



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente
para incrementar el nivel de satisfacción del usuario en
el Hospital MINSA Moyobamba, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Chumacero Cruz, Jullysa Lucero (ORCID: 0000-0003-4423-395X)

Vela Yzquierdo, Juleysi (ORCID: 0000-0003-0894-9125)

ASESOR:

Mtro. Castillo Salazar, Regner Nicolás (ORCID: 0000-0001-8956-2402)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

MOYOBAMBA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por ser quien guía nuestras vidas, por brindarnos fortalezas, sabiduría, y habernos permitido llegar hasta acá para lograr nuestros objetivos. A nuestras familias especialmente a nuestros padres que han sabido formarnos con su paciencia, hábitos y valores, comprensión y apoyo incondicional, lo cual nos han ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles para la realización y logro de nuestros objetivos, y por último agradecer a la Universidad César Vallejo que nos permitió alcanzar un importante logro personal.

Juleysi y Jullysa

Agradecimiento

Nos complace a través de este trabajo presentar un sincero agradecimiento: A Dios, a los Profesores de la Universidad César Vallejo, quienes contribuyen en nuestra formación profesional, por las enseñanzas e ilustraciones vertidas en cada una de las clases recibidas a lo largo de nuestra formación académica. Al Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar y Mg. Tony Venancio Pereira Gonzáles, por motivarnos, orientarnos y brindarnos su apoyo incondicional y su tiempo constante en la realización del presente trabajo. A nuestros compañeros de estudio y amigos del trabajo, quienes contribuyeron con sus experiencias y consejos en el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación. A la universidad por abrirnos las puertas y permitirnos formar parte de esta casa de estudios de la que nos sentimos muy orgullosas.

Los autores.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de abreviaturas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y Operacionalización	21
3.3. Población, Muestra y Muestreo	23
3.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	24
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de Análisis de Datos.....	28
3.7. Aspectos Éticos.....	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	52
Anexo 1: Declaratoria de autenticidad (autores)	
Anexo 2: Declaratoria de autenticidad (asesor)	
Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables	
Anexo 4: Matriz de consistencia	
Anexo 5: Instrumento de recolección de datos	
Anexo 6: Cálculo del tamaño de la muestra	
Anexo 7: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos	
Anexo 8: Autorización para el desarrollo de la investigación	

Índice de tablas

Tabla 1. Evaluación de instrumentos de los expertos	26
Tabla 2. Resultado de Alfa Cronbach calidad de servicio al cliente	27
Tabla 3. Resultado de Alfa Cronbach satisfacción del usuario	28
Tabla 4. Datos demográficos de los encuestados	30
Tabla 5. Resultados del pre test de calidad de servicio al cliente	31
Tabla 6. Resultados del pre test de satisfacción del usuario	32
Tabla 7. Nivel de calidad – Pre Test	34
Tabla 8. Nivel de satisfacción – Pre Test	35
Tabla 9. Nivel de satisfacción – Post Test	37
Tabla 10. Prueba de normalidad para el pre y post test	38
Tabla 11. Rangos con signos de Wilcoxon para calidad de satisfacción del usuario.....	39
Tabla 12. Estadísticos de prueba de rangos con signo de Wilcoxon para satisfacción del usuario	40

Índice de abreviaturas

COVID-19	Coronavirus
IA	Inteligencia Artificial
MINSA	Ministerio de Salud
ES-SALUD	Seguro Social de Salud
CONCYTEC	Consejo Nacional, de Ciencia, Tecnología e innovación Tecnológica
FODA	Fortalezas, Oportunidad, Debilidades, Amenazas
ET AL	Y otros
SPSS	Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales

Resumen

En la presente investigación se planteó como objetivo principal conocer la relación que existe entre el grado de calidad de servicio al cliente y el nivel de satisfacción del usuario del hospital MINSA Moyobamba, 2020. Para ello se desarrolló una investigación aplicada, con enfoque cuantitativo y un diseño de estudio pre-experimental, descriptivo, nuestra muestra estuvo conformada con 360 usuarios siendo el instrumento aplicable para ambas variables un cuestionario SERVQUAL, con una escala tipo Likert con 15 ítems por variable. Tuvo como resultado en cuanto a la calidad de servicio al cliente en el Hospital MINSA Moyobamba vemos que el 66.1% de los encuestados manifestaron que se encuentran en un nivel medio, mientras que un 31.1% respondieron que se encuentran en nivel alto, en cuanto a los resultados obtenidos por el nivel de satisfacción del usuario del Hospital MINSA, vemos que el 64.2% de los usuarios encuestados nos manifestaron que se encuentran en un nivel regular, mientras que un 26.1% se encuentra en un nivel bueno. Esta investigación concluye que la aplicación de la propuesta de mejora “Proceso de atención” incrementa significativamente la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital MINSA Moyobamba, dado que la prueba de Wilcoxon toma un valor de $Z = -3.93$ con un nivel de significancia menor a 0.05, lo cual nos indica que existe relación directa y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: *Calidad de servicio al cliente, Satisfacción al usuario, Hospital*

Abstract

The main objective of this research was to know the relationship between the degree of quality of customer service and the level of satisfaction of the user of the hospital MINSA Moyobamba, 2020. For this, an applied research was developed, with a quantitative approach and a Descriptive, pre-experimental study design. Our sample consisted of 360 users, the applicable instrument for both variables being a SERVQUAL questionnaire, with a Likert-type scale with 15 items per variable. It resulted in the quality of customer service at the Hospital MINSA Moyobamba, we see that 66.1% of the respondents stated that they are at a medium level, while 31.1% answered that they are at a high level, in terms of The results obtained by the satisfaction level of the user of the MINSA Hospital, we see that 64.2% of the users surveyed told us that they are at a regular level, while 26.1% are at a good level. This research concludes that the application of the improvement proposal "Care process" significantly increases the satisfaction of the users of the emergency service of the Hospital MINSA Moyobamba, given that the Wilcoxon test takes a value of $Z = -3.93$ with a level of significance less than 0.05, which indicates that there is a direct relationship and therefore the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: *Quality of customer service, User satisfaction, Hospital*

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia del COVID-19, pasará a la historia del mundo como una de las peores crisis que se ha vivido, los servicios de los hospitales en su momento colapsaron y la salud humana tanto a niños como adultos, fueron directamente afectados generando pérdidas humanas, esta enfermedad ha ocasionado la muerte más de 1 000 000 de usuarios a nivel mundial (Orús, 2020). La Organización Mundial de la Salud, (2018) define que la calidad de servicio que brindan los centros médicos actualmente en todo el mundo y en los grados de prestación, tiene como finalidad ofrecer una buena atención de calidad a todos los usuarios que asistan durante las 24 horas del día y todos los días de la semana, cumpliendo con todos los reglamentos de calidad. La palabra calidad es estar protegidos y libres de riesgo cuando existan problemas, el personal debe trabajar de forma alcanzable, honrada, íntegra y contar con un nivel profesional óptimo. Ante la calidad la prestación de los servicios en el sector salud es una preocupación muy alta, debemos lograr mejores resultados minimizando riesgos y maximizando satisfacción por parte de todos los usuarios, es un gran reto para todos los enfermeros y doctores ya que la responsabilidad es brindar atención de buena calidad (p. 799).

La exigencia en los servicios de salud por parte de los pacientes cada día va aumentando, Rodríguez y Mendoza en su investigación encuentran certeza al analizar el nivel de satisfacción de los pacientes en el centro de salud, teniendo un efecto de un 89% de nivel de insatisfacción moderada dentro de ellos está las quejas de los usuarios y un 11% de insatisfacción leve, también hay una mala calidad contando con un 100%, mientras que otros investigadores analizan algunas situaciones en la calidad de servicio como tiempo de espera prolongados y que son percibidos normal por los usuarios. Hay un elevado rango de insatisfacción que muestran los pacientes, porque no cuenta con una rotación laboral, personal eficiente profesional y capacitado, también no brindan una buena atención tanto en el aspecto emocional y social, la necesidad de los equipos médicos inadecuados que genera una pérdida al paciente, el mal uso de las instalaciones tanto interno como externo enchufan la vida de los usuarios y la falta de equipos de

protección para el personal ya que temen a ser contagiados con alguna enfermedad dentro de su centro de trabajo (p. 155).

La epidemia del coronavirus se extendió a nivel mundial unos de los países más afectados fue España varios hospitales colapsaron durante el fin de semana debido a la cantidad de pacientes con coronavirus que llegaron para ser atendidos. Entre los recintos está el Hospital Infanta Leonor, del cual han circulado imágenes en redes sociales donde se ven a los pacientes en el suelo, debido a la falta de camas, y algunos de ellos conectados a respiradores. La cifra de contagiados asciende a 33.089 casos, de los cuales 10.575 están en esta región (Duran, 2020). Asimismo, China fue afectada por esta pandemia en el Hospital Zhongnan, de la Universidad de Wuhan, han creado un nuevo procedimiento para registrar a pacientes con coronavirus. Se trata de la incorporación de IA para descubrir el Covid-19. Se trata de una búsqueda de patrones en los pulmones de los pacientes. Evidentemente la práctica no es tan simple como la teoría. Pero se han hecho esfuerzos para tratar de identificar los patrones de los infectados por Covid-19 (Bejerano, 2020).

Por otro lado, en el Perú, el sector de salud se encuentra en un estado de emergencia por el brote del COVID 19, los contagiados han aumentado cada vez más y eso ha ocasionado el colapso de varios hospitales, muy aparte de ello hay muchos más que no cuenta con suficiente equipo, materiales y medicamentos. Otra situación grave con el sector salud es la carencia de atención del gobierno peruano por no poder resolver a tiempo las deficiencias que existen en el sector de salud, una deficiencia es que los usuarios tienen que formar largas colas para conseguir una cita médica para poder ser atendidos en la especialidad que requieren es muy difícil de conseguir, y cuando logran conseguir le dan la cita dentro de 3 a 5 meses, y lo malo es que cuando asisten a la cita no reciben sus medicamentos como debe ser, es decir les entregan incompleto y les dicen que eso no tiene el hospital y que ellos mismos tiene que comprar y muchas veces el paciente no cuenta con recursos necesarios para comprar esos medicamentos es por ello que no pueden completar con el tratamiento deseado. Otra deficiencia que destaca aún más es el modelo inadecuado de la infraestructura, equipos

médicos antiguos, y una fuerte suma de asegurados que incrementan constantemente sin poder ser atendidos, lo que genera nivel elevado de insatisfacción de parte de los pacientes. Por culpa de estos aprietos muchos usuarios reciben atención médica en los pasillos del hospital, exponiendo a los pacientes al peligro de algún contagio, es penoso el estado de los hospitales MINSA de la capital y en todos los departamentos del país, las autoridades han implementado categorías de salud, pero las molestias aún siguen siendo presentadas por los usuarios, ya que perciben insatisfacción con los servicios que les ofrecen y con calidad de atención que les brindan (MINSA, 2017).

Por último, en la ciudad de Moyobamba uno de los problemas más comunes en el Hospital-MINSA es el área de emergencia, esta área cuenta con mayor cantidad de usuarios de todas las especialidades, se encontró un nivel elevado de insatisfacción del 70% de pacientes, con resultados obtenidos de baja calidad de servicio y falta de medicinas que se necesita, lo que siempre les hacen comprar al mismo paciente. Además, el personal no brinda información exacta sobre cómo llegar a las áreas donde se van a realizar sus respectivas atenciones. Los usuarios de hoy que asisten a la prestación de emergencia se enfrentan a una dura realidad, expuestos por largas colas para ser atendidos, excesivo tiempo de espera para ser atendidos, la carencia de educación y falta de compromiso por parte del personal, calidad deficiente en el consultorio, desde que los pacientes hacen una simple preguntan los tratan muy mal y expresan su descontento. Es muy triste seguir con esta política de trabajo, pero si seguimos así y no podemos cubrir las expectativas y necesidades, las demandas cada día crecerán, se perderán clientes ya el 4% de los usuarios expresan insatisfacción y muestran sus quejas, mientras que un 96% se resignan en silencio y se va, es una preocupación enorme por querer mejorar la calidad y lo que se quiere con esta investigación es plantear una propuesta de calidad para así poder incrementar la satisfacción del usuario en el Hospital MINSA (MINSA, 2017).

Frente a este contexto la presente investigación consta de la formulación del problema general: ¿Cómo la propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente incrementa el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital MINSA

Moyobamba, 2020?, asimismo planteando los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio al cliente en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020?, ¿Cuál es la propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente para incrementar el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020? y, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020 después de aplicar la propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente?.

De acuerdo a la coyuntura social se plantea la justificación en los siguientes contextos, teóricamente, se tomará la base de los siguientes autores: Ayuso y Begoña (2015), quien brinda información sobre calidad de la atención en salud, va a permitir identificar las dimensiones de esta variable. Por otro lado, Torres y León, (2015), hace referencia a la satisfacción del usuario, que mediante sus teorías nos permite adquirir conocimientos, de tal manera determinar el comportamiento de cada variable y dar solución oportuna a la problemática. Así mismo la practicidad de la investigación se establece de manera que la propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente permita incrementar el nivel de satisfacción del usuario, encaminando al Hospital de manera competente ya que los únicos beneficiarios son los pacientes y los colaboradores. De la misma manera, se justifica metodológicamente ya que es una investigación cuantitativa, de tipo pre experimental, esto ayudará a contribuir a que el investigador desarrolle sus conocimientos, en la recolección y análisis de datos, como también será de apoyo para futuras investigaciones. Por último, se presenta relevancia social, la finalidad de esta investigación es ofrecer a toda la población una atención de calidad, tanto personales como usuarios puedan apreciar un mejor nivel de calidad, identificando las fallas y buscar una mejora para el bienestar social.

Se propone como objetivo general identificar cómo la propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente incrementa el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020, planteando los siguientes objetivos específicos conocer el nivel de calidad de servicio al cliente en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020, conocer el nivel de satisfacción del

usuario en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020, establecer la propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente para incrementar el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020 y determinar el nivel de satisfacción del usuario después de aplicar la propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020.

Finalmente se detalla la hipótesis general: H_i : La propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente incrementa significativamente el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020. H_o : La propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente no incrementa significativamente el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020. Planteando las Hipótesis específicas: H_1 : El nivel de calidad de servicio al cliente en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020, es bajo. H_2 : El nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020, es bajo. H_3 : La propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente para incrementar el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020, es adecuada. H_4 : El nivel de satisfacción posterior a la implementación de la propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020 es alto.

II. MARCO TEÓRICO

Para el logro de la investigación se analizó trabajos previos internacionales tales como; Fernández, M. et al. (2019). *Quality indicators and patient satisfaction in colonoscopy*. (Artículo Científico). Universidad de Alicante, Alicante, España. El enfoque utilizado es transversal-observacional. Se trabajó en base a una muestra de estudio de 432 participantes entre 40-75 años. El instrumento utilizado fue un cuestionario mGHAA9. Se llegó al final que el cuestionario mGHAA9 es muy útil ya que ayuda a estudiar los factores relativos, uno de los aspectos que deben mejorar, es el tiempo de espera, la limpieza colónica, en brindar una satisfacción con la preparación y problemas post colonoscopia, lo cual exigen implementar intervenciones que permitan mejorar la experiencia de las personas y la calidad del servicio colonoscópico.

Por otro lado; Gil, C., et al. (2019). *Hate violence in the emergency rooms of third level hospitals. First data in Spain*. (Artículo Científico). Universidad de la Paz, Madrid, España. En su investigación se utilizó un modelo de tipo transversal que identificó casos de agresión, la población de estudio fueron 2 hospitales de Madrid. Se concluye que en los hospitales de España, en las áreas de emergencia se detectaron casos de discriminación, odio e incluso violencia a los usuarios por condiciones de raza, género, apariencia física, nacionalidad y origen étnico. La vigilancia de la violencia por odio motivará un conocimiento real sobre el problema de salud lo cual ayudará a mejorar la calidad de la atención a las víctimas.

Mientras que; Orozco, D., et al. (2019). *Perception of quality of life in patients with chronic obstructive pulmonary disease in Spain*. (Artículo Científico). Universidad Miguel Hernández, San Juan de Alicante, España. La investigación realizada fue de estudio transversal, contando con una población de 12,600 sujetos con edad igual o mayor a 40 años, teniendo como muestra de 800 personas. Llegando a la conclusión decimos que la enfermedad pulmonar obstructiva crónica condiciona una peor impresión de calidad de vida en relación con la salud.

También; Pérez, M. et al. (2018). *Perceptive analysis of the quality in health services' delivery with a Six-Sigma approach*. (Revista Científica). Universidad de Santander, Colombia. El desarrollo de la investigación es de estudio transversal, la población investigada fueron los pacientes, con una muestra de 220 usuarios elegidos de forma aleatoria. Se utilizó la metodología Six Sigma, se utilizó encuestas SERVQUAL, que permite calcular la percepción de calidad. Finalmente, se concluye que los usuarios expresan una mala impresión de calidad de los servicios de salud que ellos reciben, lo cual recomiendan al alto directivo verificar los procesos relacionados con calidad e implementar reglas de mejora en las áreas de urgencia y de tópico satisfaciendo sus necesidades y las condiciones de los pacientes.

Finalmente; Culebro, R. et al. (2017). *User satisfaction about sources of electronic information in a third-tier medical care hospital*. (Artículo Científico). Universidad de las Américas, Puebla, México. La siguiente investigación es de tipo descriptivo, se trabajó en base a una muestra de 100 clientes. Una vez establecida la muestra de estudio, se aplicó una encuesta de satisfacción. Se concluye que las funciones de calidad deben ser seguidas para supervisar el servicio, ya que los usuarios manifiestan un nivel de insatisfacción alto, tanto en la velocidad de la conectividad, el tipo de equipo de cómputo, y el tiempo establecido para el ingreso a las fuentes de información.

De forma similar, se hizo uso de Artículos Nacionales para profundizar la investigación, los cuales son: Chávez, P., et al. (2019). *Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018*. (Artículo científico). Universidad San Martín de Porres. Lima-Perú. Se hizo un estudio de tipo no experimental descriptivo transversal, de diseño cuantitativo, la población son todos los pacientes con cáncer de tiroides, teniendo una muestra de 267 pacientes, como instrumento se utilizó una encuesta constituida por dos elementos que son percepciones y expectativas. Concluyendo que existe un 81% de insatisfacción presentada por los pacientes que padecen con cáncer de tiroides, esto indica que no

están recibiendo una buena atención en el hospital, mientras que un 18% se encuentra satisfecho.

De la misma manera; Bustamante, F., y Gálvez, N. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un Hospital del Ministerio de salud de Cajamarca-Perú.* (Revista Científica). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo- Perú. La investigación realizada es de estudio no experimental descriptiva, de diseño cuantitativo. La población de estudio son todos los pacientes, eligiendo de forma aleatoria para la muestra 375 pacientes, la técnica empleada la encuesta, y como instrumento encuesta SERVQUAL. Se concluye que, los resultados obtenidos definen que la satisfacción percibida por los usuarios externos, en general no es muy buena, ya que muchos usuarios consideran que lo más importante es contar con un buen trato, respetar su privacidad, y que se sienten escuchados al momento de acudir al servicio de Farmacia. Mientras que el 54% se encuentran satisfechos, lo que significa que el nivel de calidad está “en proceso”.

También, García, R., y Gálvez, N. (2017). *Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA-ESSALUD Chongoyape-Perú.* (Revista Científica). Universidad de Chiclayo, Lambayeque- Perú. La siguiente investigación fue de tipo no experimental descriptivo y de diseño cuantitativo. La población que se trabajó y muestra está conformada por Essalud 228 de 7499 y del MINSA 228 de 1188; la técnica que se utilizó fue una encuesta, y se usó como instrumento la encuesta SERVQUAL. En conclusión, realizando un análisis entre los dos Hospitales, EsSalud cuenta con una calidad de atención buena, superando un 71,7% de satisfacción, a comparación del MINSA solo un 44,6% se encuentran satisfechos, lo que significa que hay una gran diferencia del 50% de pacientes insatisfechos en los Hospitales MINSA.

Por otro lado; Infantes, F. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de la consulta externa del centro de atención de medicina complementaria del Hospital III de Iquitos-2016.* (Artículo Científico). Seguro Social de Salud. Lima. La investigación realizada fue de

tipo transversal, de diseño cuantitativo, contando con una muestra conformada por 305 pacientes. Concluyendo que la satisfacción global percibida por los pacientes de los servicios de medicina complementaria del CAMEC, Iquitos fue de un 72,9% lo que hace notorio que los pacientes reciben una buena calidad de atención, tanto en seguridad y empatía.

Por último, Messarina, P. (2016). *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital Alta Complejidad Trujillo-2015*. (Revista científica). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo-Perú. Se hizo un estudio de tipo no experimental descriptivo-correlacional, de diseño cuantitativo, la población estudiada es de 535 pacientes, con una muestra conformada por 224 pacientes. Se concluye que la calidad de atención que brinda el profesional de salud, influye la satisfacción del paciente que asiste a sus consultas, manifestando que si existe una relación significativa entre las dos variables.

Del mismo modo, se optó por añadir a los trabajos previos fuentes regionales, como lo expresa Ruiz, R. (2016). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016* (Tesis de doctorado). Universidad Cesar Vallejo. La investigación realizada fue de tipo no experimental, de corte descriptivo correlacional. La población fue de 48,988 usuarios teniendo de base una muestra de 377 usuarios de los servicios de EsSalud. Se llegó a la conclusión que si existe una relación directa entre la calidad de atención al paciente y la satisfacción del paciente afirmando que el personal del sector salud se compromete y contribuye al desarrollo de brindar una mejor calidad a los pacientes.

Además, la investigación presenta teorías que fundamenta el estudio, de esa manera nos permitirá comprender las variables, donde las definiciones están plasmados de autores como Cabadas, (2015) nos dice que, la calidad es una palabra muy extensa por todos los sectores, los motivos para que inicien la calidad en los sectores de salud son los siguientes: son éticos por el mismo derecho que todo ciudadano posee con una mejor calidad y una atención sanitaria por parte de profesionales responsables. En lo social se

basa en que debe existir equidad y accesibilidad para todos los usuarios que asisten al sector de salud, debemos brindar garantía y seguridad a todos los pacientes, disminuyendo los peligros y trabajar de manera eficiente, y por último en lo económico debemos administrar adecuadamente los recursos que disponemos y los que son limitados (p. 79). También nos menciona que el círculo de mejora continua es el centro de cualquier acción de mejora de calidad, en cualquier organización debe ser aplicado y cumpliendo el siguiente proceso de planificar, hacer, verificar y actuar lo cual nos ayudará a establecer metas y nos conducirá a buscar nuevas mejoras de calidad (p. 82).

Mientras que, para Deming (1986), citado en Coronado, et al. (2013) menciona que, para “el operario la calidad significa que su ocupación lo satisface, le hace estar orgulloso de su trabajo”, es decir la calidad es el engreimiento de la mano de obra, una mejor estrategia es saber liderar promoviendo un mejoramiento continuo, nadie se siente orgulloso de su trabajo si no sabe las condiciones para que labore, es necesario al operario explicar en qué consiste su trabajo y así aumentar la satisfacción elevando la productividad. No hay que tratar mal a las personas como si fueran cualquier cosa, o explotarlos, ellos forman parte de la empresa con la finalidad de buscar una retribución económica y aportando algo a la sociedad. El propósito de todo equipo de trabajo consiste en mejorar y buscar resultados, a través del ciclo de Deming se puede definir el problema, ejecutar el mejoramiento e implemento para después verificar si estamos yendo en buenos caminos (p. 27).

En este contexto la calidad da lugar a diversas teorías, por lo cual Garvin, (1988) citado en Arias, (2013) define a la calidad con “lo que mejor se ajusta al uso que se pretende dar con el producto o servicio” es decir que cada empresa debe cumplir con las normas establecidas para presentar un buen producto de calidad al mercado. Muchas organizaciones no toman en cuenta, ya que existe una alta debilidad de diferencias en las personas o grupos sociales, todos tenemos expectativas y necesidades diferentes y, por lo contrario, también debe existir distintos estándares de calidad para satisfacer los gustos y deseos de las personas (p. 6).

Otra teoría muy conocida es del Doctor Ishikawa, (1949) citado en Arias, (2013) lo cual le tomó mucho tiempo para crear la aplicación basada en la gestión calidad tanto direccional como en los niveles intermedios, este proceso se basa en mejorar la producción y corregir los errores, de esa manera también vio la necesidad de involucrar a los operarios en esta gestión ya que son ellos quienes realizan la mayor parte del trabajo en las empresas. El doctor Kourí Ishikawa, es uno de los reconocidos padres de la calidad, quien conformó un esquema de causa-efecto, es una herramienta muy utilizada por muchas entidades lo cual ayuda a identificar problemas, determinado el grupo de personas y así convocar para mejorar la calidad de su servicio o producción, también enseñó a saber organizarse y administrar los círculos de control de calidad. (p. 11).

Tomando la referencia a la teoría sobre calidad Lazo, (2018) menciona que, la calidad de servicio en salud es el nivel que ayuda a incrementar una buena satisfacción, generando una óptima vigilancia para todos los individuos y poblaciones, desarrollando todas las posibilidades para alcanzar mejores resultados de acuerdo al conocimiento actual disponible, la calidad se somete a contar con una buena estructura, es decir, son todos los medios que vamos a utilizar y de qué manera se va a planificar, basándose en el proceso, desde que el usuario ingresa al hospital hasta que termine su cita programada de esa manera se obtiene resultados deseados (p. 42).

Por otro lado, en los últimos años hemos visto un alto interés en todos los servicios hospitalarios, respetando todos los estándares de calidad para brindar una mejor atención a los usuarios que acudían al sector salud, hasta la vida había cambiado y existía un alto nivel de satisfacción por todos. Sin embargo, todo esto cambió afectando una mala atención como no tenía que ser, no cumplían con los estándares y los protocolos de seguridad, lo cual esto se ha convertido en una preocupación principal para los pacientes, enfrentándose a una dura realidad cada vez que acuden a un hospital. Muchos hospitales tratan de reducir el riesgo percibido con la finalidad de tener una mejor comprensión y con resultado de paciente satisfecho (Amin, y Zahora, 2018, p. 240).

De la misma forma Bon, (2008) citado en López, (2013) afirma que, el servicio “es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos”. La palabra valor para el cliente significa brindar algo de calidad lo cual se sienta verdaderamente complacidos, cumpliendo con todos los estándares de calidad, o haber realizado algo lo que necesita o se desea. Unos de los resultados eficientes es la entrega del producto al cliente en un tiempo determinado, la facilidad al momento de realizar una compra, la buena postura del equipo de trabajo a la hora de atender al cliente, solucionar sus problemas de modo eficiente y mantener una comunicación así ellos se sientan satisfechos y a gusto con el producto brindado (p. 6).

Autores como Gallardo y Reynaldos, (2014) nos menciona que, la calidad de servicio debe cumplir verdaderas dimensiones muy importantes como, es la dimensión técnica esta se basa en aspectos técnicos como la atención, competencia por parte de los profesionales, utilizar las habilidades para realizar algún procedimiento, saber administrar los recursos a su alcance para aumentar y crear un nivel de satisfacción adecuada por parte de todos los usuarios atendidos. La dimensión interpersonal está enlazada con la relación directa que existe entre usuario y Doctor manteniendo un respeto y trato cordial, por último, la dimensión de infraestructura hace referencia los atributos del entorno de la atención, como el aseo, el orden, la iluminación y ventilación del ambiente (p. 356).

A su vez tomando de referencia a Tuya, et al. (2016) identifica problemas como la violencia laboral dentro del sector salud, la violencia laboral se basa en una acción o incidente no moderado donde el trabajador es agredido, amenazado, humillado dentro de su centro laboral de trabajo por parte de muchos profesionales. La violencia laboral nace entre el trabajador y una persona con la que no guarda relación laboral, y eso ocasiona insatisfacción por parte de los usuarios. Tanto médicos como pacientes cuentan con su propia percepción sobre calidad en el centro de salud, lo que estas normas deben respetarse y tomarse en cuenta por todos. Para que la atención exista y sea de buena calidad, debe ser segura, eficaz, eficiente, equitativa, oportuna y centrada en el paciente, brindando beneficios para los usuarios

que asistan al sector de salud, llevar una comunicación asertiva entre doctores-pacientes, contar con una actitud profesional y mantener un clima de confianza entre todos, así de esa manera vamos a obtener buenos resultados, minimizando los errores siempre con la mayor racionalidad lógico-científica (p. 671).

Según Pizzo (2013), citado en López (2013), afirma que, la calidad de servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización, esto se basa en trabajar de antemano con las necesidades y expectativas de los consumidores y así de esa manera las empresas puedan avanzar y estar asegurados por sus clientes, existe mucha forma de buscar la calidad en servicio preguntándonos si somos confiables para nuestros clientes, si contamos con una alta velocidad al momento de la entrega de productos. Muchas empresas en su mayoría crean departamentos de atención de clientes, pero en su mayoría estos departamentos fallan a sus clientes creando procedimientos inflexibles y logrando que ellos se sientan cada vez menos escuchados (p. 6).

De modo idéntico González. et al. (2013), calidad en salud comprende todas las características con las que deben contar la prestación del servicio considerando un beneficio importante para el paciente, para poder satisfacer sus expectativas debemos alcanzar estándares de calidad satisfactorios en las dimensiones como efectividad, oportunidad para todos, brindar una buena seguridad a todos los pacientes y que no teman a nada, ser eficientes en la atención brindada, equitativos ser atendidos todos por igual y respetados de acuerdo a las necesidades y valores de cada paciente. Al mismo tiempo la palabra calidad se basa en el conjunto de cualidades en donde lo fundamental es satisfacer las necesidades y expectativas con mayores beneficios, menos riesgos y aun precio accesible (p. 666).

Para, Leatherman, et al. (2018), nos dice, que para incrementar la calidad de la atención en los servicios brindados debemos lograr una cobertura universal de salud, midiendo los problemas que existen, mejorar a través del acceso y el monitoreo de todo el personal de salud y así aumentar significativamente el cuidado y la importancia de los servicios de calidad en

todos los pacientes (p. 799). En cambio, Messarina (2016), nos dice que, la referencia de atención médica no se refiere solo atenderse, sino también verificar las condiciones del personal que esté apto para proporcionar una atención de calidad y que todos los pacientes que acuden al Hospital regresan a casa satisfechos, sin temor a nada. La finalidad es cumplir y ascender las expectativas de los pacientes, a través de hechos relacionados en el conocimiento propio y la tecnología médica para desempeñar algún cargo, basándose también en los principios éticos, morales, formación y la seguridad que pueden brindar a sus pacientes, con el fin de lograr buenos resultados anhelados, reduciendo las quejas y a un costo tolerable (p. 120).

También, descubrimos a Ayuso y Begoña (2015), fue quien realizó una investigación sobre Gestión de la calidad de cuidados en enfermería: Seguridad del paciente, para su modelo de evaluación utilizó SERVQUAL, es el instrumento más recomendado para cuantificar la calidad de servicio basado en las cinco dimensiones percibida por los usuarios. A continuación, mencionamos las dimensiones e indicadores más importantes de la calidad, las cuales se describen y se conceptualizan de la siguiente manera: La Fiabilidad hace referencia al desempeño confiable y preciso que debe tener el personal de salud, como cumplir la prestación de los servicios programados del día, deben dar más importancia a los casos de urgencia a los que necesitan, mantener un orden lógico sin hacer desorden, y que el personal esté interesado en resolver los problemas del paciente. La capacidad de respuestas se basa en que los enfermeros y doctores deben tener un espíritu servicial en la atención, teniendo la voluntad propia para ayudar al paciente, mostrar una sonrisa al momento de realizar los trámites, estar dispuesto para atender todo tipo de preguntas, trabajar en equipo con todos los funcionarios disminuyendo las quejas y reclamos de todos los usuarios. Hoy en día todos queremos estar protegidos de cualquier enfermedad y la seguridad es lo más oportuno en la atención de salud, el personal debe tener la capacidad suficiente para resolver los problemas de salud de los usuarios que asisten a su consultorio, brindando una mutua confianza y garantía de tal manera que ellos se sientan seguros con lo que el doctor les informa, un indicador importante es recibir medicamentos

adecuados a la salud, ser efectivos al solucionar los problemas para reducir riesgos y complicaciones cumpliendo con las medidas establecidas de seguridad. Ser empáticos refiere a la atención individualizada que se brinda al paciente, tomando importancia de sus sentimientos que poseen, satisfacer sus necesidades demostrando acceso fácil, comunicación abierta y fluida y que el doctor pueda comprender al usuario. El doctor debe ser amable con todos sus pacientes, aclarando informaciones brindadas sobre su enfermedad, los cuidados y tratamientos que debe llevar con sus respectivos medicamentos, comprendiendo las necesidades de todos los usuarios. Los elementos tangibles, cuenta con todos los elementos físicos y personas que intervienen y hacen uso para la atención en el sector de salud, uno de los indicadores es el estado físico de las instalaciones, deben estar en buenas condiciones para que el usuario se sienta cómodo en el ambiente que está, los personales de salud deben mantener una buena presentación y cumpliendo los requisitos para el puesto, los materiales de comunicación deben estar en buenas condiciones ante una urgencia o emergencia que se presenta y debe existir una comodidad de camas ya que un aspecto esencial para los usuarios que se sientan seguros (p. 113).

Según la Real Academia Española, (2019) precisa que, la satisfacción es la dicha de cumplir con las expectativas y exigencias de la persona, es decir complacerla con lo pedido, es decir la satisfacción es como lo que hace útil a alguna cosa recibida. Es aquello que las entidades brindan realizando con las expectativas del usuario. Para Corbella y Saturno, (1990) citado por Roque, et al. (2015) define la satisfacción como una medida de la atención que ellos reciben observando si cumplen o no con sus expectativas como usuarios, es muy importante para el paciente encontrar una relación positiva con el trabajador de turno, ya que así el usuario percibe la buena atención que le brindan. La satisfacción es un buen resultado que da al encuentro del consumidor ya sea con un bien o servicio, manifestando una expresión que produce en respuesta a lo recibido (p. 85).

Navarro, (2013) citado por Suárez, (2016) hace referencia a la satisfacción como un indicador de una buena calidad de atención recibida, la satisfacción se expresa como reacción emocional de los usuarios en relación a la

atención que les brindan, indica la calidad de atención que perciben los usuarios y señalando satisfacción de un indicador confiable para poder evaluar el tipo de calidad que les brindan, también dice que la satisfacción es como la expresión de usuarios de acuerdo a la atención recibida, resaltando elementos asociados a su experiencia que calcula la evaluación y la forma en que los usuarios reciben la atención por parte del personal de turno (p. 1003). Por otro lado; Oliver, (1980) citado por Moreno et al. (2016) expresa que, la satisfacción es un proceso de conformidad o disconformidad de algo que está adquiriendo o consumiendo mediante una compra. Ejemplo una vez realizado una compra o después de haber utilizado algún servicio el usuario expresa si lo que consumió cumplió con sus necesidades, es decir puede expresar una respuesta buena o mala, con respecto a la atención que les brindan los centros de salud es igual el paciente expresa molestias cuando no está conforme con la atención recibida (p. 114).

Por otro lado, la Real Academia Española, (2019) define al usuario como la persona que diariamente hace el consumo de un bien o servicio. Por otro lado, hace mención al individuo que utiliza cualquier producto o servicio. El usuario es la persona que hace el consumo de ya sea un bien o servicio, en este caso, hacemos referencia al usuario que acude a un centro de salud a ser atendido, es la manera como reciben la atención ante alguna situación en la que necesiten apoyo de los profesionales, médicos o enfermeros.

Pérez y Suárez, (2014) hace mención del usuario como aquel que paga por un servicio o un producto para su consumo personal, en este caso lo asimilamos o relacionamos al usuario que es aquella persona que diariamente va al servicio del centro de salud a ser atendido (p. 73). También Dickson, (2001) citado por Dolangaro, (2014) se refiere al usuario o cliente como aquella persona que suele comprar muy seguido en una sola tienda o suele recibir el servicio de una sola entidad porque este si cumple con sus expectativas como consumidor, del usuario depende que la empresa pueda crecer porque si le dan un buen trato este les traerá más cliente, pero de lo contrario hay una mala atención lo que el usuario hará es no recomendarlos (p. 37). Además, Kotler, (1989) citado por Salazar y Cabrera, (2016) menciona que el usuario es aquella persona o entidad que hace el consumo

necesario, es decir el usuario es la pieza clave por el cual se crea un producto o una empresa, “el cliente es el rey” (p. 13).

Rey, et al. (2000) citado por Torres y León, (2015) define la satisfacción del usuario como la percepción de un servicio recibido con referencia a la salud pública brindada a los pacientes, está evaluada de una manera particular, define la satisfacción a una manera de evaluar los distintos aspectos que tienen relación con el usuario de salud, se determina como la forma que la atención sanitaria y el estado de la salud cumplan con las necesidades de los usuarios (p. 123), mientras que; Gupta y Zeithaml, (2005) citado por Quispe y Ayaviri, (2016) mencionan la satisfacción del usuario como una razón del cliente con relación al consumo de un producto o servicio es decir, cumpliendo con las cualidades del consumidor, relacionado con el sector salud la satisfacción del paciente es la forma en cómo el usuario percibe la atención que le brindan los profesionales cuando acude a una cita, cabe recalcar que la satisfacción tiene 4 áreas donde más resalta tales como: comparación de sistemas, evaluación en la calidad del servicio en salud, identificación de aspectos de servicios que requieren ser mejorados para la satisfacción y asistiendo a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios (p. 172). También; Miranda et al. (2014) citado por Castañeda et al. (2017) hacen referencia a la satisfacción del usuario como aquello que no solo puede cubrir sus expectativas, sino que también superar para que así aumentar a lo que el cliente busca o quiere, es decir, sorprenderlo cada vez más con las mejoras del producto o servicio (p. 3027).

Asimismo, Millones, (2010) citado por Cisneros, (2018) menciona algunos niveles de satisfacción que el usuario presenta de acuerdo a la calidad de atención que les brindan, las cuales son: insatisfacción, se da cuando el usuario no se siente cómodo por alguna atención brindada o por algún producto consumido, es decir que no está cumpliendo con sus expectativas. Por ejemplo: cuando un paciente va a consultar y necesita información de algún área a consultar y no recibe la información que necesita, se sentirá insatisfecho. La satisfacción se da cuando el usuario se siente contento, complacido con el trato y atención adecuada que le brindan o con algún

producto recibido, es decir cumple con sus expectativas. Ejemplo un usuario satisfecho, va ayudar hacer publicidad a la entidad del cual es atendida, y la complacencia se da cuando el desempeño percibido sobrepasa sus cualidades del paciente (p. 36).

Moroco, (2012) citado por Torres y León, (2015) hace mención, que la satisfacción demuestra algunas dimensiones como trato al personal es la actitud que tiene el personal con el trato que debe tener con el usuario enfocándose en las buenas acciones, valores positivos y ante todo la buena humildad, no obstante, actualmente nos encontramos con un gran número de profesionales mediocres, con poca ética profesional, en muchas ocasiones no atienden como debe de ser al paciente, el profesional a cargo a veces tiene actitudes no buenas como ser un poco prepotente o dominante, no muestra amabilidad y esto es lo que genera insatisfacción al usuario, eficiencia en la atención es la manera en cómo el profesional se desenvuelve frente al paciente permitiendo incrementar la relación médico-paciente para que así pueda haber una mejor atención al paciente, por eso es importante que se le brinde una comunicación asertiva, la cual le pueda facilitar identificar los males que tengan y de esta manera la satisfacción del usuario será mucho más efectiva. información recibida, es importante para el paciente que les sepan informar bien sobre sus dudas, para ello los profesionales deben ser claros y precisos al momento de brindar alguna información que el usuario necesite con respecto algún servicio de atención, saberlos escuchar para que así poder resolver sus dudas, ya que ellos se sienten felices cuando el personal de turno los sabe escuchar cuando ellos les preguntan algo tienen alguna molestia, ya que la gran parte de ellos son personas de caseríos, que muchos no saben leer ni escribir, por ende, requieren la ayuda del personal de salud, necesitan que les tengan paciencia y que les sepan explicar y haciéndoles entender lo que ellos necesiten saber. Oportunidad y/o accesibilidad, es la facilidad y posibilidad que tiene el paciente para poder usar los beneficios de salud, es decir que tienen derecho sin ningún problema a ser atendido a sus citas o cualquier otra consulta, la oportunidad hace referencia a que el paciente, para ello es importante mantener un clima de confianza; la confianza es algo difícil de

conseguir, pero esto no puede ser imposible, para obtener confianza con el paciente es fundamental considerar el servicio que se brinda, mantener una comunicación activa, para así poder ayudar a conocer y resolver sus necesidades, dudas y preocupaciones del usuario, también poder llegar a tener la confianza y ayudar y/o aconsejar en algún problema personal que el paciente tenga, seguridad y privacidad para el paciente es muy importante sentirse seguro con la atención y que les guarden su privacidad es decir; guardar en confidencia la información sobre su salud que se obtiene del paciente, no divulgar, ya que a veces hay pacientes con enfermedades graves y ellos no quieren que se enteren otras personas (p. 129).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación del presente proyecto fue Aplicada. Para CONCYTEC (2019), una investigación aplicada permite establecer mediante el conocimiento científico, los medios (metodologías, protocolos y/o tecnologías) con los cuales se puede cubrir una necesidad reconocida y específica en la sociedad. (República del Perú, 2017, p. 30). La experimentación a utilizar para esta investigación se basó en aplicar una propuesta de mejora con estímulo de incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital MINSA.

Diseño de investigación

La presente investigación fue de diseño Pre-experimental para (Hernández, 2014, p. 145), dice que este diseño se diferencia de los experimentales en que solo tiene un grupo de estudio, un solo nivel de manipulación de la variable que es el grupo de experimentación, lo cual en este grupo se puede realizar mediciones (observaciones) solo después de aplicar el estímulo (denominado estudio de caso) o antes y después del mismo (denominado Pre-experimento con pre post prueba). Este estudio que se realizó se basó en este tipo ya que se aplicó un estímulo que es la propuesta de calidad, realizando un pre y post prueba, de tal manera que este pueda incrementar el nivel de satisfacción.

El esquema empleado en nuestra investigación fue de la siguiente manera:

$$\boxed{\text{G: } O_1 - X - O_2}$$

Dónde:

G: Hospital MINSA Moyobamba

O₁: Pre-test antes de aplicar la propuesta de mejora

X: Propuesta de Mejora

O₂: Post-test después de aplicar la propuesta de mejora

3.2. Variables y Operacionalización

Variable Independiente: Calidad de Servicio al cliente

Definición Conceptual

Ayuso y Begoña, (2015) nos dice que la calidad puede ser casi cualquier cosa que se quiere satisfaciendo las necesidades o expectativas, es decir es un reflejo de valores y metas vigentes en el sistema de atención médica lo cual el paciente toma la decisión de elegir el servicio y actué en consecuencia a la atención brindada (p. 2).

Definición Operacional

Se aplicó un cuestionario SERVQUAL, con el fin de evaluar las condiciones del servicio de salud percibidas por los usuarios en el Hospital MINSA- Moyobamba, 2020.

Las dimensiones e indicadores que se trabajó para medir la variable “Calidad de servicio al cliente”, fueron las siguientes:

Fiabilidad

- Explica sobre los medicamentos recibidos
- Interés en la resolución de problemas de los usuarios

Capacidad de respuesta

- Disposición para atender preguntas
- Cooperación entre funcionarios
- Sencillez en los trámites para la atención

Seguridad

- Mejora del problema de salud
- Idoneidad del personal de salud
- Cumplimiento de medidas de seguridad

Empatía

- Amabilidad en el trato
- Claridad en orientaciones brindadas al paciente
- Comprensión de las necesidades del paciente

Elementos Tangibles

- Ambientes amoblados y cómodos
- Estado físico de las instalaciones
- Ropa de cama adecuada

Escala de Medición

- Nominal

Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario

Definición Conceptual

Moroco (2012) citado por Torres y León (2015) nos dice que la satisfacción es una manera de evaluar los distintos aspectos que tienen relación con su usuario de salud y el estado de la salud resultante que cumplan con las expectativas del paciente (p. 129).

Definición Operacional

Se aplicó un cuestionario SERVQUAL, con el fin de evaluar las sensaciones del bienestar que expresan los usuarios del servicio en el Hospital MINSA- Moyobamba, 2020.

Las dimensiones e indicadores que se trabajó para medir la variable “Satisfacción del Usuario”, fueron las siguientes:

Seguridad y privacidad

- Privacidad en la conversación
- Capacidad para resolver problemas personales

Información recibida

- Brinda información clara y precisa
- Mantiene su actitud profesional

Eficiencia en la atención

- No adopta un papel dominante
- Respeta a sus clientes
- Muestra humildad y paciencia

Trato al personal

- Amistad y buenas relaciones humanas
- Trato amable y cordial del médico
- Confianza y respeto mutuo

Accesibilidad

- Conocimientos propios de su especialidad
- Capacidad para identificar las necesidades del paciente

Escala de Medición

- Ordinal

3.3. Población, Muestra y Muestreo

Población

Para Hernández, (2014) la “población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174).

La población de estudio fue conformada por todos los pacientes que se atendieron en el área de emergencia desde enero hasta el mes de mayo en el Hospital MINSA. La población fue un total de 6720 usuarios que fueron atendidos en el año 2020, con un promedio de 28 atenciones al día y 240 al mes. (Registro del área de emergencia del Hospital MINSA).

Criterios de inclusión: son los usuarios que asistieron al servicio del área de emergencia en el Hospital MINSA. Los usuarios cuentan con

una edad entre 18 a 60 años, de ambos sexos, y con un tiempo determinado para aplicar el cuestionario.

Criterios de exclusión: son usuarios que no aceptaron con voluntad propia, ni con su propio consentimiento responder el cuestionario que se les brindó, no contestaron las preguntas en su totalidad o dejaron en blanco.

Muestra

La muestra es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población (Hernández, 2014, p. 175).

Se estimó una muestra de 360 usuarios. Para obtener el cálculo de la muestra se utilizó una parte de la población, que son todos los usuarios que fueron atendidos hasta el mes de mayo dentro del área de emergencia año 2020.

Muestreo

Para elegir el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo Probabilístico aleatorio simple, por el motivo de que en el Hospital MINSA cuenta con una población extensa, eligiendo al azar 360 usuarios atendidos durante el periodo establecido.

Unidad de Análisis

Dentro del área de emergencia se encontró 20 personas laborando de ambos sexos, son ellos quienes se encargan de atender a los usuarios, esta propuesta de mejora (capacitación) se les aplicará a todos, ayudando poder incrementar el nivel de satisfacción.

3.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada para llevar a cabo el estudio con el fin de recopilar datos e información sobre el Hospital-MINSA fue:

- Entrevista

La entrevista es "una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar". Esta técnica nos permitió identificar datos e información directa, obteniendo datos de fuente primaria, de información oral y visual por parte del Director de Salud del Hospital MINSA (Díaz, et al., 2013. p. 163).

- Encuesta

La Red, (2017), citado en Buendía et al., (1998), menciona que esta técnica es el "método de investigación experto en brindar respuestas a los problemas tanto en términos descriptivos como en la conexión de las variables mediante la recolección de datos e información, y de un diseño previamente establecido que asegura la severidad de la información obtenida". Esta técnica nos ayudó a aplicar a los usuarios del servicio de emergencia (p. 9).

Instrumentos de recolección de datos

- Guía de Entrevista

Mediante una guía de entrevista previamente diseñada, redactado con una serie de preguntas, lo realizamos con la ayuda del director, con el propósito de conseguir información acerca de la calidad de servicio al cliente en el Hospital MINSA-Moyobamba (Díaz, et al., 2013. p. 163).

- Cuestionario SERVQUAL

SERVQUAL mide la calidad percibida de un servicio en relación diferente entre la percepción y la expectativa. El instrumento que se empleó para la recolección de datos fue mediante el modelo SERVQUAL, está previamente diseñado de 15 ítems de preguntas abiertas y distribuida en dimensiones, con una puntuación (1, 2, 3, 4, 5), utilizado para obtener información (población investigada) para el desarrollo de las variables. La variable calidad de servicio, se midió con una escala tipo Likert, de acuerdo a la percepción del paciente (muy mala, mala, regular, buena, muy buena) y para el desarrollo de la variable satisfacción también se midió con la escala tipo Likert, basándonos en la atención recibida (nada satisfecho, poco satisfecho, neutral, muy satisfecho, totalmente satisfecho). Se aplicó a 360 usuarios

que acudieron al área de emergencia en el Hospital MINSA (Pasión y Castellón, 2014, p. 9).

Validez

La validez, se basa en el grado en que un instrumento mide realmente la variable obteniendo buenos resultados (Hernández, 2014, p. 200). La finalidad de tener un grado de medición aceptable para los instrumentos de recolección de datos ha sido validada a través del juicio de los siguientes expertos la Mg. Carmen Verónica Daza Santa María, el Mg. Regner Nicolás Castillo Salazar y la Mg. Pilar Golac Tenorio, lo cual este proceso nos permitirá un grado de seguridad que hará que logremos resultados equivalentes o iguales.

Tabla 1.

Evaluación de instrumentos de los expertos

N°	Nombres del experto	Puntuación obtenida	Grado académico	Especialidad
1	Carmen Verónica Daza Santa María	4.7 4.6	Magister	Gestión Pública
2	Regner Nicolás Castillo Salazar	4.6 4.6	Magister	Gestión Pública
3	Pilar Golac Tenorio	4.3 4.4	Magister	Gestión Pública

Fuente: *Informes de opinión sobre instrumentos de investigación científica*

Interpretación:

De acuerdo a las validaciones obtenidas por los tres expertos obtuvimos un resultado de 4.5 el cual indica que es equivalente a un 93%, el cual representa que los instrumentos son aceptables.

Confiabilidad

Para Hernández, (2014) la confiabilidad es el nivel en que el instrumento produce resultados consistentes y coherentes (p. 200). Se realizó la prueba piloto para determinar el grado de confiabilidad, de manera ordenada:

1. Se seleccionó una muestra del 10% de la muestra del trabajo de investigación, contando con 30 pacientes del Hospital MINSA-Moyobamba.
2. Después se aplicó el instrumento a 30 pacientes del Hospital MINSA, con la finalidad de determinar el nivel de confiabilidad de dichos instrumentos.
3. Recogimos la información y se realizó la tabulación en el programa de Excel.
4. Luego se desarrolló hasta encontrar el resultado del Alfa de Cronbach.
5. Los datos obtenidos se compararon con las siguientes tablas:

Tabla 2.

Resultado de Alfa Cronbach calidad de servicio al cliente

ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD	
Alfa Cronbach	Nº de Ítems
0.70	15

Fuente: *Extraído del cuestionario calidad de servicio al cliente*

Se realizó la operación, obteniendo la prueba piloto del estadístico Alfa de Cronbach un resultado de 0.70, indicándonos que es confiable, lo cual se concluyó que el instrumento es apropiado para medir la Calidad de servicio al cliente.

Tabla 3:

Resultado de Alfa Cronbach satisfacción del usuario

ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD	
Alfa Cronbach	N° de Ítems
0.88	15

Fuente: *Extraído del cuestionario satisfacción del usuario*

Se realizó la operación, obteniendo la prueba piloto del estadístico Alfa de Cronbach un resultado de 0.88, indicándonos que es confiable, lo cual se concluyó que el instrumento es apropiado para medir la Satisfacción del Usuario.

3.5. Procedimientos

Para realizar la investigación se empleó el siguiente procedimiento respectivo, primeramente, se coordinó con el Director de Salud del Hospital MINSA-Moyobamba, para que así nos pueda facilitar una entrevista con el fin de obtener y recolectar información, se coordinó la fecha y hora para acceder a una reunión, el cual nos permitió enviar una solicitud a su correo personal sobre el tema a tratar, cuya finalidad fue conocer la población que fueron atendidos en el área de emergencia entre el mes de enero hasta mayo, después de eso optamos en aplicar los cuestionarios a los usuarios seleccionados para así poder proseguir con el desarrollo del experimento. Por otro lado, se utilizó el trabajo de gabinete con el fin de obtener documentos estadísticos, sobre la cantidad de atenciones médicas diarias y mensuales del área de emergencia periodo 2020, ya que es necesario poder evaluar como la propuesta de calidad incrementa el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital MINSA realizando una pre y post test, para después realizar una comparación.

3.6. Método de Análisis de Datos

El procesamiento estadístico de la información y datos obtenidos de la muestra de estudio mediante la aplicación de la técnica e instrumento se utilizó como herramienta fundamental el programa computarizado SPSS y Excel, los cuales fueron elaborados y representados a través de

cuadros y gráficos, también analizamos para así poder formular interpretaciones, cuyos resultados nos ayudaron a solucionar y discutir nuestro problema planteado, facilitando la viabilidad de la propuesta de mejora.

Para dar inicio al procesamiento de datos, se requirió de un orden cronológico, para así determinar de manera detallada la información. Una vez realizado el orden cronológico se les asignó un código a los ítems de los instrumentos ya aplicados, logrando un mayor control de trabajo de conteo de datos de cada variable. Seguidamente sistematizamos la tabulación de la información en el programa computarizado SPSS y Excel, lo cual nos facilitó elaborar cuadros, figuras de barras y gráficos para los porcentajes estadísticos correspondientes a las cualidades del objeto de estudio. Después se analizó la hipótesis para tener una perspectiva objetiva y real lo que se pretende lograr en este proyecto de investigación, teniendo muy claro al principio los objetivos e hipótesis de cada variable, y dándole validez al objeto de estudio, y por último aplicamos las conclusiones y recomendaciones con el fin de mejorar la problemática investigada.

3.7. Aspectos Éticos

En el proyecto de investigación se respetó las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, el cual el proyecto no ha sido plagiado total ni parcialmente. Tampoco, no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente por algún autor para obtener el grado académico previo o título profesional.

También, se pidió apoyo y autorización al director del Hospital MINSA mediante una solicitud, para la aplicación del instrumento de investigación, dejando como evidencia que el desarrollo de la tesis se realizó en dicha institución. Para la participación de las encuestas trabajamos en base a su consentimiento de los usuarios, además se respetó la opinión de cada uno de los encuestados y, sobre todo la privacidad de ellos, protegiendo su identidad.

IV. RESULTADOS

Tabla 4.

Datos demográficos de los encuestados

Ítems	Indicador	N°	%
Edad	Menos de 25 años	101	28.1
	De 25 a 34 años	94	26.1
	De 35 a 44 años	78	21.7
	De 45 a 54 años	52	14.4
	De 55 a más años	35	9.7
Género	Femenino	243	67.5
	Masculino	117	32.5
	Moyobamba	227	63.1
Procedencia	Soritor	38	10.6
	Yántalo	32	8.9
	Calzada	28	7.8
	Rioja	14	3.9
	Lima	8	2.2
	Tarapoto	8	2.2
	Amazonas	2	0.6
	Picota	2	0.6
	Pacayzapa	1	0.3
Total		360	100.0

Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios en el Hospital MINSA

Interpretación: Se muestran los resultados referentes a los datos demográficos, el 28.1% de los usuarios son menores de 25 años, el 67.5% son de género femenino, y el 63.2% pertenece a la ciudad de Moyobamba.

Tabla 5.

Resultados del pre test de calidad de servicio al cliente

Ítems	Indicador	N°	%
Fiabilidad	Muy mala	8	2.2
	Mala	39	10.8
	Regular	204	56.7
	Buena	102	28.3
	Muy buena	7	1.9
Capacidad de respuesta	Muy mala	10	2.8
	Mala	66	18.3
	Regular	231	64.2
	Buena	48	13.3
	Muy buena	5	1.4
Seguridad	Muy mala	8	2.2
	Mala	42	11.7
	Regular	227	63.1
	Buena	74	20.6
	Muy buena	9	2.5
Empatía	Muy mala	4	1.1
	Mala	33	9.2
	Regular	238	66.1
	Buena	77	21.4
	Muy buena	8	2.2
Elementos tangibles	Muy mala	6	1.7
	Mala	24	6.7
	Regular	115	31.9
	Buena	183	50.8
	Muy buena	32	8.9
Total		360	100.0

Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios en el Hospital MINSA

Interpretación: El manejo sobre fiabilidad en el Hospital MINSA – Moyobamba, 2020, de acuerdo a los resultados representan que el 56.7% (204) es regular y un 28.3% (102) hace referencia que es buena.

En cuanto a la capacidad de respuestas como calidad un 64.2% (231) indica que sería regular para el Hospital y un 18.3% (66) menciona que sería buena.

Por otro lado, un 63.1% (227) hace referencia que la seguridad es regular, como también un 20.6% (74) afirma que la seguridad es buena.

También en la dimensión de empatía un 66.1% (238) afirma que es regular, mientras un 21.4 (77) hace referencia que es buena. Por último,

en los elementos tangibles como calidad un 50.8% (183) menciona que es buena y el 31.9% (115) indican que es regular.

Tabla 6.

Resultados del pre test de satisfacción del usuario

Ítems	Indicador	N°	%
Seguridad y privacidad	Nada satisfecho	5	1.4
	Poco satisfecho	103	28.6
	Neutral	225	62.5
	Muy satisfecho	23	6.4
	Totalmente satisfecho	4	1.1
Información recibida	Nada satisfecho	10	2.8
	Poco satisfecho	91	25.3
	Neutral	222	61.7
	Muy satisfecho	31	8.6
	Totalmente satisfecho	6	1.7
Eficiencia en la atención	Nada satisfecho	7	1.9
	Poco satisfecho	81	22.5
	Neutral	233	64.7
	Muy satisfecho	36	10.0
	Totalmente satisfecho	3	0.8
Trato al personal	Nada satisfecho	7	1.9
	Poco satisfecho	77	21.4
	Neutral	228	63.3
	Muy satisfecho	44	12.2
	Totalmente satisfecho	4	1.1
Accesibilidad	Nada satisfecho	10	2.8
	Poco satisfecho	86	23.9
	Neutral	164	45.6
	Muy satisfecho	84	23.3
	Totalmente satisfecho	16	4.4
Total		360	100.0

Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios en el Hospital MINSA

Interpretación: La seguridad y privacidad en el Hospital MINSA – Moyobamba, 2020, de acuerdo a los resultados representan que el 62.5% (225) es neutral y un 28.6% (103) afirman que se encuentran poco satisfechos.

En cuanto a la información recibida como satisfacción un 61.7% (222) indica que es neutral para el Hospital y un 25.3% (91) menciona que están poco satisfechos.

Por otro lado, un 64.7% (233) hace referencia que la eficiencia en la atención es neutral, como también un 22.5% (81) afirma que se encuentran poco satisfechos con la eficiencia.

También en la dimensión trato al personal un 63.3% (228) afirma que es neutral, mientras un 21.4 (77) mencionan que se encuentran poco satisfechos.

Por último, la accesibilidad como satisfacción un 45.6% (164) menciona que es neutral y el 23.9% (86) indican que están poco satisfechos.

Cumplimiento de los objetivos específicos

1. Conocer el nivel de calidad de servicio al cliente en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020.

Características de la calidad en el Hospital MINSA antes de la propuesta de mejora.

Tabla 7.

Nivel de calidad – Pre Test

Nivel	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	47	13.1	76	21.1	50	13.9	37	10.3	30	8.3	10	2.8
Medio	204	56.7	231	64.2	227	63.1	238	66.1	115	31.9	238	66.1
Alto	109	30.3	53	14.7	83	23.1	85	23.6	215	59.7	112	31.1
Total	360	100	360	100	360	100	360	100	360	100	360	100

Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios en el Hospital MINSA.

Interpretación:

En la tabla se observa que el nivel inicial (**pre test**) de la calidad de servicio de emergencia en el Hospital MINSA, Moyobamba percibido por los usuarios es medio, representando por 66.1% de los usuarios. De acuerdo a las dimensiones, los elementos tangibles muestran más alto nivel de calidad percibido por los usuarios, 59.7% tienen un nivel de calidad alto, mientras que, por el contrario, la capacidad de respuesta es la dimensión que cuenta con menor porcentaje de usuarios con nivel de calidad alto, sólo el 14.7%.

Por lo tanto, estaríamos rechazando la primera hipótesis específica de la presente investigación.

2. Conocer el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020.

Características de satisfacción en el Hospital MINSA antes de la propuesta de mejora.

Tabla 8.

Nivel de satisfacción – Pre Test

Nivel	Seguridad y privacidad		Información recibida		Eficiencia en la atención		Trato al personal		Accesibilidad		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	108	30	101	28.1	88	24.4	84	23.3	93	25.8	45	12.5
Medio	225	62.5	222	61.7	233	64.7	228	63.3	186	51.7	265	73.6
Alto	27	7.5	37	10.3	39	10.8	48	13.3	81	22.5	50	13.9
Total	360	100	360	100	360	100	360	100	360	100	360	100

Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios en el Hospital MINSA.

Interpretación:

En la tabla se observa que el nivel inicial (pre test) de satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia en el Hospital MINSA Moyobamba es regular, representando por el 73.6% de los usuarios encuestados. En todas las dimensiones evaluadas el porcentaje de usuarios que tiene un nivel de satisfacción bueno es bastante bajo, siendo el más bajo el factor de seguridad y privacidad con sólo el 7.5% de los usuarios en el nivel bueno, mientras que la accesibilidad es la dimensión con mayor porcentaje de usuario con nivel de satisfacción bueno en comparación con las demás dimensiones, tiene el 22.5 de los usuarios del Hospital MINSA Moyobamba. Por lo tanto, también estaríamos rechazando la segunda hipótesis específica de la presente investigación.

3. Establecer la propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente para incrementar el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020.

Resumen de la propuesta de mejora de la calidad del servicio

Esta propuesta tiene como finalidad mejorar el proceso de atención en el servicio de emergencia para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital MINSA, localizado en la provincia de Moyobamba. Nuestros beneficiarios fueron los usuarios y el personal del servicio de emergencia. Se realizaron dos talleres y/o capacitaciones al personal del área de emergencia, respecto a la atención de calidad a los usuarios, la facilitación de información y manejo de emociones bajo presión en la carga laboral. Estos talleres y/o capacitaciones se desarrollaron dos veces en el mes de octubre, de manera virtual utilizando plataformas digitales en horarios flexibles del personal del servicio de emergencia del Hospital MINSA, Moyobamba (**Ver anexo 09**).

Se acepta la tercera hipótesis específica, puesto que se considera que la propuesta de mejora en el servicio de emergencia se encuentra estructurada de manera adecuada y permitirá incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital MINSA, Moyobamba.

4. Determinar el nivel de satisfacción del usuario después de aplicar la propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020.

Características de satisfacción en el Hospital MINSA después de la propuesta de mejora.

Tabla 9.

Nivel de satisfacción – Post Test

Nivel	Seguridad y privacidad		Información recibida		Eficiencia en la atención		Trato al personal		Accesibilidad		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	58	16.1	102	28.3	96	26.7	77	21.4	28	7.78	35	9.7
Medio	232	64.4	202	56.1	191	53.1	205	56.9	173	48.1	231	64.2
Alto	70	19.4	56	15.6	73	20.3	78	21.7	159	44.2	94	26.1
Total	360	100	360	100	360	100	360	100	360	100	360	100

Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios en el Hospital MINSA.

Interpretación:

Si bien se observa que el nivel alto de satisfacción del usuario luego de la aplicación de la propuesta de mejora de calidad del servicio de emergencia se ha incrementado a 26.1%, y el nivel de satisfacción bajo se redujo a 9.7%, no obstante, la mayor cantidad de usuarios permanecen en el nivel medio de satisfacción con un total de 231 usuarios que representan el 64.2%.

Respecto a las dimensiones, la accesibilidad es el factor que logra conseguir mayor porcentaje de usuarios con nivel de satisfacción bueno con un 44.2%, mientras que la dimensión más crítica es la información recibida con sólo el 15.6% de usuarios con nivel de satisfacción bueno.

Por lo tanto, la cuarta hipótesis de la investigación específica se estaría rechazando.

Cumplimiento del objetivo general

1. Cómo la propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente incrementa el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020.

Prueba de normalidad

$P > 0.05$ los datos son normales

$P < 0.05$ no existe normalidad en los datos

Tabla 10.

Prueba de normalidad para el pre y post test

Test	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Pre test	0.37	360	0.00	0.71	360	0.00
Post test	0.36	360	0.00	0.78	360	0.00
Diferencia	0.29	360	0.00	0.87	360	0.00

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Para las pruebas de normalidad de los niveles de satisfacción en el pre y post test, así como para la diferencia de ambos, se toman los resultados de la prueba de Kolmogorov Smirnov ya que el tamaño de la muestra es 360 (mayor que 50).

La prueba contrasta la siguiente hipótesis nula: Las variables evaluadas siguen una distribución normal, hipótesis que se acepta siempre y cuando el nivel de la significancia de las pruebas resulte ser mayor que 0.05, sin embargo, en este caso para las tres variables evaluadas el nivel de la significancia es un valor muy cercano al cero, es decir, es un valor menor que 0.05, por lo tanto, se concluye que ninguna de las tres variables evaluadas sigue una distribución normal, por lo tanto, para demostrar si existe o no diferencia significativa entre los niveles de satisfacción del pre y post test se usará la prueba no paramétrica de rangos con signos de Wilcoxon.

Prueba de Hipótesis

$P < 0.05$ se acepta la hipótesis de la investigación

$P > 0.05$ Se rechaza la hipótesis de la investigación y se acepta la nula

Hi: La propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente incrementa significativamente el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020.

Ho: La propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente no incrementa significativamente el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020.

Tabla 11.

Rangos con signos de Wilcoxon para calidad de satisfacción del usuario

Diferencia	Rangos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Post test - Pre test	Rangos negativos	64	78.0	4,993.5
	Rangos positivos	107	90.8	9,712.5
	Empates	189		
	Total		360	

- a. Posttest < Pretest
- b. Posttest > Pretest
- c. Posttest = Pretest

Interpretación:

Respecto a la calidad de servicio, se puede observar que 64 de los encuestados han tenido mayor percepción de la calidad en el pre test en comparación con el post test, 189 encuestados han mantenido su nivel de calidad de servicio percibido tanto en el pre y post test, mientras que 107 encuestados, son aquellos que perciben una mejor calidad del servicio en el post test comparado con el pre test.

Tabla 12.

Estadísticos de prueba de rangos con signo de Wilcoxon para satisfacción del usuario

Parámetros	Post test - Pre test
Z	-3.93
Sig. asintótica(bilateral)	0.000

Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios en el Hospital MINSA

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Interpretación:

La significancia estadística de la prueba de signos de Wilcoxon, resultó ser menor que 0.01, por lo tanto, existe diferencia altamente significativa entre los resultados del post test y pre test, es decir, la aplicación de la propuesta de mejora de la calidad de servicios en el Hospital MINSA, Moyobamba mejora significativamente la satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación demuestran que el efecto que causa la aplicación de la propuesta de mejora en el servicio de emergencia es significativo, sin embargo, no lo suficiente para considerarla en un nivel alto de satisfacción, dado que el mayor porcentaje de usuarios encuestados siguen percibiendo un nivel de satisfacción medio, a pesar, que de forma general se percibe que el nivel de calidad del servicio es alto. Otro de los hallazgos en los resultados demuestra que para el caso de la calidad el factor más crítico es la capacidad de respuesta que perciben los usuarios, sólo un 14.7% de los usuarios se encuentran en el nivel alto, mientras que el factor con mayor percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios son los elementos tangibles. Por el lado de la satisfacción el factor más crítico es la seguridad y privacidad con menos del 10% de los encuestados con un nivel de satisfacción alto, por el contrario, el factor de accesibilidad cuenta con el 22.5% del total de usuarios con alto nivel de satisfacción. Dicho nivel de satisfacción posterior a la aplicación de la propuesta de mejora en el servicio de emergencia del Hospital MINSA Moyobamba, pasa de 13.9% a 26.1% respecto al porcentaje de usuarios satisfechos. Se considera adecuada la propuesta de mejora de la calidad del servicio de emergencia puesto que tiene un efecto positivo en la satisfacción de los usuarios, sin embargo, existen aspectos que aún faltan mejorar.

Los resultados de nuestra investigación, son contrastables con hallazgos encontrados por otros autores, así por ejemplo podemos citar a Pérez, et al. (2018), menciona que, los usuarios expresan una mala impresión de calidad de los servicios de salud que ellos reciben, lo cual recomiendan al alto directivo verificar los procesos relacionados con calidad e implementar reglas de mejora en las áreas de urgencia y de tópico satisfaciendo sus necesidades y las condiciones de los pacientes, resultados que son contrarios a los de nuestra investigación, puesto que los usuarios del Hospital MINSA Moyobamba perciben un alto nivel de calidad en el servicio de emergencia, sin embargo, su nivel de satisfacción es regular, existiendo varios aspectos a mejorar, las cuales serán puestas en conocimiento al director general del establecimiento de salud a fin de que pueda tomar

acciones y estrategias para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia. De igual manera se tiene el estudio de Infantes, (2017), afirma que, dentro de sus resultados encuentran que la satisfacción global percibida por los pacientes de los servicios de medicina complementaria del CAMEC, Iquitos fue de un 72,9% lo que hace notorio que los pacientes reciben una buena calidad de atención, tanto en seguridad y empatía, estos resultados si los comparamos con los encontrados en nuestra investigación resultan un tanto contradictorios, puesto que el nivel de satisfacción de los usuarios posterior a la aplicación de la propuesta de mejora de la calidad del servicio, es regular con un 64.2% de usuarios, asimismo, el aspecto de seguridad y privacidad es uno de los que se observan menos grado de satisfacción por parte de los usuarios. Finalmente se realiza la comparación de resultados obtenidos por Messarina, (2016), en donde concluye que, la calidad de atención que brinda el profesional de salud, influye la satisfacción del paciente que asiste a sus consultas, manifestando que si existe una relación significativa entre las dos variables, si bien dicha investigación es de tipo correlacional, sin embargo, podemos inferir que para el casos de nuestra investigación el nivel de calidad percibido por los usuarios del servicio de emergencia del Hospital MINSA Moyobamba es alto, sin embargo, su satisfacción sólo alcanza el nivel regular, inclusive después de aplicar la propuesta de mejora de la calidad del servicio, entonces nos muestra indicios de la no relación entre dichas variables, resultados contrarios a los obtenidos por Messarina.

Lazo, (2018), menciona que, la calidad de servicio en salud es el nivel que ayuda a incrementar una buena satisfacción, resultados que particularmente no se vienen dando en nuestra investigación, pues se percibe una buena calidad en el servicio, sin embargo, el nivel de satisfacción de los usuarios permanece en un nivel medio, es decir, existen múltiples factores a mejorar en el servicio de emergencia del Hospital MINSA Moyobamba. La calidad debe de reunir todos los medios que se puedan utilizar y de qué manera se va a planificar, basándose en el proceso, desde que el usuario ingresa al hospital hasta que termine su cita programada.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** La aplicación de la propuesta de mejora “Proceso de atención” incrementa significativamente la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital MINSA Moyobamba, dado que la prueba de Wilcoxon toma un valor de $Z = -3.93$ con un nivel de significancia menor a 0.05. Esto quiere decir si el Hospital MINSA, Moyobamba empieza a realizar sus capacitaciones trimestrales sobre “indicadores de calidad en relación al seguro integral de salud en el servicio de emergencia” y otros temas más en general, el nivel de satisfacción aumentara y así se podrá lograr disminuir las quejas insatisfechas de todos los usuarios que asisten al servicio de emergencia.
- 6.2.** El nivel de calidad en el servicio de emergencia percibido por los usuarios de Hospital MINSA, Moyobamba antes de la aplicación de la propuesta de mejora fue medio, con un 66.1% de usuarios, de acuerdo a las dimensiones, la capacidad de respuesta es la más crítica con sólo un 14.7% de usuarios que perciben calidad alta, mientras que la dimensión de elementos tangibles es la dimensión con mayor percepción de calidad, pues 5 de cada 10 usuarios lo consideran un nivel bajo.
- 6.3.** El nivel de satisfacción del usuario antes de aplicar la propuesta de mejora en el Hospital MINSA, Moyobamba fue medio, representado por el 73.6% de los usuarios. Según dimensiones, la más crítica es la seguridad y privacidad con sólo el 7.5% de usuarios satisfechos y el 30% de usuarios insatisfechos, mientras que la dimensión de accesibilidad muestra mayor proporción de usuarios satisfechos (22.5%), sin embargo, de manera general todas las dimensiones presentan bajo porcentaje de usuarios satisfechos, lo que tenemos que trabajar un poco más para poder brindar una mejor calidad de atención a los usuarios.
- 6.4.** Se logró aplicar la propuesta de mejora en la calidad del servicio en su totalidad y en los tiempos establecidos, a través de dos capacitaciones de forma virtual y presencial a los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital MINSA Moyobamba, la cual se

consideró adecuada para poder incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios, sin embargo, aún sigue siendo insuficiente respecto al impacto en la satisfacción de los usuarios.

- 6.5.** El nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital MINSA, Moyobamba, luego de aplicar la propuesta de mejora de calidad en el servicio de emergencia se mantiene en un nivel medio, representado por el 64.2% de los usuarios, existiendo una diferencia de 12.2% en comparación a la evaluación inicial, sin embargo, el porcentaje de usuarios satisfechos se incrementó a 26.1% y los usuarios insatisfechos se redujo a 9.7%; según dimensiones, la información recibida, la seguridad y privacidad continúan siendo las más críticas, pues sólo llegan a 15.6% y 19.4% de usuarios satisfechos respectivamente, por su parte la accesibilidad logró un 44.2% de usuarios satisfechos, siendo la que muestra mejores resultados.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Los altos directivos deberán contribuir para estandarizar nuevos cambios e implementar acciones de mejora en los procesos de atención, ya que la propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente incrementa significativamente el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital MINSA.
- 7.2.** El director del Hospital MINSA Moyobamba, debe implementar protocolos en todo el proceso de atención en el servicio de emergencia, principalmente en lo referido a seguridad y privacidad, orientación e información y trato al personal es efectiva, de manera que el usuario puede percibir confianza con el personal de salud al momento de pasar consulta.
- 7.3.** Al Jefe del servicio de emergencia se le recomienda fortalecer algunas dimensiones, tal es el caso del factor de capacidad de respuesta, el personal del servicio deben incidir en este aspecto mediante capacitaciones o asistencias técnicas para generar mayor calidad en el servicio y finalmente pueda verse reflejado en la satisfacción de los usuarios.
- 7.4.** Al director del Hospital MINSA Moyobamba, se le recomienda replicar la propuesta de mejora de calidad en todos los servicios que brinda, incorporando acciones enfocadas principalmente en aquellas dimensiones más críticas como son la seguridad y privacidad, información proporcionada a los usuarios y el trato al personal.
- 7.5.** Para el Jefe de Recursos Humanos del Hospital MINSA Moyobamba, proponer e implementar un plan capacitación para todos los trabajadores administrativos y asistenciales enfocados al manejo de trabajo bajo presión y estrés para así, mantener un alto nivel de calidad en el servicio de emergencia, y que los usuarios perciban una adecuada atención de inicio a fin en el establecimiento de salud.

REFERENCIAS

- Amin, M y Zahora, S. (2018). *Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention*. University Teknologi Malaysia (UTM-IBS), Kuala Lumpur, Malaysia. <https://doi.org/10.1108/CGIJ-05-2012-0016>
- Arias, A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario*. Universidad Complutense de Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación. España. <https://www.researchgate.net/publication/299387472>
- Ayuso, D y Begoña, G. (2015). *Gestión de la calidad de cuidados en enfermería: Seguridad del paciente en Madrid*. https://books.google.com.pe/books?id=cEluDwAAQBAJ&pg=PA113&dq=5+dimensiones+de+calidad+percibida+de+un+usuario+2015&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwiqnuO2iNPpAhVBGbkGHRZ_B7oQ6AEINTAC#v=onepage&q=5%20dimensiones%20de%20calidad%20percibida%20de%20un%20usuario%202015&f=false
- Bejerano, (2020). *Los hospitales de china empiezan a desplegar la IA para detectar el Covid- 19*. <https://blogthinkbig.com/hospitales-china-empiezan-desplegar-ia-detectar-covid-19>
- Bustamante, F., y Gálvez, N. (2017). Level of satisfaction of the external user that goes to the pharmacy service, from a hospital of the ministry of health of Cajamarca-Perú. *Rev. Tzhoecoen* 8(2). <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455/444>
- Cabadas, R. (2015). Quality Care: What are we speaking about?. *Servicio de Anestesia y Cuidados Intensivos. Hospital Povisa. Vigo-Pontevedra. CIR MAY AMB, 20(2), 79-82.* http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07_20_1_FC_Cabadas.pdf
- Castañeda, M., et al (2017). Users and suppliers satisfaction in a stomatological prosthesis service. *Rev. MEDISAN* 21(10) 3026-3031. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192017001000005
- Chávez, P., et al. (2019). Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018. *(Tesis pregrado). Rev.*

Horizonte médico 19(2) 49-56.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000200007&script=sci_arttext

Cisneros, L. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de Garantía de Salud de la Clínica Good Hope, Lima, 2017*. Universidad Peruana Unión. Lima. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1701>

Coronado, R., et al. (2013). *El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores*. Instituto Nacional de Rehabilitación. *Rev Mex Med Fis Rehab*, 25(1), 26-33. <https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>

Culebro, R., et al. (2017). User satisfaction about sources of electronic information in a third-tier medical care hospital, *Artículo Científico*, 18(3), 188-194. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.06.017>

Díaz, L., et al. (2013). The interview, a flexible and dynamic resource, *Artículo Científico*, 2(7), 162-167. file:///C:/Users/usuario/Downloads/09_MI_LA%20_ENTREVISTA.pdf

Dolangaro, M. (2014). La satisfacción del cliente con el supermercado en áreas de frontera. *Rev. Industrial Data* 4, 12-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5832719>

Duran, (2020). *Pacientes tumbados en el suelo: así estuvieron las urgencias del Hospital Infanta Leonor de Madrid el fin de semana*. El mundo LR. <https://amp.elmundo.es/madrid/2020/03/23/5e788694fc6c83c22a8b4612.html>

Fernández, M., et al. (2019). Quality indicators and patient satisfaction in colonoscopy, *Artículo Científico*, 42(2), 73-81. <https://doi.org/10.1016/j.gastre.2019.02.012>

Gallardo, y Reynaldos, K, (2014). Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. *Revista Electronica Trimestral de Enfermería*. Universidad Católica de Chile. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020

García, R., y Gálvez, N. (2017). Quality of care associated external user satisfaction in welfarehealth facilities: MINSA-ESSALUD Chongoyape-

- Perú. *Rev. Tzhoecoen* 9(1).
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383/371>
- Gil, C., et al. (2019). Hate violence in the emergency rooms of third level Hospitals. *Fist data in Spain Gac Sanit* 2019.
<https://doi.org/10.1016/j.gaceta2019.05.007>
- Gonzales, V., et al. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: parámetros de medición. *Revista de ciencias sociales*, 19(4), 663-671.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Infantes, F. (2017). Quality of Attention and Satisfacction of out-clinic patients from the complementary Medicine Center in Hospital III de Iquitos-2016. *Rev Peru Med integrativa* 2(2) 133-9.
<http://dx.doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>
- La Red, D.L. (2017). *¿Cuáles son los métodos preferidos para el modelado de preferencias?* Estudio de la comparación entre pares frente a la valoración directa. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies (IJISEBC)*. 4(1), 7-20.
<file:///C:/Users/usuario/Downloads/158-779-1-PB.pdf>
- Lazo, O., et al. (2018). Atención de salud con calidad: Desafíos. Colegio Médico del Perú. (Primera Edición). <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
- Leatherman, S., et al. (2018). *Improving the quality of health care across the health system*. *Bull World Organ*,
<https://doi.org/10.2471/BLT.18.226266>
- Leatherman, S., et al. (2018). *Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario*. *Boletín de la Organización Mundial de la Salud*, 96(12), 797-864. <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266>
- López, M. (2013). *Importance of quality customer service for the performance of companies*. *Sonora: El buzón de Pacioli*.

file:///C:/Users/usuario/Desktop/LIBROS%20DE%20TESIS/pacioli-82.pdf

- Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital Alta Complejidad Trujillo-2015. *Rev. UVC. Scientia* 8(2) 119-123. file:///C:/Users/usuario/Desktop/LIBROS%20DE%20TESIS/Dialnet-CalidadDeAtencionDelPersonalDeSaludYSatisfaccionDe-6181530.pdf
- Ministerio de salud. (2017). Sistema de gestión de calidad en salud. RM. 519-2017 /MINSA. <http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/atencionusuarios/2017/ATUS-09-2017.pdf>
- Moreno, M., et al (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamiento turístico del estado Mérida, Venezuela. *Rev. Ciencias Sociales* 22(2) 111-131. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/index.html>
- Orús, A. (2020). Número de muertes a nivel mundial por continente 2020. Statista. <https://es.statista.com/estadisticas/1107719/covid19-numero-de-muertes-a-nivel-mundial-por-region/>
- Orozco, D., et al. (2019). Perception of quality of life in patients with chronic obstructive pulmonary disease in Spain. *Artículo Científico*, 1(1-2), 7-13. <https://doi.org/10.1016/j.opresp.2019.08.005>
- Pasión y Castellón. (2014). *Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales: Encuestas de Satisfacción*. http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DEL%20CIUDADANO%20vs8%20CARLOS_20140429060943.pdf
- Pérez, A. y Suarez, A., (2014). Características de los usuarios del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad de Cienfuegos. *Rev. University library sistema* 54, 71-81. <https://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/153>
- Pérez, M., et al. (2018). Perceptive analysis of the quality in health services' delivery with a Six-Sigma approach, *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2), 325-343. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>

- Quispe, G., y Ayavari, V., (2016). (Measuring Customer Satisfaction in Nonprofit Development Organizations. *Rev. Empresarial* 10(37) 27-35. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580337>
- Real academia española (2019) diccionario de la lengua española (edición del tricentenario). <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>
- Real academia española (2019) diccionario de la lengua española (edición del tricentenario). <https://dle.rae.es/usuario>
- República del Perú. (2017). *Resolución de dirección ejecutiva N°068-2017-FONDECYT-DE*. https://fondecyt.gob.pe/images/documentos/convocatorias/investigacion-cientifica/Proyectosyba2017-02/rd_068-2017-fondecyt-de.pdf
- Rodríguez, G y Mendoza, P. (2017). Relationship between director management and the external user satisfaction in health centers in a district of Ecuador. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Artículo Científico*, 78(2). <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>
- Roque, J., et al. (2015). User's satisfaction in the outpatient service of primary care – Health care network EsSalud Cusco 2014. *Rev. Del Cuerpo Med. HNAAA* 8(2) 85-89. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2015.82.203>
- Ruiz, R. (2016). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016. *Tesis de doctorado*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. <file:///C:/Users/usuario/Desktop/LIBROS%20DE%20TESIS/ejemplo%20tesis.pdf>
- Salazar, W., y 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. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003>
- Suarez, L. et al. (2016). User's satisfaction with medical care in the medical consultations. Colón 2015-2016). *Rev. Med. Electrón* 40(4) 1002-1010. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008

- Torres, G., y León, R., (2015). Level of satisfaction in patients treated at the Orthodontics Department of a Peruvian Teaching Dental Clinic. *Rev. Estomatol Herediana*. 25(2) 122-132.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1019-43552015000200005&script=sci_abstract&tlng=en
- Tuya, X., et al. (2016). Violencia laboral externa tipo amenaza contra médicos en servicios hospitalarios de lima metropolitana, Perú 2014. *Rev Perú Med Exp Salud Pública*. 33(4):670-9.
<https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2016.v33n4/670-679/es>

ANEXOS

Anexo 03: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE SERVICIO	<p>La calidad puede ser casi cualquier cosa que se quiere satisfaciendo las necesidades o expectativas, es decir es un reflejo de valores y metas vigentes en el sistema de atención médica lo cual el paciente toma la decisión de elegir el servicio y actúe en consecuencia a la atención brindada.</p> <p>Ayuso y Begoña (2015)</p>	<p>Se aplicará un cuestionario SERVQUAL, con el fin de evaluar las condiciones del servicio de salud percibidas por los usuarios del Hospital MINSA- Moyobamba, 2020.</p>	Fiabilidad	<p>Explica sobre los medicamentos recibidos</p> <p>Interés en la resolución de problemas de los usuarios</p>	<p>Nominal</p> <p>Muy Mala</p> <p>Mala</p> <p>Regular</p> <p>Buena</p> <p>Muy Buena</p>
			Capacidad de Respuesta	<p>Disposición para atender preguntas</p> <p>Cooperación entre funcionarios</p> <p>Sencillez en los trámites para la atención</p>	
			Seguridad	<p>Mejora del problema de salud</p> <p>Idoneidad del personal de salud</p> <p>Cumplimiento de medidas de seguridad</p>	
			Empatía	<p>Amabilidad en el trato</p> <p>Claridad en orientaciones brindadas al paciente</p> <p>Comprensión de las necesidades del paciente</p>	
			Elementos Tangibles	<p>Ambientes amoblados y cómodos</p> <p>Estado físico de las instalaciones</p> <p>Ropa de cama adecuada</p>	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	<p>La satisfacción es una manera de evaluar los distintos aspectos que tienen relación con su usuario de salud y el estado de la salud resultante que cumplan con las expectativas del paciente.</p> <p>Torres y León (2015)</p>	<p>Se aplicará un cuestionario SERVQUAL, con el fin de evaluar las sensaciones del bienestar que expresan los usuarios del servicio del Hospital MINSA- Moyobamba, 2020.</p>	Seguridad y privacidad	<p>Privacidad en la conversación</p> <p>Capacidad para resolver problemas personales</p>	<p>Ordinal</p> <p>Nada Satisfecho poco satisfecho</p> <p>Neutral</p> <p>Muy satisfecho</p> <p>Totalmente satisfecho</p>
			Información recibida	<p>Brinda información clara y precisa</p> <p>Mantiene su actitud profesional</p>	
			Eficiencia en la atención	<p>No adopta un papel dominante</p> <p>Respeto a sus clientes</p> <p>Muestra humildad y paciencia</p>	
			Trato al personal	<p>Amistad y buenas relaciones humanas</p> <p>Trato amable y cordial del médico</p> <p>Confianza y respeto mutuo</p>	
			accesibilidad	<p>Conocimientos propios de su especialidad</p> <p>Capacidad para identificar las necesidades del paciente</p>	

Fuente: Teorías relacionada de las variables

Anexo 04: Matriz de consistencia

Título: Propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente para incrementar el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica o instrumento						
<p>Problema general ¿Cómo la propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente incrementa el nivel de satisfacción del usuario del Hospital MINSA Moyobamba, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio al cliente del Hospital MINSA Moyobamba, 2020? - ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del Hospital MINSA Moyobamba, 2020? - ¿Cuál es la propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente para incrementar el nivel de satisfacción del usuario del Hospital MINSA Moyobamba, 2020? - ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del Hospital MINSA Moyobamba, 2020 después de aplicar la propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente? 	<p>Objetivo general Identificar cómo la propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente incrementa el nivel de satisfacción del usuario del Hospital MINSA Moyobamba, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocer el nivel de calidad de servicio al cliente del Hospital MINSA Moyobamba, 2020. - Conocer el nivel de satisfacción del usuario del Hospital MINSA Moyobamba, 2020. - Establecer la propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente para incrementar el nivel de satisfacción del usuario del Hospital MINSA Moyobamba, 2020. - Determinar el nivel de satisfacción del usuario después de aplicar la propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente del Hospital MINSA Moyobamba, 2020. 	<p>Hipótesis general Hi: La propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente incrementa significativamente el nivel de satisfacción del usuario del Hospital MINSA Moyobamba, 2020.</p> <p>Ho: La propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente no incrementa significativamente el nivel de satisfacción del usuario del Hospital MINSA Moyobamba, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El nivel de calidad de servicio al cliente del Hospital MINSA Moyobamba, 2020, es baja. - El nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital MINSA Moyobamba, 2020, es mala. - La propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente para incrementar el nivel de satisfacción del usuario del Hospital MINSA Moyobamba, 2020, es adecuada. - El nivel de satisfacción posterior a la implementación de la propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente del Hospital MINSA Moyobamba, 2020 es alta. 	<p>Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Encuesta <p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guía de entrevista - Cuestionario 						
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones							
<p>Diseño de investigación Se empleó el Diseño Pre-Experimental, cuyo esquema es el siguiente:</p> <p>Dónde: G: O₁ - X - O₂</p> <p>G: Hospital MINSA Moyobamba</p> <p>O₁: Pre-test antes de aplicar la propuesta de mejora</p> <p>X: Propuesta de Mejora</p> <p>O₂: Post-test después de aplicar la propuesta de mejora</p>	<p>Población</p> <p>La población de estudio está constituida por todos los pacientes que se atendieron en el área de emergencia desde enero hasta el mes de mayo del Hospital MINSA. La población suma un total de 1500 usuarios atendidos en el año 2020, con un promedio de 10 atenciones diarias y 300 mensuales.</p> <p>Muestra</p> <p>De acuerdo a la fórmula aplicada se obtiene los siguientes resultados, que equivale a 303 usuarios del Hospital MINSA-Moyobamba 2020.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Calidad de servicio</td> <td>Fiabilidad Capacidad de respuestas Seguridad Empatía Elementos Tangibles</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción del Usuario</td> <td>Seguridad y privacidad Información recibida Eficiencia en la atención Trato al personal Accesibilidad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Calidad de servicio	Fiabilidad Capacidad de respuestas Seguridad Empatía Elementos Tangibles	Satisfacción del Usuario	Seguridad y privacidad Información recibida Eficiencia en la atención Trato al personal Accesibilidad
Variables	Dimensiones								
Calidad de servicio	Fiabilidad Capacidad de respuestas Seguridad Empatía Elementos Tangibles								
Satisfacción del Usuario	Seguridad y privacidad Información recibida Eficiencia en la atención Trato al personal Accesibilidad								

Fuente: Autoras Juleysi y Jullysa

Anexo 05: Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA DE OPINIÓN A LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL ÁREA DE EMERGENCIA
HOSPITAL MINSA – MOYOBAMBA – 2020

CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

Nombre del Encuestador:		N° de Encuesta:		
Establecimiento de Salud: Hospital MINSA Moyobamba		Edad:	Sexo: M F	
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:		Procedencia:

CUESTIONARIO

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer sus necesidades de atención de salud y su opinión sobre la calidad de servicio que recibió en el área de emergencia. Indique su respuesta marcando con un aspa (X) en la alternativa que considere correspondiente a cada una de las afirmaciones, sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

Utilice una escala del 1 al 5, siendo 1 la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

Muy mala (1) Mala (2) Regular (3) Buena (4) Muy Buena (5)

HOSPITAL MINSA MOYOBAMBA		Escala de medición				
N°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
01	¿Cómo es la comunicación entre el doctor y el usuario sobre las instrucciones de los medicamentos brindados en el centro de salud?					
02	¿Cómo es la reacción del personal al momento de resolver tu problema?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
03	¿Cuál es la disposición del personal al momento de responder las preguntas y quejas del usuario?					
04	¿Cómo observa Ud. la cooperación y el apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?					
05	¿Considera que los trámites en el hospital son rápidos y sencillos?					

SEGURIDAD		1	2	3	4	5
06	¿El comportamiento de los funcionarios le inspira confianza?					
07	¿Considera que el personal que labora en el centro salud se desempeña adecuadamente en el puesto que se le ha designado?					
08	¿Considera que el centro de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?					
EMPATÍA		1	2	3	4	5
09	¿Cómo percibe la amabilidad de todos los colaboradores que conforman el hospital MINSA de la ciudad de Moyobamba?					
10	¿Las orientaciones brindadas por el personal de salud son claras y precisas?					
11	¿Considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?					
ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
12	¿Los ambientes del servicio son cómodos y limpios?					
13	¿Cómo es el ambiente donde es atendido?					
14	¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?					
15	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados para todos?					

Fuente: Ruiz, (2017) p. 63

¡Gracias por su colaboración!

**ENCUESTA DE OPINIÓN A LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL ÁREA DE EMERGENCIA
HOSPITAL MINSA – MOYOBAMBA – 2020**

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre del Encuestador:		N° de Encuesta:		
Establecimiento de Salud: Hospital MINSA Moyobamba		Edad:	Sexo: M F	
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:	Procedencia:	

CUESTIONARIO

Estimado usuario (a), con la finalidad de mejorar su satisfacción con respecto a la calidad de servicio que le brinda en hospital MINSA en el área de emergencia le pedimos que evalúe con sinceridad e Indique su respuesta marcando con un aspa (X) en la alternativa que considere correspondiente a cada una de las afirmaciones, sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

Utilice una escala del 1 al 5, siendo 1 la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

Nada satisfecho (1) Poco satisfecho (2) Neutral (3) Muy satisfecho (4)
Totalmente satisfecho (5)

HOSPITAL MINSA MOYOBAMBA		Escala de medición				
N°	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD	1	2	3	4	5
01	¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?					
02	¿Se siente seguro cuando el médico lo examina?					
03	¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención?					
INFORMACIÓN RECIBIDA		1	2	3	4	5
04	¿Está satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido?					
05	¿Siente que los enfermeros tienen la disposición necesaria al momento de atenderle?					
06	¿Siente que los enfermeros son claros y precisos con la información que les brindan con respecto a sus dudas?					

EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN		1	2	3	4	5
07	¿El médico muestra una actitud de amabilidad al momento de atenderle?					
08	¿Cómo se siente con respecto al tiempo de duración con la consulta recibida?					
09	¿Los enfermeros se muestran comprometidos con sus cuidados?					
TRATO AL PERSONAL		1	2	3	4	5
10	¿Cómo se siente con la atención recibida por parte del médico de turno?					
11	¿Siente que los enfermeros respetan sus decisiones y opiniones?					
12	¿Cómo se siente con el trato que le brinda el personal de admisión?					
ACCESIBILIDAD		1	2	3	4	5
13	¿Cómo se siente con el tiempo de espera para la atención?					
14	¿Se siente satisfecho con la atención que le brindan mediante una llamada telefónica para sacar cita?					
15	¿Está satisfecho con respecto a los equipos médicos del hospital?					

Fuente: Torres y León, (2015) p. 129

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 06: Cálculo del tamaño de la muestra

Para la elección de la muestra se trabajó con la siguiente fórmula estadísticas.

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

Calculamos:

POBLACIÓN (Son todos los usuarios atendidos dentro del área de emergencia)

N = 6720 usuarios.

Z = 1.96 (95 % de confianza).

E = +- 5 % (0,05).

p = 50%

q = 1 - p

Reemplazando los valores en la fórmula siguiente, tenemos:

$$\begin{aligned} n &= \frac{(N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q)}{((N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q)} \\ n &= \frac{(6720) \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{((6720-1) \cdot (0.05)^2 + 1.96^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5))} \\ n &= \frac{(6720) \cdot (3.8) \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(6719) \cdot (0.0025) + (3.8) \cdot (0.25)} \\ n &= \frac{(6720) \cdot (3.8) \cdot (0.25)}{(6719) \cdot (0.0025) + (3.8) \cdot (0.25)} \\ n &= \mathbf{360 \text{ Usuarios}} \end{aligned}$$

Anexo 07: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Castillo Salazar, Regner Nicolás
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Jefe de Investigación
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Calidad de servicio al cliente
 Autor (s) del instrumento (s) : Chumacero Cruz Jullysa - Vela Yzquierdo Juleysi

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio al cliente					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio al cliente.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio al cliente.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Moyobamba, 19 de junio de 2020


 Regner N. Castillo Salazar
 CLAO, N° 09750

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Castillo Salazar, Regner Nicolás
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Jefe de Investigación
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Satisfacción del Usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : Chumacero Cruz Jullysa - Vela Yzquierdo Juleysi

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del Usuario.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Moyobamba, 19 de junio de 2020



Regner N. Castillo Salazar
 CLAO, N° 09750

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Daza Santa María Carmen Verónica
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Calidad de servicio al cliente
 Autor (s) del instrumento (s): Chumacero Cruz Jullysa
 Vela Yzquierdo Juleysi

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio al cliente.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio al cliente.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio al cliente.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46


 Carmen Verónica Daza Santa María
 Ing. Industrial / Instrumentalistas
 O.P.: 115215

Moyobamba, 23 de junio de 2020

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Daza Santa María Carmen Verónica

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Magister en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Satisfacción del Usuario

Autor (s) del instrumento (s): Chumacero Cruz Jullysa

Vela Yzquierdo Juleysi

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del Usuario					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					X
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46


 Carmen Verónica Daza Santa María
 Mg. Industrias e Incentivos
 CIP: 115215

Moyobamba, 23 de junio de 2020

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Golac Tenorio, Pilar
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Administración de la Educación
 Instrumento de evaluación : Calidad de servicio al cliente
 Autor (s) del instrumento (s): Chumacero Cruz Jullysa
 Vela Yzquierdo Juleysi

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio al cliente				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio al cliente					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio al cliente					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						43

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento esta apto para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43


 Mg. Pilar Golac Tenorio
 CPPe, N° 0503808

Moyobamba, 29 de junio de 2020

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Golac Tenorio, Pilar
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Administración de la Educación
 Instrumento de evaluación : Satisfacción del Usuario
 Autor (s) del instrumento (s): Chumacero Cruz Jullysa
 Vela Yzquierdo Juleysi

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del Usuario					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento esta apto para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Pilar Golac Tenorio

Mg. Pilar Golac Tenorio
 CPPe. N° 0503803

Moyobamba, 29 de junio de 2020

Prueba de confiabilidad del instrumento Calidad de Atención al Cliente

SUJETOS	CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE SERVICIO EMERGENCIA - ESTUDIO PILOTO															TOTAL
	ITEMS															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	37
2	2	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	38
3	4	1	3	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	39
4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	54
5	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	40
6	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	47
7	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	54
8	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	48
12	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	49
13	3	2	3	5	2	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	48
15	3	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	49
16	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	51
17	2	2	4	3	5	2	2	2	4	3	5	4	4	2	4	48
18	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	51
19	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	50
20	2	3	4	3	3	2	3	3	5	4	3	3	2	2	3	45
21	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2	3	4	47
22	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	2	4	4	3	48
23	2	3	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	56
24	2	2	4	3	4	3	3	4	4	2	4	5	2	3	3	48
25	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	51
26	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	2	3	4	53
27	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	49
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	48
29	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	52
30	4	3	3	2	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	5	54

α (Alfa)	0.708990787
K (número de ítems)	15
Vi (varianza de cada ítem)	8.10
Vt (Varianza Total)	23.94674556

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Prueba de confiabilidad del instrumento Satisfacción del Usuario

SUJETOS	SATISFACCIÓN DEL USUARIO SERVICIO EMERGENCIA - ESTUDIO PILOTO															TOTAL
	ÍTEMS															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	39
2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	27
3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	33
4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	50
5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	29
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	43
7	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	2	52
8	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	2	52
9	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	55
10	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	54
11	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	31
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	43
14	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	43
15	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	2	3	2	1	2	43
16	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	50
17	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	3	2	1	3	4	45
18	2	2	4	2	2	4	2	2	2	1	2	2	2	1	2	32
19	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	2	2	3	43
20	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3		3	2	39
21	2	2	3	1	1	2	4	3	3	3	3	3	2	1	3	36
22	1	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	28
23	3	2	3	3	3	2	3	2	4	2	4	4	2	2	3	42
24	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	4	35
25	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	1	4	45
26	2	4	5	1	1	4	3	3	3	3	4	3	2	4	2	44
27	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	4	3	3	29
28	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	2	4	41
29	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	3	32
30	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	40

α (Alfa)	0.88087468
K (número de ítems)	15
Vi (varianza de cada ítem)	11.22
Vt (Varianza Total)	63.0888889

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Anexo 08: Autorización para el desarrollo de la investigación



San Martín
GOBIERNO REGIONAL

OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO
HOSPITAL II - I MOYOBAMBA

"AÑO LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Moyobamba, 11 de mayo de 2020.

CARTA N° 057 -2020- DIRESA-OGESS-AM-HII-1M/UCAD

REG. 011-2020000199

SEÑORITA:
JULLYSA CHUMACERO CRUZ
DNI N° 73339335

ASUNTO : Autorización para realizar trabajo de investigación.

De mi consideración,

Tengo a bien dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo a nombre del Hospital Moyobamba y manifestarle lo siguiente:

Se le autoriza realizar los estudios en este hospital, por lo que con el presente, usted queda autorizado para realizar el trabajo de investigación su tesis titulada "PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EN EL HOSPITAL MINSA 2020", solicitándole que al final de su trabajo nos haga llegar una copia del mismo, instrumento que seguramente nos va a ayudar a mejorar esta gestión en lo referente a la calidad de atención de nuestros trabajadores a nuestros usuarios externos.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente;



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO
M.C. Cristhian Eduardo Ordoñez Roque
DIRECTOR HOSPITAL II - I MOYOBAMBA

Anexo 09: Propuesta de mejora del proceso de atención en el servicio de emergencia del Hospital MINSA Moyobamba

I. Generalidades

1.1. Título del proyecto

Plan de mejora del proceso de atención en el servicio de emergencia del hospital MINSA Moyobamba

1.2. Localización

Departamento: San Martín
Provincia: Moyobamba
Distrito: Moyobamba

1.3. Duración

Inicio: Octubre 2020
Fin: Noviembre 2020

1.4. Beneficiarios

Usuarios y personal del servicio de emergencia del Hospital MINSA Moyobamba.

II. Presentación

En la ciudad de Moyobamba uno de los problemas más comunes en el Hospital-MINSA es el área de emergencia, este servicio diariamente atiende a una gran cantidad de usuarios de todas sus especialidades disponibles, históricamente existe un alto porcentaje de insatisfacción del servicio por parte de los usuarios (aproximadamente el 70% de los usuarios), de igual forma se percibe una baja calidad de servicio e insuficiente cantidad y variedad de medicamentos, lo cual conlleva a que los usuarios tengan que adquirir sus medicamentos con sus propios recursos.

Los usuarios de hoy que asisten a la prestación del servicio de emergencia del hospital MINSA Moyobamba se enfrentan a una dura realidad, expuestos por largas colas y excesivo tiempo de espera para ser atendidos, la carencia de educación y falta de empatía y calidad de atención por parte del personal, inadecuada implementación en los consultorios. Dentro de dicho marco es que se pretende desarrollar un plan de mejora del servicio de emergencia del hospital MINSA Moyobamba, considerando como principal aspecto a mejorar el recurso humano en la aplicación de sus funciones y buen trato a los usuarios, de esta manera mejorar la calidad de atención y por ende la satisfacción en el servicio a los usuarios del este servicio en el establecimiento de salud.

III. Objetivos

3.1. Objetivo General

Ejecutar el plan de mejorar de la calidad del proceso de atención en el servicio de emergencia del hospital MINSA Moyobamba.

3.2. Objetivos Específicos

Evaluar el impacto del plan de mejora en la calidad del proceso de atención en el servicio de emergencia del hospital MINSA Moyobamba. (Pre test y Post test)

Identificar los puntos críticos en el proceso de atención en el servicio de emergencia del hospital MINSA Moyobamba.

Capacitar al personal del servicio de emergencia del hospital MINSA Moyobamba en el aspecto de trato a los usuarios, manejo de emociones, facilitación de información y atención a usuarios en general.

IV. Beneficiarios

4.1. Población beneficiada directamente

La población beneficiaria directamente serán los usuarios del servicio de emergencia del hospital MINSA Moyobamba.

4.2. Población beneficiada indirectamente

La población beneficiaria indirectamente será el personal del servicio de emergencia del hospital MINSA Moyobamba.

V. Estrategia de intervención

- Se realizará dos (02) talleres y/o capacitaciones respecto a la atención de los usuarios, la facilitación de la información y manejo de emociones bajo presión en la carga laboral.
- Los talleres y/o capacitaciones se desarrollarán de forma virtual utilizando plataformas informáticas en horarios adecuados al horario de trabajo del personal del servicio de emergencia del hospital MINSA Moyobamba.
- Se realizarán entrevistas virtuales al jefe y/o responsable del servicio de emergencia y ser necesario a personal en los puntos clave del proceso de atención en el servicio de emergencia del hospital MINSA Moyobamba para identificar los puntos críticos en todo el proceso.

VI. Recursos y materiales

Materiales utilizados en la implementación de las estrategias ambientales:

- Laptop
- Libreta de apuntes
- Servicio de internet

VII. Cronograma de actividades

Actividad	Público objetivo	Fecha	Responsable
Capacitación virtual en atención al usuario	Personal del servicio de emergencia del hospital MINSA Moyobamba	09/10/2020	Especialista
Entrevista virtual para identificación de puntos críticos	Jefe y/o responsable del servicio de emergencia del hospital MINSA Moyobamba	12/10/2020	Especialista
Capacitación virtual en manejo de emociones bajo presión en la carga laboral	Personal del servicio de emergencia del hospital MINSA Moyobamba	16/10/2020	Especialista

EVIDENCIAS

