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en el hospital VRG?

¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?

10) ¿Respecto a la integralidad, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en el hospital VRG?

¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?

11) ¿Respecto a la continuidad, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en el hospital VRG?

¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?

12) ¿Respecto a la efectividad, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en el hospital VRG?

¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?

13) ¿Respecto a la satisfacción, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en el hospital VRG?


¿Qué sugerencias y/o recomendaciones plantearía para su mejora?

Anexo 3. Matriz de validación del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE COHERENCIA

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA								Observaciones y/o recomendaciones		
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	ESTRUCTURA	Ubicación	1	El hospital se encuentra ubicado en una zona accesible por vehículos públicos o particulares.					X		X		X					
			2	La ubicación del hospital dentro de la ciudad de Huaraz es adecuada.									X		X			
		Comodidad	3	Los ambientes del hospital son cómodos.							X			X		X		
			4	Los ambientes internos del hospital se encuentran correctamente señalizados.										X		X		
			5	Los ambientes son accesibles para las personas con algún tipo de discapacidad motora										X		X		
		Seguridad	6	El personal de vigilancia brinda una seguridad adecuada en el hospital.							X			X		X		
			7	La infraestructura se encuentra en buenas condiciones,										X		X		
			8	Los procedimientos de atención médica del hospital son oportunos.										X		X		
			9	El hospital se encuentra correctamente equipado,										X		X		
		Equipamiento	10	Los equipos con los que cuenta el hospital son de última generación							X			X		X		
			11	El mobiliario del hospital se encuentra en buenas condiciones.										X		X		
			12	Las camillas para el reposo hospitalario son adecuadas.										X		X		
			13	Los medicamentos en la farmacia se encuentran en buen estado de conservación.										X		X		
			14	Existe capacidad suficiente instalada para la atención de pacientes que requieren hospitalización.										X		X		
	PROCESO	Atención oportuna	15	Le resulta fácil las formas de comunicarse a la unidad para obtener una cita médica.							X		X		X			
			16	Las citas médicas se programan para una fecha oportuna.									X		X			
			17	Las citas médicas se cumplen según el horario programado.									X		X			
			18	Tiempo de duración de la atención es adecuado.									X		X			
		Competencia	19	El personal médico le pregunta y le da tiempo suficiente para que hable sobre el problema de salud.					X			X		X		X		
			20	El personal médico lo revisa de forma completa (incluyendo la toma de signos vitales, peso y talla), realizando anotaciones en el expediente clínico.										X		X		
			21	El personal médico le explica de forma simple, clara y de fácil entendimiento el problema de salud, el tratamiento (medidas farmacológicas y no farmacológicas) que se debe seguir.										X		X		
		Comunicación	22	Las medidas no farmacológicas para completar la atención en el hogar que le indicó el médico le son entendibles.					X			X		X		X		
			23	Concuerda con la información que recibió acerca su padecimiento.										X		X		


RESULTADOS	Cortesía	24	El personal médico le permite opinar respecto de las decisiones sobre su salud.									X		X		
		25	El personal médico tiene un trato amable y respetuoso.									X		X		
		26	El personal médico se muestra interesado en el problema de salud.							X		X		X		
		27	Entabló una buena relación con el personal que lo atendió.									X		X		
		28	Considera que el personal de salud del hospital tiene un trato igualitario con sus pacientes.									X		X		
	Credibilidad	29	Confía usted en el diagnóstico realizado por personal médico acerca su padecimiento (etiología, factores de riesgo, diagnóstico, tratamiento y pronóstico).									X		X		
		30	Cuando el personal médico le prescribe algún fármaco lo considera necesario.									X		X		
	Integridad	31	El personal médico reviso su historial médico con detenimiento.									X		X		
		32	El personal médico le explicó cómo realizar cuidados preventivos, curativos y de rehabilitación.							X		X		X		
	Continuidad	33	El personal médico le explica de forma simple, clara y fácil entendimiento los signos de alarma y la identificación en caso de presentar algún retroceso en el proceso recuperativo.									X		X		
		34	Concuerda usted con signos de alarma descritos por el personal médico.									X		X		
		35	El personal médico le indica solicitar una cita para la próxima revisión									X		X		
	Efectividad	36	Considera que la consulta médica recibida logrará un cambio positivo.									X		X		
		37	La atención que se brinda en el hospital es importante para mejorar la salud de la población.									X		X		
		38	La realización de exámenes clínicos adicionales o auxiliares de diagnóstico solicitados por el médico fueron necesarios.							X		X		X		
		39	En la farmacia del hospital está surtida con los medicamentos recetados por el personal médico.									X		X		
	Satisfacción	40	La atención médica cumple con las expectativas de los usuarios.									X		X		
		41	La atención médica recibida es buena.									X		X		
		42	Considera que el médico de atención está capacitado profesionalmente.									X		X		
		43	La cantidad de quejas existentes en el hospital son mínimas.									X		X		
		44	Se dan soluciones a los reclamos y las quejas con rapidez.									X		X		
		45	Regresaría al hospital para su atención médica.									X		X		
		46	Recomendaría a un familiar o amigo recibir atención médica en el hospital.									X		X		
		47	Se encuentra satisfecho con la atención médica recibida en el hospital.									X		X		


Dr. Luis E. Natividad Cerna
 C.E.A. N° 003

MATRIZ DE VALIDACIÓN

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN						Observaciones y/o recomendaciones	
				No / nunca	Mínimamente	Parcialmente	Si/ totalmente	II. REDACCIÓN		III. COMPRESIBILIDAD		IV. ESENCIALIDAD			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	ESTRUCTURA	Ubicación	1	El hospital se encuentra ubicado en una zona accesible por vehículos públicos o particulares.					X		X		X		
			2	La ubicación del hospital dentro de la ciudad de Huaraz es adecuada.					X		X		X		
		Comodidad	3	Los ambientes del hospital son cómodos.					X		X		X		
			4	Los ambientes internos del hospital se encuentran correctamente señalizados.					X		X		X		
			5	Los ambientes son accesibles para las personas con algún tipo de discapacidad motora					X		X		X		
		Seguridad	6	El personal de vigilancia brinda una seguridad adecuada en el hospital.					X		X		X		
			7	La infraestructura se encuentra en buenas condiciones,					X		X		X		
			8	Los procedimientos de atención médica del hospital son oportunos.					X		X		X		
		Equipamiento	9	El hospital se encuentra correctamente equipado,					X		X		X		
			10	Los equipos con los que cuenta el hospital son de última generación					X		X		X		
			11	El mobiliario del hospital se encuentra en buenas condiciones.					X		X		X		
			12	Las camillas para el reposo hospitalario son adecuadas.					X		X		X		
			13	Los medicamentos en la farmacia se encuentran en buen estado de conservación.					X		X		X		
			14	Existe capacidad suficiente instalada para la atención de pacientes que requieren hospitalización.					X		X		X		
	PROCESO	Atención	15	Le resulta fácil las formas de comunicarse a la unidad para obtener una cita médica.					X		X		X		
			16	Las citas médicas se programan para una fecha oportuna.					X		X		X		
			17	Las citas médicas se cumplen según el horario programado.					X		X		X		
			18	Tiempo de duración de la atención es adecuado.					X		X		X		
		Competencia	19	El personal médico le pregunta y le da tiempo suficiente para que hable sobre el problema de salud.					X		X		X		
			20	El personal médico lo revisa de forma completa (incluyendo la toma de signos vitales, peso y talla), realizando anotaciones en el expediente clínico.					X		X		X		
			21	El personal médico le explica de forma simple, clara y de fácil entendimiento el problema de salud, el tratamiento (medidas farmacológicas y no farmacológicas) que se debe seguir.					X		X		X		
			22	Las medidas no farmacológicas para completar la atención en el hogar que le indicó el médico le son entendibles.					X		X		X		

RESULTADOS	Cortesía	23	Concuerda con la información que recibió acerca su padecimiento.					X	X	X	
		24	El personal médico le permite opinar respecto de las decisiones sobre su salud.					X	X	X	
		25	El personal médico tiene un trato amable y respetuoso.					X	X	X	
		26	El personal médico se muestra interesado en el problema de salud.					X	X	X	
		27	Entabló una buena relación con el personal que lo atendió.					X	X	X	
		28	Considera que el personal de salud del hospital tiene un trato igualitario con sus pacientes.					X	X	X	
	Credibilidad Integral	29	Confía usted en el diagnóstico realizado por personal médico acerca su padecimiento (etiología, factores de riesgo, diagnóstico, tratamiento y pronóstico).					X	X	X	
		30	Cuando el personal médico le prescribe algún fármaco lo considera necesario.					X	X	X	
	Continuidad	31	El personal médico reviso su historial médico con detenimiento.					X	X	X	
		32	El personal médico le explicó cómo realizar cuidados preventivos, curativos y de rehabilitación.					X	X	X	
	Efectividad	33	El personal médico le explica de forma simple, clara y fácil entendimiento los signos de alarma y la identificación en caso de presentar algún retroceso en el proceso recuperativo.					X	X	X	
		34	Concuerda usted con signos de alarma descritos por el personal médico.					X	X	X	
		35	El personal médico le indica solicitar una cita para la próxima revisión					X	X	X	
	Satisfacción	36	Considera que la consulta médica recibida logrará un cambio positivo.					X	X	X	
		37	La atención que se brinda en el hospital es importante para mejorar la salud de la población.					X	X	X	
		38	La realización de exámenes clínicos adicionales o auxiliares de diagnóstico solicitados por el médico fueron necesarios.					X	X	X	
		39	En la farmacia del hospital está surtida con los medicamentos recetados por el personal médico.					X	X	X	
	Satisfacción	40	La atención médica cumple con las expectativas de los usuarios.					X	X	X	
		41	La atención médica recibida es buena.					X	X	X	
		42	Considera que el médico de atención está capacitado profesionalmente.					X	X	X	
		43	La cantidad de quejas existentes en el hospital son mínimas.					X	X	X	
		44	Se dan soluciones a los reclamos y las quejas con rapidez.					X	X	X	
		45	Regresaría al hospital para su atención médica.					X	X	X	
		46	Recomendaría a un familiar o amigo recibir atención médica en el hospital.					X	X	X	
		47	Se encuentra satisfecho con la atención médica recibida en el hospital.					X	X	X	


 Dr. Luis E. Natividad Cerna
 C.E.A. N° 003

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: ESCALA VALORATIVA: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA – HUARAZ.

Objetivo: Medir la calidad del servicio de atención al usuario en el Hospital Victor Ramos Guardia - Huaraz

Dirigido a: Usuarios de los servicios que presta el Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz

Valoración del instrumento:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	


Apellido y nombres del evaluador:

Natividad Cerna Luis Enrique

Grado académico del evaluador:

Doctor

Firma



Dr. Luis E. Natividad Cerna
C.E.A. N° 003

DNI N° 31377424

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE COHERENCIA

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA								Observaciones y/o recomendaciones			
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	ESTRUCTURA	Ubicación	1	El hospital se encuentra ubicado en una zona accesible por vehículos públicos o particulares.									X		X				
			2	La ubicación del hospital dentro de la ciudad de Huaraz es adecuada.											X		X		
		Comodidad	3	Los ambientes del hospital son cómodos.											X		X		
			4	Los ambientes internos del hospital se encuentran correctamente señalizados.											X		X		
			5	Los ambientes son accesibles para las personas con algún tipo de discapacidad motora											X		X		
		Seguridad	6	El personal de vigilancia brinda una seguridad adecuada en el hospital.											X		X		
			7	La infraestructura se encuentra en buenas condiciones,											X		X		
			8	Los procedimientos de atención médica del hospital son oportunos.											X		X		
		Equipamiento	9	El hospital se encuentra correctamente equipado,											X		X		
			10	Los equipos con los que cuenta el hospital son de última generación											X		X		
			11	El mobiliario del hospital se encuentra en buenas condiciones.											X		X		
			12	Las camillas para el reposo hospitalario son adecuadas.											X		X		
			13	Los medicamentos en la farmacia se encuentran en buen estado de conservación.											X		X		
			14	Existe capacidad suficiente instalada para la atención de pacientes que requieren hospitalización.											X		X		
	PROCESO	Atención oportuna	15	Le resulta fácil las formas de comunicarse a la unidad para obtener una cita médica.										X		X			
			16	Las citas médicas se programan para una fecha oportuna.											X		X		
			17	Las citas médicas se cumplen según el horario programado.											X		X		
			18	Tiempo de duración de la atención es adecuado.											X		X		
		Competencia	19	El personal médico le pregunta y le da tiempo suficiente para que hable sobre el problema de salud.											X		X		
			20	El personal médico lo revisa de forma completa (incluyendo la toma de signos vitales, peso y talla), realizando anotaciones en el expediente clínico.											X		X		
		Comunicación	21	El personal médico le explica de forma simple, clara y de fácil entendimiento el problema de salud, el tratamiento (medidas farmacológicas y no farmacológicas) que se debe seguir.											X		X		
			22	Las medidas no farmacológicas para completar la atención en el hogar que le indicó el médico le son entendibles.											X		X		
			23	Concuerda con la información que recibió acerca su padecimiento.											X		X		
			24	El personal médico le permite opinar respecto de las decisiones sobre su salud.											X		X		
			25	El personal médico tiene un trato amable y respetuoso.											X		X		

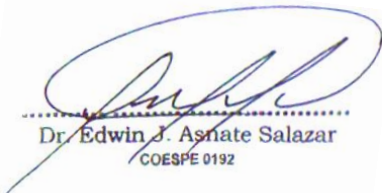
RESULTADOS		26	El personal médico se muestra interesado en el problema de salud.																X			X				
		27	Entabló una buena relación con el personal que lo atendió.																	X			X			
		28	Considera que el personal de salud del hospital tiene un trato igualitario con sus pacientes.																	X			X			
	Credibilidad	29	Confía usted en el diagnóstico realizado por personal médico acerca su padecimiento (etiología, factores de riesgo, diagnóstico, tratamiento y pronóstico).																	X			X			
		30	Cuando el personal médico le prescribe algún fármaco lo considera necesario.																	X			X			
	Integridad	31	El personal médico reviso su historial médico con detenimiento.																	X			X			
		32	El personal médico le explicó cómo realizar cuidados preventivos, curativos y de rehabilitación.																	X			X			
	Continuidad	33	El personal médico le explica de forma simple, clara y fácil entendimiento los signos de alarma y la identificación en caso de presentar algún retroceso en el proceso recuperativo.																	X			X			
		34	Concuerda usted con signos de alarma descritos por el personal médico.																	X			X			
		35	El personal médico le indica solicitar una cita para la próxima revisión																	X			X			
	Efectividad	36	Considera que la consulta médica recibida logrará un cambio positivo.																	X			X			
		37	La atención que se brinda en el hospital es importante para mejorar la salud de la población.																	X			X			
		38	La realización de exámenes clínicos adicionales o auxiliares de diagnóstico solicitados por el médico fueron necesarios.																	X			X			
		39	En la farmacia del hospital está surtida con los medicamentos recetados por el personal médico.																	X			X			
	Satisfacción	40	La atención médica cumple con las expectativas de los usuarios.																	X			X			
		41	La atención médica recibida es buena.																	X			X			
		42	Considera que el médico de atención está capacitado profesionalmente.																	X			X			
43		La cantidad de quejas existentes en el hospital son mínimas.																	X			X				
44		Se dan soluciones a los reclamos y las quejas con rapidez.																	X			X				
45		Regresaría al hospital para su atención médica.																	X			X				
46		Recomendaría a un familiar o amigo recibir atención médica en el hospital.																	X			X				
47		Se encuentra satisfecho con la atención médica recibida en el hospital.																	X			X				


 Dr. Edwin J. Asiate Salazar
 COESPE 0192

MATRIZ DE VALIDACIÓN

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN						Observaciones y/o recomendaciones	
				No / nunca	Mínimamente	Parcialmente	Si/ totalmente	II. REDACCIÓN		III. COMPRESIBILIDAD		IV. ESENCIALIDAD			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	ESTRUCTURA	Ubicación	1	El hospital se encuentra ubicado en una zona accesible por vehículos públicos o particulares.					X		X		X		
			2	La ubicación del hospital dentro de la ciudad de Huaraz es adecuada.					X		X		X		
		Comodidad	3	Los ambientes del hospital son cómodos.					X		X		X		
			4	Los ambientes internos del hospital se encuentran correctamente señalizados.					X		X		X		
			5	Los ambientes son accesibles para las personas con algún tipo de discapacidad motora					X		X		X		
		Seguridad	6	El personal de vigilancia brinda una seguridad adecuada en el hospital.					X		X		X		
			7	La infraestructura se encuentra en buenas condiciones,					X		X		X		
			8	Los procedimientos de atención médica del hospital son oportunos.					X		X		X		
		Equipamiento	9	El hospital se encuentra correctamente equipado,					X		X		X		
			10	Los equipos con los que cuenta el hospital son de última generación					X		X		X		
			11	El mobiliario del hospital se encuentra en buenas condiciones.					X		X		X		
			12	Las camillas para el reposo hospitalario son adecuadas.					X		X		X		
			13	Los medicamentos en la farmacia se encuentran en buen estado de conservación.					X		X		X		
			14	Existe capacidad suficiente instalada para la atención de pacientes que requieren hospitalización.					X		X		X		
	PROCESO	Atención	15	Le resulta fácil las formas de comunicarse a la unidad para obtener una cita médica.					X		X		X		
			16	Las citas médicas se programan para una fecha oportuna.					X		X		X		
			17	Las citas médicas se cumplen según el horario programado.					X		X		X		
			18	Tiempo de duración de la atención es adecuado.					X		X		X		
		Competencia	19	El personal médico le pregunta y le da tiempo suficiente para que hable sobre el problema de salud.					X		X		X		
			20	El personal médico lo revisa de forma completa (incluyendo la toma de signos vitales, peso y talla), realizando anotaciones en el expediente clínico.					X		X		X		
			21	El personal médico le explica de forma simple, clara y de fácil entendimiento el problema de salud, el tratamiento (medidas farmacológicas y no farmacológicas) que se debe seguir.					X		X		X		
			22	Las medidas no farmacológicas para completar la atención en el hogar que le indicó el médico le son entendibles.					X		X		X		

RESULTADOS	Cortesía	23	Concuerda con la información que recibió acerca su padecimiento.					X	X	X	
		24	El personal médico le permite opinar respecto de las decisiones sobre su salud.					X	X	X	
		25	El personal médico tiene un trato amable y respetuoso.					X	X	X	
		26	El personal médico se muestra interesado en el problema de salud.					X	X	X	
		27	Entabló una buena relación con el personal que lo atendió.					X	X	X	
		28	Considera que el personal de salud del hospital tiene un trato igualitario con sus pacientes.					X	X	X	
	Credibilidad Integral	29	Confía usted en el diagnóstico realizado por personal médico acerca su padecimiento (etiología, factores de riesgo, diagnóstico, tratamiento y pronóstico).					X	X	X	
		30	Cuando el personal médico le prescribe algún fármaco lo considera necesario.					X	X	X	
	Continuidad	31	El personal médico reviso su historial médico con detenimiento.					X	X	X	
		32	El personal médico le explicó cómo realizar cuidados preventivos, curativos y de rehabilitación.					X	X	X	
	Efectividad	33	El personal médico le explica de forma simple, clara y fácil entendimiento los signos de alarma y la identificación en caso de presentar algún retroceso en el proceso recuperativo.					X	X	X	
		34	Concuerda usted con signos de alarma descritos por el personal médico.					X	X	X	
		35	El personal médico le indica solicitar una cita para la próxima revisión					X	X	X	
	Satisfacción	36	Considera que la consulta médica recibida logrará un cambio positivo.					X	X	X	
		37	La atención que se brinda en el hospital es importante para mejorar la salud de la población.					X	X	X	
		38	La realización de exámenes clínicos adicionales o auxiliares de diagnóstico solicitados por el médico fueron necesarios.					X	X	X	
		39	En la farmacia del hospital está surtida con los medicamentos recetados por el personal médico.					X	X	X	
	Satisfacción	40	La atención médica cumple con las expectativas de los usuarios.					X	X	X	
		41	La atención médica recibida es buena.					X	X	X	
		42	Considera que el médico de atención está capacitado profesionalmente.					X	X	X	
		43	La cantidad de quejas existentes en el hospital son mínimas.					X	X	X	
		44	Se dan soluciones a los reclamos y las quejas con rapidez.					X	X	X	
		45	Regresaría al hospital para su atención médica.					X	X	X	
46		Recomendaría a un familiar o amigo recibir atención médica en el hospital.					X	X	X		
47		Se encuentra satisfecho con la atención médica recibida en el hospital.					X	X	X		


 Dr. Edwin J. Asiate Salazar
 COESPE 0192

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: ESCALA VALORATIVA: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA – HUARAZ.

Objetivo: Medir la calidad del servicio de atención al usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz

Dirigido a: Usuarios de los servicios que presta el Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz

Valoración del instrumento:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

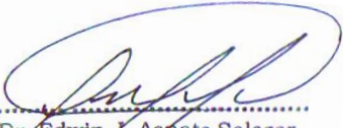
Apellido y nombres del evaluador:

Asnate Salazar Edwin J.

Grado académico del evaluador:

Doctor

Firma



Dr. Edwin J. Asnate Salazar
COESPE 0192

DNI N°

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE COHERENCIA

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA								Observaciones y/o recomendaciones		
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	ESTRUCTURA	Ubicación	1	El hospital se encuentra ubicado en una zona accesible por vehículos públicos o particulares.					X	X		X		X				
			2	La ubicación del hospital dentro de la ciudad de Huaraz es adecuada.								X		X				
		Comodidad	3	Los ambientes del hospital son cómodos.						X				X		X		
			4	Los ambientes internos del hospital se encuentran correctamente señalizados.										X		X		
			5	Los ambientes son accesibles para las personas con algún tipo de discapacidad motora										X		X		
		Seguridad	6	El personal de vigilancia brinda una seguridad adecuada en el hospital.						X	X			X		X		
			7	La infraestructura se encuentra en buenas condiciones,										X		X		
			8	Los procedimientos de atención médica del hospital son oportunos.										X		X		
		Equipamiento	9	El hospital se encuentra correctamente equipado,						X				X		X		
			10	Los equipos con los que cuenta el hospital son de última generación										X		X		
			11	El mobiliario del hospital se encuentra en buenas condiciones.										X		X		
			12	Las camillas para el reposo hospitalario son adecuadas.										X		X		
			13	Los medicamentos en la farmacia se encuentran en buen estado de conservación.										X		X		
			14	Existe capacidad suficiente instalada para la atención de pacientes que requieren hospitalización.										X		X		
	PROCESO	Atención oportuna	15	Le resulta fácil las formas de comunicarse a la unidad para obtener una cita médica.					X	X			X		X			
			16	Las citas médicas se programan para una fecha oportuna.									X		X			
			17	Las citas médicas se cumplen según el horario programado.									X		X			
			18	Tiempo de duración de la atención es adecuado.									X		X			
		Competencia	19	El personal médico le pregunta y le da tiempo suficiente para que hable sobre el problema de salud.						X				X		X		
			20	El personal médico lo revisa de forma completa (incluyendo la toma de signos vitales, peso y talla), realizando anotaciones en el expediente clínico.										X		X		
		Comunicación	21	El personal médico le explica de forma simple, clara y de fácil entendimiento el problema de salud, el tratamiento (medidas farmacológicas y no farmacológicas) que se debe seguir.						X				X		X		
			22	Las medidas no farmacológicas para completar la atención en el hogar que le indicó el médico le son entendibles.										X		X		
			23	Concuerda con la información que recibió acerca su padecimiento.										X		X		
			24	El personal médico le permite opinar respecto de las decisiones sobre su salud.										X		X		
			25	El personal médico tiene un trato amable y respetuoso.										X		X		

RESULTADOS		26	El personal médico se muestra interesado en el problema de salud.										X			X		
		27	Entabló una buena relación con el personal que lo atendió.										X			X		
		28	Considera que el personal de salud del hospital tiene un trato igualitario con sus pacientes.										X			X		
	Credibilidad	29	Confía usted en el diagnóstico realizado por personal médico acerca su padecimiento (etiología, factores de riesgo, diagnóstico, tratamiento y pronóstico).									X			X			
		30	Cuando el personal médico le prescribe algún fármaco lo considera necesario.									X			X			
	Integridad	31	El personal médico reviso su historial médico con detenimiento.									X			X			
		32	El personal médico le explicó cómo realizar cuidados preventivos, curativos y de rehabilitación.									X			X			
	Continuidad	33	El personal médico le explica de forma simple, clara y fácil entendimiento los signos de alarma y la identificación en caso de presentar algún retroceso en el proceso recuperativo.									X			X			
		34	Concuerda usted con signos de alarma descritos por el personal médico.									X			X			
		35	El personal médico le indica solicitar una cita para la próxima revisión									X			X			
	Efectividad	36	Considera que la consulta médica recibida logrará un cambio positivo.									X			X			
		37	La atención que se brinda en el hospital es importante para mejorar la salud de la población.							X		X			X			
		38	La realización de exámenes clínicos adicionales o auxiliares de diagnóstico solicitados por el médico fueron necesarios.							X		X			X			
		39	En la farmacia del hospital está surtida con los medicamentos recetados por el personal médico.							X		X			X			
	Satisfacción	40	La atención médica cumple con las expectativas de los usuarios.									X			X			
		41	La atención médica recibida es buena.									X			X			
		42	Considera que el médico de atención está capacitado profesionalmente.									X			X			
		43	La cantidad de quejas existentes en el hospital son mínimas.									X			X			
		44	Se dan soluciones a los reclamos y las quejas con rapidez.									X			X			
		45	Regresaría al hospital para su atención médica.									X			X			
		46	Recomendaría a un familiar o amigo recibir atención médica en el hospital.									X			X			
		47	Se encuentra satisfecho con la atención médica recibida en el hospital.									X			X			


 Dr. CPC. Javier Pedro Hidalgo Mejía
 DNI 32387892

MATRIZ DE VALIDACIÓN

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN						Observaciones y/o recomendaciones	
				No / nunca	Mínimamente	Parcialmente	Si/ totalmente	II. REDACCIÓN		III. COMPRESIBILIDAD		IV. ESENCIALIDAD			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	ESTRUCTURA	Ubicación	1	El hospital se encuentra ubicado en una zona accesible por vehículos públicos o particulares.					X		X		X		
			2	La ubicación del hospital dentro de la ciudad de Huaraz es adecuada.					X		X		X		
		Comodidad	3	Los ambientes del hospital son cómodos.					X		X		X		
			4	Los ambientes internos del hospital se encuentran correctamente señalizados.					X		X		X		
			5	Los ambientes son accesibles para las personas con algún tipo de discapacidad motora					X		X		X		
		Seguridad	6	El personal de vigilancia brinda una seguridad adecuada en el hospital.					X		X		X		
			7	La infraestructura se encuentra en buenas condiciones,					X		X		X		
			8	Los procedimientos de atención médica del hospital son oportunos.					X		X		X		
		Equipamiento	9	El hospital se encuentra correctamente equipado,					X		X		X		
			10	Los equipos con los que cuenta el hospital son de última generación					X		X		X		
			11	El mobiliario del hospital se encuentra en buenas condiciones.					X		X		X		
			12	Las camillas para el reposo hospitalario son adecuadas.					X		X		X		
			13	Los medicamentos en la farmacia se encuentran en buen estado de conservación.					X		X		X		
			14	Existe capacidad suficiente instalada para la atención de pacientes que requieren hospitalización.					X		X		X		
	PROCESO	Atención	15	Le resulta fácil las formas de comunicarse a la unidad para obtener una cita médica.					X		X		X		
			16	Las citas médicas se programan para una fecha oportuna.					X		X		X		
			17	Las citas médicas se cumplen según el horario programado.					X		X		X		
			18	Tiempo de duración de la atención es adecuado.					X		X		X		
		Competencia	19	El personal médico le pregunta y le da tiempo suficiente para que hable sobre el problema de salud.					X		X		X		
			20	El personal médico lo revisa de forma completa (incluyendo la toma de signos vitales, peso y talla), realizando anotaciones en el expediente clínico.					X		X		X		
			21	El personal médico le explica de forma simple, clara y de fácil entendimiento el problema de salud, el tratamiento (medidas farmacológicas y no farmacológicas) que se debe seguir.					X		X		X		
			22	Las medidas no farmacológicas para completar la atención en el hogar que le indicó el médico le son entendibles.					X		X		X		

RESULTADOS	Cortesía	23	Concuerda con la información que recibió acerca su padecimiento.					X	X	X	
		24	El personal médico le permite opinar respecto de las decisiones sobre su salud.					X	X	X	
		25	El personal médico tiene un trato amable y respetuoso.					X	X	X	
		26	El personal médico se muestra interesado en el problema de salud.					X	X	X	
		27	Entabló una buena relación con el personal que lo atendió.					X	X	X	
		28	Considera que el personal de salud del hospital tiene un trato igualitario con sus pacientes.					X	X	X	
	Credibilidad Integral	29	Confía usted en el diagnóstico realizado por personal médico acerca su padecimiento (etiología, factores de riesgo, diagnóstico, tratamiento y pronóstico).					X	X	X	
		30	Cuando el personal médico le prescribe algún fármaco lo considera necesario.					X	X	X	
	Continuidad	31	El personal médico reviso su historial médico con detenimiento.					X	X	X	
		32	El personal médico le explicó cómo realizar cuidados preventivos, curativos y de rehabilitación.					X	X	X	
		33	El personal médico le explica de forma simple, clara y fácil entendimiento los signos de alarma y la identificación en caso de presentar algún retroceso en el proceso recuperativo.					X	X	X	
	Efectividad	34	Concuerda usted con signos de alarma descritos por el personal médico.					X	X	X	
		35	El personal médico le indica solicitar una cita para la próxima revisión					X	X	X	
		36	Considera que la consulta médica recibida logrará un cambio positivo.					X	X	X	
		37	La atención que se brinda en el hospital es importante para mejorar la salud de la población.					X	X	X	
		38	La realización de exámenes clínicos adicionales o auxiliares de diagnóstico solicitados por el médico fueron necesarios.					X	X	X	
		39	En la farmacia del hospital está surtida con los medicamentos recetados por el personal médico.					X	X	X	
	Satisfacción	40	La atención médica cumple con las expectativas de los usuarios.					X	X	X	
		41	La atención médica recibida es buena.					X	X	X	
		42	Considera que el médico de atención está capacitado profesionalmente.					X	X	X	
		43	La cantidad de quejas existentes en el hospital son mínimas.					X	X	X	
		44	Se dan soluciones a los reclamos y las quejas con rapidez.					X	X	X	
		45	Regresaría al hospital para su atención médica.					X	X	X	
46		Recomendaría a un familiar o amigo recibir atención médica en el hospital.					X	X	X		
47		Se encuentra satisfecho con la atención médica recibida en el hospital.					X	X	X		


 Dr. CPC. Javier Pedro Hidalgo Mejía
 DNI 32387892

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: ESCALA VALORATIVA: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA – HUARAZ.

Objetivo: Medir la calidad del servicio de atención al usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz

Dirigido a: Usuarios de los servicios que presta el Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz

Valoración del instrumento:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

Apellido y nombres del evaluador:

Hidalgo Mejía Javier Pedro.

Grado académico del evaluador:

Doctor

Firma

Dr. CPC. Javier Pedro Hidalgo Mejía
DNI. 32387892

DNI N° 32387892

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE COHERENCIA

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA								Observaciones y/o recomendaciones		
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	ESTRUCTURA	Ubicación	1	El hospital se encuentra ubicado en una zona accesible por vehículos públicos o particulares.					X	X		X		X				
			2	La ubicación del hospital dentro de la ciudad de Huaraz es adecuada.								X		X				
		Comodidad	3	Los ambientes del hospital son cómodos.							X		X		X			
			4	Los ambientes internos del hospital se encuentran correctamente señalizados.									X		X			
			5	Los ambientes son accesibles para las personas con algún tipo de discapacidad motora									X		X			
		Seguridad	6	El personal de vigilancia brinda una seguridad adecuada en el hospital.							X	X		X		X		
			7	La infraestructura se encuentra en buenas condiciones,										X		X		
			8	Los procedimientos de atención médica del hospital son oportunos.										X		X		
		Equipamiento	9	El hospital se encuentra correctamente equipado,							X	X		X		X		
			10	Los equipos con los que cuenta el hospital son de última generación										X		X		
			11	El mobiliario del hospital se encuentra en buenas condiciones.										X		X		
			12	Las camillas para el reposo hospitalario son adecuadas.										X		X		
			13	Los medicamentos en la farmacia se encuentran en buen estado de conservación.										X		X		
			14	Existe capacidad suficiente instalada para la atención de pacientes que requieren hospitalización.										X		X		
	PROCESO	Atención oportuna	15	Le resulta fácil las formas de comunicarse a la unidad para obtener una cita médica.					X	X		X		X				
			16	Las citas médicas se programan para una fecha oportuna.								X		X				
			17	Las citas médicas se cumplen según el horario programado.								X		X				
			18	Tiempo de duración de la atención es adecuado.								X		X				
		Competencia	19	El personal médico le pregunta y le da tiempo suficiente para que hable sobre el problema de salud.						X	X		X		X			
			20	El personal médico lo revisa de forma completa (incluyendo la toma de signos vitales, peso y talla), realizando anotaciones en el expediente clínico.									X		X			
		Comunicación	21	El personal médico le explica de forma simple, clara y de fácil entendimiento el problema de salud, el tratamiento (medidas farmacológicas y no farmacológicas) que se debe seguir.						X	X		X		X			
			22	Las medidas no farmacológicas para completar la atención en el hogar que le indicó el médico le son entendibles.									X		X			
			23	Concuerda con la información que recibió acerca su padecimiento.										X		X		
			24	El personal médico le permite opinar respecto de las decisiones sobre su salud.										X		X		
			25	El personal médico tiene un trato amable y respetuoso.										X		X		

RESULTADOS		26	El personal médico se muestra interesado en el problema de salud.										X			X			
		27	Entabló una buena relación con el personal que lo atendió.											X			X		
		28	Considera que el personal de salud del hospital tiene un trato igualitario con sus pacientes.												X			X	
	Credibilidad	29	Confía usted en el diagnóstico realizado por personal médico acerca su padecimiento (etiología, factores de riesgo, diagnóstico, tratamiento y pronóstico).											X			X		
		30	Cuando el personal médico le prescribe algún fármaco lo considera necesario.											X			X		
	Integralidad	31	El personal médico reviso su historial médico con detenimiento.											X			X		
		32	El personal médico le explicó cómo realizar cuidados preventivos, curativos y de rehabilitación.											X			X		
	Continuidad	33	El personal médico le explica de forma simple, clara y fácil entendimiento los signos de alarma y la identificación en caso de presentar algún retroceso en el proceso recuperativo.											X			X		
		34	Concuerda usted con signos de alarma descritos por el personal médico.											X			X		
		35	El personal médico le indica solicitar una cita para la próxima revisión											X			X		
	Efectividad	36	Considera que la consulta médica recibida logrará un cambio positivo.											X			X		
		37	La atención que se brinda en el hospital es importante para mejorar la salud de la población.									X		X			X		
		38	La realización de exámenes clínicos adicionales o auxiliares de diagnóstico solicitados por el médico fueron necesarios.											X			X		
	Satisfacción	39	En la farmacia del hospital está surtida con los medicamentos recetados por el personal médico.											X			X		
		40	La atención médica cumple con las expectativas de los usuarios.											X			X		
		41	La atención médica recibida es buena.											X			X		
		42	Considera que el médico de atención está capacitado profesionalmente.											X			X		
		43	La cantidad de quejas existentes en el hospital son mínimas.											X			X		
		44	Se dan soluciones a los reclamos y las quejas con rapidez.											X			X		
		45	Regresaría al hospital para su atención médica.											X			X		
46		Recomendaría a un familiar o amigo recibir atención médica en el hospital.											X			X			
47		Se encuentra satisfecho con la atención médica recibida en el hospital.											X			X			


Rimmel Alex Muñoz Gómez
 Comunicador Social
 Mg. en Gestión Pública

MATRIZ DE VALIDACIÓN

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN						Observaciones y/o recomendaciones	
				No / nunca	Mínimamente	Parcialmente	Si/ totalmente	II. REDACCIÓN		III. COMPRESIBILIDAD		IV. ESENCIALIDAD			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	ESTRUCTURA	Ubicación	1	El hospital se encuentra ubicado en una zona accesible por vehículos públicos o particulares.					X		X		X		
			2	La ubicación del hospital dentro de la ciudad de Huaraz es adecuada.					X		X		X		
		Comodidad	3	Los ambientes del hospital son cómodos.					X		X		X		
			4	Los ambientes internos del hospital se encuentran correctamente señalizados.					X		X		X		
			5	Los ambientes son accesibles para las personas con algún tipo de discapacidad motora					X		X		X		
		Seguridad	6	El personal de vigilancia brinda una seguridad adecuada en el hospital.					X		X		X		
			7	La infraestructura se encuentra en buenas condiciones,					X		X		X		
			8	Los procedimientos de atención médica del hospital son oportunos.					X		X		X		
		Equipamiento	9	El hospital se encuentra correctamente equipado,					X		X		X		
			10	Los equipos con los que cuenta el hospital son de última generación					X		X		X		
			11	El mobiliario del hospital se encuentra en buenas condiciones.					X		X		X		
			12	Las camillas para el reposo hospitalario son adecuadas.					X		X		X		
			13	Los medicamentos en la farmacia se encuentran en buen estado de conservación.					X		X		X		
			14	Existe capacidad suficiente instalada para la atención de pacientes que requieren hospitalización.					X		X		X		
	PROCESO	Atención	15	Le resulta fácil las formas de comunicarse a la unidad para obtener una cita médica.					X		X		X		
			16	Las citas médicas se programan para una fecha oportuna.					X		X		X		
			17	Las citas médicas se cumplen según el horario programado.					X		X		X		
			18	Tiempo de duración de la atención es adecuado.					X		X		X		
		Competencia	19	El personal médico le pregunta y le da tiempo suficiente para que hable sobre el problema de salud.					X		X		X		
			20	El personal médico lo revisa de forma completa (incluyendo la toma de signos vitales, peso y talla), realizando anotaciones en el expediente clínico.					X		X		X		
			21	El personal médico le explica de forma simple, clara y de fácil entendimiento el problema de salud, el tratamiento (medidas farmacológicas y no farmacológicas) que se debe seguir.					X		X		X		
			22	Las medidas no farmacológicas para completar la atención en el hogar que le indicó el médico le son entendibles.					X		X		X		

RESULTADOS	Cortesía	23	Concuerda con la información que recibió acerca su padecimiento.					X	X	X	
		24	El personal médico le permite opinar respecto de las decisiones sobre su salud.					X	X	X	
		25	El personal médico tiene un trato amable y respetuoso.					X	X	X	
		26	El personal médico se muestra interesado en el problema de salud.					X	X	X	
		27	Entabló una buena relación con el personal que lo atendió.					X	X	X	
		28	Considera que el personal de salud del hospital tiene un trato igualitario con sus pacientes.					X	X	X	
	Credibilidad Integral	29	Confía usted en el diagnóstico realizado por personal médico acerca su padecimiento (etiología, factores de riesgo, diagnóstico, tratamiento y pronóstico).					X	X	X	
		30	Cuando el personal médico le prescribe algún fármaco lo considera necesario.					X	X	X	
	Continuidad	31	El personal médico reviso su historial médico con detenimiento.					X	X	X	
		32	El personal médico le explicó cómo realizar cuidados preventivos, curativos y de rehabilitación.					X	X	X	
	Efectividad	33	El personal médico le explica de forma simple, clara y fácil entendimiento los signos de alarma y la identificación en caso de presentar algún retroceso en el proceso recuperativo.					X	X	X	
		34	Concuerda usted con signos de alarma descritos por el personal médico.					X	X	X	
		35	El personal médico le indica solicitar una cita para la próxima revisión					X	X	X	
	Satisfacción	36	Considera que la consulta médica recibida logrará un cambio positivo.					X	X	X	
		37	La atención que se brinda en el hospital es importante para mejorar la salud de la población.					X	X	X	
		38	La realización de exámenes clínicos adicionales o auxiliares de diagnóstico solicitados por el médico fueron necesarios.					X	X	X	
		39	En la farmacia del hospital está surtida con los medicamentos recetados por el personal médico.					X	X	X	
	Satisfacción	40	La atención médica cumple con las expectativas de los usuarios.					X	X	X	
		41	La atención médica recibida es buena.					X	X	X	
		42	Considera que el médico de atención está capacitado profesionalmente.					X	X	X	
		43	La cantidad de quejas existentes en el hospital son mínimas.					X	X	X	
		44	Se dan soluciones a los reclamos y las quejas con rapidez.					X	X	X	
		45	Regresaría al hospital para su atención médica.					X	X	X	
		46	Recomendaría a un familiar o amigo recibir atención médica en el hospital.					X	X	X	
		47	Se encuentra satisfecho con la atención médica recibida en el hospital.					X	X	X	


Rimmel Alex Muñoz Gómez
 Comunicador Social
 Mg. en Gestión Pública

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: ESCALA VALORATIVA: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA – HUARAZ.

Objetivo: Medir la calidad del servicio de atención al usuario en el Hospital Victor Ramos Guardia - Huaraz

Dirigido a: Usuarios de los servicios que presta el Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz

Valoración del instrumento:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

Apellido y nombres del evaluador:

Muñoz Gómez Rimmel Alex

Grado académico del evaluador:

Doctor

Firma

Rimmel Alex Muñoz Gómez
Comunicador Social
Mg. en Gestión Pública

MUÑOZ GÓMEZ Rimmel Alex
DNI N° 18180132

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir.

La fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Como criterio general, George y Mallery (2003) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable (p.231).

A continuación, se presentan los resultados de confiabilidad por el método del alfa de Cronbach del instrumento, de sus dimensiones y de la correlación ítem-total.

Base de datos de la confiabilidad

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO																																																												
DIM	ESTRUCTURA														PROCESO												RESULTADOS																																	
Indic	Ubicación				Comodidad				Seguridad						Equipamiento						Atención oportuna				Competencia profesional				Comunicación				Cortesía				Credibilidad				Integralidad				Continuidad				Efectividad				Satisfacción							
Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47													
1	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4												
2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	1	3											
3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2												
4	3	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	1	3	1	1												
5	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2													
6	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3											
7	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2												
8	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	1	1											
9	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2											
10	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3											
11	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2											
12	3	2	1	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1											
13	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2											
14	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2											
15	3	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	3											
16	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2											
17	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2										
18	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2											
19	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3											
20	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2										

Tabla 12: *Análisis estadísticos de fiabilidad de la escala valorativa sobre la calidad de atención al usuario*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,983	,983	47

Análisis. El coeficiente de alfa de Cronbach es 0,983, lo que significa que la escala valorativa sobre la calidad del servicio de atención al usuario tiene un alto grado de confiabilidad.

Tabla 8: *Análisis estadísticos de fiabilidad según dimensiones de la escala valorativa de calidad de atención al usuario*

Estructura		Proceso		Resultados	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	14	,866	14	,943	19

Análisis. Según el coeficiente de homogeneidad de las puntuaciones de cada una de las dimensiones de la escala valorativa de la gestión de recursos humanos, se determina que todas las dimensiones tienen un grado de confiabilidad muy alta.

Anexo 5. Constancia de autorización para la realización del estudio

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DEL ESTUDIO PILOTO

EL QUE SUSCRIBE,

HACE CONSTAR:

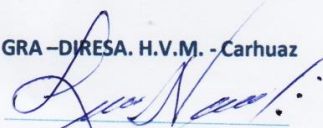
Que, el Mg. UBALDO TAHUA, Alexander, con DNI N° 41066313, estudiante del Programa de Doctorado con Mención: Gestión pública y Gobernabilidad, de la Escuela de Postgrado de la Universidad "César Vallejo" Filial: Huaraz, ha aplicado a una muestra de estudio piloto, constituida por 25 usuarios de los servicios que presta el Hospital de apoyo "Virgen de las Mercedes de Carhuaz", el instrumento de recolección de datos titulado: Escala valorativa de la calidad del servicio de atención al usuario; con la finalidad de determinar su coeficiente de confiabilidad.

Dicho instrumento, corresponde a la tesis titulada: "Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital "Víctor Ramos Guardia", Huaraz – 2018"

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que crea conveniente.

Carhuaz, 27 de febrero del 2018

GRA -DIRESA. H.V.M. - Carhuaz



MC. Luis Novoa Ramírez
CMP 56766

Anexo 6. Base de datos del estudio

Matriz de puntuaciones y niveles de la calidad de atención al usuario del hospital Victor Ramos Guardia, Huaraz – 2018.

Indic	CARACTERIZACIÓN								DIMENSIONES						TOTAL	
	EDAD	SEXO	EDUCACIÓN	ESTADO CIVIL	OCUPACIÓN	AFILIADO(A) AL SIS	FREC DE USO	PROCEDENCIA	Estructura		Proceso		Resultados			
									Total	Nivel	Total	Nivel	Total	Nivel	Total	Nivel
1	3	1	1	4	1	1	2	3	33	R	38	R	55	R	126	R
2	2	2	2	2	1	1	4	1	33	R	38	R	52	R	123	R
3	2	2	1	2	1	1	4	1	43	B	42	R	58	B	143	B
4	3	2	2	2	3	1	3	2	35	R	39	R	52	R	126	R
5	3	2	1	2	3	1	3	2	34	R	40	R	52	R	126	R
6	4	2	1	2	1	1	3	2	28	R	29	R	40	R	97	R
7	3	1	2	3	1	1	4	3	35	R	39	R	52	R	126	R
8	1	1	4	1	5	2	1	3	35	R	39	R	53	R	127	R
9	4	2	3	2	5	1	4	3	29	R	31	R	52	R	112	R
10	1	2	4	1	5	2	1	5	33	R	38	R	53	R	124	R
11	3	2	1	3	4	1	2	5	33	R	38	R	52	R	123	R
12	4	2	1	2	3	1	3	4	35	R	40	R	52	R	127	R
13	3	1	2	4	1	1	3	4	34	R	40	R	52	R	126	R
14	3	1	1	4	1	1	2	3	35	R	39	R	52	R	126	R
15	2	2	2	2	1	1	4	1	35	R	40	R	53	R	128	R
16	2	2	1	2	1	1	4	1	34	R	40	R	52	R	126	R
17	3	2	2	2	3	1	3	2	35	R	39	R	56	R	130	R
18	3	2	1	2	3	1	3	2	35	R	39	R	55	R	129	R
19	4	2	1	2	1	1	3	2	35	R	39	R	53	R	127	R
20	3	1	2	3	1	1	4	3	32	R	35	R	53	R	120	R
21	1	1	4	1	1	2	4	4	33	R	38	R	52	R	123	R
22	4	2	3	2	5	1	4	3	30	R	33	R	52	R	115	R
23	1	2	4	1	5	2	1	5	33	R	38	R	51	R	122	R
24	3	2	1	3	4	1	2	5	30	R	33	R	52	R	115	R
25	4	2	1	2	1	1	3	2	43	B	42	R	58	B	143	B
26	3	1	2	3	1	1	4	3	23	M	32	R	52	R	107	R
27	1	1	4	1	5	2	1	3	21	M	32	R	51	R	104	R
28	4	2	3	2	5	1	4	3	25	M	31	R	52	R	108	R
29	1	2	4	1	5	2	1	5	28	R	31	R	52	R	111	R
30	3	2	1	3	4	1	2	5	33	R	38	R	52	R	123	R
31	4	2	1	2	3	1	3	4	34	R	39	R	56	R	129	R
32	3	1	2	4	1	1	3	4	33	R	38	R	51	R	122	R

33	3	1	1	4	1	1	2	3	21	M	33	R	52	R	106	R
34	2	2	2	2	1	1	4	1	34	R	40	R	55	R	129	R
35	2	2	1	2	1	1	4	1	32	R	35	R	49	R	116	R
36	3	2	2	2	3	1	3	2	23	M	29	R	47	R	99	R
37	3	2	1	2	3	1	3	2	29	R	33	R	52	R	114	R
38	4	2	1	2	1	1	3	2	33	R	38	R	52	R	123	R
39	4	2	1	2	3	1	3	4	34	R	41	R	52	R	127	R
40	3	1	2	4	1	1	3	4	19	M	28	R	46	R	93	M
41	3	1	1	4	1	1	2	3	21	M	29	R	38	R	88	M
42	2	2	2	2	1	1	4	1	30	R	31	R	40	R	101	R
43	2	2	1	2	1	1	4	1	35	R	39	R	52	R	126	R
44	3	2	2	2	3	1	3	2	33	R	39	R	56	R	128	R
45	3	2	1	2	3	1	3	2	33	R	37	R	51	R	121	R
46	4	2	1	2	1	1	3	2	30	R	32	R	49	R	111	R
47	3	1	2	3	1	1	4	3	32	R	32	R	47	R	111	R
48	1	1	4	1	5	2	1	3	35	R	40	R	56	R	131	R
49	4	2	3	2	5	1	4	3	30	R	34	R	52	R	116	R
50	1	2	4	1	5	2	1	5	28	R	33	R	52	R	113	R
51	3	2	1	3	4	1	2	5	45	B	43	B	65	B	153	B
52	4	2	1	2	1	1	3	2	43	B	42	R	55	R	140	R
53	3	1	2	3	1	1	4	3	43	B	46	B	53	R	142	B
54	1	1	4	1	5	2	1	3	28	R	29	R	46	R	103	R
55	4	2	3	2	5	1	4	3	19	M	28	R	38	R	85	M
56	1	2	4	1	5	2	1	5	28	R	32	R	53	R	113	R
57	3	2	1	3	4	1	2	5	30	R	34	R	52	R	116	R
58	4	2	1	2	3	1	3	4	33	R	38	R	52	R	123	R
59	3	1	2	4	1	1	3	4	43	B	47	B	67	B	157	B
60	3	1	2	3	1	1	3	3	35	R	39	R	52	R	126	R
61	1	1	4	1	5	2	1	3	29	R	33	R	52	R	114	R
62	4	2	3	2	5	1	4	3	28	R	35	R	52	R	115	R
63	1	2	4	1	5	2	1	5	33	R	38	R	53	R	124	R
64	3	2	1	3	4	1	2	5	35	R	39	R	52	R	126	R
65	4	2	1	2	3	1	3	4	30	R	34	R	52	R	116	R
66	3	1	2	4	1	1	3	4	35	R	37	R	51	R	123	R
67	3	1	1	4	1	1	2	3	29	R	31	R	49	R	109	R
68	2	2	2	2	1	1	4	1	33	R	38	R	52	R	123	R
69	2	2	1	2	1	1	4	1	28	R	30	R	52	R	110	R
70	3	2	2	2	3	1	3	2	35	R	39	R	52	R	126	R
71	3	2	1	2	3	1	3	2	33	R	38	R	52	R	123	R
72	4	2	1	2	1	1	3	2	35	R	39	R	52	R	126	R
73	4	2	1	2	3	1	3	4	25	M	31	R	49	R	105	R
74	3	1	2	4	1	1	3	4	32	R	36	R	52	R	120	R
75	3	1	1	4	1	1	2	3	33	R	38	R	53	R	124	R
76	2	2	2	2	2	1	4	1	33	R	38	R	52	R	123	R

77	2	2	1	2	1	1	4	1	35	R	39	R	52	R	126	R
78	3	2	2	2	3	1	3	2	43	B	46	B	65	B	154	B
79	3	2	1	2	3	1	3	2	21	M	32	R	52	R	105	R
80	4	2	1	2	1	1	3	2	33	R	37	R	51	R	121	R
81	3	2	1	3	4	1	2	5	32	R	34	R	49	R	115	R
82	4	2	1	2	1	1	3	2	33	R	38	R	52	R	123	R
83	3	1	2	3	1	1	4	3	33	R	38	R	52	R	123	R
84	1	1	4	1	5	2	1	3	30	R	33	R	51	R	114	R
85	4	2	3	2	5	1	4	3	33	R	38	R	49	R	120	R
86	1	2	4	1	5	2	1	5	32	R	35	R	47	R	114	R
87	3	2	1	3	4	1	2	5	35	R	39	R	53	R	127	R
88	4	2	1	2	3	1	3	4	29	R	31	R	52	R	112	R
89	3	1	2	4	1	1	3	4	23	M	28	R	40	R	91	M
90	3	1	2	3	1	1	4	3	33	R	38	R	52	R	123	R
91	1	1	4	1	5	2	1	3	33	R	37	R	51	R	121	R
92	4	2	3	2	5	1	4	3	32	R	33	R	49	R	114	R
93	1	2	4	1	5	2	1	5	21	M	30	R	47	R	98	R
94	3	2	1	3	4	1	2	5	29	R	29	R	46	R	104	R
95	4	2	1	2	3	1	3	4	33	R	38	R	52	R	123	R
96	3	1	2	4	1	1	3	4	35	R	39	R	52	R	126	R
97	3	2	1	3	4	1	2	5	33	R	37	R	51	R	121	R
98	4	2	1	2	1	1	3	2	28	R	31	R	49	R	108	R
99	3	1	2	3	1	1	4	3	30	R	31	R	47	R	108	R
100	1	1	4	1	5	2	3	2	35	R	39	R	52	R	126	R
101	4	2	3	2	5	1	4	3	35	R	40	R	53	R	128	R
102	1	2	4	1	5	2	1	5	33	R	37	R	38	R	108	R
103	3	2	1	3	4	1	2	5	33	R	33	R	47	R	113	R
104	4	2	1	2	3	1	3	4	32	R	32	R	47	R	111	R
105	3	1	2	4	1	1	3	4	35	R	39	R	52	R	126	R
106	3	1	2	3	1	1	3	3	29	R	33	R	52	R	114	R
107	1	1	4	1	5	2	1	3	35	R	39	R	52	R	126	R
108	4	2	3	2	5	1	4	3	32	R	35	R	53	R	120	R
109	1	2	4	1	5	2	1	4	33	R	38	R	52	R	123	R
110	3	2	1	3	4	1	2	5	30	R	33	R	51	R	114	R
111	4	2	1	2	3	1	3	4	28	R	31	R	51	R	110	R
112	3	1	2	4	1	1	3	4	26	M	32	R	52	R	110	R
113	3	1	2	3	1	1	4	3	30	R	35	R	52	R	117	R
114	1	1	4	1	5	2	1	2	34	R	38	R	51	R	123	R
115	4	2	3	2	5	1	4	3	30	R	32	R	52	R	114	R
116	1	2	4	1	5	2	1	5	21	M	31	R	51	R	103	R
117	3	2	1	3	4	1	2	5	33	R	33	R	52	R	118	R
118	4	2	1	2	3	1	3	4	33	R	38	R	51	R	122	R
119	3	1	2	4	1	1	3	4	36	R	39	R	49	R	124	R
120	3	2	1	3	4	1	2	5	30	R	30	R	46	R	106	R

121	4	2	1	2	1	1	3	2	34	R	32	R	47	R	113	R
122	3	1	2	3	1	1	4	3	34	R	37	R	53	R	124	R
123	1	1	4	1	5	1	2	3	31	R	32	R	52	R	115	R
124	4	2	3	2	5	1	4	3	36	R	39	R	51	R	126	R
125	1	2	4	1	5	2	1	5	34	R	35	R	53	R	122	R
126	3	2	1	3	4	1	2	5	34	R	38	R	53	R	125	R
127	4	2	1	2	3	1	3	4	28	R	30	R	47	R	105	R
128	3	1	2	4	1	1	3	4	35	R	39	R	48	R	122	R
129	3	2	1	3	4	1	2	5	33	R	33	R	46	R	112	R
130	4	2	1	2	1	1	3	4	28	R	30	R	46	R	104	R
131	3	1	2	4	1	1	3	4	35	R	39	R	53	R	127	R
132	3	1	2	4	1	1	4	3	29	R	31	R	47	R	107	R
133	1	1	4	1	5	2	1	3	33	R	36	R	46	R	115	R
134	4	2	3	2	5	1	4	3	35	R	35	R	44	R	114	R
135	1	2	4	1	5	2	1	5	36	R	39	R	53	R	128	R
136	3	2	1	3	4	1	2	5	33	R	38	R	52	R	123	R
137	4	1	1	2	4	1	1	4	35	R	38	R	52	R	125	R
138	3	1	2	4	1	1	3	4	32	R	35	R	52	R	119	R
139	3	1	2	3	1	1	4	3	33	R	39	R	52	R	124	R
140	1	1	4	1	5	2	1	3	30	R	35	R	53	R	118	R
141	4	2	3	2	5	1	4	3	34	R	38	R	51	R	123	R
142	1	2	4	1	5	2	1	5	35	R	40	R	56	R	131	R
143	3	2	1	3	5	1	2	5	34	R	40	R	55	R	129	R
144	4	2	1	2	3	1	3	4	35	R	39	R	52	R	126	R
145	3	1	2	4	1	1	3	4	45	B	40	R	55	R	140	R
146	3	2	1	3	4	1	2	5	37	R	39	R	53	R	129	R
147	4	2	1	2	1	1	3	2	33	R	38	R	52	R	123	R
148	4	2	3	2	5	1	4	3	34	R	40	R	52	R	126	R
149	1	2	4	1	5	2	1	5	36	R	36	R	50	R	122	R
150	3	2	1	3	4	1	2	5	35	R	39	R	53	R	127	R
151	4	2	1	2	3	1	3	4	35	R	40	R	52	R	127	R
152	3	1	2	4	1	1	3	4	43	B	40	R	53	R	136	R
153	3	2	1	3	4	1	2	5	35	R	39	R	51	R	125	R
154	4	2	1	2	1	1	3	2	35	R	41	R	58	B	134	R
155	3	1	2	3	1	1	4	3	35	R	40	R	55	R	130	R
156	1	1	4	1	5	2	1	3	45	B	42	R	52	R	139	R
157	4	2	3	2	5	1	4	3	31	R	33	R	53	R	117	R
158	1	2	4	1	5	1	1	5	36	R	38	R	53	R	127	R
159	3	2	1	3	4	1	2	5	34	R	34	R	52	R	120	R
160	4	2	1	2	3	1	3	4	34	R	39	R	51	R	124	R
161	3	1	2	4	1	1	3	4	32	R	38	R	50	R	120	R
162	3	2	1	3	4	1	2	5	36	R	43	B	67	B	146	B
163	4	2	1	2	3	1	3	4	36	R	39	R	53	R	128	R
164	3	1	2	4	1	1	3	4	34	R	37	R	52	R	123	R

165	3	1	2	3	1	1	4	3	31	R	33	R	53	R	117	R
166	1	1	4	1	5	2	1	3	33	R	37	R	52	R	122	R
167	4	2	3	1	5	2	1	5	36	R	37	R	52	R	125	R
168	3	2	1	3	4	1	2	5	21	M	29	R	46	R	96	R
169	4	2	1	2	3	1	3	4	29	R	30	R	52	R	111	R
170	3	1	2	4	1	1	3	4	33	R	38	R	52	R	123	R
171	3	2	1	3	4	1	2	5	35	R	39	R	58	B	132	R
172	4	2	1	2	3	1	3	4	36	R	39	R	55	R	130	R
173	3	1	2	4	1	1	3	4	34	R	38	R	53	R	125	R
174	3	1	2	3	1	1	4	3	31	R	33	R	50	R	114	R
175	1	1	4	1	5	2	1	3	29	R	30	R	38	R	97	R
176	4	2	3	2	5	1	4	3	33	R	37	R	49	R	119	R
177	1	2	4	1	5	2	1	5	35	R	38	R	47	R	120	R
178	3	1	2	3	4	1	2	5	36	R	38	R	52	R	126	R
179	4	2	1	2	3	1	3	4	29	R	32	R	49	R	110	R
180	3	1	2	4	1	1	3	4	32	R	35	R	51	R	118	R
181	3	1	2	3	1	1	4	3	45	B	42	R	52	R	139	R
182	1	1	4	1	5	2	1	3	34	R	43	B	67	B	144	B
183	4	2	3	2	5	1	4	3	33	R	38	R	58	B	129	R
184	1	2	4	1	5	2	1	5	30	R	32	R	50	R	112	R
185	3	2	1	3	4	1	2	5	43	B	42	R	53	R	138	R
186	4	2	1	2	3	1	3	4	34	R	40	R	52	R	126	R
187	3	1	2	4	1	1	3	4	33	R	38	R	52	R	123	R
188	3	2	1	3	4	1	2	5	43	B	43	B	58	B	144	B
189	4	2	1	2	1	1	3	2	28	R	34	R	53	R	115	R
190	3	1	2	3	1	1	4	3	33	R	36	R	47	R	116	R
191	3	1	2	3	1	1	4	3	29	R	29	R	46	R	104	R
192	4	2	3	2	5	1	4	3	33	R	37	R	52	R	122	R
193	1	2	4	1	5	2	1	5	35	R	38	R	51	R	124	R
194	3	2	1	3	4	1	2	5	32	R	36	R	49	R	117	R
195	4	2	1	2	3	1	3	4	34	R	39	R	52	R	125	R
196	3	1	2	4	1	1	3	4	34	R	42	R	67	B	143	B
197	3	2	1	3	4	1	2	5	45	B	41	R	52	R	138	R
198	4	2	1	2	3	1	3	4	45	B	45	B	65	B	155	B
199	3	1	2	4	1	1	3	4	25	M	30	R	38	R	93	M
200	3	1	2	3	1	1	4	3	29	R	31	R	49	R	109	R
201	1	1	4	1	5	2	1	3	33	R	37	R	51	R	121	R
202	1	2	4	1	5	2	1	5	35	R	37	R	49	R	121	R
203	3	2	1	3	4	1	2	5	32	R	32	R	47	R	111	R
204	4	2	1	2	3	1	3	4	34	R	41	R	52	R	127	R
205	3	1	2	4	1	1	3	4	28	R	33	R	52	R	113	R
206	1	1	4	1	5	2	1	3	30	R	34	R	52	R	116	R
207	1	2	4	1	5	2	1	5	33	R	38	R	53	R	124	R
208	3	2	1	3	4	1	2	5	33	R	38	R	52	R	123	R

209	4	2	1	2	3	1	3	4	34	R	40	R	52	R	126	R
210	3	1	2	4	1	1	3	4	45	B	42	R	65	B	152	B
211	3	2	1	3	4	1	2	5	43	B	44	B	67	B	154	B
212	4	2	1	2	3	1	3	4	33	R	38	R	52	R	123	R

MATRIZ DE PUNTUACIÓN DE INDICADORES

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO																										
DIM	CARACTERIZACIÓN							ESTRUCTURA					PROCESO					RESULTADOS					Total			
INDICADORES	EDAD	SEXO	EDUCACIÓN	ESTADO CIVIL	OCCUPACIÓN	AFILIADO(A) AL SIS	FREC DE USO	PROCEDENCIA	Ubicación	Comodidad	seguridad	Equipamiento	Total	atención oportuna	competencia	comunicación	cortesía	Total	Credibilidad	Integridad	Continuidad	Efectividad		Satisfacción	Total	
1	3	1	1	4	1	1	2	3	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	9	12	22	55	126	
2	2	2	2	2	1	1	4	1	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	8	11	21	52	123	
3	2	2	1	2	1	1	4	1	8	10	8	17	43	10	6	13	13	42	6	6	10	13	23	58	143	
4	3	2	2	2	3	1	3	2	7	8	7	13	35	9	6	12	12	39	6	6	8	11	21	52	126	
5	3	2	1	2	3	1	3	2	6	8	7	13	34	10	6	12	12	40	6	6	9	11	20	52	126	
6	4	2	1	2	1	1	3	2	5	6	5	12	28	6	4	10	9	29	4	5	7	9	15	40	97	
7	3	1	2	3	1	1	4	3	7	8	7	13	35	9	6	12	12	39	6	6	9	11	20	52	126	
8	1	1	4	1	5	2	1	3	6	8	7	14	35	9	6	12	12	39	6	6	9	11	21	53	127	
9	4	2	3	2	5	1	4	3	5	7	5	12	29	6	4	10	11	31	6	6	9	11	20	52	112	
10	1	2	4	1	5	2	1	5	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	9	11	21	53	124	
11	3	2	1	3	4	1	2	5	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	9	11	20	52	123	
12	4	2	1	2	3	1	3	4	7	8	7	13	35	9	6	13	12	40	6	6	9	11	20	52	127	
13	3	1	2	4	1	1	3	4	6	8	7	13	34	10	6	12	12	40	6	6	8	11	21	52	126	
14	3	1	1	4	1	1	2	3	6	8	7	14	35	9	6	12	12	39	6	6	9	11	20	52	126	
15	2	2	2	2	1	1	4	1	7	8	7	13	35	9	6	13	12	40	6	6	9	11	21	53	128	
16	2	2	1	2	1	1	4	1	6	8	7	13	34	10	6	12	12	40	6	6	9	11	20	52	126	
17	3	2	2	2	3	1	3	2	6	8	7	14	35	9	6	12	12	39	6	6	9	11	24	56	130	
18	3	2	1	2	3	1	3	2	7	8	7	13	35	9	6	12	12	39	6	6	9	12	22	55	129	
19	4	2	1	2	1	1	3	2	7	8	7	13	35	9	6	12	12	39	6	6	9	11	21	53	127	
20	3	1	2	3	1	1	4	3	6	8	6	12	32	7	5	11	12	35	6	6	9	11	21	53	120	
21	1	1	4	1	1	2	4	4	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	9	11	20	52	123	
22	4	2	3	2	5	1	4	3	5	8	5	12	30	6	5	11	11	33	6	6	9	11	20	52	115	
23	1	2	4	1	5	2	1	5	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	5	9	11	20	51	122	
24	3	2	1	3	4	1	2	5	5	8	5	12	30	6	5	11	11	33	6	6	9	11	20	52	115	
25	4	2	1	2	1	1	3	2	8	10	8	17	43	10	6	13	13	42	6	6	10	13	23	58	143	
26	3	1	2	3	1	1	4	3	5	6	4	8	23	5	4	11	12	32	6	6	9	11	20	52	107	
27	1	1	4	1	5	2	1	3	5	6	3	7	21	6	4	11	11	32	6	5	9	11	20	51	104	
28	4	2	3	2	5	1	4	3	5	6	4	10	25	6	4	10	11	31	6	6	9	11	20	52	108	
29	1	2	4	1	5	2	1	5	5	6	5	12	28	6	4	10	11	31	6	6	9	11	20	52	111	
30	3	2	1	3	4	1	2	5	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	8	11	21	52	123	

31	4	2	1	2	3	1	3	4	6	8	7	13	34	9	6	12	12	39	6	6	9	11	24	56	129
32	3	1	2	4	1	1	3	4	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	5	9	11	20	51	122
33	3	1	1	4	1	1	2	3	5	6	3	7	21	6	4	11	12	33	6	6	9	11	20	52	106
34	2	2	2	2	1	1	4	1	6	8	7	13	34	10	6	12	12	40	6	6	9	12	22	55	129
35	2	2	1	2	1	1	4	1	6	8	6	12	32	7	5	11	12	35	5	5	9	11	19	49	116
36	3	2	2	2	3	1	3	2	5	6	4	8	23	5	4	10	10	29	5	5	9	9	19	47	99
37	3	2	1	2	3	1	3	2	5	7	5	12	29	6	4	11	12	33	6	6	9	11	20	52	114
38	4	2	1	2	1	1	3	2	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	9	11	20	52	123
39	4	2	1	2	3	1	3	4	6	8	7	13	34	9	6	14	12	41	6	6	8	11	21	52	127
40	3	1	2	4	1	1	3	4	4	5	3	7	19	5	4	10	9	28	5	5	9	10	17	46	93
41	3	1	1	4	1	1	2	3	5	6	3	7	21	6	4	10	9	29	5	4	7	9	13	38	88
42	2	2	2	2	1	1	4	1	5	8	5	12	30	6	5	11	9	31	4	5	7	9	15	40	101
43	2	2	1	2	1	1	4	1	7	8	7	13	35	9	6	12	12	39	6	6	9	11	20	52	126
44	3	2	2	2	3	1	3	2	6	8	6	13	33	8	6	13	12	39	6	6	9	11	24	56	128
45	3	2	1	2	3	1	3	2	6	8	6	13	33	8	6	12	11	37	6	5	9	11	20	51	121
46	4	2	1	2	1	1	3	2	5	8	5	12	30	6	5	10	11	32	5	5	9	11	19	49	111
47	3	1	2	3	1	1	4	3	6	8	6	12	32	7	5	10	10	32	5	5	9	9	19	47	111
48	1	1	4	1	5	2	1	3	7	8	7	13	35	9	6	13	12	40	6	6	9	11	24	56	131
49	4	2	3	2	5	1	4	3	5	8	5	12	30	6	5	11	12	34	6	6	9	11	20	52	116
50	1	2	4	1	5	2	1	5	5	6	5	12	28	6	4	11	12	33	6	6	9	11	20	52	113
51	3	2	1	3	4	1	2	5	8	11	9	17	45	10	6	14	13	43	7	6	9	15	28	65	153
52	4	2	1	2	1	1	3	2	8	10	8	17	43	10	6	13	13	42	6	6	9	12	22	55	140
53	3	1	2	3	1	1	4	3	8	11	8	16	43	11	8	14	13	46	6	6	9	11	21	53	142
54	1	1	4	1	5	2	1	3	5	6	5	12	28	6	4	10	9	29	5	5	9	10	17	46	103
55	4	2	3	2	5	1	4	3	4	5	3	7	19	5	4	10	9	28	5	4	7	8	14	38	85
56	1	2	4	1	5	2	1	5	5	6	5	12	28	6	4	10	12	32	6	6	9	11	21	53	113
57	3	2	1	3	4	1	2	5	5	8	5	12	30	6	5	11	12	34	6	6	9	11	20	52	116
58	4	2	1	2	3	1	3	4	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	9	11	20	52	123
59	3	1	2	4	1	1	3	4	8	11	8	16	43	11	8	14	14	47	7	8	12	13	27	67	157
60	3	1	2	3	1	1	3	3	7	8	7	13	35	9	6	12	12	39	6	6	9	11	20	52	126
61	1	1	4	1	5	2	1	3	5	7	5	12	29	6	4	11	12	33	6	6	9	11	20	52	114
62	4	2	3	2	5	1	4	3	5	6	5	12	28	6	5	12	12	35	6	6	8	11	21	52	115
63	1	2	4	1	5	2	1	5	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	9	11	21	53	124
64	3	2	1	3	4	1	2	5	7	8	7	13	35	9	6	12	12	39	6	6	9	11	20	52	126
65	4	2	1	2	3	1	3	4	5	8	5	12	30	6	5	11	12	34	6	6	9	11	20	52	116
66	3	1	2	4	1	1	3	4	7	8	7	13	35	9	6	11	11	37	6	5	9	11	20	51	123
67	3	1	1	4	1	1	2	3	5	7	5	12	29	6	4	10	11	31	5	5	9	11	19	49	109
68	2	2	2	2	1	1	4	1	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	8	11	21	52	123
69	2	2	1	2	1	1	4	1	5	6	5	12	28	6	4	10	10	30	6	6	9	11	20	52	110
70	3	2	2	2	3	1	3	2	7	8	7	13	35	9	6	12	12	39	6	6	9	11	20	52	126
71	3	2	1	2	3	1	3	2	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	9	11	20	52	123
72	4	2	1	2	1	1	3	2	7	8	7	13	35	9	6	12	12	39	6	6	9	11	20	52	126
73	4	2	1	2	3	1	3	4	5	6	4	10	25	6	4	10	11	31	5	5	9	11	19	49	105
74	3	1	2	4	1	1	3	4	6	8	6	12	32	7	5	12	12	36	6	6	9	11	20	52	120

75	3	1	1	4	1	1	2	3	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	9	11	21	53	124
76	2	2	2	2	2	1	4	1	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	9	11	20	52	123
77	2	2	1	2	1	1	4	1	6	8	7	14	35	9	6	12	12	39	6	6	8	11	21	52	126
78	3	2	2	2	3	1	3	2	8	11	8	16	43	11	8	14	13	46	7	6	9	15	28	65	154
79	3	2	1	2	3	1	3	2	5	6	3	7	21	6	4	10	12	32	6	6	9	11	20	52	105
80	4	2	1	2	1	1	3	2	6	8	6	13	33	8	6	12	11	37	6	5	9	11	20	51	121
81	3	2	1	3	4	1	2	5	6	8	6	12	32	7	5	11	11	34	5	5	9	11	19	49	115
82	4	2	1	2	1	1	3	2	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	9	11	20	52	123
83	3	1	2	3	1	1	4	3	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	9	11	20	52	123
84	1	1	4	1	5	2	1	3	5	8	5	12	30	6	5	11	11	33	6	5	9	11	20	51	114
85	4	2	3	2	5	1	4	3	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	5	5	9	11	19	49	120
86	1	2	4	1	5	2	1	5	6	8	6	12	32	7	5	11	12	35	5	5	9	9	19	47	114
87	3	2	1	3	4	1	2	5	7	8	7	13	35	9	6	12	12	39	6	6	9	11	21	53	127
88	4	2	1	2	3	1	3	4	5	7	5	12	29	6	4	10	11	31	6	6	9	11	20	52	112
89	3	1	2	4	1	1	3	4	5	6	4	8	23	5	4	10	9	28	4	5	7	9	15	40	91
90	3	1	2	3	1	1	4	3	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	9	11	20	52	123
91	1	1	4	1	5	2	1	3	6	8	6	13	33	8	6	12	11	37	6	5	9	11	20	51	121
92	4	2	3	2	5	1	4	3	6	8	6	12	32	7	5	10	11	33	5	5	9	11	19	49	114
93	1	2	4	1	5	2	1	5	5	6	3	7	21	6	4	10	10	30	5	5	9	9	19	47	98
94	3	2	1	3	4	1	2	5	5	7	5	12	29	6	4	10	9	29	5	5	9	10	17	46	104
95	4	2	1	2	3	1	3	4	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	9	11	20	52	123
96	3	1	2	4	1	1	3	4	7	8	7	13	35	9	6	12	12	39	6	6	9	11	20	52	126
97	3	2	1	3	4	1	2	5	6	8	6	13	33	8	6	12	11	37	6	5	9	11	20	51	121
98	4	2	1	2	1	1	3	2	5	6	5	12	28	6	4	10	11	31	5	5	9	11	19	49	108
99	3	1	2	3	1	1	4	3	5	8	5	12	30	6	5	10	10	31	5	5	9	9	19	47	108
100	1	1	4	1	5	2	3	2	7	8	7	13	35	9	6	12	12	39	6	6	8	11	21	52	126
101	4	2	3	2	5	1	4	3	7	8	7	13	35	9	6	13	12	40	6	6	9	11	21	53	128
102	1	2	4	1	5	2	1	5	6	8	6	13	33	8	6	12	11	37	5	4	7	8	14	38	108
103	3	2	1	3	4	1	2	5	6	8	6	13	33	8	5	10	10	33	5	5	9	9	19	47	113
104	4	2	1	2	3	1	3	4	6	8	6	12	32	7	5	10	10	32	5	5	9	9	19	47	111
105	3	1	2	4	1	1	3	4	7	8	7	13	35	9	6	12	12	39	6	6	9	11	20	52	126
106	3	1	2	3	1	1	3	3	5	7	5	12	29	6	4	11	12	33	6	6	8	11	21	52	114
107	1	1	4	1	5	2	1	3	7	8	7	13	35	9	6	12	12	39	6	6	9	11	20	52	126
108	4	2	3	2	5	1	4	3	6	8	6	12	32	7	5	11	12	35	6	6	9	11	21	53	120
109	1	2	4	1	5	2	1	4	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	9	11	20	52	123
110	3	2	1	3	4	1	2	5	5	8	5	12	30	6	5	11	11	33	6	5	9	11	20	51	114
111	4	2	1	2	3	1	3	4	5	7	5	11	28	6	4	10	11	31	6	5	9	11	20	51	110
112	3	1	2	4	1	1	3	4	5	6	5	10	26	6	4	10	12	32	6	6	8	11	21	52	110
113	3	1	2	3	1	1	4	3	6	8	5	11	30	7	5	11	12	35	6	6	9	11	20	52	117
114	1	1	4	1	5	2	1	2	6	8	6	14	34	8	6	12	12	38	6	6	8	11	20	51	123
115	4	2	3	2	5	1	4	3	5	7	5	13	30	6	4	10	12	32	6	6	9	11	20	52	114
116	1	2	4	1	5	2	1	5	5	6	3	7	21	6	4	10	11	31	6	5	9	11	20	51	103
117	3	2	1	3	4	1	2	5	6	8	6	13	33	8	5	9	11	33	6	6	9	11	20	52	118
118	4	2	1	2	3	1	3	4	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	5	9	11	20	51	122

119	3	1	2	4	1	1	3	4	7	8	7	14	36	9	6	12	12	39	5	5	9	11	19	49	124
120	3	2	1	3	4	1	2	5	5	8	5	12	30	6	5	10	9	30	5	5	9	10	17	46	106
121	4	2	1	2	1	1	3	2	6	8	7	13	34	7	5	10	10	32	5	5	9	9	19	47	113
122	3	1	2	3	1	1	4	3	6	8	7	13	34	9	6	11	11	37	6	6	9	11	21	53	124
123	1	1	4	1	5	1	2	3	5	7	5	14	31	6	4	11	11	32	6	6	8	11	21	52	115
124	4	2	3	2	5	1	4	3	7	8	7	14	36	9	6	12	12	39	6	6	9	11	19	51	126
125	1	2	4	1	5	2	1	5	7	7	6	14	34	8	5	10	12	35	6	6	9	11	21	53	122
126	3	2	1	3	4	1	2	5	6	8	6	14	34	9	6	12	11	38	6	6	9	11	21	53	125
127	4	2	1	2	3	1	3	4	5	6	5	12	28	6	4	10	10	30	5	5	9	9	19	47	105
128	3	1	2	4	1	1	3	4	7	8	7	13	35	10	6	12	11	39	5	5	8	11	19	48	122
129	3	2	1	3	4	1	2	5	6	8	6	13	33	7	5	11	10	33	5	4	9	9	19	46	112
130	4	2	1	2	1	1	3	4	5	6	5	12	28	7	4	10	9	30	5	5	9	10	17	46	104
131	3	1	2	4	1	1	3	4	6	8	7	14	35	9	6	12	12	39	6	6	9	11	21	53	127
132	3	1	2	4	1	1	4	3	6	6	5	12	29	6	4	10	11	31	5	5	8	11	18	47	107
133	1	1	4	1	5	2	1	3	6	8	6	13	33	8	6	12	10	36	5	5	9	9	18	46	115
134	4	2	3	2	5	1	4	3	6	9	6	14	35	8	6	12	9	35	5	5	9	10	15	44	114
135	1	2	4	1	5	2	1	5	7	8	7	14	36	9	6	12	12	39	6	6	9	11	21	53	128
136	3	2	1	3	4	1	2	5	6	8	6	13	33	9	6	12	11	38	6	6	9	11	20	52	123
137	4	1	1	2	4	1	1	4	7	8	7	13	35	9	6	12	11	38	6	6	9	11	20	52	125
138	3	1	2	4	1	1	3	4	6	8	6	12	32	7	5	11	12	35	6	6	9	11	20	52	119
139	3	1	2	3	1	1	4	3	6	8	6	13	33	9	6	12	12	39	6	6	9	11	20	52	124
140	1	1	4	1	5	2	1	3	5	8	5	12	30	7	5	11	12	35	6	6	9	11	21	53	118
141	4	2	3	2	5	1	4	3	6	8	7	13	34	8	6	12	12	38	6	6	8	11	20	51	123
142	1	2	4	1	5	2	1	5	7	8	7	13	35	9	6	13	12	40	6	6	9	11	24	56	131
143	3	2	1	3	5	1	2	5	6	8	7	13	34	10	6	12	12	40	6	6	9	12	22	55	129
144	4	2	1	2	3	1	3	4	7	8	7	13	35	9	6	12	12	39	6	6	8	11	21	52	126
145	3	1	2	4	1	1	3	4	8	11	9	17	45	10	6	12	12	40	6	6	9	12	22	55	140
146	3	2	1	3	4	1	2	5	7	8	8	14	37	9	6	12	12	39	6	5	9	11	22	53	129
147	4	2	1	2	1	1	3	2	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	8	11	21	52	123
148	4	2	3	2	5	1	4	3	6	8	6	14	34	8	6	14	12	40	6	6	8	11	21	52	126
149	1	2	4	1	5	2	1	5	7	8	6	15	36	8	6	11	11	36	6	5	9	10	20	50	122
150	3	2	1	3	4	1	2	5	6	8	7	14	35	9	6	12	12	39	6	6	9	11	21	53	127
151	4	2	1	2	3	1	3	4	6	8	7	14	35	10	6	12	12	40	6	6	9	11	20	52	127
152	3	1	2	4	1	1	3	4	8	10	8	17	43	10	6	12	12	40	6	6	9	11	21	53	136
153	3	2	1	3	4	1	2	5	6	8	7	14	35	9	6	12	12	39	6	6	9	11	19	51	125
154	4	2	1	2	1	1	3	2	7	8	7	13	35	9	6	13	13	41	6	6	10	13	23	58	134
155	3	1	2	3	1	1	4	3	7	8	7	13	35	9	6	13	12	40	6	6	9	11	23	55	130
156	1	1	4	1	5	2	1	3	8	11	9	17	45	10	6	14	12	42	6	6	8	11	21	52	139
157	4	2	3	2	5	1	4	3	5	7	5	14	31	6	5	10	12	33	6	6	9	11	21	53	117
158	1	2	4	1	5	1	1	5	7	8	7	14	36	9	6	12	11	38	6	6	9	11	21	53	127
159	3	2	1	3	4	1	2	5	7	7	6	14	34	8	4	11	11	34	6	6	8	11	21	52	120
160	4	2	1	2	3	1	3	4	6	8	6	14	34	9	6	12	12	39	6	6	9	11	19	51	124
161	3	1	2	4	1	1	3	4	6	8	7	11	32	8	6	12	12	38	6	6	9	10	19	50	120
162	3	2	1	3	4	1	2	5	6	8	8	14	36	10	6	14	13	43	7	8	12	13	27	67	146

163	4	2	1	2	3	1	3	4	7	8	7	14	36	10	6	12	11	39	6	6	8	11	22	53	128
164	3	1	2	4	1	1	3	4	6	8	6	14	34	8	6	12	11	37	6	6	9	11	20	52	123
165	3	1	2	3	1	1	4	3	5	8	5	13	31	6	5	11	11	33	6	6	9	11	21	53	117
166	1	1	4	1	5	2	1	3	6	8	6	13	33	8	6	11	12	37	6	6	9	11	20	52	122
167	4	2	3	1	5	2	1	5	7	8	7	14	36	9	6	11	11	37	6	6	9	11	20	52	125
168	3	2	1	3	4	1	2	5	5	6	3	7	21	6	4	10	9	29	5	5	9	10	17	46	96
169	4	2	1	2	3	1	3	4	5	7	5	12	29	6	4	10	10	30	6	6	8	11	21	52	111
170	3	1	2	4	1	1	3	4	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	9	11	20	52	123
171	3	2	1	3	4	1	2	5	7	8	7	13	35	9	6	12	12	39	6	6	10	13	23	58	132
172	4	2	1	2	3	1	3	4	6	8	8	14	36	10	6	11	12	39	6	6	9	12	22	55	130
173	3	1	2	4	1	1	3	4	6	8	7	13	34	9	6	12	11	38	6	6	9	11	21	53	125
174	3	1	2	3	1	1	4	3	5	8	5	13	31	6	5	11	11	33	6	5	9	11	19	50	114
175	1	1	4	1	5	2	1	3	5	7	5	12	29	6	4	10	10	30	5	4	7	9	13	38	97
176	4	2	3	2	5	1	4	3	6	8	6	13	33	8	6	12	11	37	5	5	9	11	19	49	119
177	1	2	4	1	5	2	1	5	6	8	7	14	35	10	6	12	10	38	5	5	9	9	19	47	120
178	3	1	2	3	4	1	2	5	7	8	6	15	36	8	6	12	12	38	6	6	9	11	20	52	126
179	4	2	1	2	3	1	3	4	6	6	5	12	29	6	4	10	12	32	6	6	9	10	18	49	110
180	3	1	2	4	1	1	3	4	6	8	6	12	32	7	5	11	12	35	6	6	9	11	19	51	118
181	3	1	2	3	1	1	4	3	8	11	9	17	45	10	6	14	12	42	6	6	8	11	21	52	139
182	1	1	4	1	5	2	1	3	6	8	7	13	34	9	6	14	14	43	7	8	12	13	27	67	144
183	4	2	3	2	5	1	4	3	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	10	13	23	58	129
184	1	2	4	1	5	2	1	5	5	7	5	13	30	6	4	10	12	32	6	6	9	10	19	50	112
185	3	2	1	3	4	1	2	5	8	10	8	17	43	10	6	13	13	42	6	6	9	11	21	53	138
186	4	2	1	2	3	1	3	4	6	8	7	13	34	10	6	12	12	40	6	6	9	11	20	52	126
187	3	1	2	4	1	1	3	4	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	9	11	20	52	123
188	3	2	1	3	4	1	2	5	8	11	8	16	43	11	6	13	13	43	6	6	10	13	23	58	144
189	4	2	1	2	1	1	3	2	5	8	5	10	28	6	5	11	12	34	6	6	9	11	21	53	115
190	3	1	2	3	1	1	4	3	6	8	6	13	33	8	6	12	10	36	5	5	9	9	19	47	116
191	3	1	2	3	1	1	4	3	5	7	5	12	29	6	4	10	9	29	5	5	9	10	17	46	104
192	4	2	3	2	5	1	4	3	6	8	6	13	33	8	6	11	12	37	6	6	9	11	20	52	122
193	1	2	4	1	5	2	1	5	7	8	7	13	35	9	6	11	12	38	6	6	9	11	19	51	124
194	3	2	1	3	4	1	2	5	6	8	6	12	32	7	5	12	12	36	6	6	9	9	19	49	117
195	4	2	1	2	3	1	3	4	6	8	7	13	34	9	6	12	12	39	6	6	8	11	21	52	125
196	3	1	2	4	1	1	3	4	6	8	7	13	34	9	6	14	13	42	7	8	12	13	27	67	143
197	3	2	1	3	4	1	2	5	8	11	9	17	45	10	6	13	12	41	6	6	8	11	21	52	138
198	4	2	1	2	3	1	3	4	8	11	9	17	45	10	8	14	13	45	7	6	9	15	28	65	155
199	3	1	2	4	1	1	3	4	5	6	4	10	25	6	4	10	10	30	5	4	7	9	13	38	93
200	3	1	2	3	1	1	4	3	5	7	5	12	29	6	4	10	11	31	5	5	9	11	19	49	109
201	1	1	4	1	5	2	1	3	6	8	6	13	33	8	6	12	11	37	6	5	9	11	20	51	121
202	1	2	4	1	5	2	1	5	7	8	7	13	35	9	6	11	11	37	5	5	9	11	19	49	121
203	3	2	1	3	4	1	2	5	6	8	6	12	32	7	5	10	10	32	5	5	9	9	19	47	111
204	4	2	1	2	3	1	3	4	6	8	7	13	34	9	6	14	12	41	6	6	8	11	21	52	127
205	3	1	2	4	1	1	3	4	5	6	5	12	28	6	4	11	12	33	6	6	8	11	21	52	113
206	1	1	4	1	5	2	1	3	5	8	5	12	30	6	5	11	12	34	6	6	9	11	20	52	116

207	1	2	4	1	5	2	1	5	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	9	11	21	53	124
208	3	2	1	3	4	1	2	5	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	9	11	20	52	123
209	4	2	1	2	3	1	3	4	6	8	7	13	34	10	6	12	12	40	6	6	9	11	20	52	126
210	3	1	2	4	1	1	3	4	8	11	9	17	45	10	6	14	12	42	7	6	9	15	28	65	152
211	3	2	1	3	4	1	2	5	8	10	8	17	43	10	6	14	14	44	7	8	12	13	27	67	154
212	4	2	1	2	3	1	3	4	6	8	6	13	33	8	6	12	12	38	6	6	9	11	20	52	123

Anexo 7. Análisis estadístico de correlación ítem-total, según dimensiones de la escala valorativa de calidad de atención al usuario

Análisis estadísticos ítem - total según dimensiones de la escala valorativa de calidad de atención al usuario

Dim.	ITEM	Correlación ítem - total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
ESTRUCTURA	1. El hospital se encuentra ubicado en una zona accesible por vehículos públicos o particulares.	,664	,983
	2. La ubicación del hospital dentro de la ciudad de Huaraz es adecuada.	,889	,983
	3. Los ambientes del hospital son cómodos.	,893	,983
	4. Los ambientes internos del hospital se encuentran correctamente señalizados.	,874	,983
	5. Los ambientes son accesibles para las personas con algún tipo de discapacidad motora	,681	,983
	6. El personal de vigilancia brinda una seguridad adecuada en el hospital.	,855	,983
	7. La infraestructura del Hospital se encuentra en buenas condiciones.	,803	,983
	8. Los procedimientos de atención médica del hospital son oportunos.	,795	,983
	9. El hospital se encuentra correctamente equipado	,778	,983
	10. Los equipos con los que cuenta el hospital son de última generación	,776	,983
	11. El mobiliario del hospital se encuentra en buenas condiciones	,806	,983
	12. Las camillas para el reposo hospitalario son adecuadas	,525	,983
	13. Los medicamentos en la farmacia se encuentran en buen estado de conservación	,797	,983
	14. Existe capacidad suficiente instalada para la atención de pacientes que requieren hospitalización.	,876	,983
PROCESO	15. Le resulta fácil las formas de comunicarse a la unidad para obtener una cita médica	,834	,983
	16. Las citas médicas se programan para una fecha oportuna.	,611	,983
	17. Las citas médicas se cumplen según el horario programado.	,771	,983
	18. Tiempo de duración de la atención de consultas es el adecuado.	,824	,983

	19. El personal médico le pregunta y le da tiempo suficiente para que hable sobre el problema de salud	,860	,983
	20. El personal médico lo revisa de forma completa (incluyendo la toma de signos vitales, peso y talla), realizando anotaciones en el expediente clínico	,884	,983
	21. El personal médico le explica de forma simple, clara y de fácil entendimiento el problema de salud, el tratamiento (medidas farmacológicas y no farmacológicas) que se debe seguir.	,817	,983
	22. Las medidas no farmacológicas para completar la atención en el hogar que le indicó el médico le son entendibles.	,685	,983
	23. Concuerda con la información que recibió acerca su padecimiento.	,574	,983
	24. El personal médico le permite opinar respecto de las decisiones sobre su salud	,833	,983
	25. El personal médico tiene un trato amable y respetuoso	,694	,983
	26. El personal médico se muestra interesado en el problema de salud	,834	,983
	27. Entabló una buena relación con el personal que lo atendió.	,785	,983
	28. Considera que el personal de salud del hospital tiene un trato igualitario con sus pacientes.	,467	,984
RESULTADOS	29. Confía usted en el diagnóstico realizado por personal médico acerca su padecimiento (etiología, factores de riesgo, diagnóstico, tratamiento y pronóstico)	,604	,983
	30. Cuando el personal médico le prescribe algún fármaco lo considera necesario.	,833	,983
	31. El personal médico reviso su historial médico con detenimiento.	,829	,983
	32. El personal médico le explicó cómo realizar cuidados preventivos, curativos y de rehabilitación.	,597	,983
	33. El personal médico le explica de forma simple, clara y fácil entendimiento los signos de alarma y la identificación en caso de presentar algún retroceso en el proceso recuperativo.	,413	,984
	34. Concuerda usted con signos de alarma descritos por el personal médico.	,708	,983
	35. El personal médico le indica solicitar una cita para la próxima revisión.	,460	,984
	36. Considera que la consulta médica recibida logrará un cambio positivo	,700	,983
	37. La atención que se brinda en el hospital es importante para mejorar la salud de la población	,514	,984
	38. La realización de exámenes clínicos adicionales o auxiliares de diagnóstico solicitados por el médico fueron necesarios.	,871	,983

39. En la farmacia del hospital está surtida con los medicamentos recetados por el personal médico	,816	,983
40. La atención médica cumple con las expectativas de los usuarios.	,831	,983
41. La atención médica recibida es buena	,869	,983
42. Considera que el médico de atención está capacitado profesionalmente	,845	,983
43. La cantidad de quejas existentes en el hospital son mínimas	,791	,983
44. Se dan soluciones a los reclamos y las quejas con rapidez.	,662	,983
45. Regresaría al hospital para su atención médica	,511	,984
46. Recomendaría a un familiar o amigo recibir atención médica en el hospital	,860	,983
47. Se encuentra satisfecho con la atención médica recibida en el hospital	,623	,984

Anexo 8: Matrices de categorización de la información recogida a través de la guía de entrevista

Items	Respuestas textuales	Unidades de análisis (Emergentes)	Categorías emergentes
1. ¿Respecto a la ubicación del hospital, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en este hospital?	E1, E2, E7, E10: Se ocasiona por la lejanía del hospital a los hogares de la población. E3: Existe mucho tráfico o difícil accesibilidad en algunos horarios. E4, E5, E6, E8, E9: Ninguna.	El hospital se encuentra en una zona céntrica, alejada por cierta parte de la población. Dificultades en la accesibilidad por el horario.	Brindar atención en otro horario.
2. ¿Respecto a la comodidad, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en este hospital?	E1, E4, E8: Debido al horario de atención para sacar citas los usuarios tienen que hacer colas en las afueras desde las horas de la madrugada. E2, E3, E9: Los mobiliarios con los que cuenta el hospital Victor Ramos Guardia se encuentran deteriorados. E5, E6, E7, E10: El personal no muestra un buen trato y rapidez en la atención de pacientes.	Falta de mobiliario y espacio para la atención de colas. Falta de mantenimiento al mobiliario Falta de buen trato por parte del personal Falta de eficiencia por parte del personal	Evaluar el presupuesto para la adquisición y mantenimiento de mobiliarios. Acondicionar ambientes para la espera. Capacitación al personal para el buen trato.
3. ¿Respecto a la seguridad, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en el hospital?	E1, E10: No se cuenta con personal de seguridad en los ambientes del hospital. E2, E4: Los ambientes se encuentran desatendidos, no existe personal suficiente. E3, E5, E6, E7, E8, E9: La infraestructura del hospital es muy antigua y debe de hacerse un mantenimiento.	Falta de personal Infraestructura insuficiente Falta de mantenimiento a la infraestructura.	Contratación de personal de requerirse o reorganizar al personal estableciendo rotaciones y horarios. Mantenimiento a la infraestructura.
4. ¿Respecto al equipamiento, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en el hospital Victor Ramos Guardia?	E1, E9: Los equipos son antiguos y se encuentran malogrados. E2, E5, E7: El personal no cuenta con equipos modernos E3, E4, E6, E8, E10: No se cuenta con el equipamiento necesario.	Falta de equipamiento. Equipamiento obsoleto. Falta de mantenimiento a los equipamientos.	Adquirir equipamiento moderno. Brindar mantenimiento continuo a los equipos.
5. ¿Respecto a la atención oportuna, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en	E1, E2, E7, E10: No se realiza un diagnóstico correcto a los pacientes, por lo cual no se realiza un buen tratamiento.	Desconfianza al diagnóstico por parte del paciente. Falta de personal.	Realizar campañas de concientización. Capacitación al personal sobre la buena comunicación y la buena impresión que esta deja.

el hospital Victor Ramos Guardia?	E3, E4, E6, E9: No existe personal suficiente para atender a los pacientes, por lo que la atención es lenta.		Contratación de personal de requerirse o reorganizar al personal estableciendo
6. ¿Respecto a la competencia profesional, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en el hospital Victor Ramos Guardia?	E1, E7, E8: No se cuenta con profesionales especializados. E2, E3, E9, E10: El personal no brinda un buen trato a los pacientes, muchas veces lo hacen desganados. E4, E5, E6: El personal no realiza un diagnóstico adecuado, realiza procedimientos rutinarios al examinar.	Desconfianza al personal. Falta de amabilidad y buen trato por parte del personal.	Realizar campañas de concientización. Capacitación al personal sobre la buena comunicación y la buena impresión que esta deja. Capacitación al personal para el buen trato.
7. ¿Respecto a la comunicación, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en el hospital Victor Ramos Guardia?	E1, E8, E10: El personal del hospital no trata de manera amable a los pacientes. E2, E3, E5, E8, E9: Los doctores y enfermeras no explican bien el diagnóstico al paciente. E4, E6, E7: No existe comunicación interna dentro del hospital.	Falta de amabilidad por parte del personal del hospital. Falta de empatía y comunicación con el paciente. Falta de comunicación interna.	Capacitación al personal para el buen trato. Capacitar sobre temas de comunicación con los compañeros de trabajo y ambiente laboral.
8. ¿Respecto a la cortesía, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en el hospital Victor Ramos Guardia?	Todos: El personal no atiende con amabilidad a los pacientes.	Falta de amabilidad y empatía por parte del personal.	Capacitación al personal para el buen trato. Evaluar las compensaciones no monetarias para el personal.
9. ¿Respecto a la credibilidad, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en el hospital Victor Ramos Guardia?	E1, E2, E7, E9: El diagnóstico de los doctores no es de fiar debido a que realizan exámenes rutinarios. E3, E4, E5, E8, E10: No se realizan exámenes médicos exactos por la falta de equipamiento.	Falta de confianza al diagnóstico profesional. Falta de equipamiento moderno para realizar los análisis clínicos	Capacitación al personal sobre la buena comunicación y la buena impresión que esta deja. Adquirir equipamiento moderno.
10. ¿Respecto a la integralidad, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en	E1, E4: El personal técnico enfermero no actúa de manera inmediata. E2, E3, E5, E9, E10: Se demora la atención cuando se programa una cita y cuando se presenta una emergencia.	Falta de efectividad por parte del personal técnico enfermero. Falta de eficiencia por parte del personal.	Capacitación al personal técnico enfermero. Establecer políticas de atención más visibles para el paciente.

el hospital Victor Ramos Guardia?	E6, E7, E8: No existe personal suficiente para atender a la demanda de pacientes.	Falta de personal.	
11. ¿Respecto a la continuidad, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en el hospital Victor Ramos Guardia?	E1, E3, E5, E6, E9, E10: Los doctores no programan una segunda cita, uno mismo tiene que hacer cola para encontrar un cupo. E2, E4, E7, E8: No existen medios suficientes para programar otra cita a futuro.	Falta de incentivo a programar otras citas por parte de los doctores. Programación de citas deficiente.	Incentivar directamente a los pacientes a continuar con el tratamiento. Establecer políticas que ayuden a administrar las citas médicas.
12. ¿Respecto a la efectividad, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en el hospital Victor Ramos Guardia?	E1, E3, E6, E8, E9, E10: No se realiza un buen diagnóstico. E2, E4, E5, E7: Falta de medicinas o estas son muy caras.	Falta de confianza al diagnóstico profesional. Falta de medicinas en el almacén.	Capacitación al personal sobre la buena comunicación y la buena impresión que esta deja. Evaluar el abastecimiento de medicinas y establecer políticas de acuerdo a la situación del almacén.
13. ¿Respecto a la satisfacción, qué factores o razones limitan la calidad del servicio que se presta en el hospital Victor Ramos Guardia?	E1, E3, E7, E10: Mala atención por parte del personal del hospital. E2, E8: Falta de equipos y medicina en el hospital. E4, E5, E8, E9: Existen muchas dificultades para conseguir un cupo de atención.	Falta de empatía o buen trato al paciente. Falta de equipamiento moderno. Deficiencia en la programación de citas.	Capacitación al personal sobre la buena comunicación y la buena impresión que esta deja. Adquirir equipamiento moderno según las necesidades. Establecer políticas que ayuden a administrar las citas médicas.

La tabla integradora de categorías y situación de la calidad de servicios de atención al usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia de la ciudad de Huaraz

		Propuestas	Limitaciones
Calidad de servicio de atención al usuario	Comunicación	<p>Capacitación al personal y plantear compensaciones no económicas al personal.</p> <p>Establecer lineamientos para que se recomiende a los pacientes el seguir con sus tratamientos médicos.</p>	<p>No existe un trato amable por parte del personal del hospital.</p> <p>Existen islas de información entre el personal del hospital.</p> <p>Falta de motivación a seguir con el tratamiento por parte de los doctores y enfermeros.</p>
	Procedimiento de atención	<p>Detallar al paciente sobre los diagnósticos realizados para que estos puedan comprender su tratamiento.</p> <p>Explicar al paciente la importancia de los análisis y como estos ayudan en el diagnóstico.</p> <p>Habilitar ambientes y/o mobiliarios para que los pacientes puedan esperar a la solicitud de citas médicas.</p>	<p>El diagnóstico de los profesionales de la salud es cuestionado por los pacientes.</p> <p>Se realizan análisis innecesarios y en algunos casos deficientes.</p> <p>Incomodidad por parte de los usuarios en el proceso de obtención de una cita médica.</p>
	Equipamiento e infraestructura	<p>Dar mantenimiento a la infraestructura.</p> <p>Evaluar la adquisición o reparación de equipos.</p> <p>Realizar un análisis de que medicamentos son los más requeridos y cuales no para abastecerse de aquellos que se necesitan.</p>	<p>Se cuenta con una infraestructura antigua.</p> <p>Los equipos con los que cuenta el hospital son obsoletos.</p> <p>No existe abastecimiento adecuado de medicinas.</p>

Anexo 9. Correlaciones dimensiones-total de la escala valorativa “Calidad de servicio de atención al usuario”

Correlaciones				
		Estructura	Proceso	Resultados
Estructura	Correlación de Pearson	1	,413**	,416**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	32,995	6,958	8,929
	Covarianza	,156	,033	,042
	N	212	212	212
Proceso	Correlación de Pearson	,413**	1	,672**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	6,958	8,618	7,363
	Covarianza	,033	,041	,035
	N	212	212	212
Resultados	Correlación de Pearson	,416**	,672**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	8,929	7,363	13,939
	Covarianza	,042	,035	,066
	N	212	212	212
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Anexo 10. Artículo científico

1. TÍTULO

Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018.

2. AUTOR

Apellidos y Nombres : UBALDO TAHUA, Alexander.

Correo Electrónico : ubaldo1980@hotmail.com

Afiliación Institucional : Universidad César Vallejo.

3. RESUMEN

La investigación responde a la necesidad de mejorar la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital “Victor Ramos Guardia” de la ciudad de Huaraz. Tiene como fin la elaboración de un plan de mejora de calidad del servicio de atención al usuario. De enfoque mixto, diseño no experimental propositivo. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento la entrevista aplicada a una muestra de 212 usuarios. Resultados: los usuarios califican la calidad del servicio de atención como “regular”, al igual en estructura, proceso y resultados con 84,4%, 95,7% y 92,9% respectivamente, se identificaron deficiencias en infraestructura, equipamiento, comunicación y procedimientos de atención. Conclusiones: existen deficiencias en la calidad del servicio, por lo que la propuesta debe de contener lineamientos enfocados a reforzar la empatía y comunicación con los usuarios, estandarizar los procedimientos que se realizan en atención y realizar acciones de mantenimiento e implementación de nuevos equipos.

4. **PALABRAS CLAVE:** Calidad de servicio de atención al usuario, plan de mejora.

5. ABSTRACT

The research responds to the need to improve the quality of the user service of the "Victor Ramos Guardia" Hospital in the city of Huaraz. Its purpose is the development of a plan to improve the quality of customer service. Mixed-focus, non-experimental, proactive design. The survey technique was used and the interview instrument applied to a sample of 212 users. Results: users rated service quality as "regular", as well as structure, process and results with 84.4%, 95.7% and 92.9% respectively, deficiencies were identified in infrastructure, equipment, communication and attention procedures. Conclusions: there are deficiencies in the quality of service, so the proposal must contain guidelines focused on reinforcing empathy and communication with users, standardize the procedures performed in care and perform maintenance actions and implementation of new equipment.

6. KEYWORDS: Service quality of the user service, improvement plan.

7. INTRODUCCIÓN

La calidad hace referencia a la satisfacción de los clientes en cuanto a los productos o servicios adquiridos, enfocada en la conformidad y necesidad del cliente (Gallardo & Reynaldos, Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería, 2014). La calidad de atención es aquella percepción que proporciona al usuario, el mayor bienestar después y tras el proceso de atención médica (Donabedian A. , 1980). La calidad de servicios varía en base a la percepción de los clientes, debido a que esta depende de la percepción personal de cada individuo. En el Perú, los servidores y funcionarios tanto públicos como privados han ido asimilando paulatinamente cambios relacionados a la atención médica al usuario, mediante avances tecnológicos, en los procesos de innovación y mejora de productos y servicios. En el caso particular de Huaraz, el hospital “Víctor Ramos Guardia”, es un vetusto nosocomio del nivel II (Ministerio de Salud, 2011), que atiende a las poblaciones de Huaraz, el Callejón de Huaylas, la zona de los Conchucos y otras zonas de la sierra de Ancash, esta carece de muchos recursos: humanos, financieros y logísticos; su infraestructura.

Además, se encuentra con escaso de personal administrativo y de salud, el cual no abastece en los servicios a usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) y demás mencionados; por lo tanto, no es adecuado para brindar servicios de calidad, sin embargo, los usuarios de menores recursos están obligados a asistir por ser la única y necesaria. En tal sentido el hospital Víctor Ramos Guardia es un monopolio público, donde generalmente los precios son altos y la calidad es baja (Agostini, 2011). Y es por la falta de capacidad del personal, la falta de identidad o escasa proactividad, asociado a ello la poca cortesía y amabilidad de parte de los servidores y funcionarios públicos (Larocca, 2005). Los cuales son determinantes en satisfacción o insatisfacción del servicio recibido, permitiendo considerar en qué medida se puede mejorar (Loureiro & González, 2010).

De acuerdo a estudios en el ámbito internacional, Petracci (1998) en su tesis “La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados”. Concluyó que existe una relación directa entre las dos variables de estudio, sostiene que una de las nociones que guían a la gestión pública o privada es la de mejora continua, dicha mejora, sienta sus bases en el logro de un alto nivel de satisfacción y participación de la ciudadanía. Seguidamente Sánchez (2005) en su tesis “Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales públicos en Ixmiquilpan,

Hidalgo”, el autor concluyó que la relación: médico, paciente y el trato que recibe el usuario, conjuntamente con el tiempo de espera es lo que más influye en la satisfacción del usuario en el mencionado hospital. En el ámbito nacional, Begazo (2006) en su investigación “¿Cómo medimos el servicio?”, empleó el análisis bibliográfico, concluyó que en un mundo globalizado la calidad del servicio es fundamental para competir en cualquier actividad, la medición del servicio es fundamental para todo negocio, para lograr fidelizar a sus clientes, que ahora es factible determinar qué es lo que los clientes valoran, por lo que recomienda usar el método SERVQUAL. De la Molina (2010) en su tesis “Gestión de la calidad en la administración municipal”, llegó a la conclusión que la calidad, es un enfoque de toda organización, para coordinar, dirigir y controlar sus tareas, permite a la dirección gerencial obtener ventajas competitivas y hacer eficiente una empresa, recomienda su aplicación a la administración municipal para corregir problemas estructurales que tienen en su funcionamiento estas organizaciones.

Para un mejor juicio hacia la investigación, se explican las siguientes teorías: *Calidad de servicio de atención al usuario*: Kotler (como se citó en Duque, 2015) define al servicio como “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. *Calidad de servicios*, se logra cuando el cliente recibe aquello por lo que pago y que adicionalmente satisface sus necesidades, por lo que cuando un cliente nota una diferencia significativa entre sus expectativas y el servicio ofrecido califica a este último como de mala calidad. *Plan de calidad en el servicio*: Es un documento que contiene los lineamientos de mejora de la calidad en el servicio, en base a la detección de las brechas entre percepciones y expectativas de los usuarios de los servicios (Eduarte, 1999). *Satisfacción del usuario*: Es la complacencia o bienestar apreciado por el usuario por haber obtenido los productos o servicios obtenidos con respecto a los recursos invertidos en ello. *Aspectos distintivos de los servicios*: Debido al fenómeno de la globalización que se ve presente hoy en día es indispensable que las empresas generen un valor agregado (García, 2016).

De acuerdo a Rodríguez (2001) los servicios ofrecidos deben de satisfacer las necesidades, siendo identificados fácilmente por los clientes convirtiéndose para lograr tener un mayor impacto en la mente de los clientes. *Modelo de calidad de servicios*: Es la planificación de la calidad de servicio se realiza tomando en consideración las definiciones de calidad basadas en la opinión de los clientes. Se enfatiza la importancia de la responsabilidad en el proceso de planificación de la calidad realizado por el personal

directivo. Donabedian (1980) menciona que existen tres componentes a considerar en cuanto a calidad asistencial, siendo el primero de estos el aspecto técnico que refiere a la aplicación de los recursos tecnológicos para la resolución de problemas o como herramientas en la atención de servicios. En base a lo planteado Palmer clasifica estas categorías en: *Efectividad*: Es el cumplimiento de objetivos planteados bajo los procesos que se involucran en la atención de servicios (Jiménez, 2004). *Eficiencia*: Mide la cantidad de recursos utilizados en la prestación de servicios (Silva Y. , 2005). *Accesibilidad*: Disponibilidad de los medios y herramientas necesarias para la atención de pacientes (Vargas, Valecillos, & Hernández, 2013). *Aceptabilidad*: Es la percepción del usuario posterior a su atención, la cual es realizada de acuerdo a la calificación del personal que lo atendió en base a su juicio propio (Losada & Orejuela, 2007).

Por lo descrito anteriormente, se establece el siguiente problema general: ¿Qué planteamientos deben de componer el plan de mejora de la calidad de servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018?

Por lo anterior expuesto se plantea la siguiente hipótesis. El diseño del plan de calidad en el servicio basado en planteamientos estratégicos mejorará la satisfacción del usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018.

Mediante el cual se plantea el siguiente objetivo general: Elaborar un plan para mejorar la calidad del servicio de atención al usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz. Enfocándose a los objetivos específicos: Analizar la calidad de los servicios de atención al usuario en sus dimensiones: estructura, proceso y resultados, según percepción de los usuarios externos del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz. Identificar los factores que condicionan la calidad de servicios de atención al usuario, según percepción de los trabajadores del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz. Diseñar lineamientos estratégicos que debe contener una propuesta para la mejora de la calidad de servicios de atención al usuario en el hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

8. MÉTODO

Investigación de enfoque mixto, implica un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema con diseños de integración (Hernández & Baptista, Metodología de la investigación, 2014). De diseño descriptivo debido a que se caracteriza y describe la variable en estudio, así mismo es de carácter no

experimental de corte transversal, debido a que no se realiza una manipulación deliberada de la variable en estudio (Hernández & Baptista, Metodología de la investigación, 2014). De la población y muestra: La población en estudio estuvo conformada por los usuarios externos a los servicios del “Hospital Víctor Ramos Guardia” atendidos en el año 2018. De acuerdo a la oficina de estadísticas de la DIRESA Ancash, figuran un total 528 usuarios en el registro quincenal (proyectado). Mediante el muestreo probabilístico se determinó una muestra de 212 usuarios

De las técnicas e instrumentos de recolección de datos: Se utilizó la técnica de la encuesta, mientras que para identificar los factores que condicionan la calidad de servicios de atención al usuario se hará uso de la técnica de la entrevista, el cual consiste en que el entrevistado y el entrevistador, quien dirige una conversación entre dos personas, recopila información con el fin de generar una serie de respuestas sobre problemas definidos en el marco de una investigación cuantitativa o cualitativa (Anguera *et al*, 1995). Para la aplicación de la técnica de la encuesta se utilizó la escala valorativa: Calidad del servicio de atención al usuario en el hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, mientras que para la aplicación de la entrevista se utilizó la guía de entrevista en profundidad: Factores que condicionan la calidad de servicio de atención en el hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz. *Respecto a su confiabilidad.* A partir de un muestreo no probabilístico incidental, se determinó una muestra de estudio piloto conformada por 21 usuarios del hospital de apoyo de la provincia de Huaraz, y mediante el método de consistencia interna, se determinó el coeficiente estadístico de Alfa de Cronbach 0,935, dicho coeficiente, muestra un nivel muy alto de confiabilidad del instrumento. Para la *validación de la objetividad y consistencia* del instrumento se le realizó una validez interna (credibilidad) para demostrar que la guía de entrevista describe adecuadamente a la variable de investigación, una validez externa (transferibilidad) para determinar si los ítems del instrumento obtendrán representaciones auténticas de la realidad y su dependencia (comprobabilidad) para verificar que el instrumento es estable.

9. RESULTADOS

De acuerdo a los resultados cuantitativos el Objetivo específico: Analizar el nivel con el que es percibida la calidad de los servicios por los usuarios del hospital. La percepción por parte de los usuarios de la calidad de atención al usuario, según sus dimensiones en estudio, se tiene que la mayoría de encuestados califican a las dimensiones estructura (84,43%), proceso (95,75%) y resultados (92,92%) como regular, en segundo lugar, califican

a estas dimensiones como buenas con 8,08% en estructura, 4,25% en proceso y 7,08% en resultados. De acuerdo a los resultados cualitativos el objetivo específico: Identificar las necesidades insatisfechas y deficiencias percibidas por los usuarios en cuanto a los servicios prestados por el hospital. Respecto al equipamiento e infraestructura, no se cuenta con una infraestructura adecuada para la atención de pacientes, a su vez la población encuestada afirma que no existe abastecimiento suficiente de medicinas en la botica del hospital, por lo que estos tienen que acudir a farmacias externas para abastecerse de medicamentos, en cuanto a la comunicación, los pacientes afirman que existe poca comunicación y empatía entre los integrantes del servicio médico tanto con los pacientes como entre ellos mismos y respecto al los procedimientos de atención, los pacientes manifiestan que no se sienten muy satisfechos con los diagnósticos y el proceso de examinación que realizan los doctores, manifiestan que existen muchas dificultades para la obtención de una cita médica, y esperan para ser atendidos.

10. DISCUSIÓN

Con respecto al análisis cuantitativo de la variable calidad de atención al usuario, casi el total de los usuarios califican como regular, mientras que pocos de ellos lo califican como bueno y una cantidad mínima la califican como malo, son percibidas ciertas deficiencias por los beneficiarios, que pueden ser reducidas con la implementación de un plan de mejora. Resultados contrastados con la investigación realizada por De la Molina (2010), quien menciona que la valoración de los factores de la calidad del servicio público local pasa por un análisis de la percepción de los ciudadanos sobre la satisfacción y la credibilidad. A su vez con Sánchez (2012) quien concluye que la satisfacción de los pacientes se encuentra asociada a la percepción del usuario en base al trato en el área de admisión, en la consulta y por el personal de enfermería. Los resultados se relacionan con Petracci (1998) quien concluye que la mejora en la calidad de los servicios sienta sus bases en el logro de un alto nivel de satisfacción y participación de la ciudadanía. Con respecto a Donabedian (1980) en cuanto a la calidad de atención médica es posible notar que los usuarios adoptan una percepción previa al servicio, la cual es formada a partir de experiencias ajenas y aportes que son realizadas por fuentes de información cercanas a su contexto del servicio recibido por el hospital Víctor Ramos Guardia y determinar si este es de calidad o carece de ella.

En cuanto a los procedimientos fundamentadas por Donabedian (1980), respecto a la hipótesis que señala que la calidad de los servicios brindados por el hospital Víctor Ramos Guardia a percepción de los usuarios es regular, por ello se diseña un plan de calidad en el

servicio que mejore la satisfacción del usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia; se puede observar que existe una tendencia a calificarla como regular, sin embargo esto es debido a que la población posee datos referentes a la situación de los servicios del hospital Víctor Ramos Guardia por lo que estos no ven opacadas sus expectativas dándole la calificación de regular, cabe resaltar que estos usuarios son aquellos que hacen uso de estos servicios y la percepción se limita a la de esta población, la cual puede diferir de la percepción de la población ajena a la investigación. Por medio del plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, se busca mejorar la percepción que tienen los pobladores sobre el servicio de atención al usuario que brinda.

11. CONCLUSIONES

Existen deficiencias percibidas por los usuarios en lo que respecta a la calidad de los servicios de atención al usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, los usuarios calificaron a estos servicios como regular en una escala de mala a muy buena debido a que estos se forman una opinión previa antes de recibir el servicio, opinión que es corroborada al momento de acceder a los servicios del hospital Víctor Ramos Guardia.

En cuanto a los factores que condicionan la calidad de servicios de atención al usuario se lograron identificar: el equipamiento e infraestructura, la comunicación y los procedimientos de atención; con lo que respecta al equipamiento e infraestructura se logró identificar que los equipos con los que cuenta el hospital se encuentran obsoletos y en algunos casos no se encuentran en buenas condiciones; del factor de comunicación se logró verificar que existen problemas en cuanto a la comunicación tanto a nivel interno como externo a la institución; de los procedimientos de atención los pacientes mencionan que no perciben el profesionalismo del personal médico pues estos sienten que algunos procedimientos a los que son tratados son errados o innecesarios.

12. REFERENCIAS

- Angostini, J. (2011). Monopoly And Oligopoly: Causes Of Enterprises Closed In Venezuela, A Case Study In The Zulia State. *Negotium*, 18(7), 46- 73. Obtenido de <http://www.revistanegotium.org.ve>
- Begazo, J. (2006). ¿Cómo medimos el servicio?". *Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas*, 9(18), 73-81. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18_2006/a09.pdf
- De La Molina, R. (2010). *Gestión de la calidad en la administración municipal*. Universidad Antenor Orrego, Trujillo.
- Donabedian, A. (1980). *The definition of quality and approaches to its assessment*. Rv.

HealthAdministration.

- Eduarte, A. (1999). Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social. *Rev. cienc. adm. financ*, 7(1), 500-506.
- Gallardo, A., & Reynaldos, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*, 22(36), 353-363. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/revision5.pdf>
- García, A. (2016). Service culture in customer service improvement. *Telos*, 18(3), 381-398. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- Hernández, R., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Jiménez, R. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30(1), 17-36.
- Larocca, N. (2005). Gestión Hospitalaria. *Revista del Hospital Materno Infantil Ramón Sardá*, 24(1), 2-3. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/912/91201101.pdf>
- Losada, M., & Orejuela, A. (2007). Quality of the health service: a review of literature from the perspective of marketing. *Cuad. Adm. Bogotá*, 20(34), 237-258. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a11.pdf>
- Loureiro, C., & González, M. (2010). Quality and Satisfaction in the Hospital Emergency Service: Analysis of a Hospital in the Central Zone of Portugal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 16(2), 27-41. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2741/274120099002.pdf>
- Ministerio de Salud. (2011). *Categorías de Establecimientos del sector Salud*. Lima: Ministerio de Salud.
- Petracci, M. (1998). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados*. Intituto Nacional de la administración Pública , Buenos Aires. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDICI.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICI.pdf)


DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Ubaldo Tahua Alexander, egresado del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 41066313 con la tesis titulada: Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.


Trujillo, 04 de agosto del 2019


Mg. UBALDO TAHUA, Alexander
DNI N° 41066313

Anexo 11. Documento de similitud

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1209904629&lang=es&u=1067493245&ts=1

feedback studio TESIS DOPG /0

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:
Mg. Ubaldo Tabua, Alexander (ORCID: 0000-0003-2965-7738)

ASESOR:
Dr. Florián Plascencia, Roque Wilmar (ORCID: 0000-0002-3475-8325)

Resumen de coincidencias
22 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	17 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	ww.zul.es Fuente de Internet	<1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	repositorio.usp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 %
8	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
9	www.lineasocial.com Fuente de Internet	<1 %
10	citeseerx.ist.psu.edu Fuente de Internet	<1 %
11	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

Estableciendo conexión segura... Text-only Report High Resolution Activado 1:08 p. m. 8/11/2019

Anexo 12. Acta de aprobación de originalidad de la tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, ROQUE WILMAR FLORIAN PLASENCIA Docente del Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Trujillo, revisor (a) de la tesis titulada:

“PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ – 2018”, del (de la) estudiante UBALDO TAHUA, ALEXANDER constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.

Lugar y Fecha: Trujillo, 25 de julio del 2019



ROQUE WILMAR FLORIAN PLASENCIA

DNI: 27144066

Anexo 13. Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

UBALDO TAHUA ALEXANDER
D.N.I. : 41086313
Domicilio : URB VILLA SOL 5/A - HUANA
Teléfono : Fijo : Móvil 965521465
E-mail : UBALDO1980@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : DOCTOR
Mención : GESTION PUBLICA Y GOBERNANCIA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

UBALDO TAHUA ALEXANDER

Título de la tesis:

PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO
DEL HOSPITAL VICTOR RANOS GUARDIA HUANA 2 - 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 04/08/2019

Anexo 14. Formulario de autorización de la versión final del trabajo de investigación