

ESCUELA DE POSTGRADO SAN FRANCISCO XAVIER SFX

Maestría en Administración de Empresas Innovadoras y

Emprendedoras – MBA I + E



SFX

ESCUELA DE POSTGRADO
ESCUELA DE NEGOCIOS

TESIS

**“CALIDAD DE SERVICIOS BRINDADOS ESSALUD EN EL
ÁREA DE CIRUGÍA HOSPITALIZACIÓN Y SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIOS, EN AREQUIPA 2022”**

AUTOR:

Tesis presentada la Bachiller:

María Alejandra Plazolles Pinto

Para optar el Grado Académico de:

Maestro en Administración de Empresas

Innovadoras y Emprendedoras – MBA.

AREQUIPA – PERÚ

2023

Gracias a Dios, por sobre todo gracias por obsequiarme consuelo y fortaleza inexplicable cuando más lo necesito.

Gracias Señor por mis hijos, **Paulo y Mariagracia**, quienes a su corta edad son sin duda alguna mis grandes maestros y guías.

Gracias hija mía, porque con tu llegada generaste grandes cambios que me motivan a salir adelante y dar la talla.

Y gracias a mis padres, **Ernesto y Yovana**, porque tiraron abajo el dicho de yo siempre puedo sola, los necesito conmigo y sin ustedes claramente nada sería posible.

Y a ti hermana **Lupita**, por ser luz en medio del camino. Te amo.

Agradecimiento

Agradezco a la Escuela de Postgrado San Francisco Xavier SFX y a sus directivos por su gran apoyo, guía y orientación que hizo posible llegar hasta aquí y darme las herramientas para lograr mis objetivos profesionales.

Director Ejecutivo: Magíster Javier Ismodes Talavero

Director Académico: Doctor Alejandro Rodríguez Vargas

Gracias infinitas

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad el análisis de la calidad de servicios brindados ESSALUD en el área de cirugía hospitalización, y la satisfacción de los usuarios de Arequipa, en el año 2022. Se empleó un diseño no experimental, es decir no se modificaron las variables, de orden transversal y con enfoque cuali-cuantitativo. Se utilizó como instrumento el modelo SERVQUAL, basado parcialmente en Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993), medido con la escala de Lickert, La población de estudio estuvo conformada por los pacientes del área cirugía hospitalización; de esta población se consideró una muestra conformada por 384 usuarios mayores de edad.

Para la prueba de confiabilidad de los instrumentos se utilizó el Alfa de Cronbach, en el que se obtiene un coeficiente de 0.964 para la variable de Expectativa del servicio y un coeficiente de 0.878 para el instrumento de Percepción, los que aseguran que los resultados obtenidos son confiables.

Tras la aplicación de los instrumentos y la prueba de correlación de Pearson, se concluyó que existe una correlación significativa, positiva con tendencia alta ($r=0.827$), lo que nos permitió comprobar la hipótesis principal en el sentido de que la calidad del servicio garantiza la satisfacción de los usuarios del área de Cirugía Hospitalización de ESSALUD en la provincia de Arequipa.

En cuanto a las correlaciones de cada una de las variables tenemos: para Confiabilidad 0.499, para Capacidad de respuesta 0.483, para Seguridad 0.488, Empatía 0.447, Elementos tangibles 0.466, mostrando en todos los casos que los niveles de Expectativa y Percepción (alta, media, baja), evidenciaron una correlación moderada y positiva al estar cercano a valor de 1. Así tenemos el Nivel de Expectativa fue “medio” con un 55%, y el Nivel de Percepción 49%, fue “alto”.

Palabras clave: Calidad de Servicios, hospitalización, satisfacción, SERVQUAL.

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the quality of services provided by ESSALUD in the area of hospitalization surgery, and the satisfaction of the users of Arequipa, in the year 2022. A non-experimental design was used, that is, the variables were not modified, of a transversal order and with a qualitative-quantitative approach. The SERVQUAL model was used as an instrument, partially based on Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1993), measured with the Lickert scale. The study population consisted of patients from the hospitalization surgery area; From this population, a sample made up of 384 users of legal age was considered.

For the reliability test of the instruments, Cronbach's Alpha was used, in which a coefficient of 0.964 is obtained for the Expectation of service variable and a coefficient of 0.878 for the Perception instrument, which ensure that the results obtained are reliable.

After the application of the instruments and the Pearson correlation test, it was concluded that there is a significant, positive correlation with a high tendency ($r=0.827$), which allowed us to verify the main hypothesis in the sense that the quality of the service guarantees the satisfaction of the users of the Hospitalization Surgery area of ESSALUD in the province of Arequipa.

Regarding the correlations of each of the variables we have: for Reliability 0.499, for Response Capacity 0.483, for Security 0.488, Empathy 0.447, Tangible Elements 0.466, showing in all cases that the levels of Expectation and Perception (high, medium, low), showed a moderate and positive correlation as it was close to a value of 1. Thus we have the Expectation Level was "medium" with 55%, and the Perception Level 49%, was "high".

Keywords: Quality of Services, hospitalization, satisfaction, SERVQUAL.

ÍNDICE

RESUMEN	4
ABSTRACT	5
INTRODUCCIÓN	8
ANÁLISIS DE LAS VARIABLES	9
INTERROGANTES DEL PROBLEMA.....	10
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	10
JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	10
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	11
HIPÓTESIS	16
OBJETIVOS.....	17
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	1
1. MARCO REFERENCIAL.....	1
1.1 CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LA SALUD	1
1.2 AMBITO DE APLICACIÓN	2
1.3 POLÍTICA NACIONAL DE CALIDAD EN SALUD	2
2. MARCO CONCEPTUAL	4
2.1 SERVICIO	4
2.2 DEFINICION DE CALIDAD.....	5
2.3 MAESTROS REPRESENTATIVOS DE LA CALIDAD	6
2.4 CALIDAD DE SERVICIOS.....	8
3. SALUD.....	9
3.1 CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD.....	9
4. MODELO SERVQUAL	10
4.1 MODELO DE LAS BRECHAS – SERVQUAL	11
4.2 DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL	13
5. SATISFACCIÓN.	14
5.1 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE SALUD	14
6. DEFINICIONES OPERATIVAS.....	15
CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....	18
2.1 MÉTODO:.....	19
2.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN:	19

2.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN.....	19
2.4	VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	20
2.5	CAMPO DE VERIFICACIÓN	20
CAPÍTULO III RESULTADOS		21
	EXPECTATIVA DEL SERVICIO	22
	PERCEPCION DEL SERVICIO	44
	NIVEL DE EXPECTATIVA	66
	NIVEL DE PERCEPCION	67
	RESULTADOS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	68
	RESULTADOS DE CORRELACIÓN DE CADA VARIABLE DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	69
	RESULTADOS DE BRECHAS DE CADA VARIABLE DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	71
	RESULTADOS DE CORRELACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	72
CONCLUSIONES		73
REFERENCIAS.....		74

INTRODUCCIÓN

La motivación personal que me llevó a realizar el presente estudio es el poder analizar **de la calidad de servicios brindados ESSALUD en el área de Cirugía Hospitalización y satisfacción de los usuarios, en Arequipa.**

La capacidad de analizar la calidad de los servicios de salud es muy subjetiva y depende de la opinión de cada individuo, del usuario que quiere un tratamiento integral de acuerdo a sus necesidades, del personal de enfermería que quiere brindar ayuda dentro de los parámetros establecidos y los equipos multidisciplinarios formados para hacer bien su trabajo.

El cuidado de la salud involucra muchos procesos fundamentales, desde que un paciente ingresa a las instalaciones hasta que se va, por muchas razones la calidad de esta atención decae, por eso se han desarrollado a lo largo de los años, estudios cuyo objetivo principal es evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de salud (Tiga-Loza, 2013).

Los aspectos que permiten medir la calidad de los servicios de salud están relacionados con la calidad científico-técnica. La satisfacción de los usuarios es uno de los componentes y/o variables consideradas como factor importante en la evaluación de los servicios de salud, pues son ellos los que finalmente califican el resultado del sistema.

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en una importante institución de salud en la ciudad de Arequipa, la misma que de alguna manera es un referente, ya sea por su capacidad hospitalaria, afluencia de pacientes de otras zonas del sur del país y por su capacidad de incorporar nuevas tecnología o innovadora.

El trabajo consta de cuatro partes, denominadas de la siguiente manera: resolución de problemas, marco teórico, estructura metodológica y resultados. En la última parte se encontrará la bibliografía y los anexos.

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	SUBINDICADORES
EXPECTATIVA CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Promesa • Interés por resolver problemas. • Desempeño en el servicio. • Servicios oportunos. • Información oportuna del servicio.
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> • Prontitud en el servicio. • Disposición al usuario. • Atención inmediata al usuario.
	SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza. • Seguridad en las transacciones. • Trato cortés. • Conocimiento ante consultas.
	EMPATÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individual. • Atención personalizada. • Velar por los intereses de los usuarios. • Entienden necesidades específicas
	ASPECTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos modernos. • Instalaciones físicas atractivas. • Buena presentación del personal. • Materiales (folletos o catálogos) son atractivos. • Horarios convenientes.
PERCEPCIÓN CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Promesa • Interés por resolver problemas. • Desempeño en el servicio. • Servicios oportunos. • Información oportuna del servicio.
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> • Prontitud en el servicio. • Disposición al usuario. • Atención inmediata al usuario.
	SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza. • Seguridad en las transacciones. • Trato cortés. • Conocimiento ante consultas.
	EMPATÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individual. • Atención personalizada. • Velar por intereses de clientes. • Entienden necesidades específicas
	ASPECTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos modernos. • Instalaciones físicas atractivas. • Buena presentación del personal. • Materiales (folletos o catálogos) son atractivos. • Horarios convenientes.

Basado parcialmente en Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988).

INTERROGANTES DEL PROBLEMA

Interrogante general

¿Existe relación entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción de los usuarios de ESSALUD en el área de Cirugía Hospitalización de la provincia de Arequipa, 2022?

Interrogantes específicas

a) ¿Cuál es la calidad del servicio de salud en ESSALUD en el área de Cirugía Hospitalización de la provincia de Arequipa?

b) ¿Qué niveles de satisfacción tienen los usuarios de ESSALUD en el área de Cirugía Hospitalización de la provincia de Arequipa?

c) ¿Existe relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los usuarios de ESSALUD en el área de Cirugía Hospitalización de la provincia de Arequipa?

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Campo, Área y Línea de Acción

a) Campo : Ciencias sociales

b) Área : Administración de empresas

c) Línea : Calidad del servicio en salud – satisfacción.

JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Relevancia de la investigación:

La presente investigación es relevante e importante porque permite conocer la calidad del servicio de ESSALUD en el área de Cirugía Hospitalización desde la perspectiva de los usuarios y establecer las fortalezas, así como las debilidades de los servicios de salud que se presta.

Justificación Práctica:

A través de este trabajo de investigación, se pretende “tomar el pulso” de los servicios que se prestan en área de Cirugía Hospitalización de ESSALUD en la

provincia de Arequipa, ya que a través de los resultados cuantitativos encontrados se podrá mejorar aspectos específicos que inciden en la satisfacción del usuario.

Justificación Metodológica:

Porque es un aporte en el campo del conocimiento, ya que al aplicar el método científico tanto en la formulación del proyecto, su desarrollo y, la utilización de herramientas internacionalmente validadas, nos permite aplicar la teoría en la praxis, a partir de la realidad en un contexto social definido.

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

- CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD MIGUEL GRAU DISTRITO DE CHACLACAYO 2013

El presente trabajo se desarrolló con el objetivo de establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud "Miguel Grau" de Chaclacayo, en el año 2013. En esa investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional. Para recopilar la información se usó el cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. La muestra fue de 317 de clientes externos del Centro de Salud "Miguel Grau" de Chaclacayo. Se demostró con esta tesis que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud "Miguel Grau" de Chaclacayo, 2013.

- CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DEL PACIENTE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, CHICLAYO, 2019. PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

La presente investigación se realizó en el Hospital Regional de Lambayeque, en el distrito de Chiclayo, provincia de Lambayeque; se planteó como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019. La formulación del problema se presentó bajo la siguiente pregunta ¿Existe relación entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del

Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019? La metodología es de tipo descriptivo – correlacional con diseño no experimental- transversal, para el análisis de los resultados y la interpretación de estos se utilizó la encuesta aplicada sobre una muestra de 351 usuarios. Los resultados de la investigación mostraron que con respecto a la correlación existe una relación significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario, donde se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.815 con significancia bilateral de 0.05. En conclusión, en cuanto a la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión de Pacientes del Hospital Regional Lambayeque, este no satisface a los usuarios ya que ellos lo califican como malo, debido a la gran afluencia de pacientes que acuden a este hospital, por lo que tanto la aglomeración que es uno de los factores y la falta de preparación de los empleados que atienden, convierte en un servicio de mala calidad.

- PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DESDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL LOCAL DE SITIONUEVO MAGDALENA, PERIODO 2017-2019

La percepción de la calidad de los servicios de salud es muy subjetiva y depende de la opinión de cada individuo, el usuario que desea recibir una atención integral que cumpla con sus necesidades, el personal de salud que busca brindar una atención conforme dentro de los parámetros establecidos por cada institución, y las instituciones de salud que buscan contar con un equipo interdisciplinario capacitado que realicen bien su trabajo. Los enfoques para asegurar la calidad en la atención son complicados ya que no se puede cumplir con las expectativas de todos los usuarios teniendo en cuenta que existe entidades públicas que su atención esta basada en unas coberturas regidas por el Plan Obligatorio de Salud (POS) y privadas que ofertan sus planes complementarios y buscan siempre cumplir con las expectativas de los usuarios con el fin de fidelizarlos con la institución y sea esta siempre su primera opción en atención en salud. Las dimensiones que permiten medir la calidad de los servicios de salud están referidas a la calidad científica técnica, la satisfacción de los usuarios y la accesibilidad a los servicios de salud. La satisfacción en la atención del usuario es uno de los componentes y/o variables que al momento de realizar evaluación de los servicios de salud tiene mucha atención dentro de la salud pública, siendo esta considera como un factor importante en la prestación del

servicio de salud de manera integral hacia los usuarios ya que son ellos quien tiene relevancia y participación en la orientación, ordenación y proyección de la mejora de las organizaciones y prestación de los servicios de salud, ya que constituye un indicador de calidad en la atención sanitaria que evalúa finalmente el resultado del sistema.

- “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA SAN FERNANDO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19”

La satisfacción del paciente con los servicios de salud se ha convertido en una medida importante del éxito clínico, ya que la perspectiva de los consumidores atrae la atención de un número creciente de estudios y desempeña un papel cada vez más destacado en muchos campos diferentes. En el ámbito de la salud, los estudios de satisfacción del paciente se han utilizado para identificar formas de mejorar la salud, reducir costos e implementar reformas (1). La perspectiva de los usuarios es de particular relevancia en la búsqueda de una atención médica clínicamente eficaz y receptiva; es decir, atención que respeta los valores, preferencias y necesidades expresadas por los pacientes, brinda información y educación, es accesible, ofrece apoyo emocional, involucra a familiares y amigos, asegura la continuidad, se preocupa por la comodidad física de los clientes y brinda servicios de manera coordinada desde el punto de vista logístico (2). La percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención es uno de los indicadores esenciales de la calidad de la atención y, como tal, es importante para el trabajo de mejora de la calidad (3). Los pacientes que necesitan servicios de atención médica desean una atención individualizada y de alta calidad, que también es el objetivo principal de quienes brindan la atención (4). Las percepciones individuales de los pacientes sobre la calidad de la atención son importantes, porque pueden reflejar las percepciones de los pacientes sobre los estándares; y también, aclarar cómo los pacientes definen la calidad (5). El modelo teórico de la calidad de la atención: La calidad de la atención desde la perspectiva del paciente (CPP) ve la calidad de la atención a través de los ojos del paciente y se utiliza como base teórica en este estudio. La calidad de la atención en el modelo CPP se considera una medida de las experiencias de los pacientes sobre la calidad de la atención médica al encontrarse con la realidad percibida de los pacientes. Las

percepciones de los pacientes sobre lo que constituye la calidad de la atención están formadas por su sistema de normas, expectativas y experiencias y por su encuentro con una estructura de atención existente.

- CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III DANIEL ALCIDES CARRIÓN ESSALUD – TACNA, 2020

Entre los años 2000 y 2018 el número de asegurados de EsSalud ha aumentado de 6,8 a 11,6 millones de personas (titulares y derechohabientes). Este incremento no ha venido acompañado del mismo ritmo de expansión de la capacidad de atención de la institución, lo que se refleja en los indicadores de insatisfacción de los usuarios. Según la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (Susalud) del 2015, el 35 % de los usuarios no se encuentra satisfecho con el servicio recibido, y se registra aún un menor nivel de satisfacción con la atención del personal administrativo (73 %) y del personal no médico (71 %). Por su parte, el Seguro Social de Salud, viene impulsando una política de calidad desde 1994 con la creación del Concejo nacional de la calidad, de igual forma la institución promovió durante el 2004 la conformación de Comités Nacionales de Calidad y Comités de Gestión que despliegan acciones en tres líneas: Atención al Asegurado, Auditoría Médica y Mejora de Procesos. Con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 360-PE-ESSALUD-2016 se aprobó el documento técnico "Estrategia Nacional de Calidad del Seguro Social ESSALUD", el cual tiene como objetivo principal el establecer las Líneas Estratégicas de Calidad que orienten el desarrollo de las prestaciones con calidad para lograr la satisfacción de los asegurados y mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 380-PE-ESSALUD-2016 se aprobó el documento técnico "Sistema de Gestión de la Calidad del Seguro Social de Salud - ESSALUD", el cual tiene como objetivo general establecer normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad en la atención de los asegurados, en el marco del Plan Estratégico institucional, el Plan Maestro, la Política Nacional de Calidad en Salud y la Política Nacional para la Calidad. Existe una Política Nacional para la Calidad promovida por la Ley.

- “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA 2015”

El objetivo de la presente investigación fue describir el nivel predominante de la calidad de atención en los pacientes del hospital departamental de Huancavelica, año 2015 , esta investigación corresponde al tipo de investigación básico, el nivel de investigación alcanzado es descriptivo transversal, dentro del método general tenemos el método descriptivo, el diseño fue el no experimental, de corte transversal, la población estuvo constituido por 133 pacientes que acudieron a atenderse a consultorios externos del hospital, en el proceso de recolección de datos se utilizó la técnica de entrevistas y encuestas que se realizaron a los pacientes del hospital, dentro de los resultados obtenidos, en la dimensión de elementos tangibles los pacientes muestran su descontento a tecnología del hospital, respecto a infraestructura a los pacientes no le agrada las instalaciones pero si aprueban la limpieza y la comunidad en el momento de la atención, en la dimensión de fiabilidad muestra poco interés en la atención del paciente pero con una ligera aprobación de la privacidad de los pacientes, en la dimensión de seguridad el personal del hospital tiene ligera convicción de seguridad de atención a los pacientes del hospital de Huancavelica, en la dimensión de capacidad de respuesta muestran insatisfacción en la atención a los pacientes del nosocomio, en la dimensión de empatía, el paciente sufre maltrato, las enfermeras y doctores numerosas veces son ajenos a la enfermedad del paciente, causándole insatisfacción con respecto a la calidad de atención. Por lo tanto, se concluye que, de acuerdo a nuestra variable de calidad de atención, las personas encuestadas muestran que el hospital departamental tiene debilidades en la atención al paciente, como el mal trato, baja capacidad de respuesta hacia el paciente, infraestructura inadecuada, la falta de equipos modernos, rapidez en la atención y claridad de los doctores y enfermeras. Se recomienda que las gestiones administrativas del hospital tomen en consideración estos hallazgos y realice las modificaciones pertinentes para el mejor nivel de satisfacción, especialmente en las dimensiones que así lo requieren.

HIPÓTESIS

Hipótesis general

- Dado que, la calidad del servicio implementa y garantiza la plena satisfacción de los usuarios de ESSALUD; es probable que, la calidad del servicio influya en los niveles de satisfacción de los usuarios el área de Cirugía Hospitalización de ESSALUD en la provincia de Arequipa, 2022.

Hipótesis Específicas

- H₁** Es probable que, el nivel de confiabilidad, de la calidad del servicio de salud influya en la satisfacción de los usuarios de ESSALUD en el área de Cirugía Hospitalización de la provincia de Arequipa, 2022.
- H** Es probable que, el nivel de responsabilidad, de la calidad del servicio de salud influya en la satisfacción de los usuarios de ESSALUD en el área de Cirugía Hospitalización de la provincia de Arequipa, 2022.
- H₃** Es probable que, el nivel de seguridad, de la calidad del servicio de salud influya en la satisfacción de los usuarios de ESSALUD en el área de Cirugía Hospitalización de la provincia de Arequipa, 2022.
- H₄** Es probable que, el nivel de empatía, en la calidad del servicio de salud influya en la satisfacción de los usuarios de ESSALUD en el área de Cirugía Hospitalización de la provincia de Arequipa, 2022.
- H₆** Es probable que, los elementos tangibles, en la calidad del servicio de salud influyan en la satisfacción de los usuarios de ESSALUD en el área de Cirugía Hospitalización de la provincia de Arequipa, 2022.

OBJETIVOS

Objetivo general:

- Determinar los niveles de percepción de la calidad del servicio de salud desde la satisfacción de los usuarios de ESSALUD en el área de “Cirugía Hospitalización de la provincia de Arequipa, 2020.

Objetivos específicos:

a. Determinar el nivel de confiabilidad en la percepción de la calidad del servicio de salud, y su relación con la satisfacción de los usuarios de ESSALUD en el área de “Cirugía Hospitalización de la provincia de Arequipa, 2022.

b. Determinar el nivel de responsabilidad en la percepción de la calidad del servicio de salud, y su relación con la satisfacción de los usuarios de ESSALUD en el área de “Cirugía Hospitalización de la provincia de Arequipa, 2022.

c. Determinar el nivel de seguridad en la percepción de la calidad del servicio de salud, y su relación con la satisfacción de los usuarios de ESSALUD en el área de “Cirugía Hospitalización de la provincia de Arequipa, 2022.

d. Determinar el nivel de empatía en la percepción de la calidad del servicio de salud, y su relación con la satisfacción de los usuarios de ESSALUD en el área de “Cirugía Hospitalización de la provincia de Arequipa, 2022.

e. Determinar la percepción de los elementos tangibles en la calidad del servicio de salud, y su relación con la satisfacción de los usuarios de ESSALUD en el área de “Cirugía Hospitalización de la provincia de Arequipa, 2022.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. MARCO REFERENCIAL

1.1 CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LA SALUD

Finalidad:

Promover la mejora de la calidad de atención en las organizaciones prestadoras de salud mediante la implementación de los lineamientos emitidos por las autoridades sanitarias estatales.

Objetivo:

Se generarán lineamientos para orientar el desarrollo de intervenciones encaminadas a mejorar la calidad de la atención en salud en el sistema de salud peruano.

Base Legal

1. Ley N° 26842 – Ley General de Salud
2. Ley N° 27657 – Ley del Ministerio de Salud
3. Ley N° 29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo
4. Ley N° 29344 – Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
5. Decreto Supremo N° 023-2005-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud
6. Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo
7. Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, que define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional.
8. Resolución Ministerial N° 589-2007/MINSA, que aprueba el Plan Nacional Concertado de Salud
9. Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”.

1.2 AMBITO DE APLICACIÓN

Las políticas nacionales de calidad en salud son de obligado cumplimiento para las instituciones de salud a nivel nacional, regional y local, así como para las organizaciones de salud públicas, privadas y mixtas del país.

1.3 POLÍTICA NACIONAL DE CALIDAD EN SALUD

Según RM N° 727-2009/MINSA - Dirección General de Salud de las Personas Dirección de Calidad en Salud Lima, Perú (2009).

Las directrices de salud pública elaboradas en 2002 orientaron la elaboración de un plan unificado de salud pública aprobado en 2007, cuyos objetivos son:

- Aseguramiento universal quiere decir que son otorgados a los pacientes / usuarios tratando de brindar garantía y oportunidad de calidad.
- Mejora de la oferta y calidad de los servicios:
- Esto significa que el objetivo es aumentar la oferta mejorando la calidad y la organización de los servicios de salud de acuerdo con las necesidades y la demanda de los usuarios.
- Financiamiento: eso significa aumentar las asignaciones para mejorar la calidad del gasto en atención médica.
- Recurso humano: identificar, desarrollar y mantener recursos humanos calificados para satisfacer las necesidades de la población.
- Medicamentos: asegurar la disponibilidad de medicamentos de calidad para asegurar su abastecimiento.

ESSALUD

Misión Institucional

“Somos una entidad pública de Seguridad Social de Salud que tiene como fin la protección de la población asegurada brindando prestaciones de salud, económicas y sociales con calidad, integralidad, eficiencia y buen gobierno corporativo, colaborando con el Estado Peruano en alcanzar el Aseguramiento Universal en Salud” (Manual Institucional).

Visión institucional

“Ser líder en Seguridad Social de Salud en América Latina, superando las expectativas de los asegurados y de los empleadores en la protección de su salud y siendo reconocida por su buen trato, con una gestión moderna y a la vanguardia de la innovación” (Manual Institucional)

EsSalud, es un organismo público descentralizado, creado con la finalidad de dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes a través del otorgamiento de prestaciones de salud, que incluye la prevención, promoción, recuperación y rehabilitación; así como de prestaciones económicas y sociales.

La Ley de Creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD) es la N° 27056.

Artículo 1.- Creación, definición y fines

1.1 Con base en el Instituto de Seguridad Social del Perú, se crea la Seguridad Social (ESSALUD) como una institución pública descentralizada con personería jurídica de derecho público nacional y relacionada con el ámbito del trabajo y la promoción social y la autonomía técnica, administrativa, económica y financiera, presupuesto y contabilidad.

1.2 Tiene por objeto asegurar la protección aseguradora de los asegurados y sus descendientes legales frente a la prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas y prestaciones sociales correspondientes al sistema de pago del seguro social y otros riesgos humanos (Manual institucional).

Artículo 2.- Funciones

Para el cumplimiento de su objeto y objetivos ESSALUD:

- a) administra el seguro social y otros sistemas de pago por riesgo humano;
- b) registrar asociaciones de asegurados y de empleadores;
- c) recauda, controla, asigna y acumula los subsidios y demás recursos otorgados por la ley, pudiendo transferir total o parcialmente estas funciones de acuerdo con la legislación vigente, o delegarlas en la actividad del Estado o de entidades privadas;

- d) invierte en los fondos que administra, asegurando su rentabilidad, seguridad y equilibrio financiero en el marco de la legislación respectiva;
- e) elabora y aprueba su reglamento interno y demás normas que le permitan prestar sus servicios de manera ética, eficiente y competitiva;
- f) tomar cualquier acción legal necesaria para cumplir con estas obligaciones;
- g) determina los períodos de calificación para la prestación de los beneficios del sistema de pago del seguro social de acuerdo con las normas y condiciones de trabajo;
- h) Desarrollar programas de salud ocupacional y prevención de riesgos;
- i) formular reservas en relación con las obligaciones del empleador y su asegurador;
- j) promover la implementación de programas de extensión de salud y seguridad social coordinados con salud, educación y otras unidades gubernamentales; Guía de instalación
- k) Desarrollar programas especiales de bienestar social, especialmente para personas de la tercera edad y discapacitados, de acuerdo con las normas;
- l) hace una propuesta al Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales para que emita normas que promuevan un mejor desempeño de sus funciones y se pronuncie sobre los proyectos normativos relacionados con su función;
- m) celebrar contratos o convenios con terceros para la prestación de servicios relacionados con su objeto y objetivos;
- n) desarrollar programas de extensión social y planes especiales de salud para la población pobre y sin seguro;
- o) apoyar a la población afectada por accidentes y desastres; y,
- p) Desempeñe otras funciones prescritas o permitidas por la ley. (Manual institucional).

2. MARCO CONCEPTUAL.

2.1 SERVICIO

- Kotler, Bloom y Hayes, definen un servicio de la siguiente manera: "Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico. Complementando esta definición, cabe señalar

que, según los mencionados autores, los servicios abarcan una amplia gama, que va desde el alquiler de una habitación de hotel, el depósito de dinero en un banco, el viaje en avión a la visita a un psiquiatra, hasta cortarse el cabello, ver una película u obtener asesoramiento de un abogado. Muchos servicios son intangibles, en el sentido de que no incluyen casi ningún elemento físico, como la tarea del consultor de gestión, pero otros pueden tener un componente físico, como las comidas rápidas, (KOTLER, Philip, 2004).

- Para la American Marketing Association (A.M.A.), los servicios son "productos, tales como un préstamo de banco o la seguridad de un domicilio, que son intangibles o por lo menos substancialmente. Si son totalmente intangibles, se intercambian directamente del productor al usuario, no pueden ser transportados o almacenados, y son casi inmediatamente perecederos. Los productos de servicio son a menudo difíciles de identificar, porque vienen en existencia en el mismo tiempo que se compran y que se consumen. Abarcan los elementos intangibles que son inseparabilidad; que implican generalmente la participación del cliente en una cierta manera importante; no pueden ser vendidos en el sentido de la transferencia de la propiedad; y no tienen ningún título. Hoy, sin embargo, la mayoría de los productos son en parte tangibles y en parte intangibles, y la forma dominante se utiliza para clasificarlos como mercancías o servicios (todos son productos). Estas formas comunes, híbridas, pueden o no tener las cualidades dadas para los servicios totalmente intangibles", (American Marketing Association, Sección Dictionary of Marketing Terms, 2006).

2.2 DEFINICION DE CALIDAD.

La Americans Society For Quality definió que la calidad de un producto o servicio se mide a través de sus características o rasgos que mantienen para satisfacer al usuario según sus necesidades que requieran (Carro, 2012, p.10).

También puede definirse como un ajuste del diseño de un producto, o servicio y la relación de este diseño con la medición que se realiza del grado en que dicho producto o servicio está conforme el diseño, lo que significara entonces que se encuentra dentro de los parámetros esperados para su utilización (Juran y Gryna 1993).

“La norma internacional ISO 9000 indica que la calidad es la totalidad de las características de una entidad que engloba al proceso, organismo, sistema o persona” (Carro, 2012, p.10).

Varo (1994) indicó que: “El concepto de calidad tiene diferentes acepciones en el mundo empresarial: son las características del producto que satisfacen las necesidades del consumidor; la gestión de la calidad es una función directiva que se desarrolla a través de cuatro procesos: planificación, organización, control y mejora”. (p.20)

Según Reeves y Bednar (1994) Es posible decir que la calidad como tal, no presenta una sola definición, sino por el contrario que puede ser calificada con cuatro tipos de definición:

- Calidad como excelencia: la cual habla de cuando algo es lo mejor en un sentido absoluto, lo cual resulta un poco confuso y abstracto debido a la inespecificidad de su concepto.
- Calidad como valor: en donde el concepto de calidad se establece según el tipo de cliente al que el producto y/o servicio va dirigido.
- Calidad como ajuste a las especificaciones: el cual toma como base un patrón preestablecido y como el producto y/o servicio se adapta a este.
- Calidad como respuesta a las expectativas: esta se basa en la respuesta de los clientes con respecto a las expectativas que tiene del funcionamiento de los productos y servicios.

2.3 MAESTROS REPRESENTATIVOS DE LA CALIDAD

Avedis Donabedian

Es conocido como el padre de la calidad en salud, siendo un gran profesor en salud pública quien definió que para que exista una atención de calidad es “aquella que se espera maximice una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes” (Jiménez, R. 2004. p.1).

Edwards W. Deming

De nacionalidad estadounidense, considerado como el gurú y padre de la calidad moderna. Vivió la evolución de la calidad en plena Segunda Guerra Mundial en Japón, uno de sus principales aportes fue el control estadístico orientado al proceso, de ahí que desarrolle los famosos catorce puntos de Deming y las siete enfermedades mortales que fueron la base para la evolución de la industria (Chandia 2006, p.7).

Joseph M. Juran

En Japón es conocido como uno de los grandes representantes de la revolución de la calidad. Se convirtió en un gran consultor y experto de la calidad proponiendo que: “[...], una adecuada Gestión de la Calidad se basa mediante una trilogía de procesos: Enfatizando en primer lugar, la Planificación de la Calidad, ésta busca que desarrollar lo que el usuario/ cliente solicita, ya sea un producto o un servicio, para de esa manera satisfacerlo en lo que necesita” (Sejze, 2015). “En segundo lugar, el Control de Calidad que proporciona los estándares de calidad que se necesitaran para una correcta inspección; por último, la Mejora de la Calidad que permite la detección de errores; hallar errores y conocer su origen nos permite encontrar una oportunidad de mejora del proceso” (Sejze, 2015).

Philip Crosby

Participó en un movimiento en Martin Marietta llamado Cero Defecto aumentando las perspectivas de la administración concientizando y motivando a los usuarios que busca la perfección. Donde decía Hacer bien a las cosas a primera. “La calidad lo resume en cuatro principios absolutos: Calidad es cumplir con los requisitos del cliente, el sistema de calidad es la prevención, el estándar de desempeño es cero defectos y la medición de la calidad es el precio del incumplimiento” (Melara, 2012, p.1).

Kauro Ishikawa

“Desempeñó un papel relevante en el movimiento de la calidad en Japón, es el creador del diagrama de causa y efecto reconocido como el diagrama de Ishikawa” (Melara, 2012, p.1).

Según Ishikawua (citado en Melara, 2012, p.1), los principios básicos son:

1. “La calidad empieza con la instrucción y termina con la educación”.
2. “Aquellos datos que no tienen información variada son falsos”.
3. “El primer paso hacia la calidad es saber cuáles son las necesidades de las personas”.
4. “El éxito adecuado del control de calidad se da cuando ya no es necesaria la inspección”.
5. “Eliminar el problema inicial y no los síntomas”.
6. “El control de calidad son responsabilidades de todos los trabajadores en todas las aéreas”.
7. “No confundir los medios con los objetivos”.
8. “Ponga la calidad en primer lugar y dirija su objetivo hacia las utilidades a largo plazo”.
9. “La mercadotecnia es fundamental en el proceso de la calidad”.
10. “La gerencia no debe mostrar enfado cuando sus servidores presenten los avances o hechos”.
11. “95% de las dificultades de una empresa se pueden solucionar con simples instrumentos de análisis”.

2.4 CALIDAD DE SERVICIOS

Calidad es producir un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea. Calidad se asemeja a la perfección.

Cuando se habla de servicio, es imprescindible hablar de calidad y viceversa, ambos conceptos están necesariamente unidos, pues siempre en nuestra mente, estamos evaluando como consumidores y calificando el servicio a través de la calidad con la que hemos percibido el servicio (Grande, 2005).

La calidad del producto y servicio puede ser definida como: Todas las características del producto y servicio provenientes de Mercadeo, Ingeniería, Manufactura y Mantenimiento que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente (Feigenbaum, 1994).

La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción (Deming, Edwards W. 1989).

Si las instituciones conocen lo que necesitan y desean sus usuarios, se logrará generar valor y se crearán productos y servicios de calidad.

3. SALUD.

Según la Organización Mundial de la Salud (1948), «La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades» por lo cual se entiende entonces, que la salud no se resume únicamente a lo relacionado con la ausencia de enfermedad, sino más bien al conjunto de variables que pueden de una u otra forma afectar al ser humano en el transcurso de su vida.

3.1 CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

La OMS también establece el concepto de calidad en salud y señala que:

"La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

La calidad asistencial, según (Revilla, 2014) fue definida por diferentes autores de la siguiente manera:

Según Donabedian (1980), es el máximo nivel de bienestar del paciente, siendo aún utilizado en la actualidad. Posteriormente desarrollo un control de calidad en la asistencia sanitaria teniendo tres características básicas a) análisis de la estructura b) análisis de proceso c) análisis y resultados, en los años setenta nacen los auditores médicos teniendo como función el control y la supervisión interna de la

institución con el fin de mejorar y verificar los aspectos concretos de la práctica asistencial exigiendo como condición la acreditación del centro (p.1083).

El Ministerio de Sanidad del Reino Unido (1997), es hacer las cosas bien (qué), a las personas adecuadas (a quien), en el momento preciso (cuándo) y sobre todo hacer bien las cosas por primera vez (p.1083).

El Consejo Europeo (1998), señaló que se trata de un buen tratamiento y diagnóstico que aumentaría las probabilidades de satisfacción que la persona sean buenas, caso contrario si los resultados no son buenos puede conllevar a la insatisfacción (p.1083).

Instituto de medicina – IOM (2001), definió que la calidad en salud va en relación con los conocimientos del personal asistencial notando el aumento de resultados deseados para la persona y/o población por ende hay mayor satisfacción (p.1084).

4. MODELO SERVQUAL

El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces. Es una técnica de investigación, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio, analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes y permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los usuarios.

El Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También este modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones.

El modelo Servqual, evalúa, analiza y diagnostica, utiliza percepciones y expectativas. Presenta un alto índice de confiabilidad a diferencias de otros instrumentos que miden la calidad en el servicio; fue creado exclusivamente para el análisis empresarial. En dicho instrumento se menciona que “la calidad del servicio produce beneficios porque crea verdaderos clientes: clientes que se sienten contentos

al seleccionar una empresa después de experimentar sus servicios, clientes que utilizarán la empresa de nuevo y que hablarán de la empresa en términos positivos con otras personas (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993).

4.1 MODELO DE LAS BRECHAS – SERVQUAL.

El Modelo de las Brechas de Calidad de servicio, provee sustento metodológico a la Escala SERVQUAL, y la hace un instrumento de gran utilidad y uso para medir calidad de servicio y satisfacción de clientes (usuarios), temas cada vez más sensibles para las organizaciones privadas y públicas, dada la realidad cambiante (Wigodsky, 2003).

La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa.

Expectativa

Las expectativas son creencias sobre la prestación de servicios que sirven como estándares o puntos de referencia para evaluar el desempeño de una empresa. Esto es lo que el cliente espera del servicio, y surgen de la comunicación, de la experiencia de otros participantes en el servicio. El nivel de expectativa puede variar mucho según el punto de referencia del cliente. Además, las expectativas son dinámicas y pueden cambiar rápidamente en un mercado altamente competitivo y volátil.

Percepción

La percepción es cómo la gente valora los servicios. Esto significa cómo reciben y califican los servicios de la empresa. Las observaciones se refieren a características o dimensiones de la calidad del servicio que son; fiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía y elementos tangibles. Las brechas identifican cinco brechas que causan problemas en la prestación del servicio y afectan la evaluación final de la calidad del servicio por parte de los clientes. A continuación, se muestran las 5 deficiencias sugeridas por los autores de Servqual:

Brecha 1:

La brecha entre las expectativas del cliente y las percepciones de los directivos de la empresa. Si los gerentes de la organización no comprenden las necesidades de los clientes, será difícil que promuevan y desarrollen las actividades para satisfacer esas necesidades y expectativas.

Brecha 2:

La diferencia entre las percepciones de los gerentes y las especificaciones de los estándares de calidad. Un factor que debe estar presente para evitar esta brecha es la traducción de las expectativas conocidas en las definiciones de los estándares de calidad del servicio.

Brecha 3:

Conflicto entre los requisitos de calidad del servicio y la prestación del servicio. La calidad del servicio no es posible si no se siguen las reglas y los procedimientos.

Brecha 4:

Conflicto entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para Servqual, uno de los factores clave en el desarrollo de expectativas es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas de la empresa y la publicidad influyen en las expectativas.

Brecha 5:

Esta es una división global. Esta es la diferencia entre las expectativas del cliente y las percepciones del cliente. Las 5 deficiencias mencionadas anteriormente permitieron que la empresa fallara, ya sea en seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad y elementos tangibles, y permitieron que la empresa tomara las medidas adecuadas para abordar estas deficiencias y mejorar la calidad del servicio. agencias de publicidad.

4.2 DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL

Según Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993):

1. Fiabilidad: Capacidad para realizar el servicio acordado de manera confiable y cuidadosa: exactitud y precisión; ausencia de errores. Esta función se basa en la percepción del usuario sobre la capacidad de realizar el servicio acordado en la forma y tiempo acordados. La confiabilidad representa la capacidad y los recursos de una organización para brindar un servicio de manera eficiente y sin fallas que lo obstaculicen o perjudiquen. Cumplir con este criterio requiere procesos expertos y personal calificado para implementarlos. Si la confiabilidad es baja, existen serios riesgos de perder la confianza del cliente (incluso la pérdida del cliente) y altos costos de reparación (los llamados "costos de no calidad").

2. Capacidad de respuesta: Disposición para brindar un servicio rápido: rapidez, precisión, oportunidad. No basta con disponer de los recursos para prestar un servicio, sino que debe ser posible prestarlo cuando el usuario lo requiera. La demora en el servicio no puede ser considerada en la mayoría de las actividades económicas y sociales de hoy. La capacidad de respuesta corresponde al cambio en la demanda de mantenimiento y la velocidad y/o precisión de su solución.

3. Seguridad: El conocimiento, el cuidado y la habilidad del personal inspiran fiabilidad y confianza. El usuario del servicio necesita confianza en la percepción del servicio, lo que le da la tranquilidad de saber que está haciendo lo correcto con la organización o unidad organizativa adecuada. La profesionalidad del personal que interactúa con el usuario es fuente de confianza, lo que demuestra destreza y habilidad en el desarrollo del servicio pactado. Para mejorar esta característica de calidad, se deben eliminar todas las dudas sobre el proceso y sus resultados. Esta dimensión agrupa los siguientes criterios:

- Habilidad profesional: o cualificación técnica. Habilidades y conocimientos necesarios para implementar el servicio.
- Cortesía: atención, consideración, respeto y amabilidad del personal que interactúa con el cliente.
- Confiabilidad: Veracidad, confianza, honestidad en el servicio prestado.
- Seguridad: ausencia de peligro, riesgo o duda.

4. Empatía: Los clientes reciben atención personalizada. El servicio es, en última instancia, una relación humana, y la calidad no solo se basa en la cortesía profesional, sino también en comprender y abordar las necesidades para las que el cliente "utiliza" un servicio en particular. En este sentido, es necesario mantener informado al usuario del servicio durante todo el proceso. Esta dimensión agrupa los siguientes criterios:

- **Accesibilidad:** El servicio es accesible y fácil de contactar.
- **Comunicación:** mantener informados a los clientes en un idioma que entiendan y escucharlos y explicarles lo sucedido.
- **Entender al cliente:** Tratar de conocer a los clientes y sus necesidades.

5. Elementos tangibles: Aspecto de los locales físicos, equipos, personal y materiales relacionados o utilizados en la prestación del servicio. Son la parte visible del servicio y del proceso correspondiente y consisten en la aparición de ubicaciones físicas, equipos, personal, documentación y otro material de comunicación. Pueden ser determinantes en la imagen visible al usuario del servicio y en caso de contradicción entre las expectativas derivadas de la cesión del servicio permitido al usuario y la propia realidad del usuario.

5. SATISFACCIÓN.

La satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio (Oliver, 1980); se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo (Westbrook, 1987).

5.1 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE SALUD

La satisfacción del usuario (SU) es uno de los aspectos que más atención ha recibido en la evaluación de los servicios de salud pública y la calidad del tratamiento, y es considerado uno de los ejes de la evaluación de los servicios de salud desde hace más de diez años. Si bien es cierto que el concepto y los métodos de medición son muy debatidos, también existe acuerdo en que la opinión de los usuarios de los servicios es un factor clave para mejorar la organización y prestación de los servicios de salud (Aranaz, 2000).

6. DEFINICIONES OPERATIVAS

Acciones Correctivas.- Se realizan después que se han encontrado deficiencias en los procesos de la organización.

Acciones de Mejora.- Conjunto de actividades preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización para la mejora continua.

Aspectos Tangibles.- Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Atención Intramural.- Es la atención por el profesional de salud según sus competencias en un establecimiento de salud.

Calidad de la Atención.- Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Capacidad de Respuesta.- Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Empatía.- Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Encuestador y Moderador.- Es la persona que ha sido capacitada en la metodología o técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, la cual debe poseer los siguientes atributos: capacidad en el tema a tratar, ser cordial y respetuoso, expresarse con claridad y ser tolerante.

Establecimiento de Salud.- Entiéndase por establecimientos de salud aquellos que realizan, en régimen ambulatorio o de internamiento, atenciones de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación dirigidas

Evaluación de la satisfacción del usuario externo.- Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención.

Evaluación.- Es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud.

Expectativa del Usuario.- Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.

Fiabilidad. - Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Gestión de la Calidad.- Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

Grupo Focal.- Es una técnica de investigación cualitativa que explora las actitudes, conductas y reacciones de un grupo social específico a un tema de interés, como mantener o restablecer el estado de salud de las personas.

Mejoramiento Continuo de la Calidad.- Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda organización de salud, a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia.

Oportunidad de Mejora.- Es el proceso de atención al usuario externo mediante el análisis de la información generada por una herramienta y que es factible de mejorarse.

Percepción del Usuario.- Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.

Satisfacción del Usuario Externo.- Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

Seguridad.- Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Servicios Médicos de Apoyo.- Son unidades productoras de servicios de salud que funcionan independientemente o dentro de un establecimiento con internamiento o sin internamiento, según corresponda, que brindan servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, que tienen por finalidad coadyuvar en el diagnóstico y tratamiento de los problemas clínicos.

SERVQUAL.- Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.- Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de salud del Sector, públicos y privadas del nivel nacional, regional y local, en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión (MINISTERIO DE SALUD – DGSP).

Usuario Externo.- Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad. (MINISTERIO DE SALUD – DGSP).

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 MÉTODO:

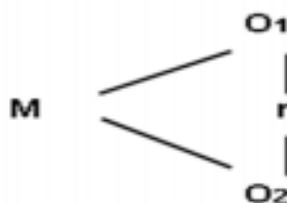
El tipo de investigación es cuantitativo, documental y de campo.

2.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN:

Es no experimental, descriptivo, correlacional y explicativo.

Hernández, Fernández, & Baptista (2010) son no experimentales: los “estudios que realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural después de analizarlo” (p.149), y son correlacionales: Los que tienen la particularidad de permitir al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad, para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia (Carrasco Díaz, 2005, p.73).

Diseño Especifico: Correlacional



Dónde:

M = muestra de estudio

O1 = información de lo que ya aconteció: Calidad del servicio

O2 = información actual: satisfacción de los usuarios de salud.

R = relación

2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

2.3.1 Técnicas: Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la Encuesta en la modalidad de cuestionario.

2.3.2 Instrumento: Para la variable calidad del servicio se utilizó el instrumento SERVQUAL de Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993).

2.4 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Al ser un instrumento reconocido, el SERVQUAL de Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993), y ser ampliamente utilizado en distintos ámbitos, no necesita ser validado para este trabajo.

2.5 CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.5.1 Ubicación Espacial: El estudio se realizó en el ámbito de la Provincia de Arequipa.

2.5.2 Ubicación temporal: Se desarrolló en el mes de octubre a diciembre del 2022, por lo tanto, es un estudio coyuntural porque se tomó las lecturas de un determinado momento que podría cambiar por diversos fenómenos o factores sociales.

2.5.3 Unidades de Estudio: Las unidades de estudio están conformadas por los usuarios de ESSALUD mayores de edad de ambos sexos.

2.5.4 Muestra: Se ha establecido una muestra de 384 usuarios de ESSALUD del área de “Cirugía Hospitalización” de la provincia de Arequipa, con un Nivel de confianza: 95% y 5% de margen de error, siendo el muestreo al azar simple.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

EXPECTATIVA DEL SERVICIO CONFIABILIDAD

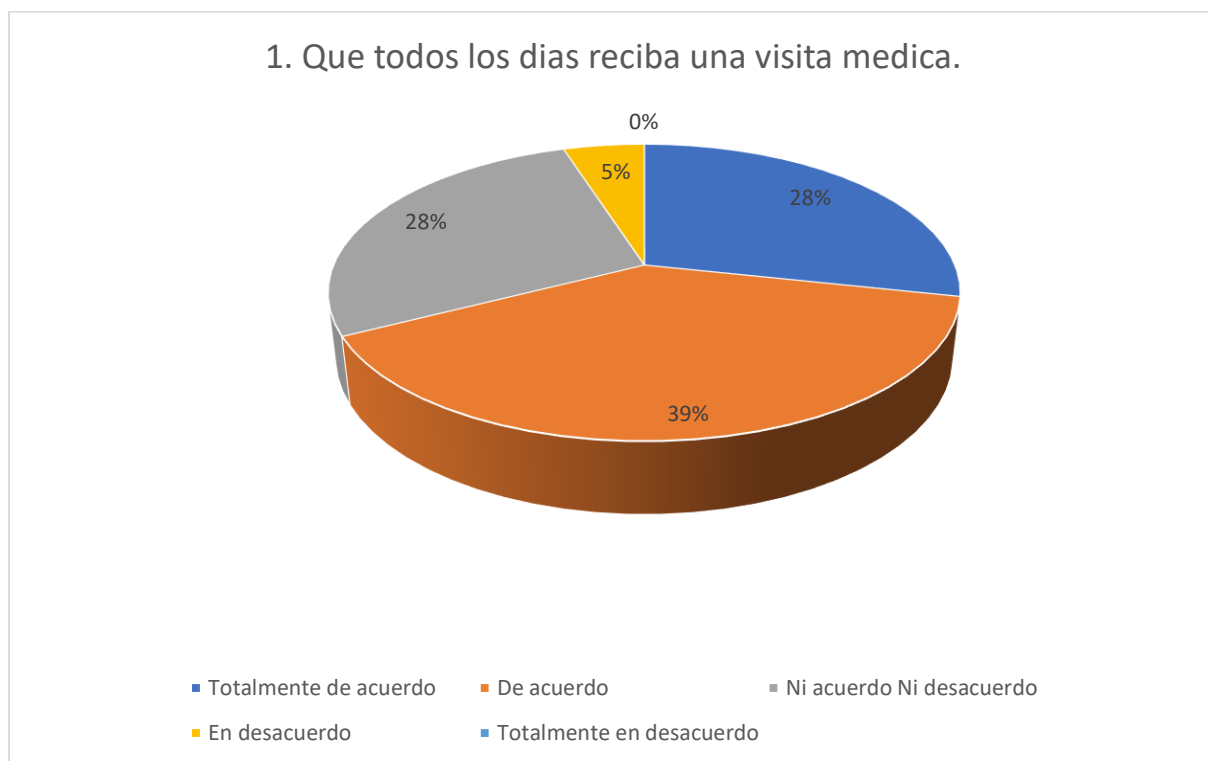
Pregunta 1. Que todos los días reciba una visita médica.

Tabla 1

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	28%	109
De acuerdo	39%	150
Ni acuerdo Ni desacuerdo	28%	106
En desacuerdo	5%	19
Totalmente en desacuerdo	0%	0
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 1



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que ingresaban al área de cirugía, si esperaban que todos los días reciba una visita médica, el 39% “estaba de acuerdo”, seguido del 28% que estaba “totalmente de acuerdo”.

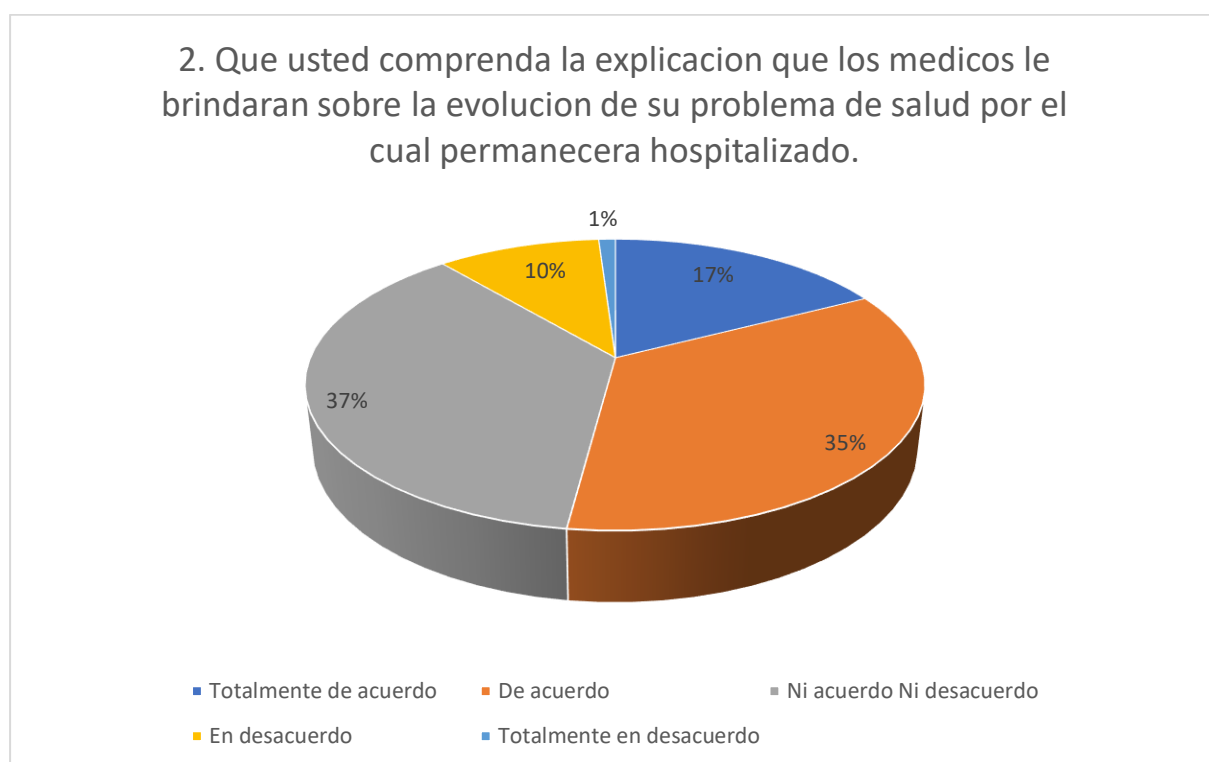
Pregunta 2. Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado.

Tabla 2

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	17%	67
De acuerdo	35%	133
Ni acuerdo Ni desacuerdo	37%	141
En desacuerdo	10%	39
Totalmente en desacuerdo	1%	4
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 2



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que ingresaban al área de cirugía, si comprendían la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado, el 37% decía “no estar de acuerdo ni en desacuerdo”.

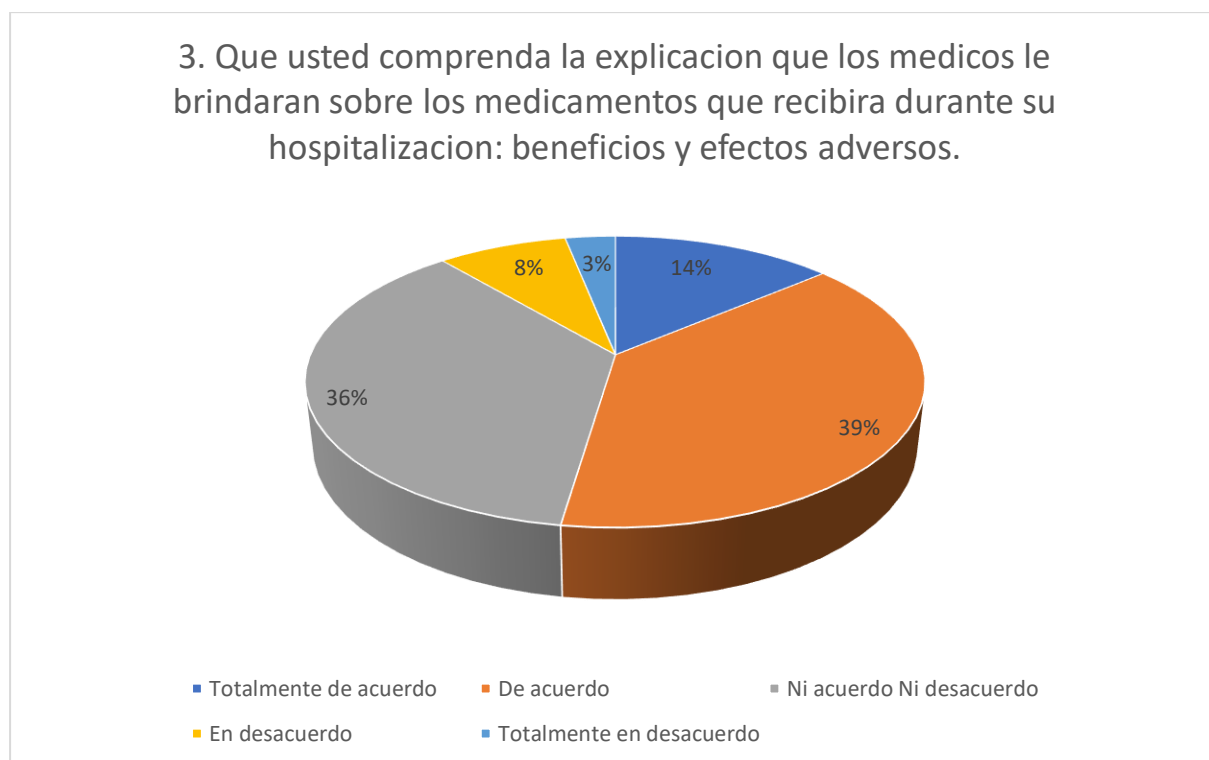
Pregunta 3. Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos.

Tabla 3

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	14%	53
De acuerdo	39%	148
Ni acuerdo Ni desacuerdo	36%	140
En desacuerdo	8%	31
Totalmente en desacuerdo	3%	12
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 3



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que ingresaban al área de cirugía, si comprendían la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos, el 39% “estuvo de acuerdo”.

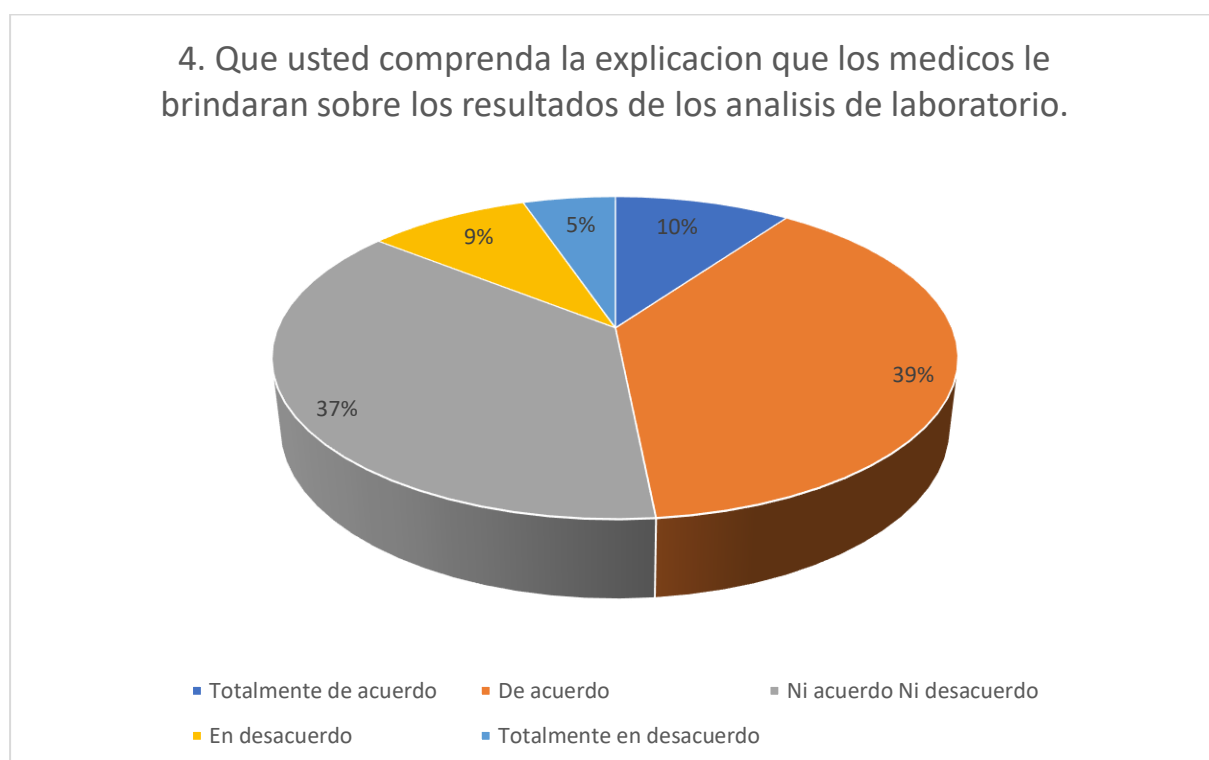
Pregunta 4. Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio.

Tabla 4

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	10%	38
De acuerdo	39%	148
Ni acuerdo Ni desacuerdo	37%	143
En desacuerdo	9%	35
Totalmente en desacuerdo	5%	20
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 4



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que ingresaban al área de cirugía, si comprendían la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio, el 39% “estaba de acuerdo”.

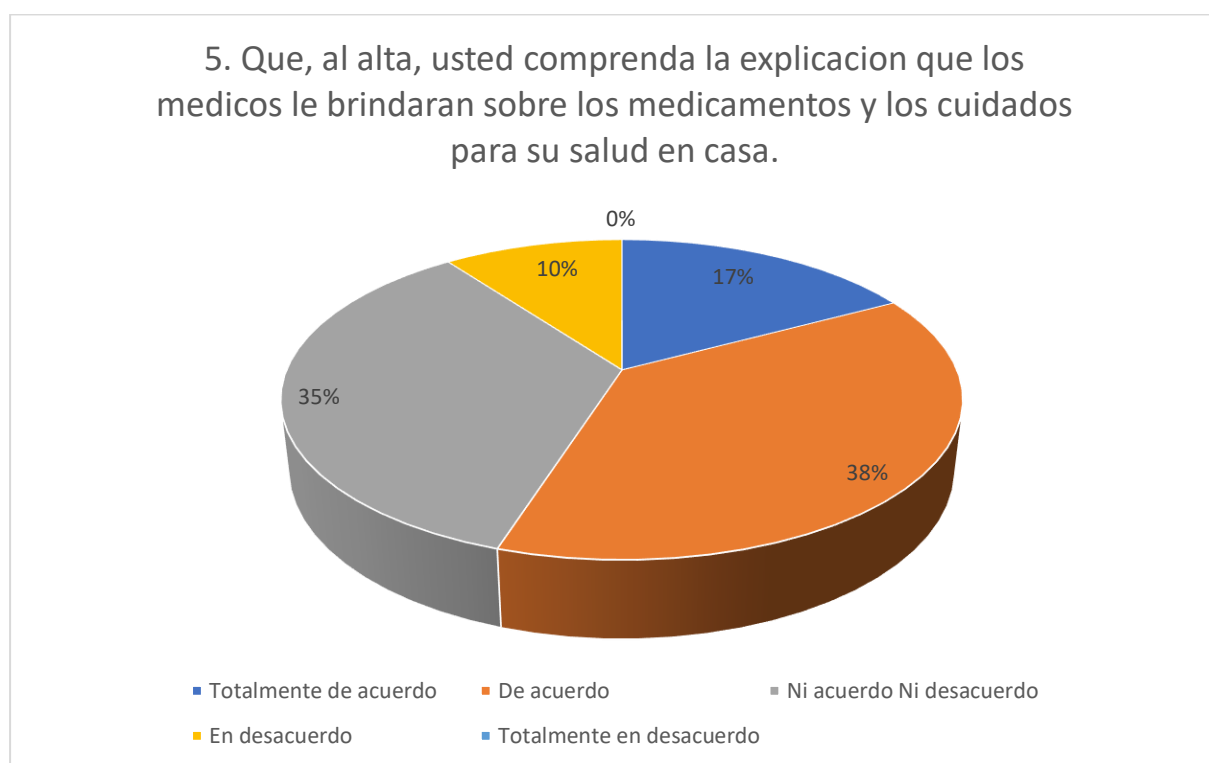
Pregunta 5. Que, al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa.

Tabla 5

OPCION		N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	17%	66
De acuerdo	38%	145
Ni acuerdo Ni desacuerdo	35%	134
En desacuerdo	10%	39
Totalmente en desacuerdo	0%	0
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 5



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que ingresaban al área de cirugía, esperaban que, al alta, se comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa, el 38% “estaba de acuerdo”.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

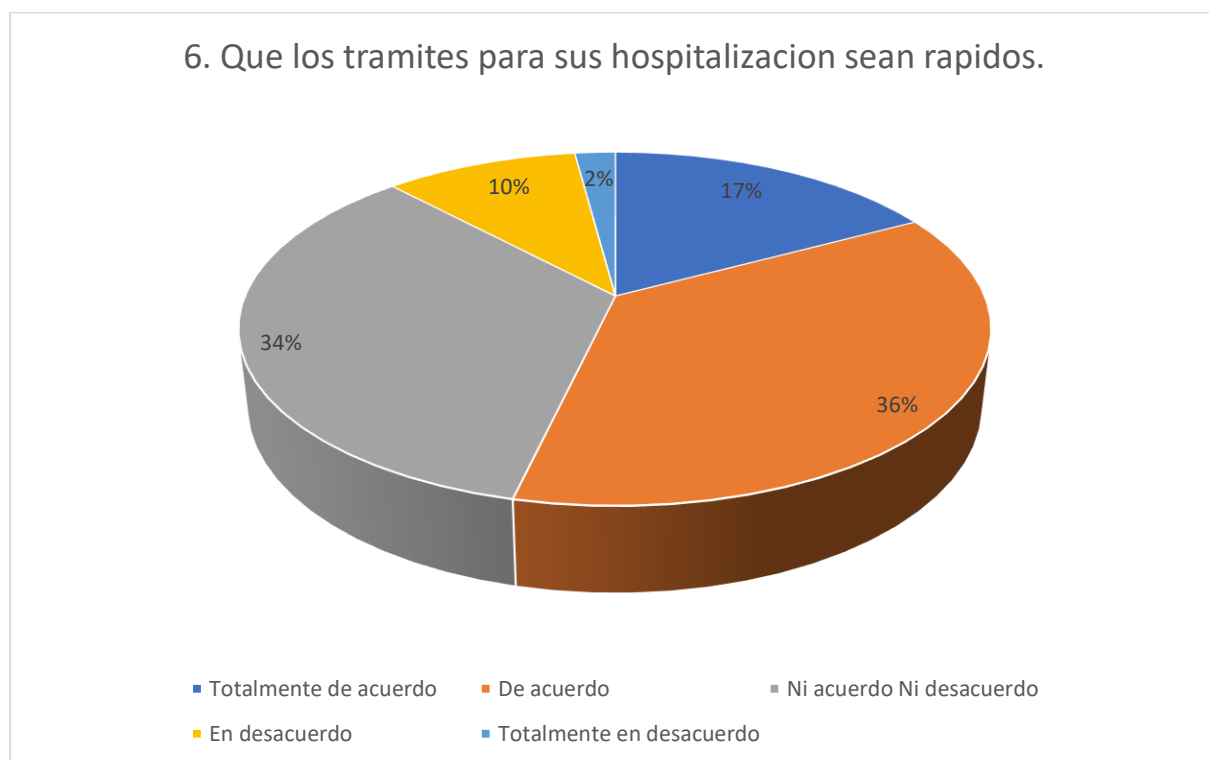
Pregunta 6. Que los trámites para su hospitalización sean rápidos.

Tabla 6

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	17%	66
De acuerdo	36%	140
Ni acuerdo Ni desacuerdo	34%	132
En desacuerdo	10%	38
Totalmente en desacuerdo	2%	8
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 6



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que ingresaban al área de cirugía, si esperaban que los trámites para su hospitalización sean rápidos, el 36% “estuvo de acuerdo”.

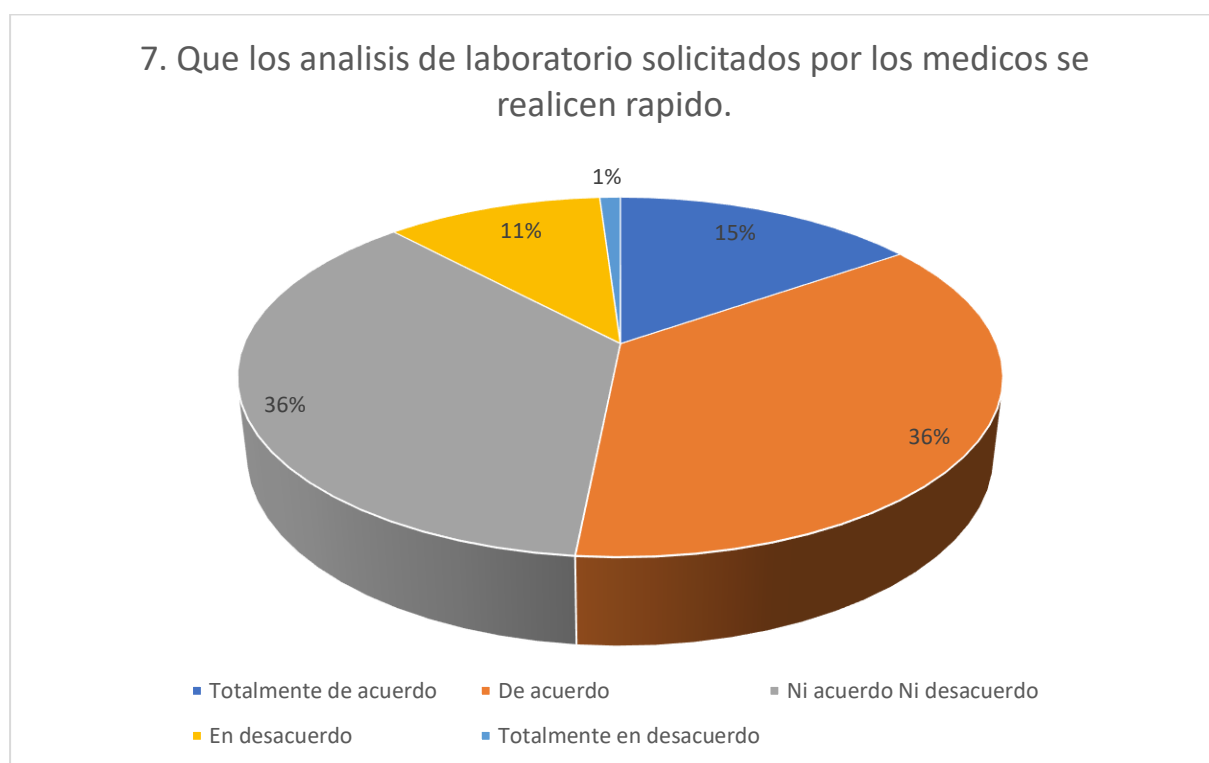
Pregunta 7. Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.

Tabla 7

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	15%	59
De acuerdo	36%	139
Ni acuerdo Ni desacuerdo	36%	140
En desacuerdo	11%	42
Totalmente en desacuerdo	1%	4
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 7



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que ingresaban al área de cirugía, esperaban que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido, el 36% estaba de “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, aunque la tendencia, con el mismo porcentaje, era de “estar de acuerdo”.

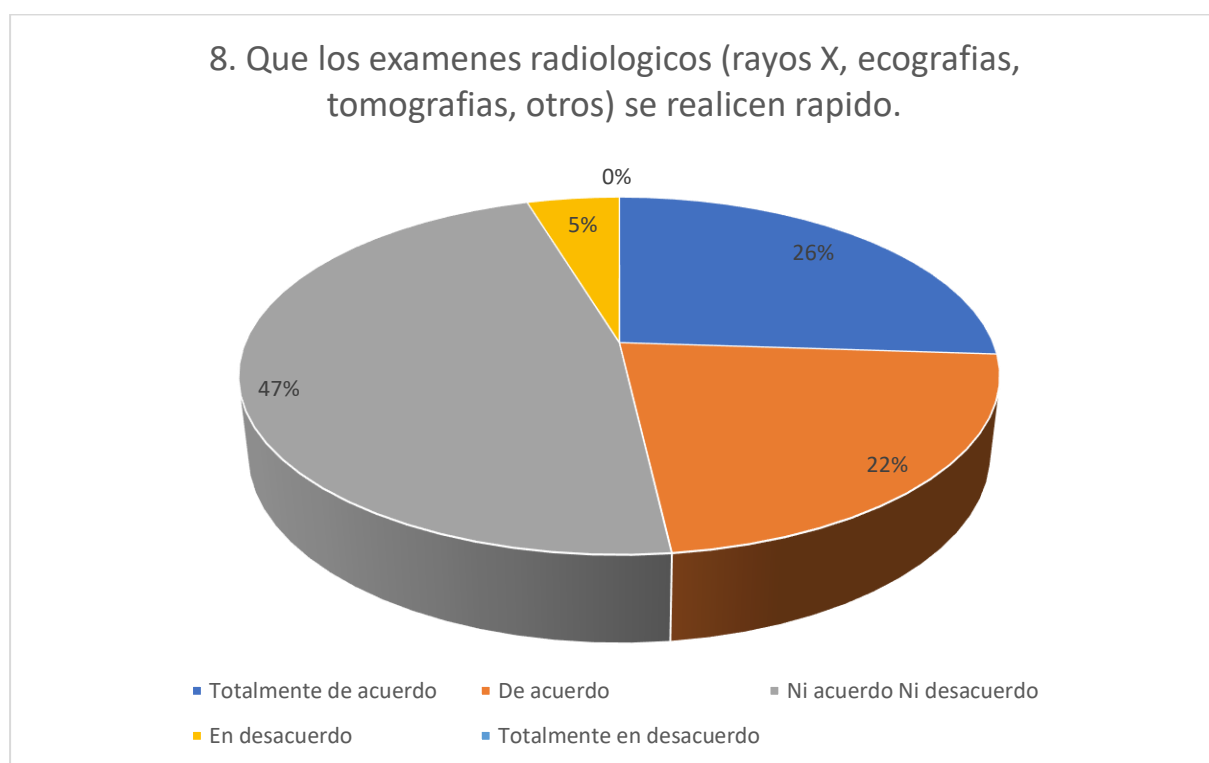
Pregunta 8. Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido.

Tabla 8

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	26%	100
De acuerdo	22%	85
Ni acuerdo Ni desacuerdo	47%	181
En desacuerdo	5%	18
Totalmente en desacuerdo	0%	0
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 8



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que ingresaban al área de cirugía, si esperaban que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido, el 47% estuvo “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, con una tendencia a estar “totalmente de acuerdo” con un 26%.

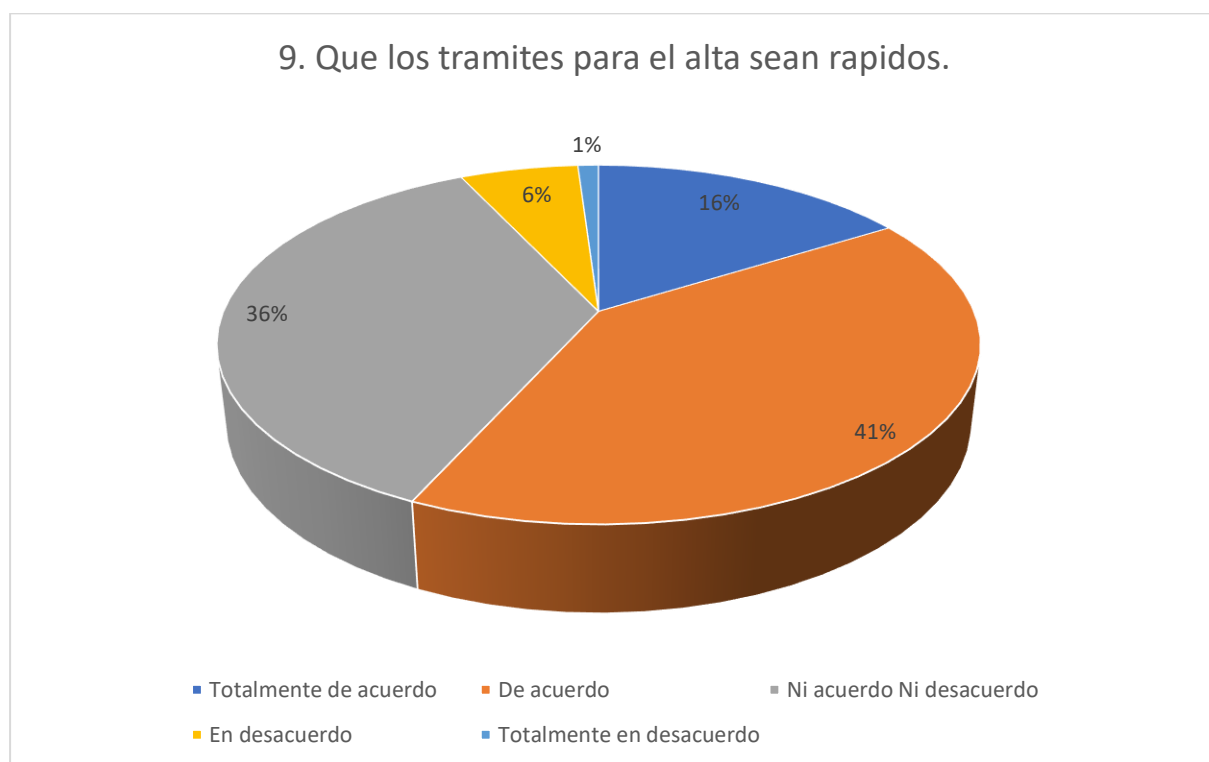
Pregunta 9. Que los trámites para el alta sean rápidos.

Tabla 9

OPCION		N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	16%	62
De acuerdo	41%	156
Ni acuerdo Ni desacuerdo	36%	139
En desacuerdo	6%	23
Totalmente en desacuerdo	1%	4
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 9



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que ingresaban al área de cirugía, si esperaban que los trámites para el alta sean rápidos, el 41% “estaban de acuerdo”, seguido de un 36% que “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

SEGURIDAD

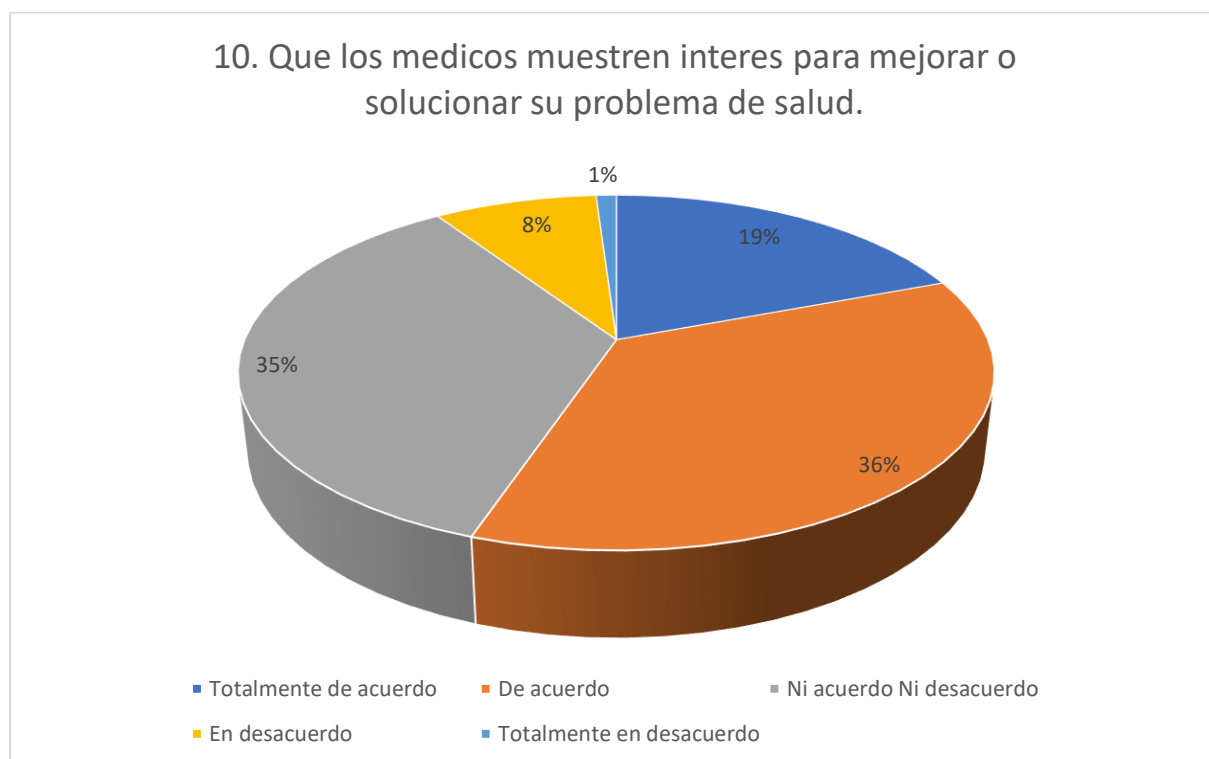
Pregunta 10. Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud.

Tabla 10

OPCION		N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	19%	74
De acuerdo	36%	138
Ni acuerdo Ni desacuerdo	35%	136
En desacuerdo	8%	32
Totalmente en desacuerdo	1%	4
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 10



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que ingresaban al área de cirugía, esperaban que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud, el 36% “estuvo de acuerdo”.

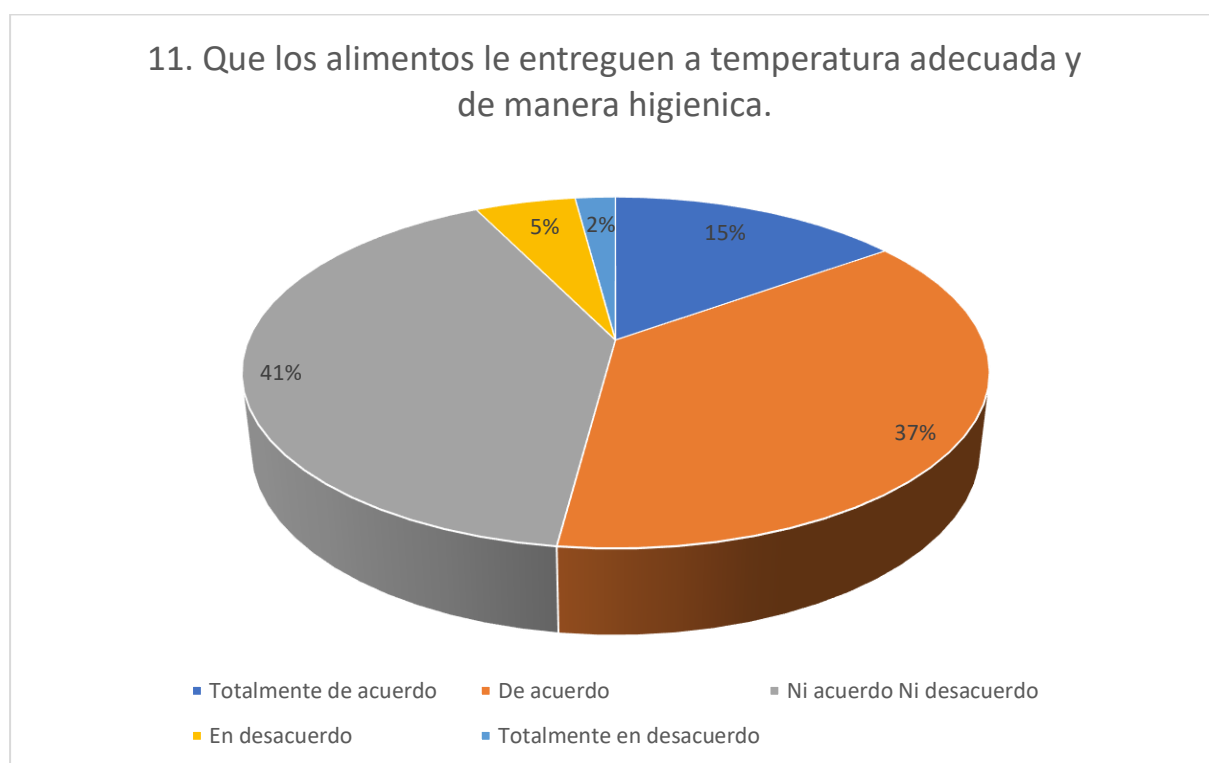
Pregunta 11. Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica.

Tabla 11

OPCION		N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	15%	58
De acuerdo	37%	142
Ni acuerdo Ni desacuerdo	41%	156
En desacuerdo	5%	20
Totalmente en desacuerdo	2%	8
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 11



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que ingresaban al área de cirugía, esperaban que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica, el 41% manifestó “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, con tendencia a estar” de acuerdo” con un 37%.

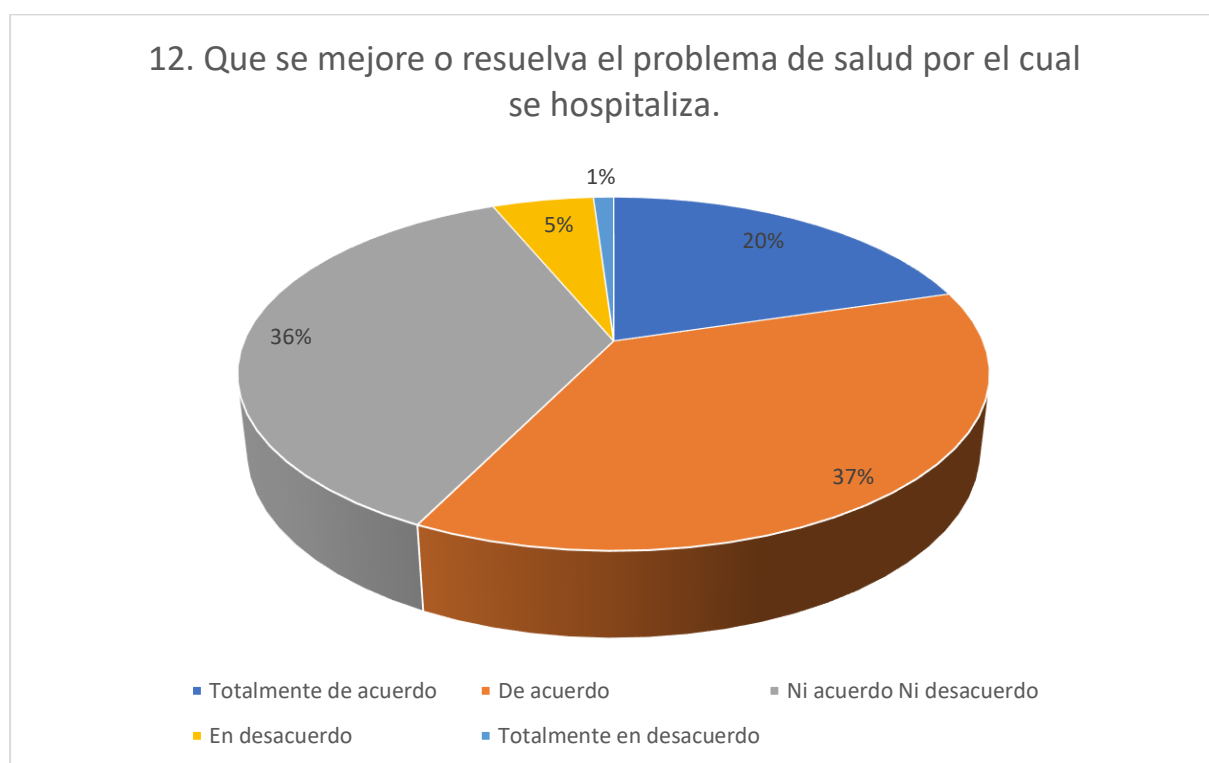
Pregunta 12. Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza.

Tabla 12

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	20%	78
De acuerdo	37%	142
Ni acuerdo Ni desacuerdo	36%	140
En desacuerdo	5%	20
Totalmente en desacuerdo	1%	4
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 12



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que ingresaban al área de cirugía, esperaban que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza, el 37% “estuvo de acuerdo”.

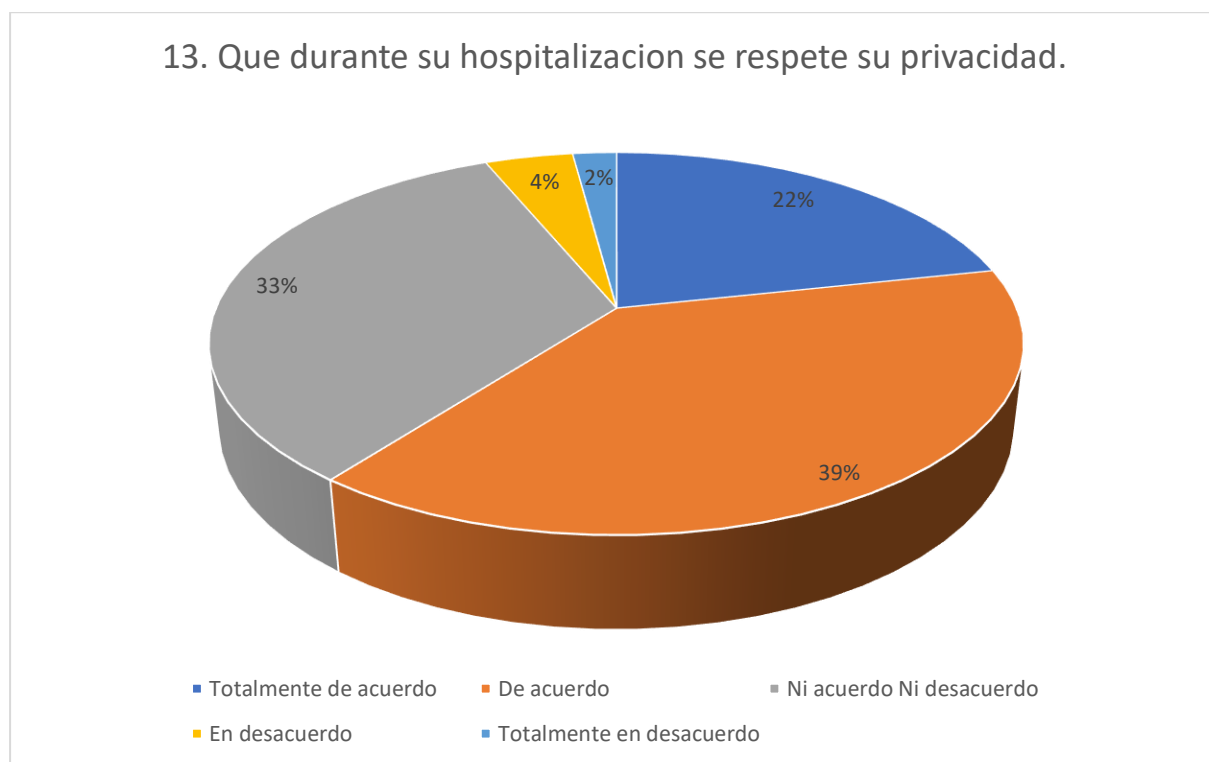
Pregunta 13. Que durante su hospitalización se respete su privacidad.

Tabla 13

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	22%	83
De acuerdo	39%	149
Ni acuerdo Ni desacuerdo	33%	128
En desacuerdo	4%	16
Totalmente en desacuerdo	2%	8
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 13



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que ingresaban al área de cirugía, esperaban que durante su hospitalización se respete su privacidad, el 39% “estuvo de acuerdo”.

EMPATIA

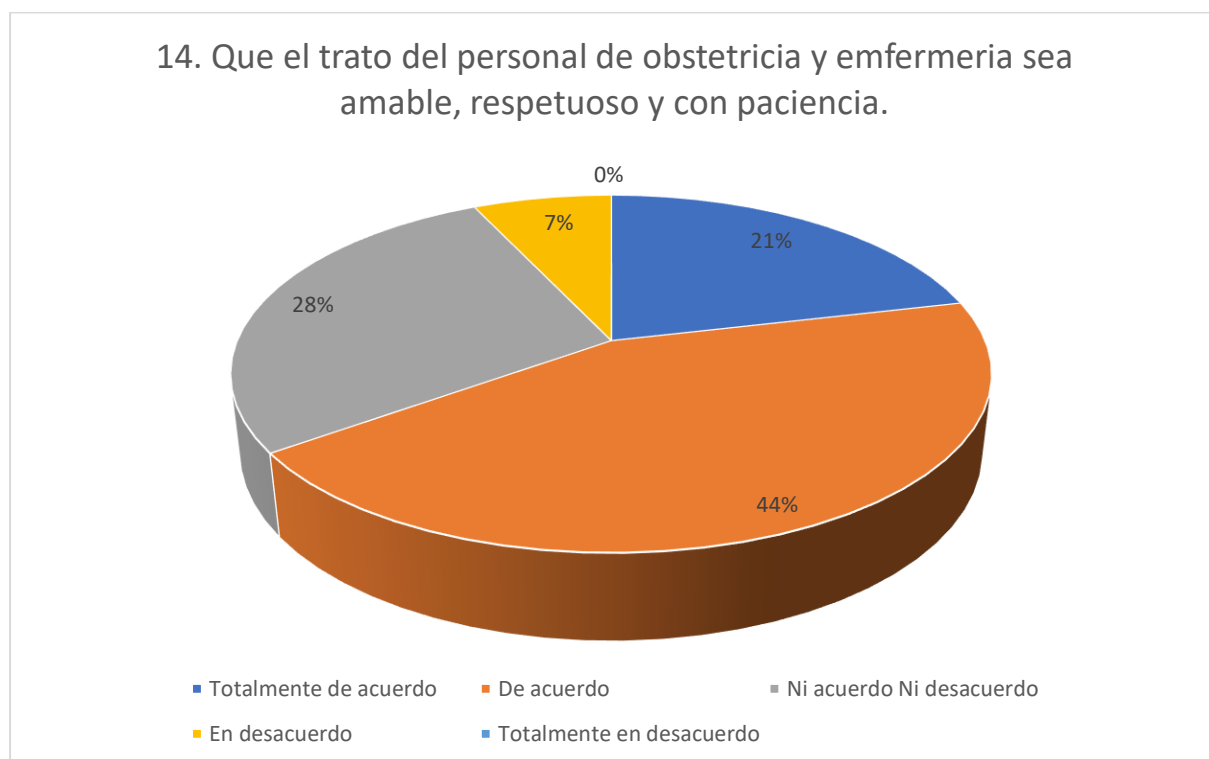
Pregunta 14. Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia.

Tabla 14

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	21%	82
De acuerdo	44%	168
Ni acuerdo Ni desacuerdo	28%	107
En desacuerdo	7%	27
Totalmente en desacuerdo	0%	0
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 14



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que ingresaban, esperaban que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia, el 44% “estuvo de acuerdo”.

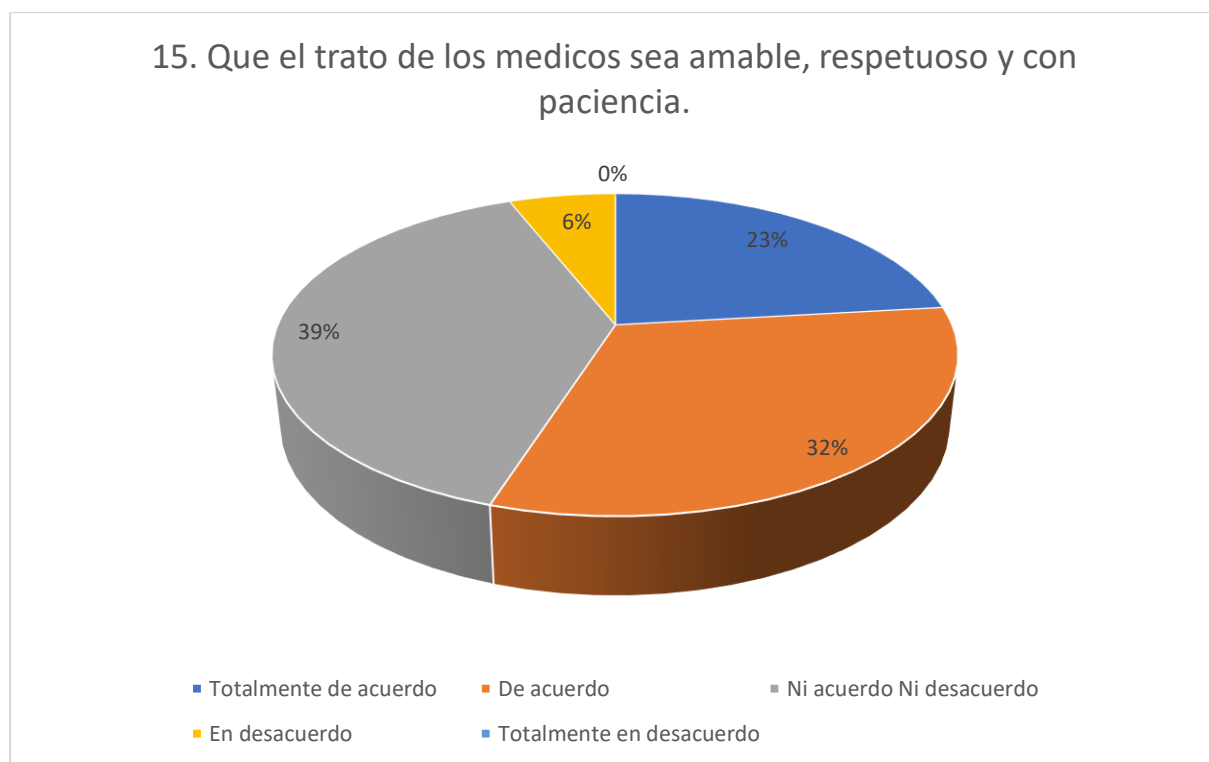
Pregunta 15. Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia

Tabla 15

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	23%	89
De acuerdo	32%	122
Ni acuerdo Ni desacuerdo	39%	150
En desacuerdo	6%	23
Totalmente en desacuerdo	0%	0
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 15



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que ingresaban, esperaban que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia, el 39% estuvo “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, con tendencia a “estar de acuerdo con un 32%.

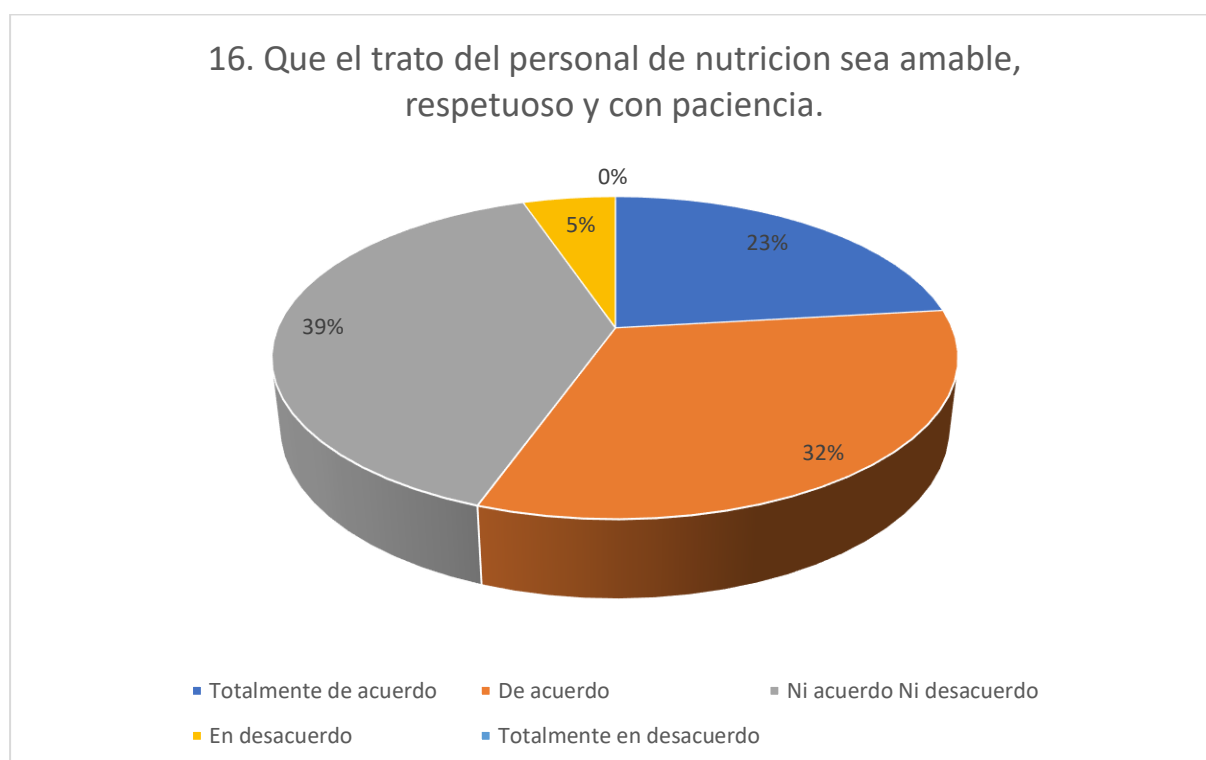
Pregunta 16. Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia.

Tabla 16

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	23%	89
De acuerdo	32%	124
Ni acuerdo Ni desacuerdo	39%	151
En desacuerdo	5%	20
Totalmente en desacuerdo	0%	0
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 16



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia, el 39% no estuvo “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, con tendencia a “estar de acuerdo” con 32%.

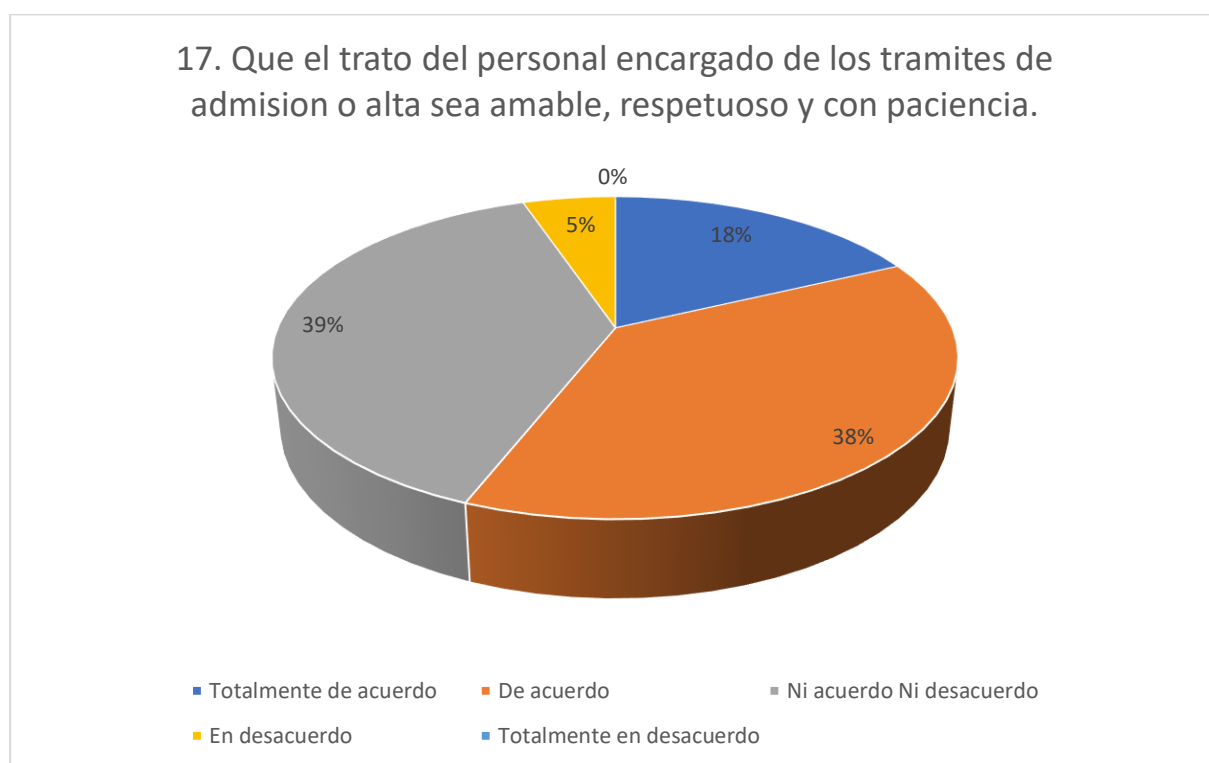
Pregunta 17. Que el trato del personal encargado de los tramites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia.

Tabla 17

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	18%	69
De acuerdo	38%	146
Ni acuerdo Ni desacuerdo	39%	149
En desacuerdo	5%	20
Totalmente en desacuerdo	0%	0
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 17



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que el trato del personal encargado de los tramites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia, el 39% estuvo “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con tendencia a estar “de acuerdo” con un 38%.

ELEMENTOS TANGIBLES

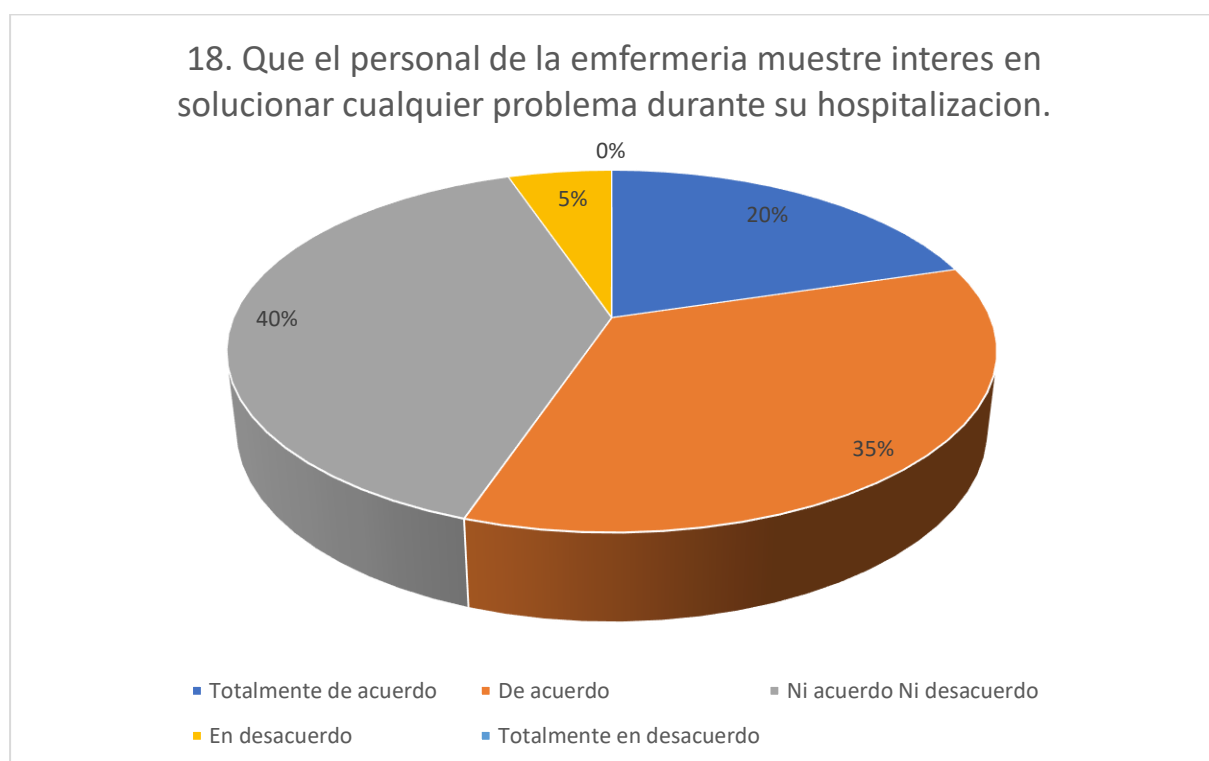
Pregunta 18. Que el personal de la enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.

Tabla 18

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	20%	78
De acuerdo	35%	134
Ni acuerdo Ni desacuerdo	40%	152
En desacuerdo	5%	20
Totalmente en desacuerdo	0%	0
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 18



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que el personal de la enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización, el 40% estuvo “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, seguido “de acuerdo” con un 35%.

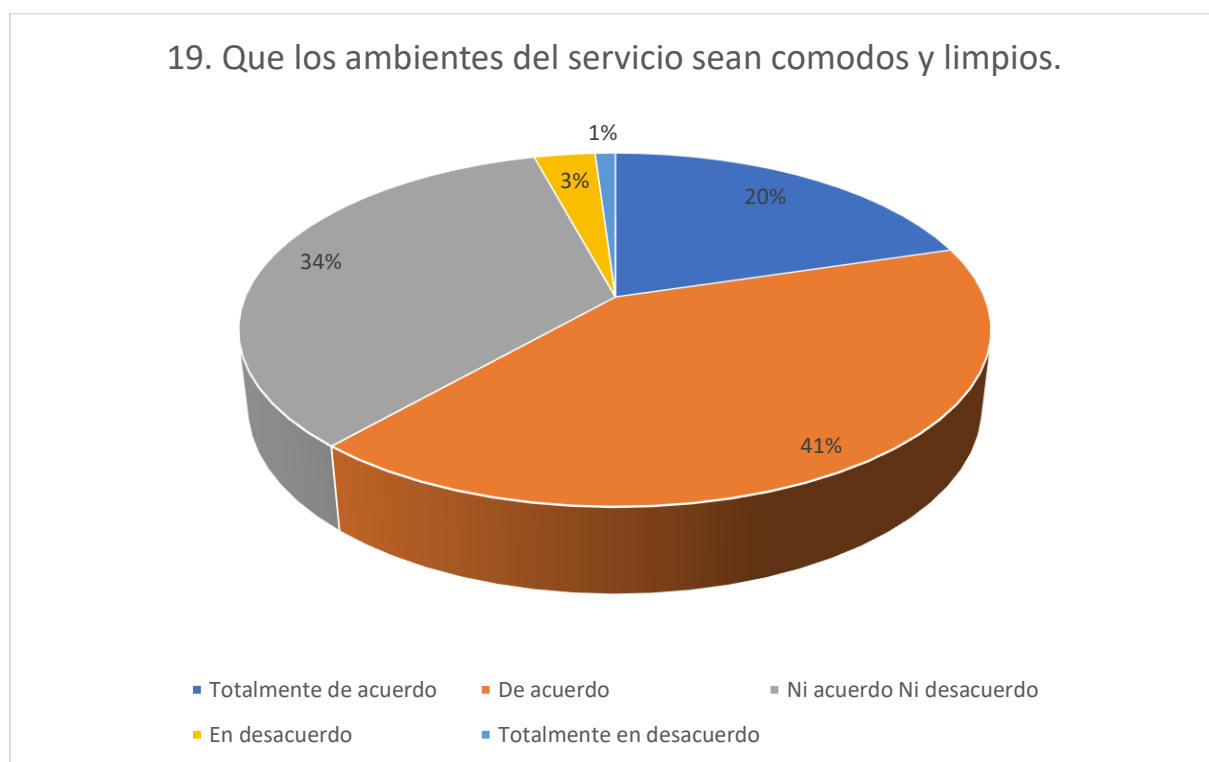
Pregunta 19. Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.

Tabla 19

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	20%	78
De acuerdo	41%	158
Ni acuerdo Ni desacuerdo	34%	132
En desacuerdo	3%	12
Totalmente en desacuerdo	1%	4
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 19



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que ingresaban al área de cirugía, esperaban que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios, el 41% estuvo “de acuerdo”.

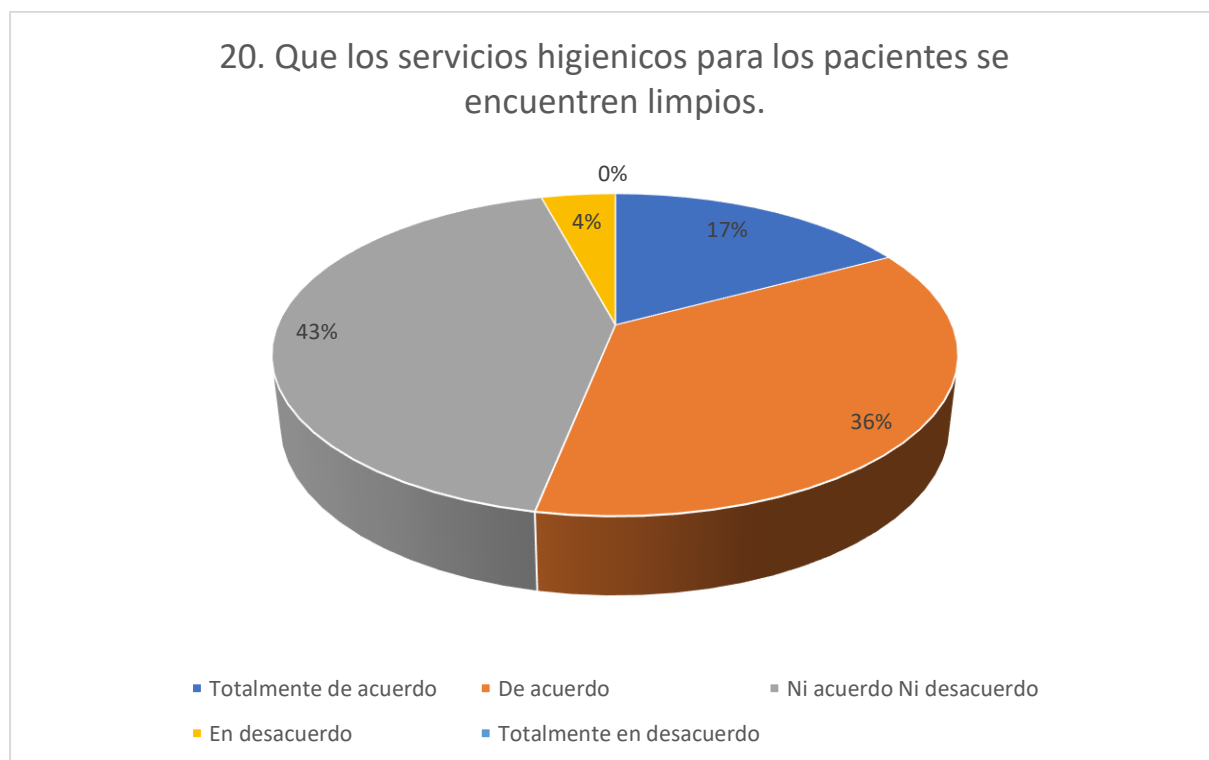
Pregunta 20. Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios.

Tabla 20

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	17%	66
De acuerdo	36%	138
Ni acuerdo Ni desacuerdo	43%	164
En desacuerdo	4%	16
Totalmente en desacuerdo	0%	0
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 20



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que ingresaban al área de cirugía, esperaban que los servicios higiénicos se encuentren limpios, el 43% estuvo “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, seguido de 36% “de acuerdo”.

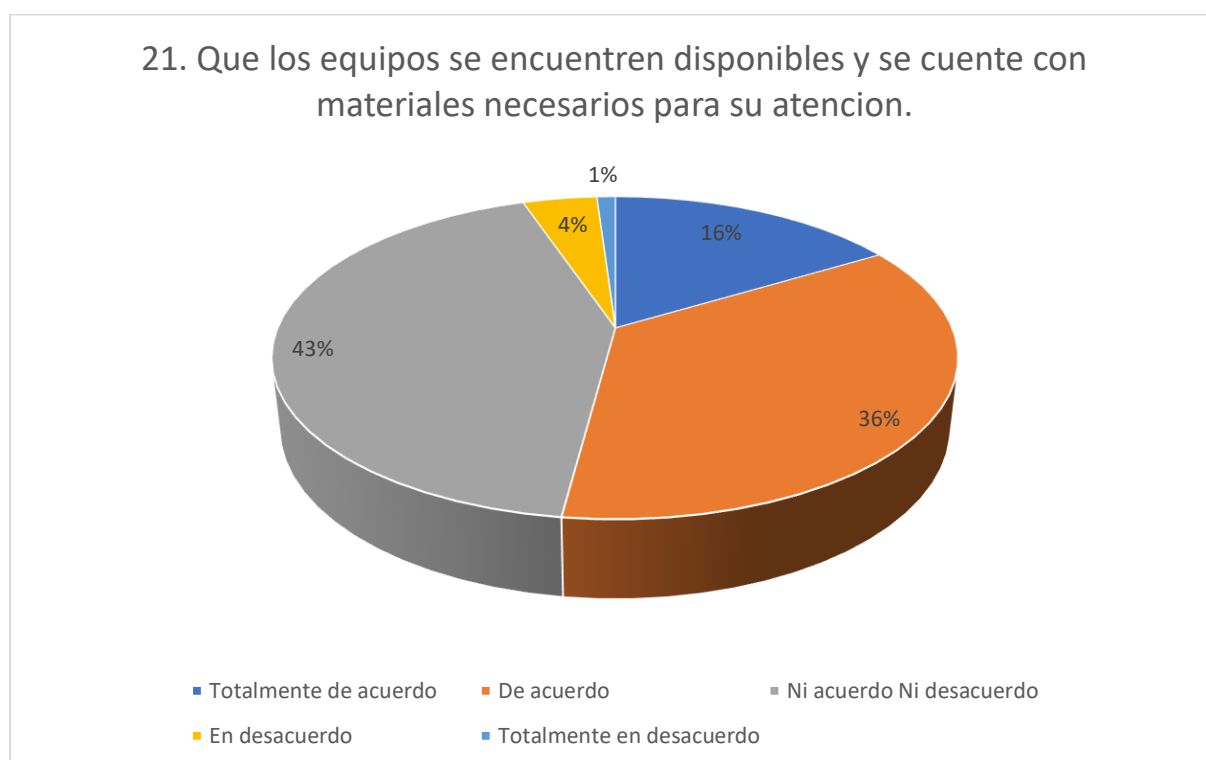
Pregunta 21. Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención.

Tabla 21

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	16%	63
De acuerdo	36%	137
Ni acuerdo Ni desacuerdo	43%	164
En desacuerdo	4%	16
Totalmente en desacuerdo	1%	4
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 21



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que ingresaban al área de cirugía, esperaban que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención, el 43% estuvo “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, seguido del 36% en “de acuerdo”.

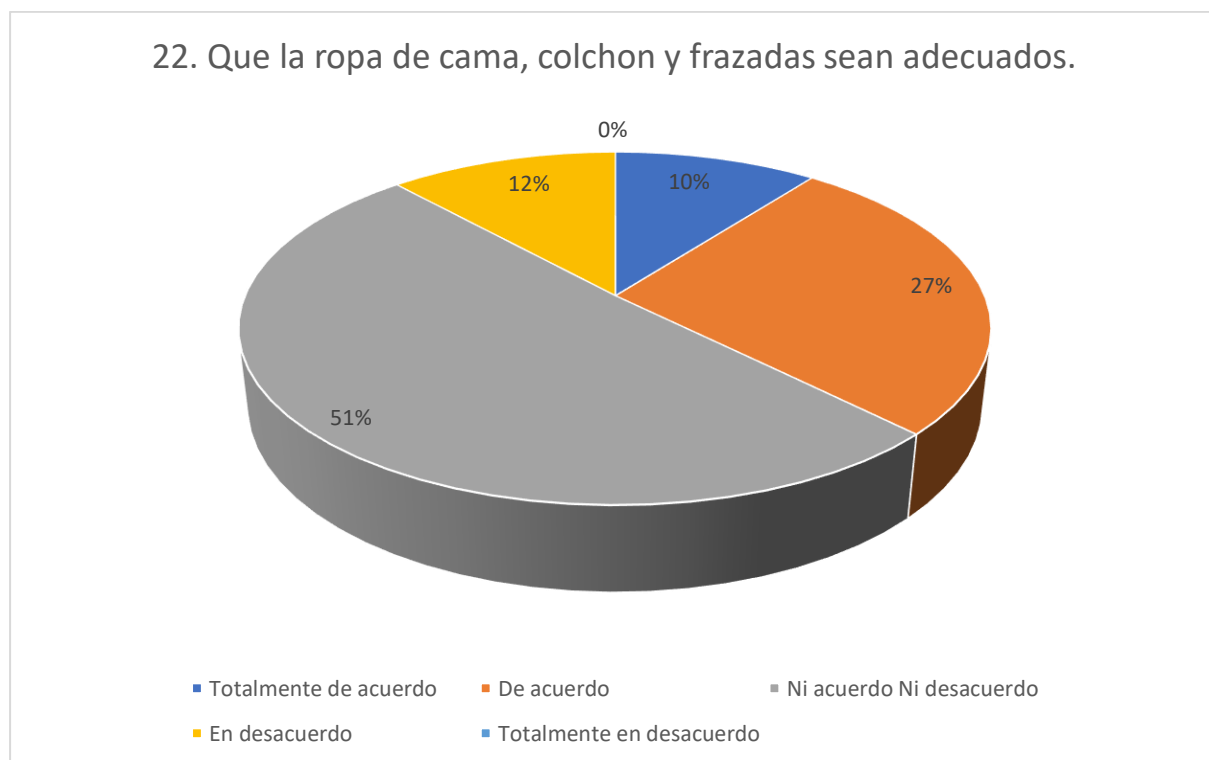
Pregunta 22. Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados.

Tabla 22

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	10%	40
De acuerdo	27%	104
Ni acuerdo Ni desacuerdo	51%	195
En desacuerdo	12%	45
Totalmente en desacuerdo	0%	0
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 22



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes de ESSALUD que ingresaban al área de cirugía, esperaban que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados, el 51% estuvo “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, seguido de un 27% “de acuerdo”.

PERCEPCION DEL SERVICIO CONFIABILIDAD

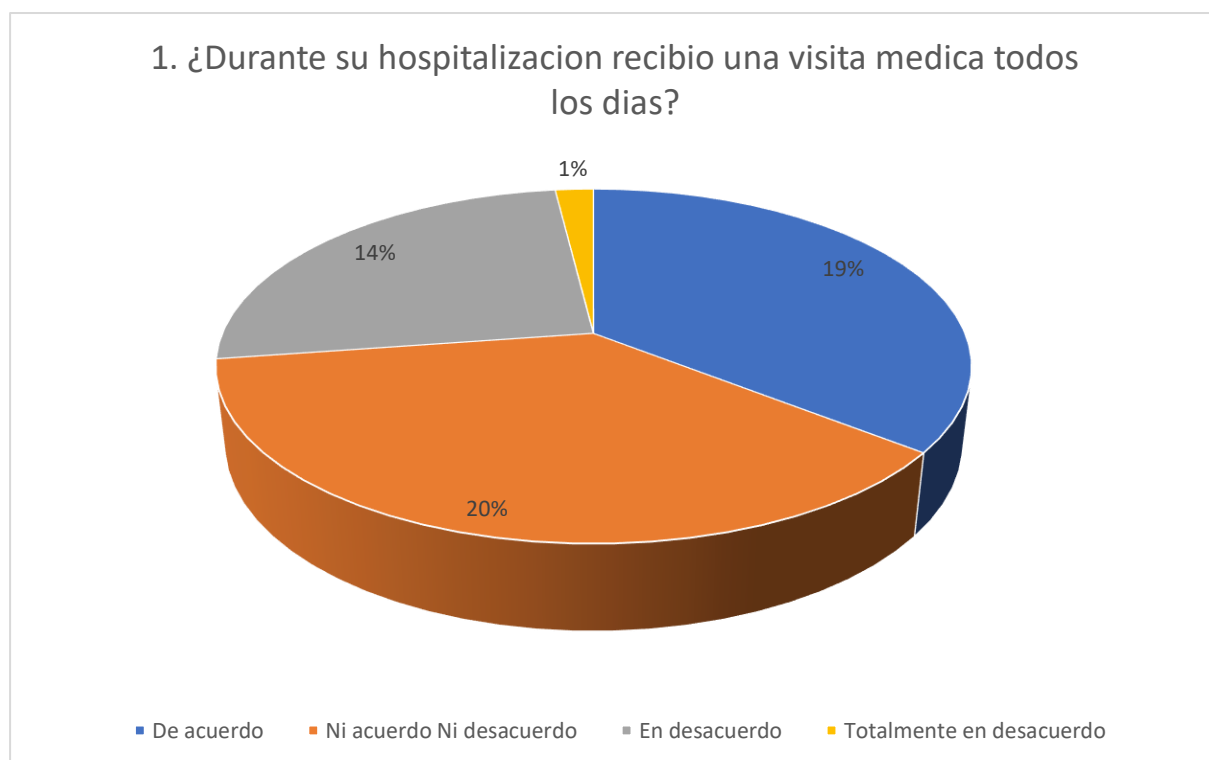
Pregunta 1. ¿Durante su hospitalización recibió una visita médica todos los días?

Tabla 23

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	47%	179
De acuerdo	19%	73
Ni acuerdo Ni desacuerdo	20%	76
En desacuerdo	14%	52
Totalmente en desacuerdo	1%	4
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 23



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si durante su hospitalización recibió una visita médica todos los días, el 47% estuvo “totalmente de acuerdo”.

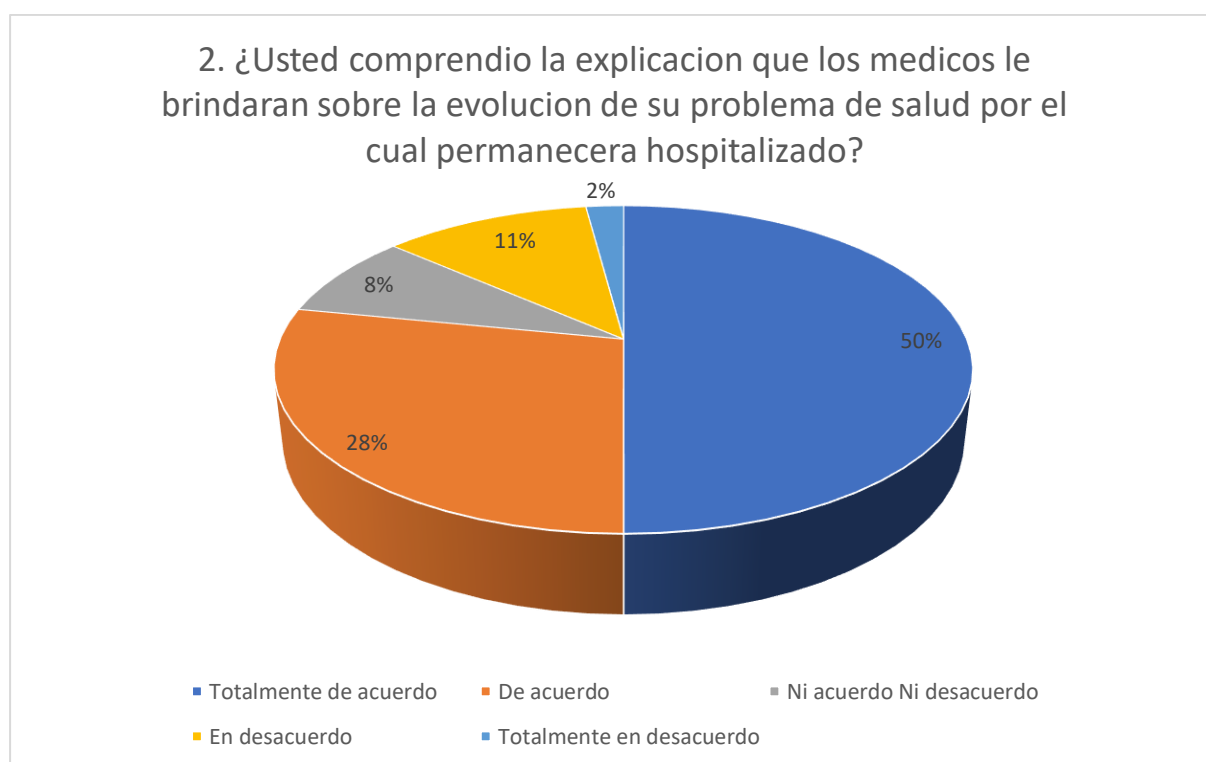
Pregunta 2. ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado?

Tabla 24

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	50%	192
De acuerdo	28%	108
Ni acuerdo Ni desacuerdo	8%	32
En desacuerdo	11%	44
Totalmente en desacuerdo	2%	8
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 24



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si comprendió la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado, el 50% estuvo “totalmente de acuerdo”.

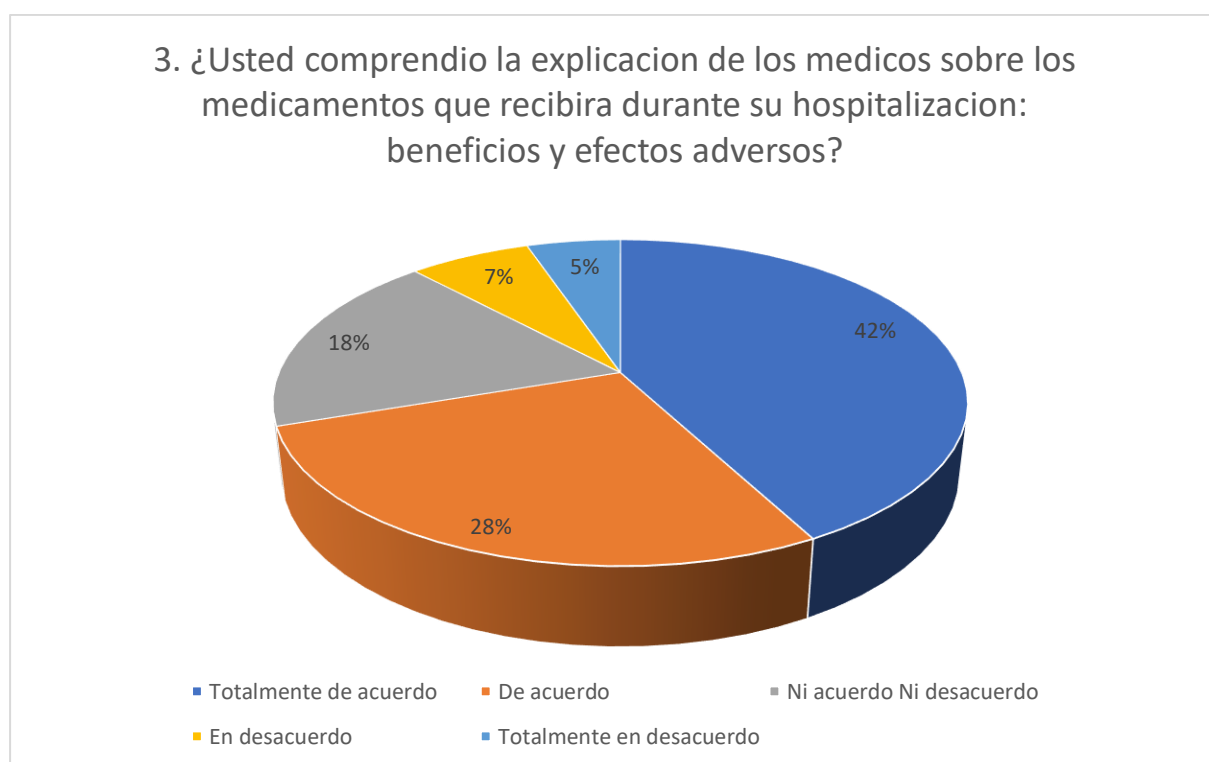
Pregunta 3. ¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?

Tabla 25

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	42%	162
De acuerdo	28%	106
Ni acuerdo Ni desacuerdo	18%	70
En desacuerdo	7%	26
Totalmente en desacuerdo	5%	20
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 25



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos, el 42% estuvo “totalmente de acuerdo”.

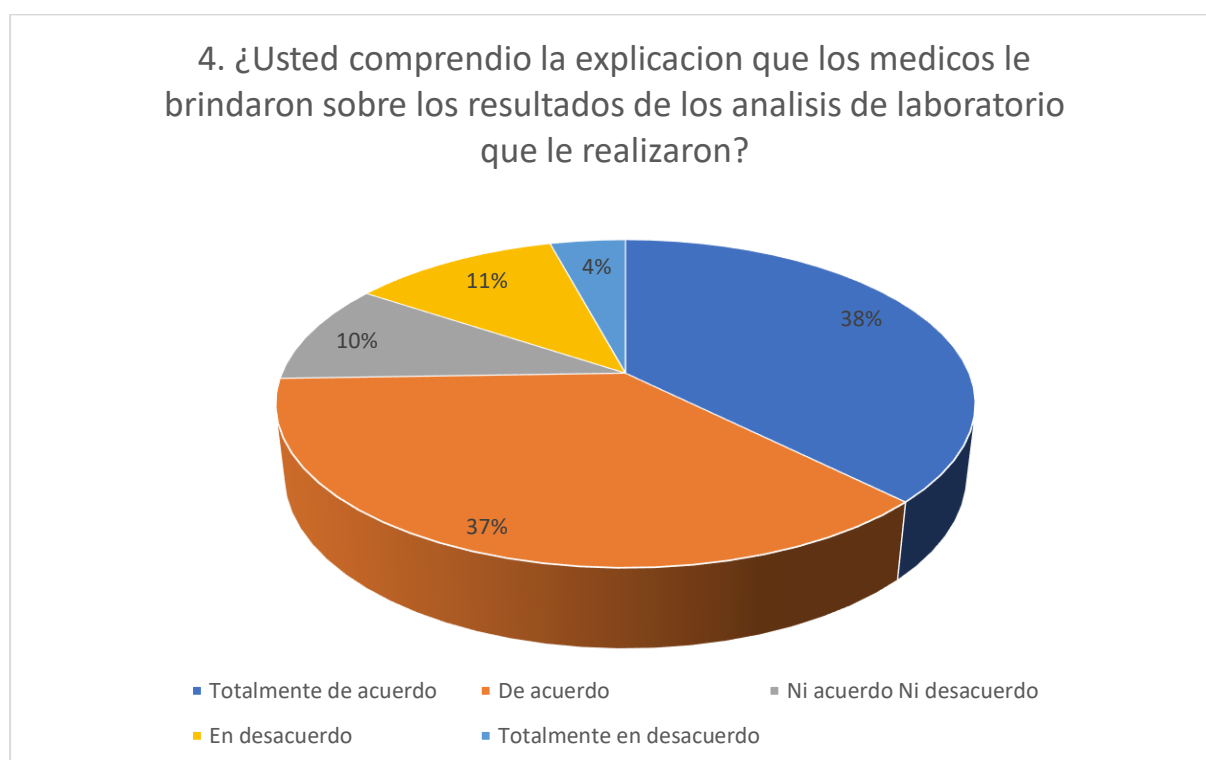
Pregunta 4. ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?

Tabla 26

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	38%	144
De acuerdo	37%	142
Ni acuerdo Ni desacuerdo	10%	38
En desacuerdo	11%	44
Totalmente en desacuerdo	4%	16
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 26



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron, el 38% estuvo “totalmente de acuerdo”.

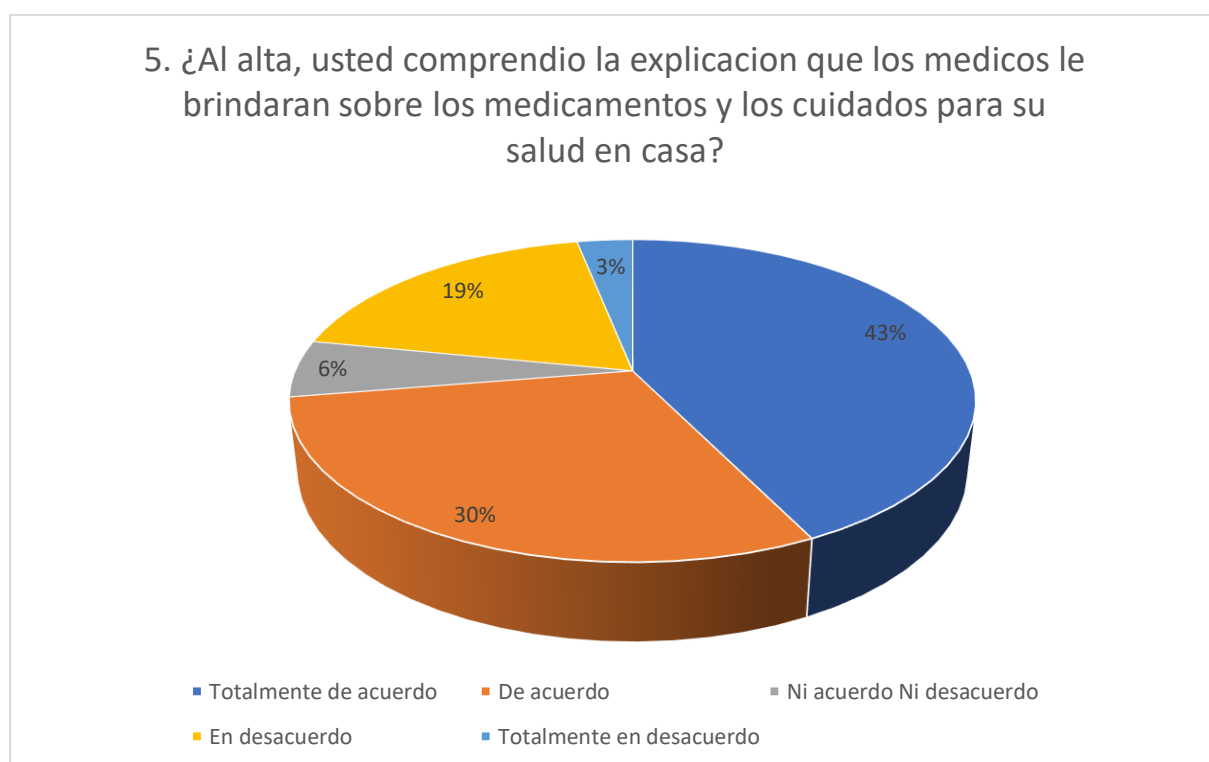
Pregunta 5. ¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?

Tabla 27

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	43%	164
De acuerdo	30%	114
Ni acuerdo Ni desacuerdo	6%	22
En desacuerdo	19%	72
Totalmente en desacuerdo	3%	12
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 27



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa, el 43% estuvo “totalmente de acuerdo”.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

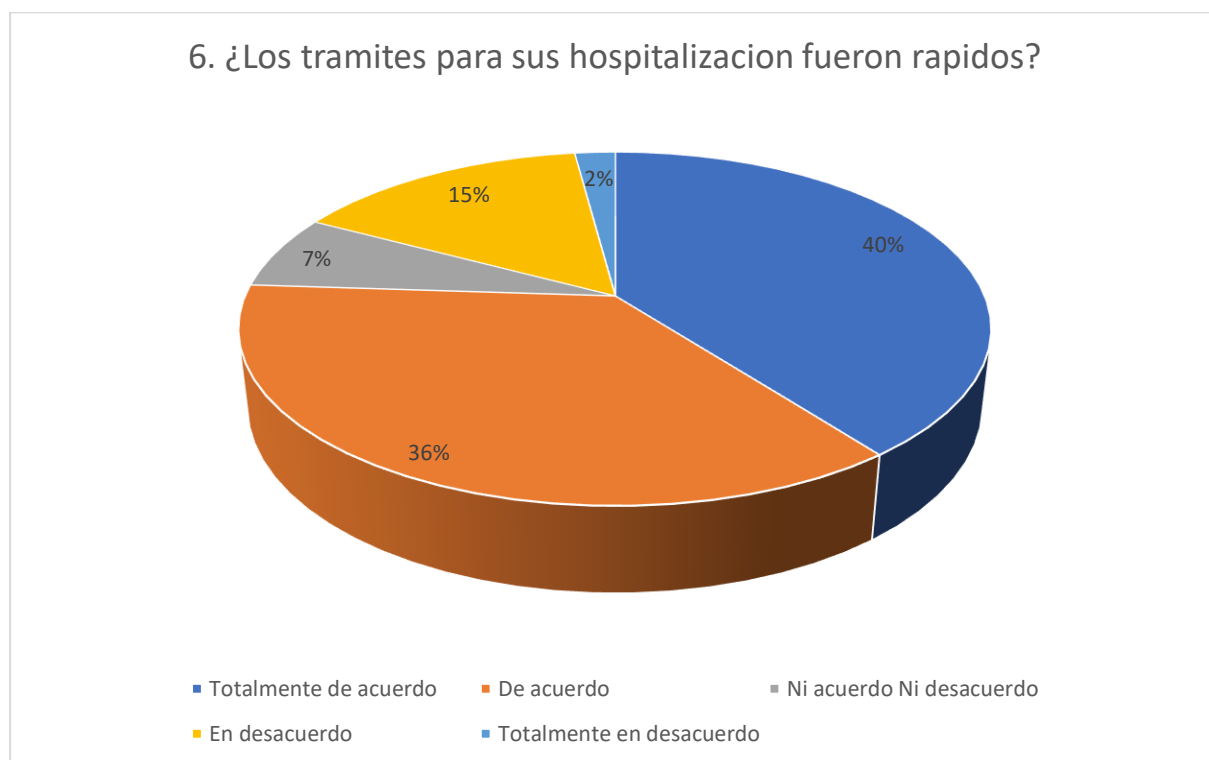
Pregunta 6. ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?

Tabla 28

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	40%	152
De acuerdo	36%	140
Ni acuerdo Ni desacuerdo	7%	26
En desacuerdo	15%	58
Totalmente en desacuerdo	2%	8
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 28



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si los trámites para su hospitalización fueron rápidos, el 40% estuvo “totalmente de acuerdo”.

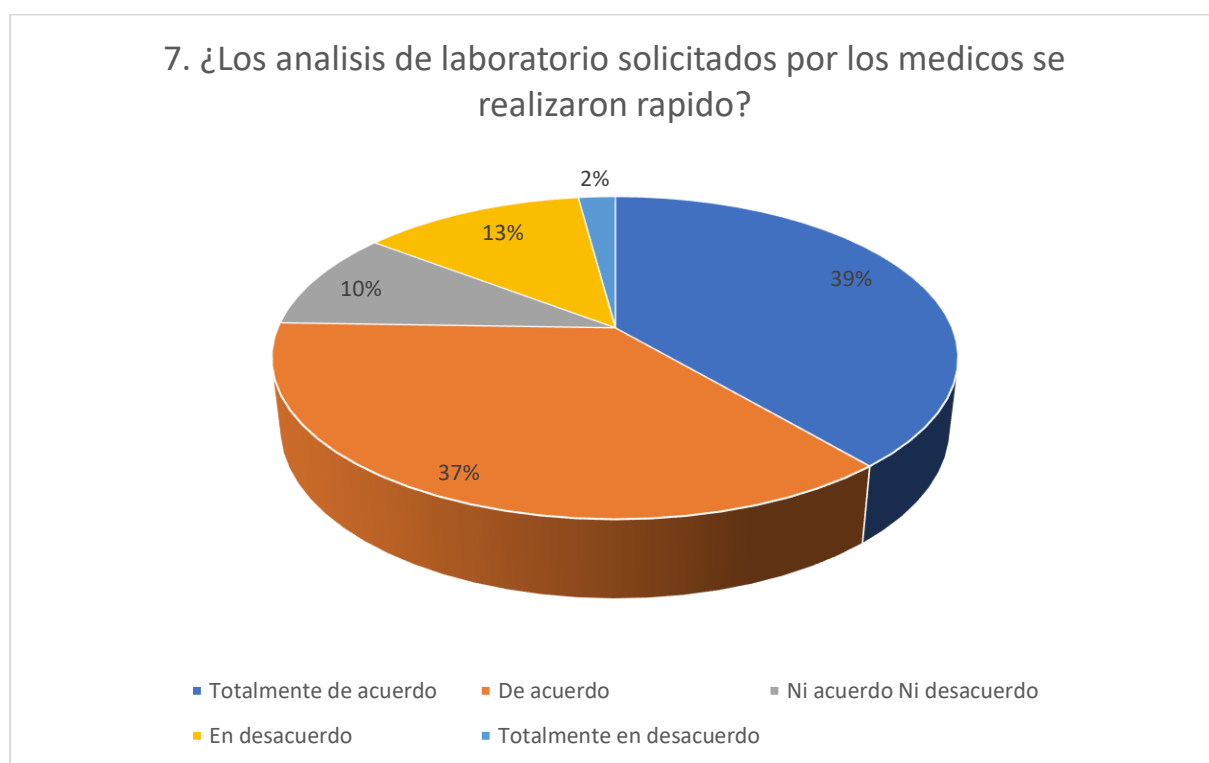
Pregunta 7. ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?

Tabla 29

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	39%	149
De acuerdo	37%	141
Ni acuerdo Ni desacuerdo	10%	38
En desacuerdo	13%	48
Totalmente en desacuerdo	2%	8
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 29



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido, el 39% estuvo “totalmente de acuerdo”.

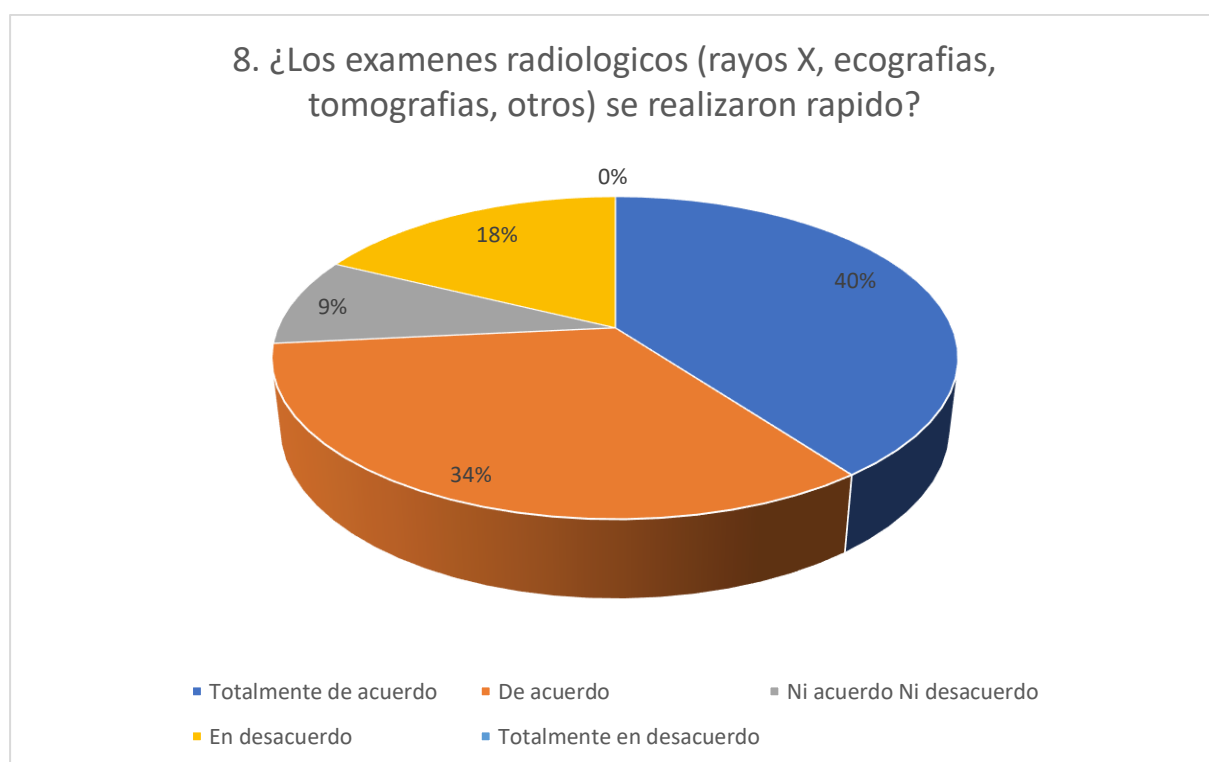
Pregunta 8. ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?

Tabla 30

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	40%	153
De acuerdo	34%	129
Ni acuerdo Ni desacuerdo	9%	34
En desacuerdo	18%	68
Totalmente en desacuerdo	0%	0
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 30



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido, el 40% estuvo “totalmente de acuerdo”.

Pregunta 9. Que los trámites para el alta sean rápidos.

Tabla 31

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	44%	169
De acuerdo	33%	127
Ni acuerdo Ni desacuerdo	6%	24
En desacuerdo	14%	52
Totalmente en desacuerdo	3%	12
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 31



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si los trámites para el alta fueron rápidos, el 44% estuvo “totalmente de acuerdo”.

SEGURIDAD

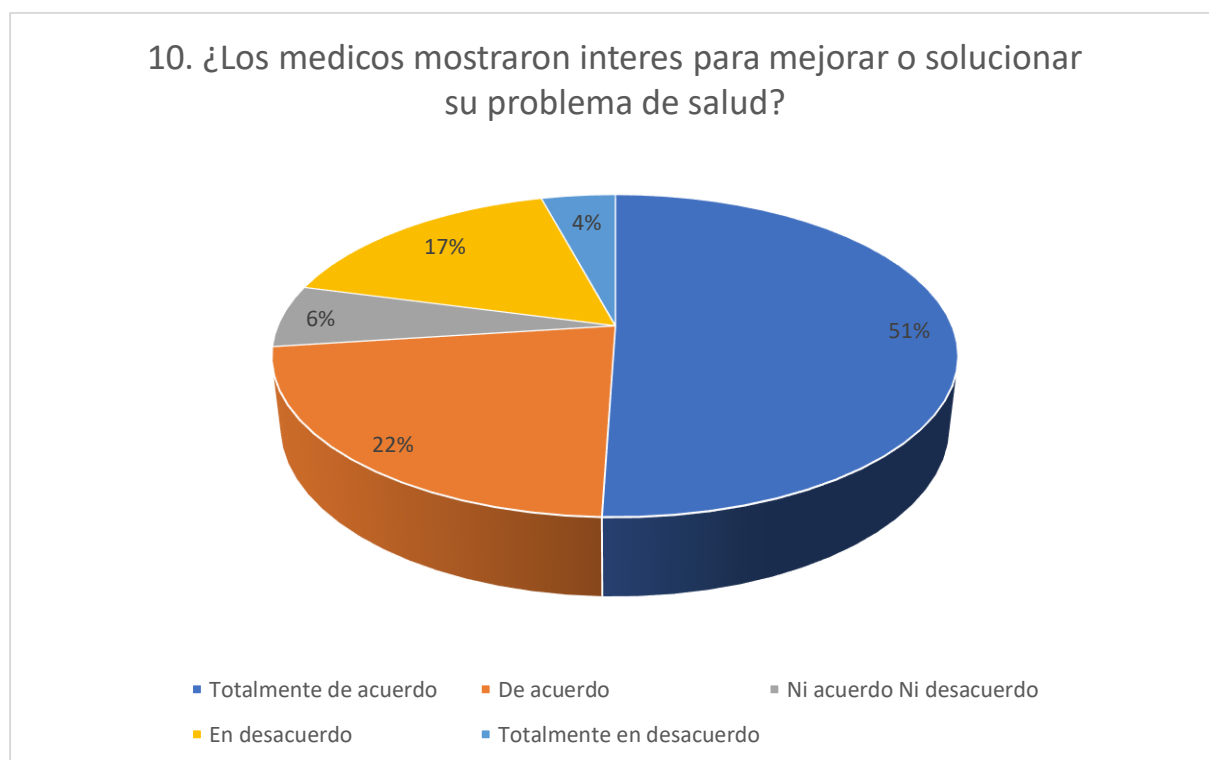
Pregunta 10. ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?

Tabla 32

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	51%	194
De acuerdo	22%	86
Ni acuerdo Ni desacuerdo	6%	24
En desacuerdo	17%	64
Totalmente en desacuerdo	4%	16
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 32



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud, el 51% estuvo “totalmente de acuerdo”.

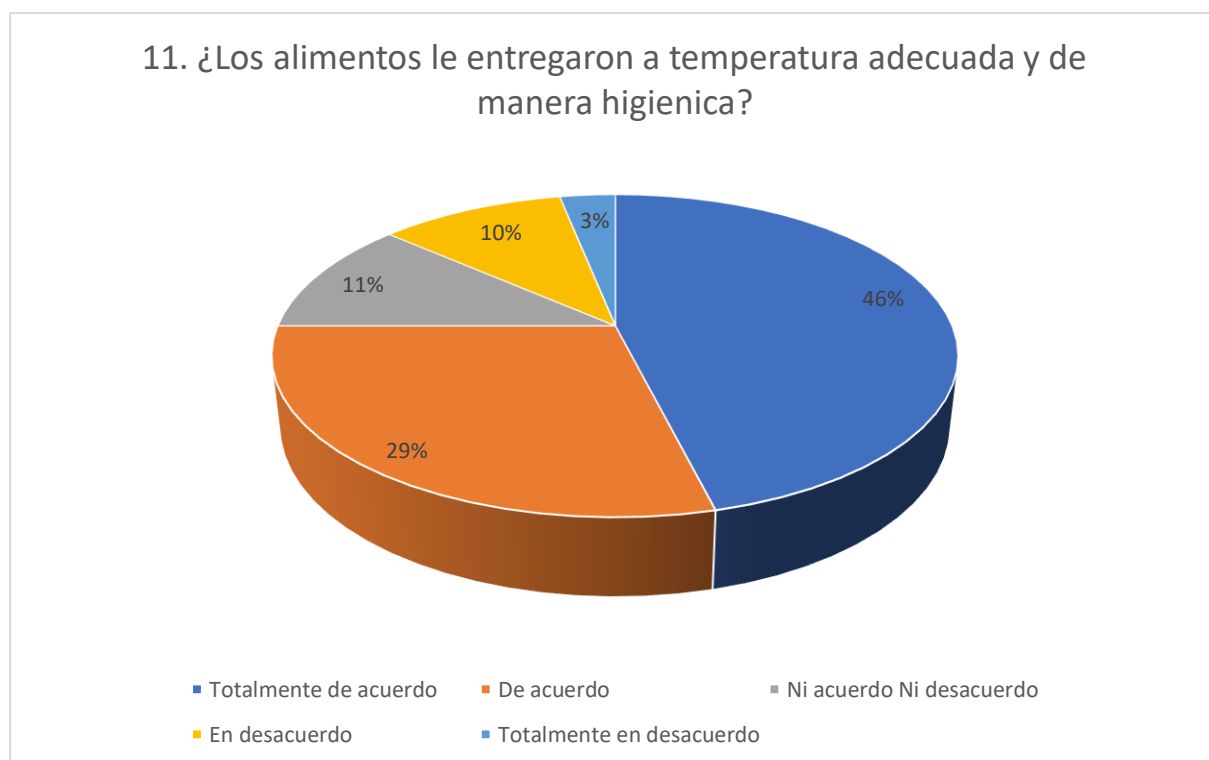
Pregunta 11. ¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?

Tabla 33

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	46%	177
De acuerdo	29%	111
Ni acuerdo Ni desacuerdo	11%	44
En desacuerdo	10%	40
Totalmente en desacuerdo	3%	12
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 33



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica, el 46% estuvo “totalmente de acuerdo”.

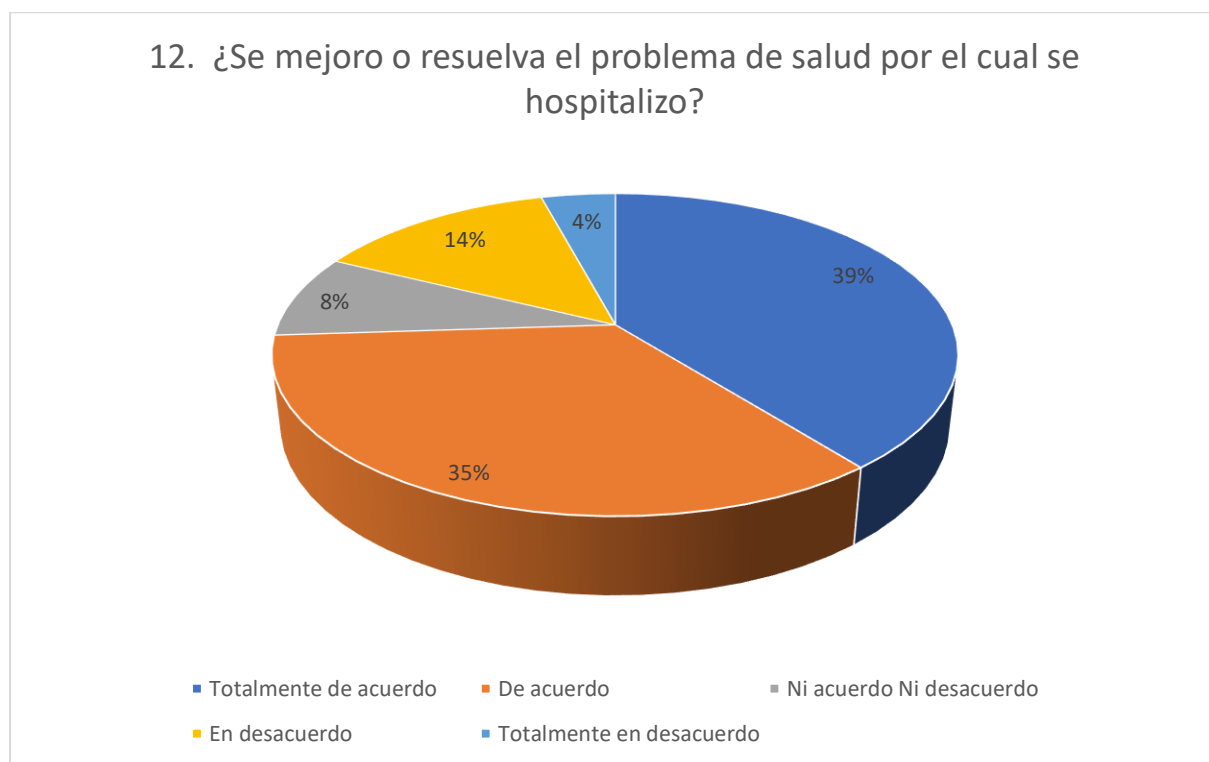
Pregunta 12. ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?

Tabla 34

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	39%	151
De acuerdo	35%	133
Ni acuerdo Ni desacuerdo	8%	32
En desacuerdo	14%	52
Totalmente en desacuerdo	4%	16
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 34



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó, el 39% estuvo “totalmente de acuerdo” seguido de un “de acuerdo”, con un 35%.

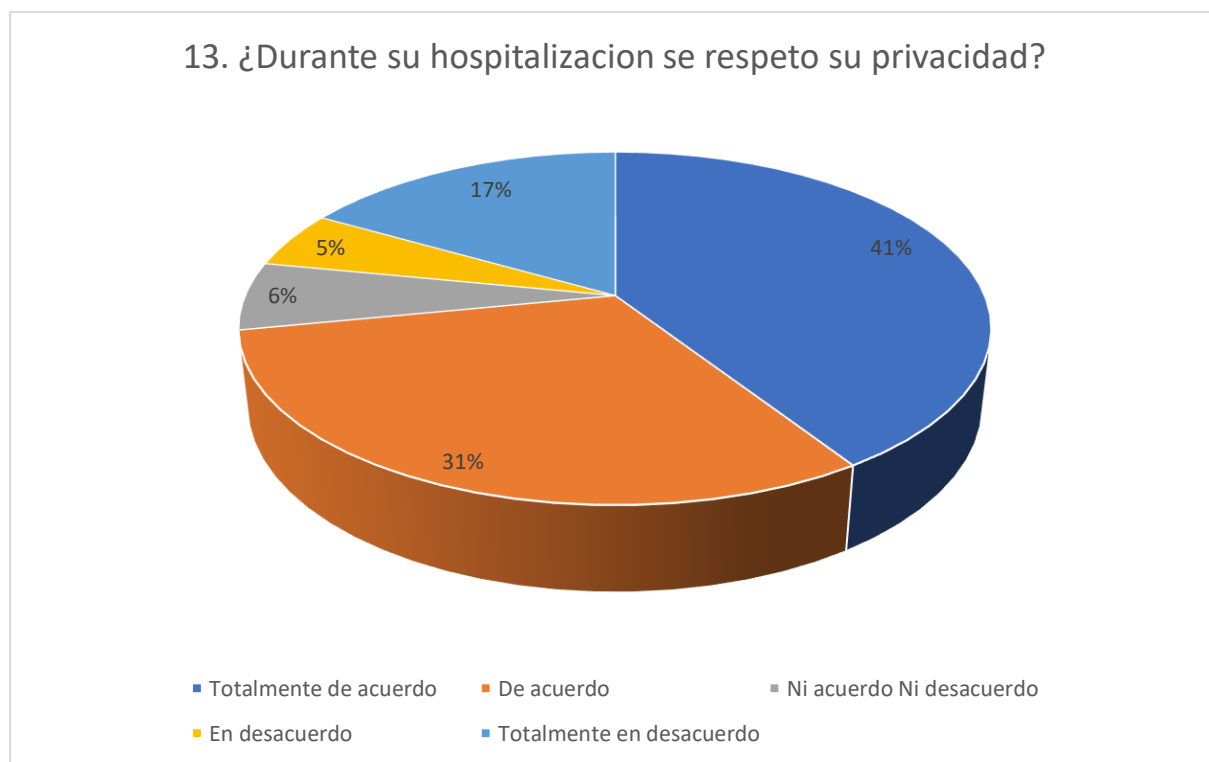
Pregunta 13. ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?

Tabla 35

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	41%	157
De acuerdo	31%	119
Ni acuerdo Ni desacuerdo	6%	24
En desacuerdo	5%	20
Totalmente en desacuerdo	17%	64
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 35



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si durante su hospitalización se respetó su privacidad, el 41% estuvo “de acuerdo”.

EMPATIA

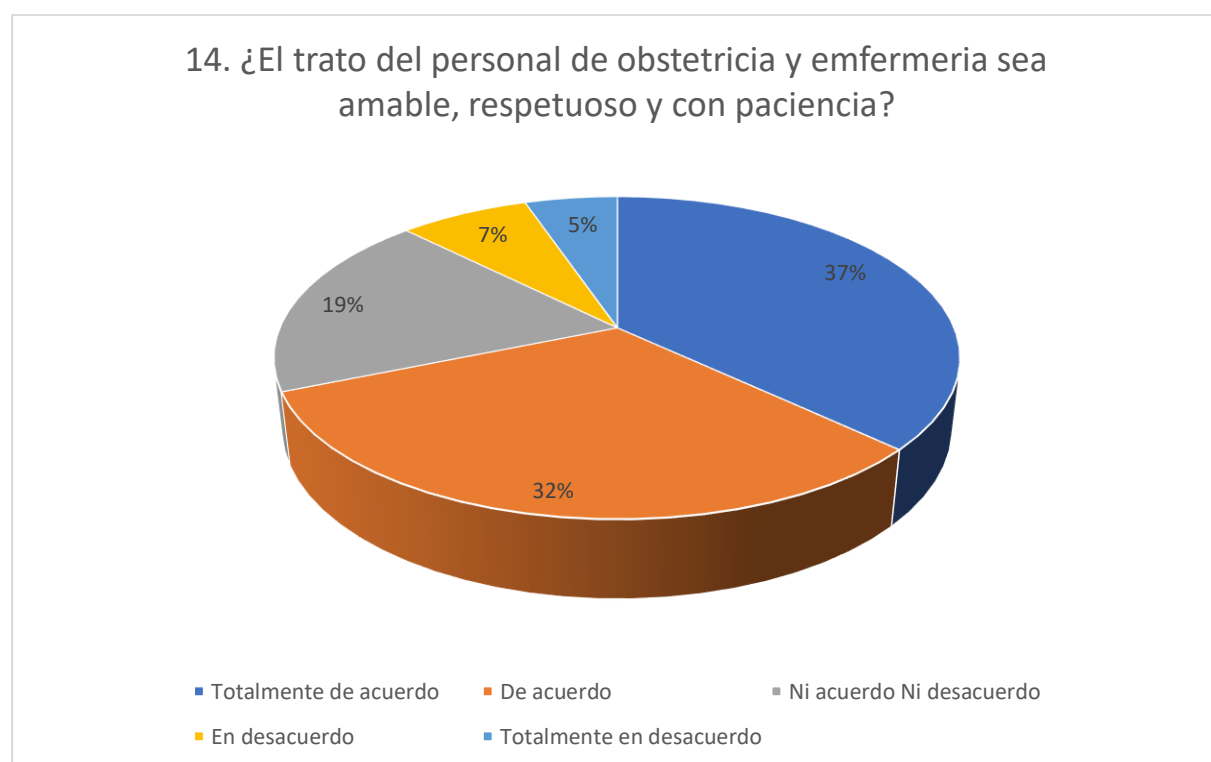
Pregunta 14. ¿El trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia?

Tabla 36

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	37%	142
De acuerdo	32%	122
Ni acuerdo Ni desacuerdo	19%	72
En desacuerdo	7%	28
Totalmente en desacuerdo	5%	20
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 36



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si el trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia, el 37% estuvo “totalmente de acuerdo”.

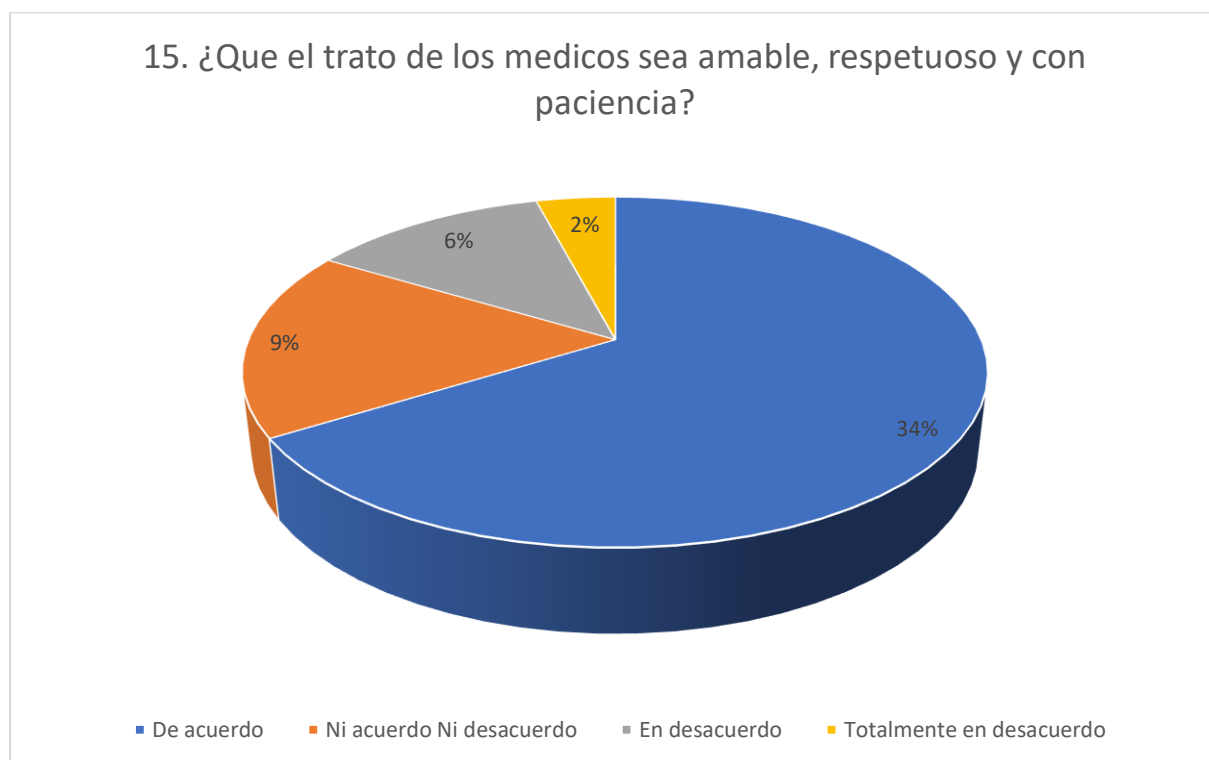
Pregunta 15. Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia.

Tabla 37

OPCION		N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	49%	189
De acuerdo	34%	129
Ni acuerdo Ni desacuerdo	9%	34
En desacuerdo	6%	24
Totalmente en desacuerdo	2%	8
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 37



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si el trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia, el 49% estuvo “totalmente de acuerdo”.

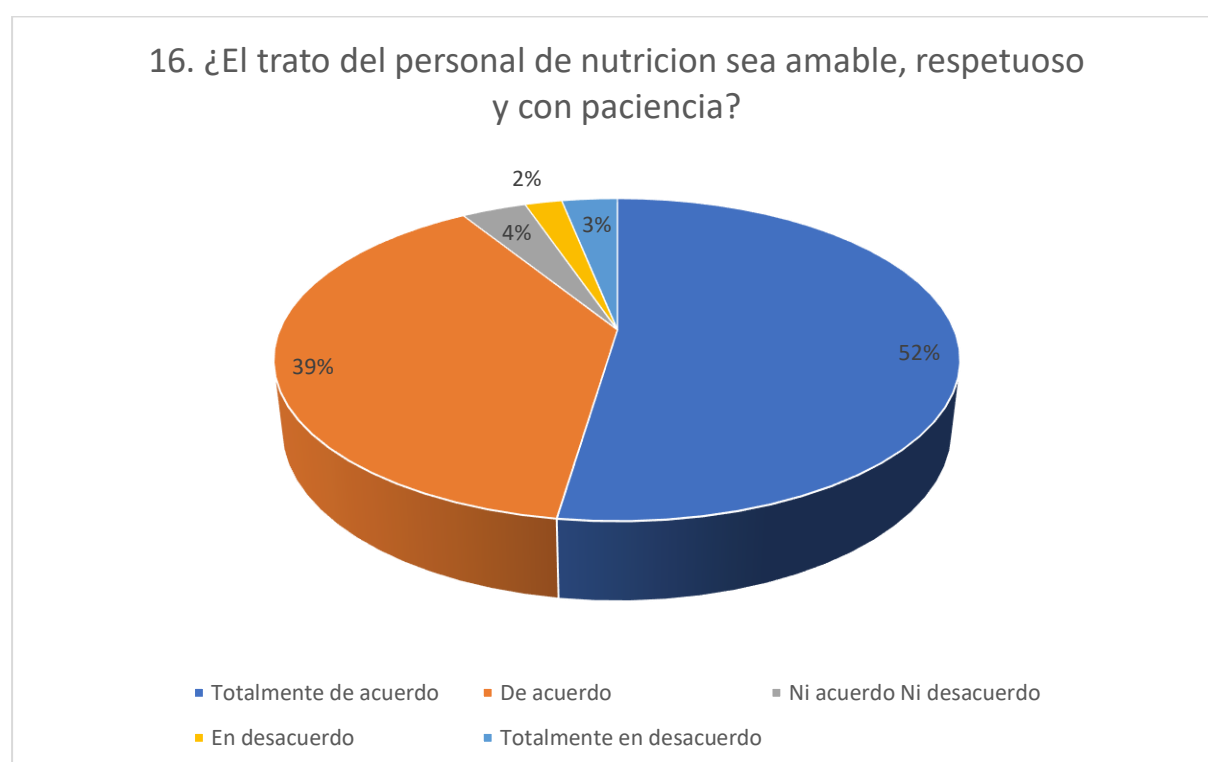
Pregunta 16. ¿El trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia?

Tabla 38

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	52%	201
De acuerdo	39%	149
Ni acuerdo Ni desacuerdo	4%	14
En desacuerdo	2%	8
Totalmente en desacuerdo	3%	12
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 38



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia, el 52% estuvo “totalmente de acuerdo”.

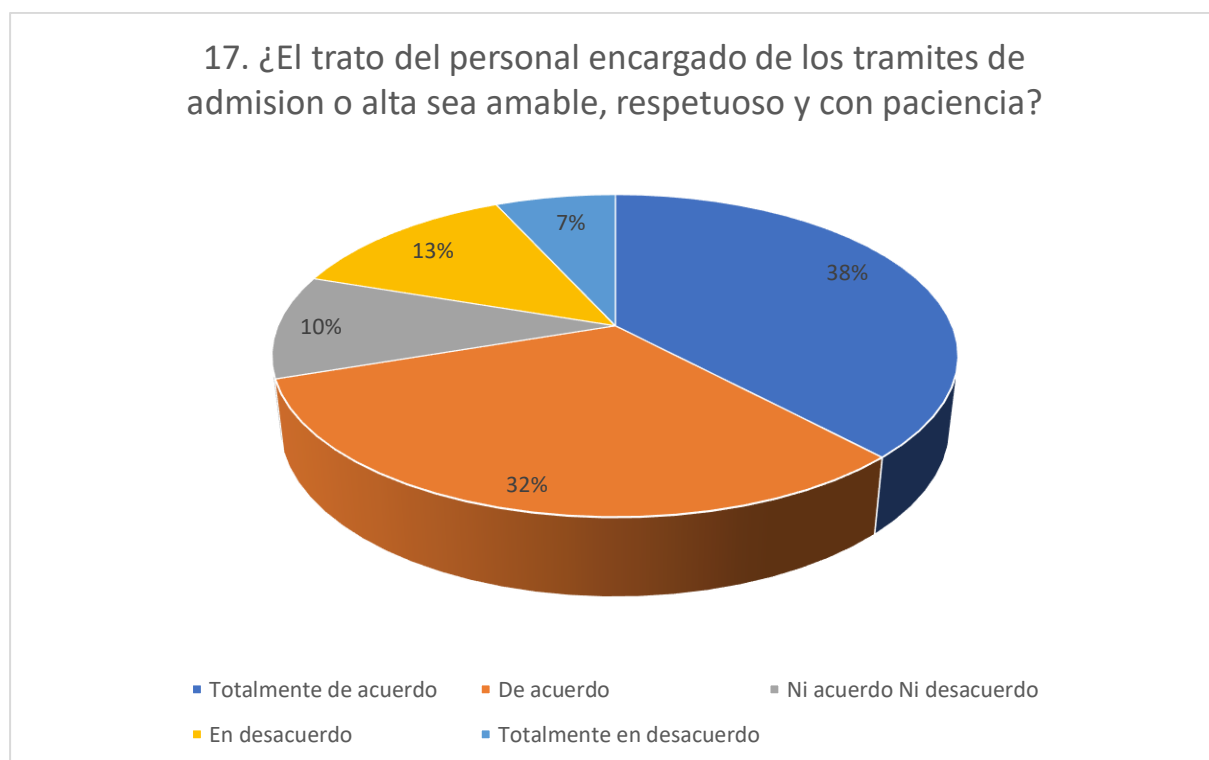
Pregunta 17. ¿El trato del personal encargado de los tramites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia?

Tabla 39

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	38%	146
De acuerdo	32%	122
Ni acuerdo Ni desacuerdo	10%	40
En desacuerdo	13%	50
Totalmente en desacuerdo	7%	26
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 39



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si el trato del personal encargado de los tramites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia, el 38% estuvo “totalmente de acuerdo”.

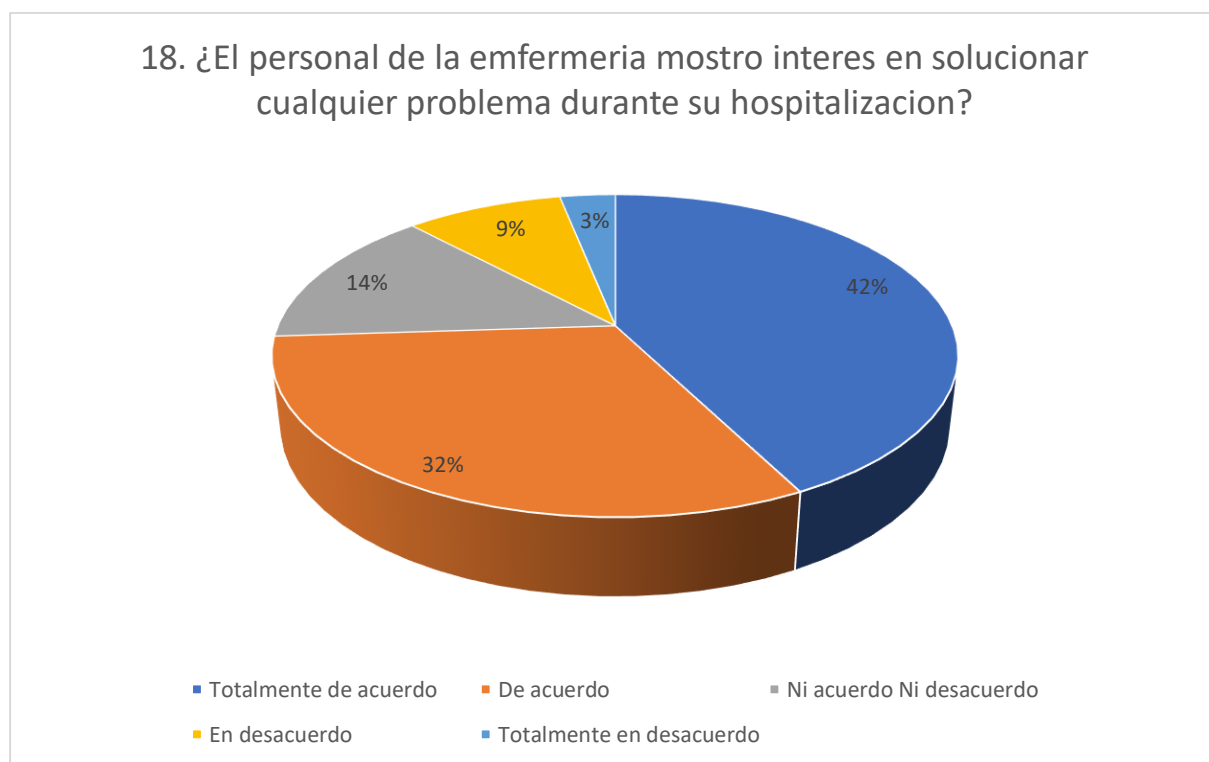
Pregunta 18. ¿El personal de la enfermería mostro interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?

Tabla 40

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	42%	163
De acuerdo	32%	121
Ni acuerdo Ni desacuerdo	14%	54
En desacuerdo	9%	34
Totalmente en desacuerdo	3%	12
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 40



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si el personal de la enfermería mostro interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización, el 42%, estuvo “totalmente de acuerdo”.

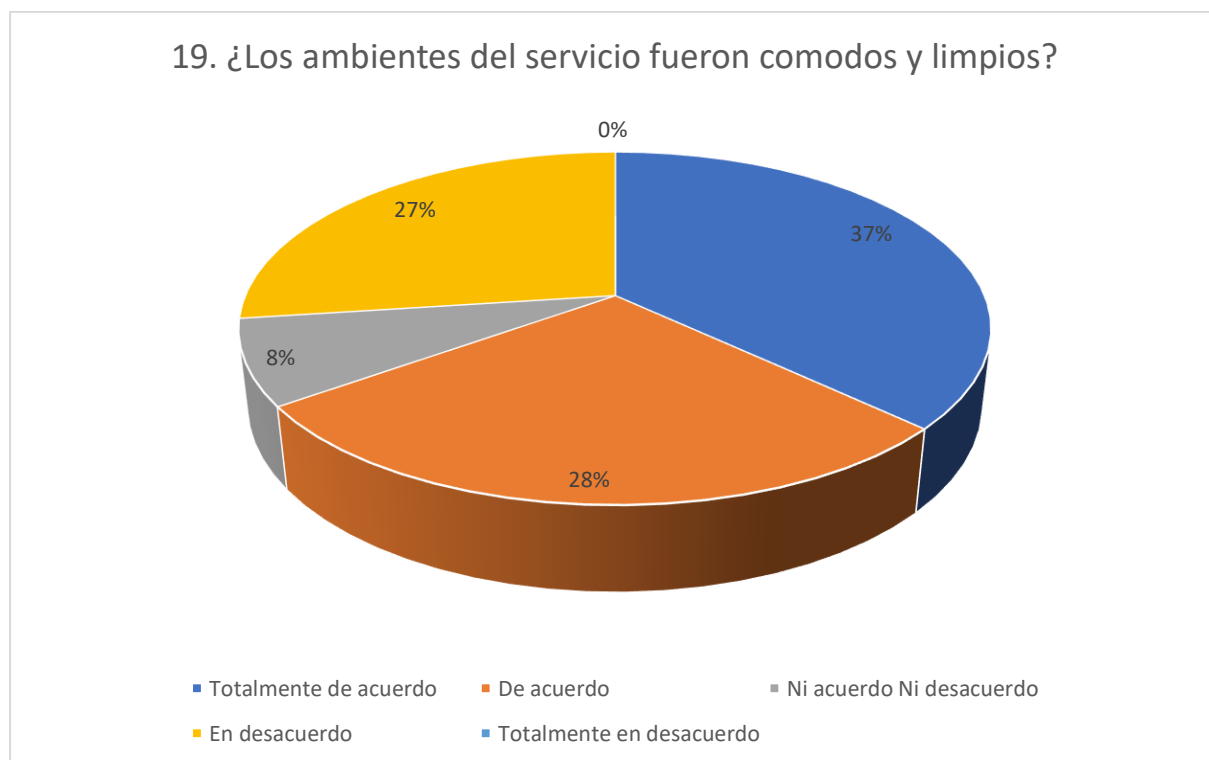
Pregunta 19. ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?

Tabla 41

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	37%	142
De acuerdo	28%	108
Ni acuerdo Ni desacuerdo	8%	30
En desacuerdo	27%	104
Totalmente en desacuerdo	0%	0
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 41



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios, el 37% estuvo “totalmente de acuerdo”.

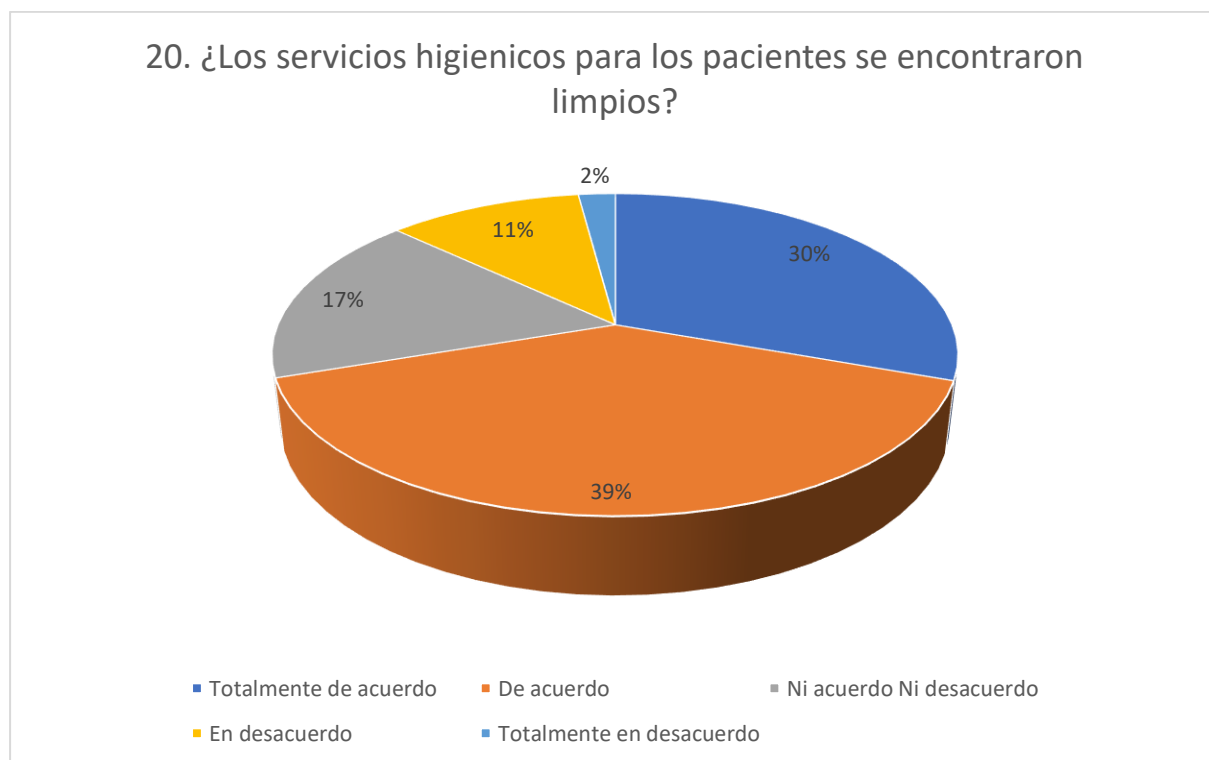
Pregunta 20. ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?

Tabla 42

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	30%	117
De acuerdo	39%	151
Ni acuerdo Ni desacuerdo	17%	66
En desacuerdo	11%	42
Totalmente en desacuerdo	2%	8
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 42



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios, el 39% estuvo “de acuerdo”.

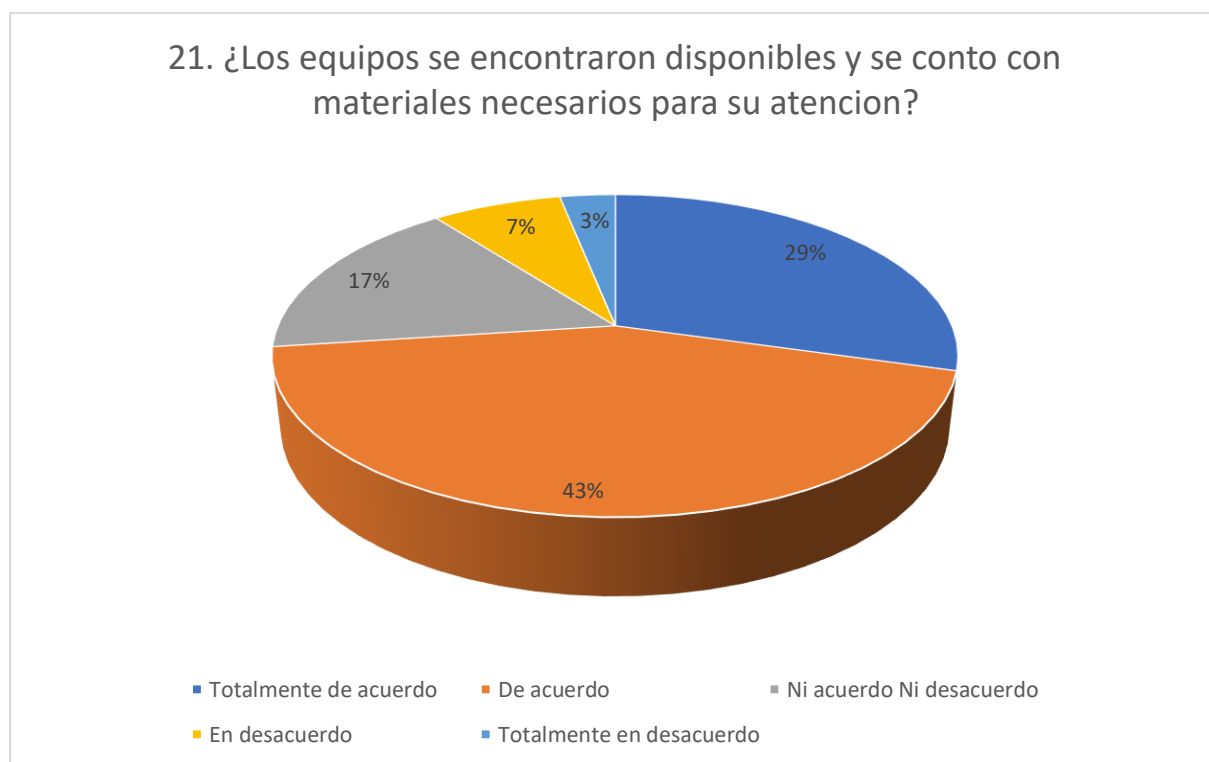
Pregunta 21. ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?

Tabla 43

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	29%	113
De acuerdo	43%	167
Ni acuerdo Ni desacuerdo	17%	64
En desacuerdo	7%	28
Totalmente en desacuerdo	3%	12
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 43



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención, el 43% estuvo “de acuerdo”.

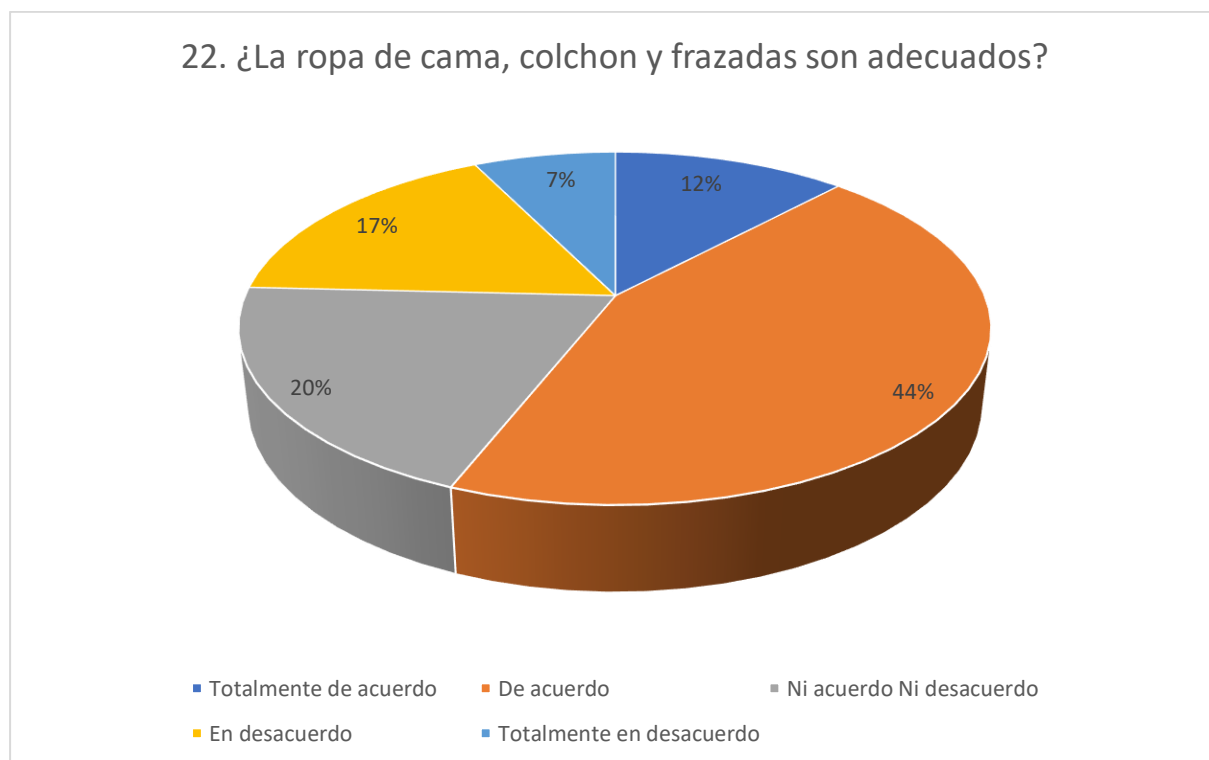
Pregunta 22. ¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?

Tabla 44

OPCION	%	N° ENTREVISTADOS
Totalmente de acuerdo	12%	46
De acuerdo	44%	169
Ni acuerdo Ni desacuerdo	20%	76
En desacuerdo	17%	65
Totalmente en desacuerdo	7%	28
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 44



Fuente: Elaboración propia 2023

Al preguntarles a los pacientes dados de alta en el área de cirugía de ESSALUD, si la ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados, el 44% estuvo “de acuerdo”.

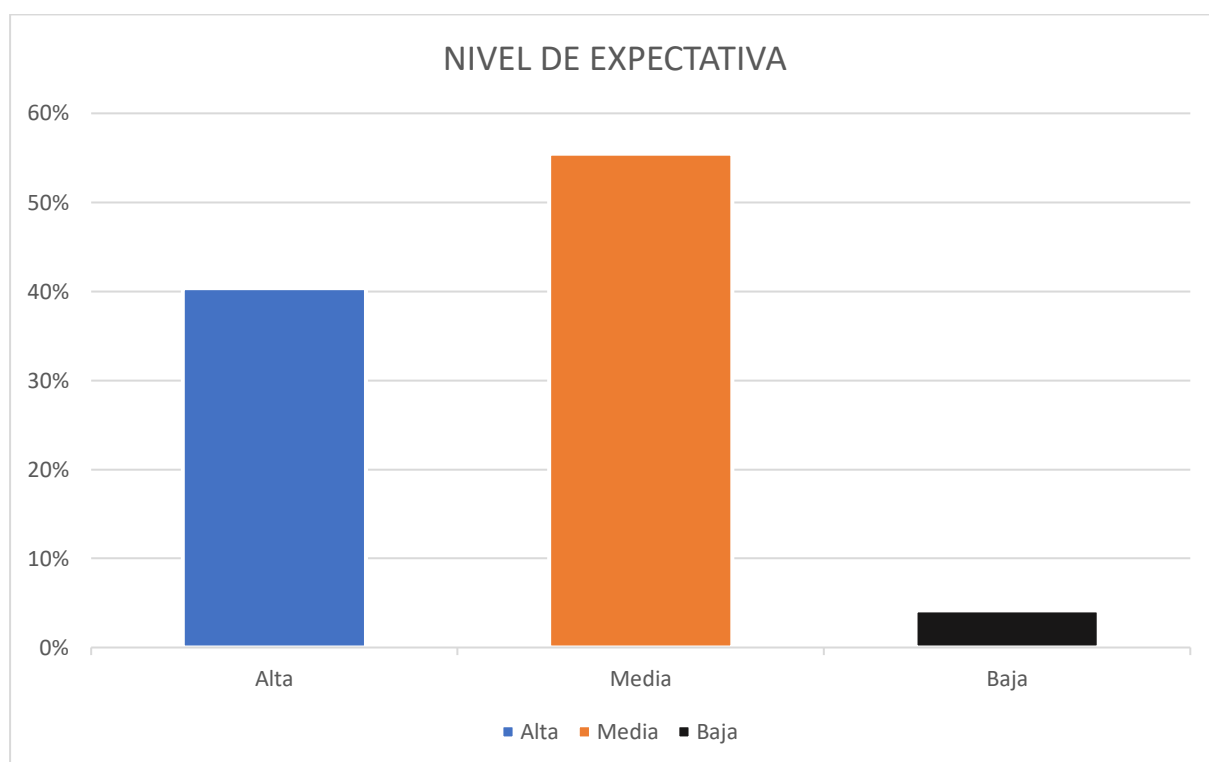
NIVEL DE EXPECTATIVA

Tabla 45

OPCION	NIVEL DE EXPECTATIVA	N° ENTREVISTADOS
Alta	40%	155
Media	55%	213
Baja	4%	16
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 45



Fuente: Elaboración propia 2023

En el presente cuadro se puede observar que el Nivel Expectativa de los usuarios del área de Cirugía de ESSALUD es “media” con un 55%, seguida de “alta” con un 40%; es decir positiva.

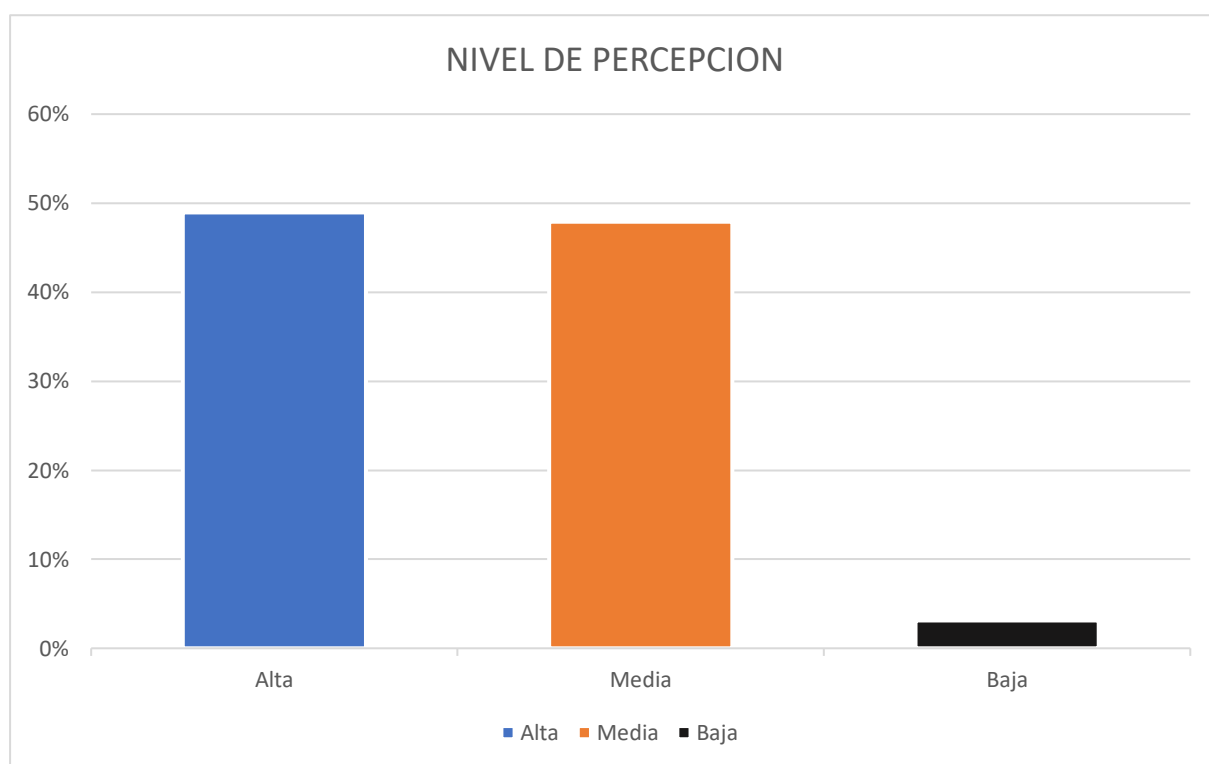
NIVEL DE PERCEPCION

Tabla 46

OPCION	NIVEL DE PERCEPCION	N° ENTREVISTADOS
Alta	49%	188
Media	48%	184
Baja	3%	12
TOTAL	100%	384

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 46



Fuente: Elaboración propia 2023

En el presente cuadro se puede observar que el Nivel Percepción de los usuarios del área de Cirugía de ESSALUD es “alta” con un 49%, seguida de “media” con un 48%; es decir positiva y con tendencia al alza.

RESULTADOS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Tabla 47

Descripción	Alfa de Cronbach
Expectativa	0.964
Percepción	0.878

Fuente: Elaboración propia 2023

Se realizó la prueba de Alfa de Cronbach para los instrumentos de investigación de expectativa del servicio y percepción del servicio, el cual obtuvo los siguientes resultados:

Para la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach en el instrumento de expectativa del servicio se obtiene un coeficiente de 0.964 y para el instrumento de percepción del servicio se obtiene un coeficiente de 0.878, indicadores que asegura que ambos instrumentos en general tienen una excelente confiabilidad con lo cual se aseguran de que los resultados obtenidos son confiables.

RESULTADOS DE CORRELACIÓN DE CADA VARIABLE DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Tabla 48

Ítem	Confiabilidad (Expectativa)	Capacidad de Respuesta (Expectativa)	Seguridad (Expectativa)	Empatía (Expectativa)	Elementos Tangibles (Expectativa)
Confiabilidad (Expectativa)	0.499	-	-	-	-
Capacidad de Respuesta (Expectativa)	-	0.483	-	-	-
Seguridad (Expectativa)	-	-	0.488	-	-
Empatía (Expectativa)	-	-	-	0.447	-
Elementos Tangibles (Expectativa)	-	-	-	-	0.466

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia 2023

CONFIABILIDAD

Vemos una correlación moderada (0.499) mostrando que los niveles de expectativa y percepción (alta, media, baja) evidencian una correlación moderada y positiva al estar cercano a valor de 1.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Vemos una correlación moderada (0.483) mostrando que los niveles de expectativa y percepción (alta, media, baja) evidencian una correlación moderada y positiva al estar cercano a valor de 1.

SEGURIDAD

Vemos una correlación moderada (0.488) mostrando que los niveles de expectativa y percepción (alta, media, baja) evidencian una correlación moderada y positiva al estar cercano a valor de 1.

EMPATÍA

Vemos una correlación moderada (0.447) mostrando que los niveles de expectativa y percepción (alta, media, baja) evidencian una correlación moderada y positiva al estar cercano a valor de 1.

ELEMENTOS TANGIBLES

Vemos una correlación moderada (0.466) mostrando que los niveles de expectativa y percepción (alta, media, baja) evidencian una correlación moderada y positiva al estar cercano a valor de 1.

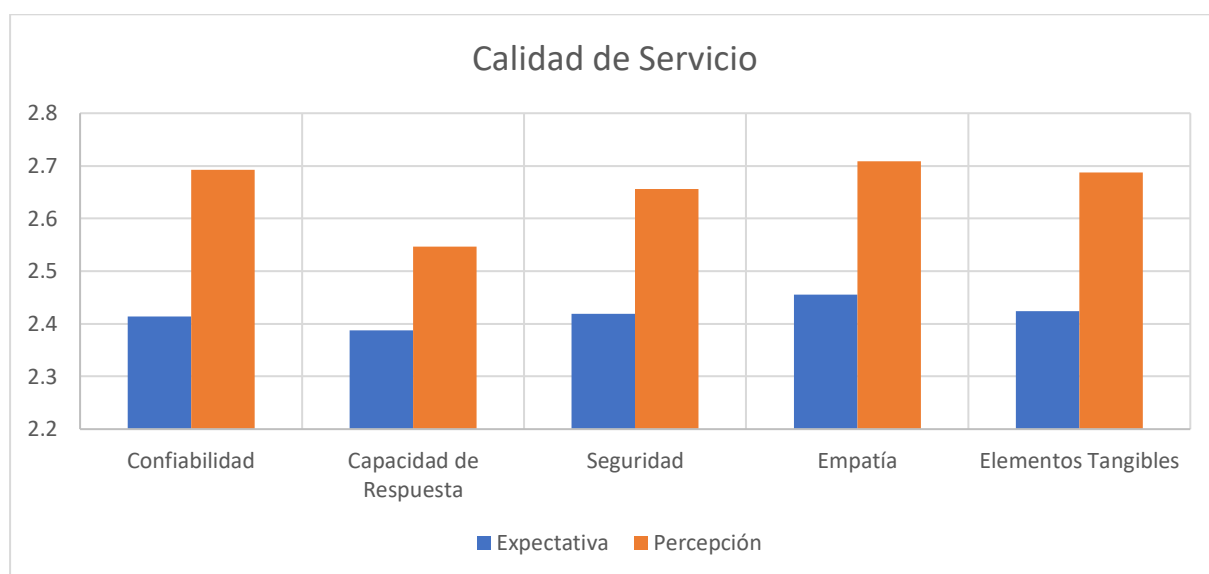
RESULTADOS DE BRECHAS DE CADA VARIABLE DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Tabla 49

Ítem	Expectativa	Percepción	Brecha
Confiabilidad	2.4141	2.6927	0.2786
Capacidad de Respuesta	2.388	2.5469	0.1589
Seguridad	2.4193	2.6563	0.237
Empatía	2.4557	2.7083	0.2526
Elementos Tangibles	2.4245	2.6875	0.263

Fuente: Elaboración propia 2023

Gráfico 47



Fuente: Elaboración propia 2023

CONFIABILIDAD

Vemos una mayor brecha (0.2786) este resultado permite interpretar que el Hospital si bien ofrece un servicio de calidad, la confiabilidad ha superado lo esperado por los clientes.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Vemos una menor brecha (0.1589) este resultado permite interpretar que el Hospital si bien ofrece un servicio de calidad, la capacidad de respuesta está acorde a la expectativa de los clientes.

**RESULTADOS DE CORRELACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE
INVESTIGACIÓN**

Tabla 50

Correlaciones

		Expectativa	Percepción
Expectativa	Correlación de Pearson	1	,827**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	384	384
Percepción	Correlación de Pearson	,827**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia 2023

Vemos una correlación alta y positiva (0.827) mostrando que los niveles de expectativa y percepción (alta, media, baja) evidencian una correlación alta y positiva al estar cercano a valor de 1.

CONCLUSIONES

PRIMERA. Se determinó a través de Pearson, que existe una correlación significativa, positiva con tendencia alta ($r=0.827$), lo que nos permitió comprobar la hipótesis principal en el sentido de que la calidad del servicio garantiza la satisfacción de los usuarios del área de Cirugía Hospitalización de ESSALUD en la provincia de Arequipa.

SEGUNDA. Se determinó que el nivel de Expectativa de los usuarios del área de Cirugía es “medio”, con un 55%, y su Percepción es “alta” con 49%, es decir, que al ser mayor el nivel de Percepción al de Expectativa, según el modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman, y Berry, nos indica que los usuarios se sienten satisfechos con la calidad de servicio que se les brindó en ESSALUD en la provincia de Arequipa.

TERCERA. En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos de investigación, se obtuvo un coeficiente de 0.964 para Expectativa del servicio y un 0.878 para el de Percepción, aplicando el Alfa de Cronbach, asegurando que los resultados obtenidos son confiables.

CUARTA. Se determinó a través de “Pearson”, que los niveles de Expectativa y Percepción (alta, media, baja), muestran una correlación moderada y positiva al estar cercano a valor de 1. Así, para Confiabilidad fue de 0.499, para Capacidad de respuesta 0.483, para Seguridad 0.488, Empatía 0.447, Elementos tangibles 0.466.

REFERENCIAS

1. CARRO, p., Gonzales G. (2012). Administración de la calidad total. Argentina: facultad de ciencias económicas y sociales. Recuperado de: <https://goo.gl/aVpCby>.
2. CORBETTA, P. (2003). Metodología y técnicas de investigación social. Madrid, McGraw Hill.
3. DEMING, Edwards W. Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis. Ediciones Diaz de Santos; 1989.
4. FEIGENBAUM, A. (1994). Control Total de la Calidad. México: Compañía Editorial Continental.
5. GONZALEZ, L. CARMONA, M.A. RIVAS, M.A.. (2007) Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. Fundación Valenciana de la Calidad.
6. GRANDE, I. (2005). Marketing de los Servicios. Madrid: ESIC Editorial.
7. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud.
8. HAYES, B.E. (1995). Cómo medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios. Gestión 2000.
9. HILL, N. ALEXANDER, J. (2001). Manual de satisfacción del cliente y evaluación de la fidelidad. AENOR.
10. JIMÉNEZ, R., (2004) Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Revista Cubana en Salud Publica.
11. Kotler, Philip; BLOOM, Paul y HAYES, Thomas (2004): «El marketing de Servicios Profesionales», Editorial Paidós SAICF, Págs. 9 y 10.

12. LÓPEZ CAMPS, J. y GADEA CARRERA, A. (1995). Servir al ciudadano. Gestión de la calidad en la Administración Pública, IVAP. Ediciones Gestión 2000.
13. MELARA, L., (2012) Los grandes Maestros de la Calidad Recuperado de: <https://goo.gl/pB85U8>
14. Organización Mundial de la Salud. Centro de prensa, Salud y derechos humanos. [Online].; 2015.
15. PAREDES, J. (2017). Manual para la formulación del proyecto de tesis. Universidad Católica Santa María. Quinta edición. Arequipa.
16. REVILLA, F. (2014). Dimensiones de la calidad en sanidad. Madrid: Diaz de Santos.
17. RUIZ, L. RUIZ, A. HIDALGO, C. JIMENEZ, M.J. (2006). Guía de orientación para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción. L Ministerio de Administraciones Públicas.
18. SEJZER R. (2015). Calidad Total blogs de calidad total.
19. STANTON, W. (2007). Fundamentos de Marketing. Editorial McGrawHill. Interamericana editores, S.A. DE C.V. 14ava. Edición. México.
20. TIGA-Loza, D. and Villar Centeno, L. (2013). Scielo Salud Pública.
21. UNE 66176:2005. Guía para el seguimiento, medición y análisis de la satisfacción del cliente. AENOR
22. VARO j. (1994). gestión estratégica de la calidad de los servicios sanitarios. (Madrid: Díaz de Santos, S.A.
23. WIGODSKI J. (2003). What is SERVQUAL?. Medwave. Nov;3(10): e2763 doi: 10.5867/medwave.2003.10.2763.
24. ZEITHAML, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid: Editorial Díaz de Santos.