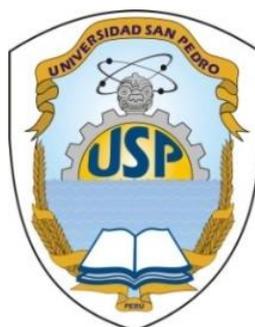


UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del
usuario en Oftalmología del Hospital PNP. Augusto B.
Leguía, 2016.**

**Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la
Salud con Mención en Gestión de los Servicios De Salud**

Autor:

Lozano Beraun, Ricardo

Asesor:

Mg. Sindeev, Andrey

Chimbote – Perú

2020

Palabras Clave

Tema	Percepción de la calidad y satisfacción del usuario.
Especialidad	Salud.

Keyword

Topic	Quality perception and user satisfaction.
Speciality	Health.

Línea de investigación	Desarrollo de modelos de gestión en la atención de Salud
Área	Ciencias Médicas y de Salud
Sub área	Ciencias de la Salud
Disciplina	Políticas de Salud y Servicios
Sub - líneas o Campos de Investigación	Generación de evidencias para sustentación y propuestas de políticas en salud de la población objetivo

Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en Oftalmología del Hospital PNP. Augusto B. Leguía, 2016.

Perception of service quality and user satisfaction in Ophthalmology at the PNP Hospital. Augusto B. Leguía, 2016.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARATULA	i
PALABRAS CLAVES	ii
TÍTULO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	1
1.1.1 Antecedentes	1
1.1.2 Fundamentación científica	6
1.1.2.1 Percepción de la calidad de servicio	6
1.1.2.2 Satisfacción del usuario	13
1.2. Justificación de la investigación	18
1.3. Problema de investigación	19
1.3.1 Problema general	19
1.3.2 Problemas específicos	19
1.4. Conceptualización y Operacionalización de variables	20
1.5. Hipótesis	22
1.5.1 Hipótesis general	22
1.5.2 Hipótesis específicas	22
1.6. Objetivos	22
1.6.1 Objetivo general	22
1.6.2 Objetivos específicos	22
II. METODOLOGIA	24
2.1. Tipo y Diseño de investigación	24
2.2. Población y muestra	25
2.3. Técnica e instrumento de recolección de datos	25
2.4. Procesamiento y análisis de la información	28

III. RESULTADOS	29
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
5.1. Conclusiones	49
5.2. Recomendaciones	50
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
VII. DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO	54
VIII. APÉNDICES Y ANEXOS	55
1. Anexo N° 1 Matriz de consistencia lógica	55
2. Anexo N° 2 Matriz de consistencia metodológica	58
3. Anexo N° 3 Conceptual y operacional	59
4. Anexo N° 4 Cuestionario percepción de calidad del servicio	60
5. Anexo N° 5 Cuestionario satisfacción del usuario	64
6. Anexo N° 6 Juicio de expertos	65
7. Anexo N° 7 Base de datos	72
8. Anexo N° 8 Plan de Intervención Científica	74

RESUMEN

El propósito fue contribuir a identificar la condición de los servicios que se brindan en base a la generación de una cultura de calidad, en la que se tenga presente las necesidades de los usuarios, el objetivo fue determinar si existe relación entre la percepción calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Metodología básica descriptiva, correlacional, transversal de enfoque cuantitativo, con una población de 80 usuarios, instrumento validado por alfa de cronbach 0,867 para la primera variable y 0,651 para la segunda variable, para la estadística inferencial se realizara primero una prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov Resultados, evidencian correlación entre la dimensión elementos tangibles (Rho se Spearman = 0,606**), la dimensión fiabilidad (Rho se Spearman = 0,724**), entre la dimensión capacidad de respuesta (Rho se Spearman = 0,651**), entre la dimensión empatía (Rho se Spearman = 0,690**), y un $p = 0,000 < 0,05$ con la satisfacción del usuario. Conclusión, existe correlación con la percepción calidad de servicio y la satisfacción del usuario al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho se Spearman = 0,752** y un $p = 0,000 < 0,05$.

ABSTRACT

The purpose was to help identify the condition of services through the generation of a quality culture, sensitive to the needs of external and internal users, the objective was to determine whether there is a relationship between the perception of service quality and the satisfaction of the user. Basic descriptive, correlational, cross-sectional quantitative approach methodology, with a population of 80 users, instrument validated by cronbach's alpha 0,867 perception of service quality and 0,651 for user satisfaction, for inferential statistics a test of first normality of Kolmogorov-Smirnov Results, that there is a relationship between the tangible elements dimension in a correlation coefficient of Rho se Spearman = 0,606**, the reliability dimension in a correlation coefficient of Rho se Spearman =0,724**, there is relationship between the response capacity dimension in a correlation coefficient of Rho se Spearman = 0,651**, there is a relationship between the empathy dimension in a correlation coefficient of Rho se Spearman =0,690** and a $p = 0.000 < 0.05$ With user satisfaction. Conclusion, there is a relationship between the perception of service quality and user satisfaction when finding a correlation coefficient of Rho se Spearman = 0,752** and a $p = 0.000 < 0.05$.

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud, define la Salud como un "reino de completo bienestar físico, mental y social, y ya no solo la ausencia de contaminación o lesión; La atención médica se adapta a los seres humanos y al contexto en el que se quedan y al deleite que sienten al recibir o recibir atención, pensando que el resultado final de la atención física se mide en frases de efectividad, rendimiento, creencia del usuario sobre su dolor, su cuerpo y bienestar mental y su placer con el resultado realizado en relación a lo previsto. El cuidado incluye a los humanos y el contexto en el que se quedan. El escenario de salud optimiza a medida que los aportes y la jerarquía social son mejores. Los mayores aportes deciden situaciones de vida que consisten en vivienda segura y compra de electricidad, alimentos precisos en porciones suficientes. (Del rebote, 2014)

Las instituciones de salud han demostrado interés en mejorar lo excelente en sus servicios, a través de una evaluación objetiva y subjetiva como una forma de alcanzar las expectativas de los consumidores o incluso superarlas, haciendo del orgullo del consumidor una señal crítica para la optimización frecuente de primera clase, y como una herramienta para legalizar las reformas sanitarias específicas; Por esta razón, los establecimientos de salud de atención posterior aplican encuestas de orgullo a sus clientes; ya sea por vía física, virtual o telefónica, debido a que la persona es la única que tiene la posibilidad de juzgar, a través de su deleite, la atención obtenida. (Borre, 2014)

1.1 Antecedentes y fundamentación científica

1.1.1 Antecedentes

Se ha realizado una búsqueda virtual y presencial de estudios relacionados con el tema de investigación, teniendo en cuenta sus componentes y la fecha de su publicación, para luego de analizarlos y priorizarlos por su importancia, hacemos la mención de los siguientes:

Infantes (2016), en su estudio titulado: *Calidad del servicio y grado de satisfacción de los pacientes ambulatorios del centro de atención de medicina complementaria del Hospital Iquitos*; La meta es alcanzar lo agradable percibido; metodología, estudio de sección transversal en el que se evaluaron 305 pacientes y se utilizó la herramienta Serqual; los resultados 72.9% están satisfechos, en frases de dimensiones la confiabilidad fue 78.6%, setenta y 2.3% para la capacidad de respuesta, 76.1% para la seguridad, 73.7% en frases de empatía y 73.6% para apariencias tangibles; En conclusión, la satisfacción total observada era alta, las dimensiones de protección y empatía ofrecían mejores posibilidades de satisfacción, ubicando una relación con el sexo y la edad.

Redhead (2015), en su mirada titulada: *Calidad de servicio y deleite personal en la clínica Miguel Grau dentro del distrito de Chaclacayo*; la meta se convirtió en determinar la conexión entre las variables; la metodología, el diseño no experimental de la sección de movimiento, sugiere 317 clientes externos, el usar el balotario de primer nivel de la atención (servqual) y el balotario de satisfacción del cliente externo; Como resultado, existe un cortejo inmediato y generalizado entre el operador de primer nivel y la satisfacción del usuario.

Desde el salto (2015), en su trabajo de título: *el análisis de la calidad de la atención y satisfacción del consumidor que asiste a la sesión, realizada en Ecuador*, se cambió el objetivo de estudiar la bondad de la atención ofrecida y la satisfacción de los académicos, profesores y administrativos; metodología, observación con un modelo epidemiológico analítico de sección transversal, se toma un patrón aleatorio consultor y estratificado de 391 temas, un alfa de Cronbach de 0.832; efectos, 92.1% muestran satisfacción en el ojo, IC 95%: 88.97 - 94.36%, y no olviden que cuanto mayor es la indiferencia y la descortesía que tienen, menor es el grado de satisfacción. ($r = -0.184$; $p = 0.000\dots$); Conclusión, 10.5% - 95% CI de siete. 83. 92%, afirmaron que existe

la mejor atención, tienen en cuenta que cuanto mayor es la indiferencia y la descortesía, menor es la calidad de la atención ($r = -0.192$; $p = 0.000$).

Manchón y Montoya (2014), de sus trabajos titulados: *Escalas de responsabilidad de cuidados de enfermería según la noción del usuario, portador de emergencias. Hospital III EsSalud Chiclayo, 2013*; el objetivo cambió para decidir el nivel de atención de enfermería de primera clase a partir de la noción del usuario, proveedor de emergencias; método, estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, muestra de 329 enfermos; Como resultado, las dimensiones de calificación satisfactoria habían sido las de confiabilidad y capacidad de respuesta, y las más bajas han sido componentes tangibles; Concluye que la etapa agradable de la atención de enfermería dentro del servicio de urgencias de este hospital es baja.

Gallardo y Reynaldos (2014), en su estudio titulado: *Servicio excelente: satisfacción del usuario desde la observación de enfermería ejecutada en Chile*, el objetivo se convirtió en investigar los estudios realizados en el lugar de acondicionamiento físico con un punto focal en la noción y las expectativas de servicio; metodología descriptiva, se analizaron 17 artículos de evaluación sistemática; resultados, los artículos incluyen la evaluación de la creencia y la multa del proveedor; 5 conferir con ofertas de salud; Conclusiones, lo excepcional del transportista se percibe de maneras especiales; Existen múltiples elementos que definen la noción de proveedor de primera clase, uno de ellos es el estado de salud de los clientes.

Lujan (2013), estudios titulados: *Nivel de deleite en mantener las expectativas de percepción de la satisfacción del proveedor de salud en usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de aptitud física infantil*; La meta se convirtió en definir las escalas de satisfacción de los clientes externos con respecto al proveedor; técnica, trabajo descriptivo correlacional con un patrón de ciento cinco usuarios externos; efectos, el

90.2% de los usuarios están decepcionados con las ofertas obtenidas, la escala con los mejores rangos de insatisfacción fueron seguridad noventa y tres.1%, factores tangibles 73.5%, confiabilidad 54.5%, empatía noventa y siete%, mientras que la medición de reacción rápida cambió en el máximo valorado con 60.4%.

Borré (2013), en sus estudios titulados: *Atención percibido de atención de enfermería para enfermos hospitalizados en una organización de atención física en Barranquilla*, la meta es definir la atención de primera clase de atención de enfermería para pacientes hospitalizados; método, descriptivo, seccionado, cuantitativo eche un vistazo a la población de 158 pacientes; En consecuencia, la calidad observada de la atención de enfermería es "Peor y mucho peor de lo que predije" en 4%, "Como esperaba" en 17% y "Mejor y mucho mayor de lo que predije" en 82%. 48.7% estaban "Muy Satisfechos", 48.1% "Satisfechos" y 3% "Poco y Nada Satisfechos"; conclusión, 78% de los pacientes mostraron altos rangos de atención excepcional percibida de enfermería; 17% niveles modestos de los mejores percibidos; y 4% bajos grados de percepción satisfactoria. 96.8% se alegraron y 97% podrían sugerir la institución médica.

Luna (2013), en su investigación titulada: *Percepción del mejor proveedor dentro de la emergencia pediátrica. Multicéntrico echar un vistazo. Comunidad de salud Rebagliati, EsSalud*; El objetivo fue investigar la noción de proveedor de alta calidad que tienen las personas externos de la sala de observación de emergencias pediátricas; Metodología, descripción descriptiva de un vistazo, el uso de un balotario tipo Likert, una muestra de 384 usuarios; efectos que la noción de grande fue buena en 63%, justa en 21% y negativa en 16% de usuarios externos; Conclusión, las dimensiones mejor valoradas habían sido elementos tangibles, seguridad y confiabilidad, al mismo tiempo que el tamaño de la capacidad de respuesta cambiaba a la única con la noción más baja.

Veliz y Villanueva (2013), en sus estudios titulados: *Calidad observada a través de personas externos e internos en comparación con las asistencias que obtienen en los centros de observación para males de transmisión sexual (cédulas) de DISA II Lima Sur*, el objetivo se convirtió en investigación lo grande percibido por usuarios externos e internos; técnica, exploración exploratoria en sección transversal, se han probado 117 encuestas de acuerdo con el modelo de Serqual; Resultados, lo agradable percibido es la distancia que hay con el valor de las expectativas antes de tomar al proveedor y la noción después de haberlo adquirido; la seguridad es uno de los factores que da la mayor brecha terrible; Al final, la buena máquina de control es empírica debido a la falta de experiencia en los requisitos, la falta de seguimiento y manipulación, la necesidad de educación y la falta de dedicación por parte del cuerpo de trabajadores.

Mejía y Amaya (2011), en su investigación titulada: *Peritaje de buena asistencia en el proveedor de emergencias del Hospital Nacional Nueva Guadalupe dentro del período de abril a junio de 2011*; El objetivo se convirtió en analizar la capacidad montada para proporcionar servicios, verificar la buena atención y decidir la efectividad de los servicios de emergencia; metodología descriptiva y evaluativa, con una muestra de 80 enfermos; Como conclusión, se decidió que la unidad de emergencia de las instalaciones de salud ahora no tiene la capacidad establecida para proporcionar una atención excelente, sus ofertas son accesibles para la población; Al final, el tamaño de la continuidad de las ofertas ofrecidas se ha modificado por medio de las relaciones interpersonales inapropiadas de las personas, lo que dificulta la atención.

Masuet (2010), en su trabajo de título: *Calidad del tratamiento hospitalario ambulatorio dentro del sanatorio pediátrico del niño Jesús, dentro de la metrópoli de Córdoba*; la meta cambió a estimar el tratamiento hospitalario en un centro público de salud pediátrica; metodología, descriptiva, la observación

de 381 instancias; Los resultados confirmaron que las características de primera clase evaluadas mediante el uso de papá y mamá y que el máximo placer influido son la educación del médico, la seguridad en sí mismo que evoca y su tratamiento; En conclusión, los rasgos peor evaluados que tienen un efecto negativo en el orgullo fueron la limpieza, la señalización.

1.2.1 Fundamentación científica

1.2.1.1 Percepción de la calidad de servicio

Según Albretech, (1994, citado por Vargas y Aldana, 2011, p.84) determina a la asistencia como el grupo de conductas que son parte del comportamiento de la persona para satisfacer la necesidad del cliente, referente a sus intereses y expectativas; en base a lo que el cliente no desea realizar y está dispuesto a pagar para que lo realicen, pero de la manera y forma que él lo requiere.

Para Vargas y Aldana (2011), los servicios se definen como las funciones construidas con la finalidad de incrementar la satisfacción de necesidades, los cuales son realizados por personas que tengan disposición y vocación de entrega. En el caso de las empresas públicas que ofrecen ofertas sin demora a los ciudadanos, la heterogeneidad es muy variadas ahora no solo para los individuos que lo necesitan la misma asistencia, sino que además, para las mismas asistencias que se pueden solicitar, son numerosos, y lo es aún más en muchos casos Cuando las asistencias son idénticos, las personas que lo ofrecen llevan a cabo estándares extraordinarios para suministrarlos, aunque estén regulados.

En cuanto a lo mejor, Ishikawa (1986) necesita ser construido en cada diseño y cada técnica. No se puede crear mediante inspección. La práctica de un control de primera clase es crecer, diseñar, fabricar y mantener un producto agradable que sea el más económico, el máximo beneficioso y constantemente de primer nivel para el comprador”. (p.41). Esta calidad esperada del producto debe ser planificada estructurada y evaluada y muchas

veces esto lo realiza el cliente que recibe el producto, pero no solamente se refleja la calidad en un producto sino también en un servicio, al respecto Senlle y Gutiérrez (2005), mencionan que la calidad es un espíritu de vida en el que se da el deseo de realizar bien las cosas para tener mejores resultados, para lograrla deben estar todos involucrados, directivos, técnicos, así como administrativos quienes conociendo algunas técnicas podrán ir mejorando como organización.

Según Israel (2011), si nos referimos a una organización, el cliente juega un rol imprescindible por lo que se debe estar al tanto de sus necesidades, deseos y expectativas; por ello la calidad puede ser percibida para algunos como buena, pero para otros ello puede variar, lo principal es saber los requerimientos del cliente y que toda la organización gire en torno a ello; ante ello el autor afirma que la calidad es el mensaje con el cliente entorno a sus necesidades.

Según Benítez (2008), la calidad es concebida como el volumen productivo de una persona en términos de desarrollo, pero en un ambiente (p.9). Ante ello la condición reflejara las actitudes, habilidades y capacidades que la persona realiza para que su trabajo sea eficiente y eficaz. (p. 75). Para Vargas y Aldana (2011), la cualidad hace referencia a la búsqueda frecuente de la excelencia, en el cual todo gira en torno al hombre, por lo que se construirá productos y servicios que colmen sus preferencias y expectativas dentro de un marco razonable” (p.101).

En cuanto a la calidad de servicio, Albrecht (2005), afirma es el grado del tamaño en el que un aspecto o deleitarse satisface una necesidad, resuelve una molestia o agrega un precio para alguien”. (p.21). Para Donabedian (indicado a través de Veliz y Villanueva 2013, p.33), señalo que ello abarca dimensiones interrelacionadas en las que precisa la dimensión técnica en la cual se ve la aplicación de los conocimientos y recursos con los que contamos

para dar una solución al problema; en cuanto a la dimensión interpersonal refiere a la relación que se debe establecer entre el proveedor y el usuario que lo recibe.

Según la Organización Mundial de Salud, "Agradable" debe entenderse como el uso perfecto de los servicios y diagnósticos científicos, teniendo en cuenta a la persona afectada, teniendo en cuenta el hecho de que suele acudir al proveedor, que debe ser escuchado y considerado, para cosechar -cuidado de calidad y consecuentemente lograr el máximo deleite.

Para Albrecht (2005), medir si un servicio brindado se da con calidad se debe considerar que en la capacidad de respuesta es el grado de preparación para actuar en el tiempo deseable; el usuario del servicio debe sentirse apreciado, escuchado, recibir la información oportuna y correcta; establecer que estamos entendiendo a nuestro cliente, el mostrar accesibilidad, generar afecto, cumplir con lo pactado por el servicio recibido tanto en cuanto al tiempo como en lo brindado para no perder credibilidad, entender que es lo que nuestro servicio significa para el cliente.

Llegar a que una institución logre un servicio de calidad sería lo más óptimo, debe estar sujeto a normas que tanto el usuario como el que brinda el servicio deben conocer y respetar.

Dimensiones

- **Elementos Tangibles:** Para Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), lo determinan como la “imagen de instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p.35), este aspecto evalúa la parte externa de la organización así como los equipos con que se cuenta los cuales deben ser repotenciados y actualizados; al respecto Castillo (2005) sostiene que en ella se toma de referencia a las apariencias de las instalaciones físicas, equipos con los que se cuenta, así como materiales

de comunicación; todo ello es percibido según su estado de conservación, limpieza y modernidad. Todo ello es reforzado por el Ministerio de Salud (2011) quien también señala en este aspecto todo lo referente al aspecto físico que el usuario va a percibir de la institución que le brinda el servicio. En la actualidad los hospitales de la ciudad de Lima tienen una infraestructura de más de 20 años a los cuales se les ha hecho modificaciones pero que estas al atender a más usuarios va teniendo más necesidades; a fin de mantener los ambientes en buen estado, como adquisición y reparación de los equipos, un buen servicio de limpieza es necesario contar con un presupuesto real a fin de poder mantener los ambientes en buen estado (infraestructura, ambientes de los pacientes, contar con equipos), que las señalizaciones sean claras para que se considere un servicio de calidad y el usuario este satisfecho del servicio brindado.

- **Fiabilidad:** Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), es la “Habilidad del proveedor para hacer el trabajo sin errores, de tipo fiable y apropiado, cumpliendo las responsabilidades conseguidos” (p.35). Castillo (2005) sostiene que ello refiere a la habilidad de desarrollar el servicio que es ofrecido; El Ministerio de Salud (2011) señaló al respecto que ello “hace referencia a la capacidad con que se brinde de manera exitosa el servicio que fue ofrecido”. (p.14). Para que ese servicio sea realizado en forma adecuada muchas veces dependerá de las personas que lo brindan y del conocimiento que ellas puedan tener.

Para Druker (2005, mencionado por Duque), es la competencia con que debe contar la compañía para prestar el trabajo que ofrece de una manera confiable, protegida y cuidadosa, por lo cual los profesionales que desarrollen dicho trabajo deben tener los conocimientos indispensables para brindar dicho trabajo de tipo óptimo desde un primer momento. (p.69).

- **Capacidad de Respuesta:** Para Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), está lejos la "voluntad y voluntad de ayudar a los usuarios y ofrecer un proveedor rápido" (p.35). Para Druker (2005, citado usando Duque), deduzco que "es la actitud que el hombre o la mujer tienen para ayudar al cliente". de tal manera que pueda realizar un servicio de forma rápida" (p.69). La persona que atiende al usuario debe tener una capacidad de escucha, un trato cordial con las personas para que el usuario al recibir la respuesta no solo sea en el tiempo esperado sino de la manera más cordial, al respecto Castillo (2005) sostiene: "Como la disposición a ayudar a sus clientes y ofrecer un proveedor breve." (p. 3). Para el Ministerio de Salud (2011) verifico que esto se refiera a la voluntad de llevar en una rápida y oportuna frente a una demanda, en el tiempo aceptable.

- **Seguridad:** Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), Lo describen porque "el conocimiento y la atención demostrados por medio de los trabajadores y sus habilidades para apoyar credibilidad y consideración" (p.35). Para Druker (2005, citado a través de Duque), sostuvo que en esta dimensión se toma en cuenta los sentimientos del cliente al confiar sus problemas y necesidades a una determinada organización, ya que confía que serán resueltos; el autor señala que aquí se toma en cuenta aspectos como confiabilidad, integridad y honestidad; por ello la organización debe hacer que el cliente perciba ello para confiar en su servicio.

Esta dimensión genera respeto por la institución, el usuario confía en la atención que ha recibido y está seguro del profesionalismo de las personas que les brindaron el servicio, al respecto Castillo (2005) sostiene: Para el Ministerio de Salud (2011) señala que aquí se evalúa

actitud de confianza que genera la persona la cual es percibida por el cliente, en lo referente al campo de la salud se da demostrando privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse.

- **Empatía:** Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), es la “interés personal que se ofrece al cliente de la atención” (p.29-30). Castillo (2005) sostiene que es la aptitud para dar un servicio y atención personalizada, sobre todo evalúa el trato que se le brinda al cliente. El Ministerio de Salud (2011) agrega que esta capacidad hace que la persona se ponga en el lugar del cliente para poder atenderlo adecuadamente. Para Druker (2005, citado por Duque), representa la condición de la empresa para brindar al cliente un trato personalizado, no solo es ser amable, sino también el compromiso con el cliente reconociendo a fondo sus requisitos específicos entorno al servicio brindado.

Para Donabedian (citado en Huiza, 2006), la evaluación de la calidad está compuesta de tres partes:

1. La primera es la organización: la cual tiene los detalles del marco en que se dan los trabajos, los recursos tanto materiales como humanos, así como la estructura de la institución de la salud.
2. La segunda es el proceso: Incluye lo que está realmente terminado para ofrecer y obtener ofertas y consiste en las acciones del paciente mientras busca interés médico, así como las acciones del experto para proporcionar un análisis y abogar o poner en vigencia el tratamiento.
3. La tercera es la conclusión: abarca los resultados de la asistencia en el estado de salud de los enfermos y sociedad.

Se puede afirmar que esta condición se refiere en dar o superar las expectativas de los clientes, en el cual existe un estándar básico o referencial. La calidad es hoy un tema clave sobre todo en el campo de la salud, por eso la Organización mundial de la salud la define como tener:

- ✓ Un alto nivel de excelencia profesional.

- ✓ Hacer un uso eficiente de los recursos
- ✓ Generar en el paciente un mínimo riesgo
- ✓ Lograr el máximo grado de satisfacción en el paciente

La calidad en consulta externa, el período de tiempo excelente en términos de consulta externa se refiere a Donabedian (mencionado a través de Huiza, 2006) que propone tecnificarlo a partir de los atributos agradables que expresan las características de una buena atención médica, el caso debe ser percibido por medio de la persona entre los declarados:

1. El trato cordial y amable: El cual es un aspecto clave en lo referente a la atención que debe recibir un usuario, para ello se requiere que el personal de salud debe ejecutar las normas de cortesía y amabilidad, para lo cual debe respetar las creencias, ideologías, sin ningún tipo de discriminación. El usuario debe percibir un trato adecuado con amabilidad, respeto y empatía.
2. Personal de salud correctamente uniformada: El uniforme es considerado una vestimenta que da un carácter distintivo en la persona, la utilización de este tipo de prendas responde a las disposiciones y exigencias de la profesión lo cual es un elemento que favorece a una adecuada imagen social.
3. Respeto al orden de llegada: El personal de salud debe estar atento en el orden en el cual van llegando los pacientes para que esto se repita en el momento de ser atendidos.
4. Interés de la persona con su problema de salud: El equipo de acondicionamiento físico necesita exhibir pasatiempos dentro de la persona de sus percepciones, deseos y necesidades, por lo tanto, la tarea de las instituciones dedicadas al sector del acondicionamiento físico es establecer mecanismos que recopilen los deseos y necesidades y expectativas de los usuarios.
5. Respeto a la privacidad: en el cual refiere El derecho de la persona afectada a adquirir un remedio respetuoso siempre y en todas las

actividades de reputación en su dignidad. La persona afectada tiene el derecho, de conformidad con la ley, a su privacidad no pública, es decir, para ser examinado en centros diseñados para hacer cierto aislamiento razonable visible y auditivo.

6. Información completa, oportuna y entendida por el usuario: El usuario externo debe recibir, reconocer y recibir las estadísticas proporcionadas sobre las tácticas, el pronóstico y el remedio asociados con su caso. Los hechos completos para la persona externa contribuyen a generar dentro del usuario externo una mentalidad crítica y colaborativa más cercana al desempeño de la provisión de ofertas de acondicionamiento físico que le permiten hacer selecciones al respecto.
7. Recomendaciones: En este rubro está referido a la duración de la consulta científica ambulatoria consiste en una sesión personalizada entre el profesional de la salud y el paciente ambulatorio (ambulatorio). El tiempo listo debe ser sin demora; La limpieza y el orden de las habitaciones y las diferentes ofertas, accesorios de iluminación de las habitaciones, ventilación dentro de las salas de espera.

1.1.2.2 Satisfacción del usuario

De medir la satisfacción de las personas ha sido un gran pasatiempo en áreas exclusivas. El hombre o la mujer u organización de las personas que utilizan un bien o ayuda muy buena. La satisfacción se considera una evaluación que puede modificarse, el objetivo.

Civera (2009) afirma que el deleite implica los estilos de vida de un objetivo que el cliente desea obtener, el logro de esto, el procedimiento de evaluación; el autor también establece que la idea está asociada con una sensación de saciedad, con una sensación de satisfacción; eso es propenso a ser modificado.

Sangopata (2014), afirmó que: La satisfacción implica un ocio racional o cognitivo, definido en frases de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivado de la evaluación entre las expectativas y la conducta del servicio o producto. Se basa en muchos factores que consisten en informes anteriores, expectativas y registros obtenidos de diferentes clientes y de la propia empresa comercial de salud. Esto hace que el placer sea exclusivo para humanos distintos y para el personaje igual en casos únicos. "Satisfacción = Tomar suficiente acción (págs. 37-38)

Vogt (citado en Hernández, 2011) agregó que la satisfacción incluye tres regiones esenciales: la operación del dispositivo de búsqueda y recuperación de estadísticas; la ayuda de datos obtenida; y ofrendas. Philip Kotler (mencionado mediante el uso de Lujan 2011), define el orgullo del cliente como "el diploma de mentalidad de alguien que resulta de comparar el rendimiento general percibido de un servicio o producto con sus expectativas" (p.15). En la satisfacción de los usuarios hay varios factores que los afectan que incluyen valores éticos, culturales, necesidades personales. Rojas (2011) trajo que la satisfacción presupone una evaluación subjetiva mucho menos emocional que la felicidad y pone en juego factores cognitivos de una manera más acentuada. Como empresa comercial, la clínica busca la satisfacción del consumidor como una demostración de la presentación de un servicio de alta calidad.

Del salto (2014) Se refiere al orgullo del consumidor, basado totalmente en sus expectativas, para el transportista y el experto médico por las condiciones en las que presto el servicio. Puede ser: completa mientras cubre todas las necesidades del usuario, intermedia cuando se da en parte, e insatisfacción mientras no se cumplen las expectativas del consumidor, el autor agrega que la satisfacción del usuario se basa en la decisión de sus problemas, en el resultado final de cuidado de acuerdo con sus expectativas, el trato personal

que obtuvo y el grado de posibilidad y amabilidad con que el transportista se convirtió en suministrado.

La satisfacción se puede definir porque el volumen al que la atención médica y la fama del ejercicio físico resultante satisfacen las expectativas de las personas. Gonzales (2014) señala que el período de tiempo de placer se ha tratado durante muchos años en relación con el campo de la salud; uno de los alumnos en esta disciplina es Donabedian, quien aconsejó que cada uno de los elementos teóricos debe reunirse en ejercicio para ver al paciente en su conjunto que desea las actividades de los empleados de salud para su recuperación completa.

Dimensiones de la satisfacción del usuario

Tinoco (2016) toma como referencia la organización Panamericana de la salud (2013) señalando como dimensiones la humana, técnico científica y ambiente.

- **Dimensión humana**, Según el escritor, se refiere al factor interpersonal basado en las características posteriores: admirar los derechos y los rasgos de carácter de las personas, impartir hechos completos y directos a la persona, la amabilidad de su tratamiento, que debe reconocer la empatía y los elementos éticos.

Gonzales (2014), habló a este respecto de que se trata de comprender más al paciente más, pensar en él como un miembro de la familia, que ya no debería aislar, además implica pensar en él como hombre o mujer que solo desea como el suyo.

- **Dimensión técnico científica**, está indica a los elementos técnicos del proceso de atención basado en las siguientes características eficiencia en el uso adecuado de recursos, continuidad del servicio, la seguridad definida por la estructura y proceso de atención

Gonzales (2014), señaló que se debe brindar una observación directa ante los síntomas que presente el paciente lo cual indicara un dominio y una toma de decisiones adecuadas. Todo ello como producto de una adecuada integración de los conocimientos.

- **Dimensión entorno**, referida a los aspectos que dispone la institución para brindar su servicio lo cual implica un nivel básico de comodidad ambientación, limpieza que percibe el usuario

Gonzales (2014), señaló en este sentido, la atención brindada a las personas, los hogares o la comunidad debe ser segura mientras estén libres de riesgos y estos riesgos ya no solo deben discutirse con daños físicos, sino también con daños mentales, sociales o morales. Según Maslow: el hombre desea un entorno sólido en el que se cubra en oposición a las amenazas de azar y privación

Con respecto a los modelos para evaluar el placer de las personas, Hernández (2011) hizo conexión con los siguientes modelos.

Teoría de la no afirmación de expectativas en la que se comparan las expectativas del consumidor de un excelente o transportista, que al final les permitirá decidir su insatisfacción, en este ejemplo, se dice que una vez que el rendimiento general del producto o el servicio es más que expectativas, efectos en una tremenda no afirmación o responsabilidad; Si bien es menor, es una terrible no afirmación o insatisfacción. El concepto de insatisfacción de capacidad en el que los casos judiciales de los clientes se tienen en cuenta como reacciones a la insatisfacción en la que el sujeto o el comprador presentan sus casos judiciales a un gobierno mejor. La evaluación de disponibilidad es el precio de medir los activos que se tendrán cuando sea necesario, en los cuales se mide el desempeño de la adquisición, el movimiento. La razón de ser del sistema de

acondicionamiento físico es obtener el bienestar de la población, el período de tiempo del bienestar a menudo está relacionado con la estructura financiera o financiera, sin embargo, hay otros elementos que no tienen que ver con el material. Esta experiencia, la observación del propio bienestar subjetivo se ha convertido en una aventura.

Herramientas para medir la satisfacción

La fundación latinoamericana para la calidad (Citado en Gonzales, 2014), observo que hay varios elementos que nos apoyan a determinar la satisfacción con las cuales están:

El sistema de quejas y sugerencias, toda institución debe recoger información del usuario facilitando que el presente sus sugerencias y quejas que muchas veces lo hacen generando un registro, aunque existen instituciones que permiten que sus usuarios lo hagan vía telefónica generando una línea gratuita para este servicio, así como también el uso de las páginas de internet; toda esta información ayudara a que la empresa a generar y actuar rápidamente para resolver los problemas presentados.

Las encuestas de satisfacción que se les brinda a los usuarios para recolectar información respecto a cuan satisfecho e insatisfecho se siente del servicio que la empresa está brindando. Las compras fantasmas es otra manera en la cual los mismos gerentes suelen hacerse pasar como simples clientes para observar el trato directo que recibe el cliente.

1.2. Justificación de la investigación

El propósito fue contribuir a identificar la condición de los servicios a través de la generación de una cultura de calidad, sensible a las carencias de las personas externos e internos.

La investigación se ha justificado a nivel Teórico, porque contribuye a ampliar el campo teórico en torno a las variables de estudio, debido a una gran variedad y diversidad de aspectos respecto a la calidad de trabajo y la satisfacción del cliente, lo cual servirá para ampliar conocimientos en futuras investigaciones. A Nivel Metodológico, permite usar procedimientos y técnicas obligatorias y eficientes que demuestren un rigor científico. Para ello se planteó como instrumento el cuestionario los cuales pasaron por un proceso de validez y fiabilidad antes de ser aplicado; los datos recolectados fueron analizados para llegar a concluir y brindar las recomendaciones pertinentes. La ejecución de este trabajo es fundamental y de gran ayuda, ya que ayudara a determinar y a describir los niveles de la percepción de la calidad del servicio y satisfacción del usuario. A nivel práctico, las organizaciones e instituciones están en proceso de evaluarse de como brindan su servicio a la comunidad por ello el Hospital Augusto B Leguía también, está trabajando bajo esta perspectiva por ello la investigación permitirá evaluar la calidad del servicio brindado por el área de oftalmología, así mismo si los pacientes que acuden a dicha área están satisfechos con el servicio recibido lo cual permitirá que como institución se tomen en cuenta los resultados para implementar acciones de mejora entorno a lo evidenciado.

El aporte a nivel social, se evidencia que como organización estemos al pendiente de nuestros usuarios en lograr satisfacer la necesidad por la cual acuden al hospital por ello la presente investigación tendrá un impacto social ya que los resultados permitirán que las personas que dirijan dicha institución generen cambios en miras de lograr la satisfacción plena del usuario, y el aporte a la ciencia es medir con indicadores de calidad las perspectivas de satisfacción del usuario sustentado en evidencias científicas.

1.3 Problema de investigación

Como institución busca ser una institución de calidad en el servicio que brinda, ya que se necesita, el cual se brinde una atención efectiva y segura la cual vaya orientada a que el usuario este satisfecho. Hoy esto debe ser un desafío para los líderes que conducen la institución, específicamente en el campo de la salud, la

calidad es una preocupación ya que en ello se pone en juego la vida de las personas. En el hospital Augusto B Leguía como institución dedicada al campo de la salud específicamente en el área de oftalmología está al pendiente de que los usuarios estén satisfechos, que se brinde al paciente un servicio de calidad, ya que muchas veces los pacientes han manifestado su malestar entrono a algunos aspectos, todo ello motivo a que se plantee la siguiente problemática.

1.3.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la percepción calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016?

1.3.2 Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016?
2. ¿Qué relación existe entre la dimensión Fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016?
3. ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016?
4. ¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016?
5. ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016?

1.4 Conceptualización y Operacionalización de las variables

- **Definición conceptual de percepción de la calidad de servicio:** Albrecht (2005), Afirma que el mejor proveedor es "el grado de la dimensión en la cual un aspecto o disfrute satisface un deseo, resuelve una molestia o agrega precio a alguien". (p.21). Se puede medir de acuerdo con las dimensiones propuestas: factores tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, protección, empatía; Todo esto a través de sus indicadores.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional		
		Dimensiones	Indicador	Ítems
Percepción de la calidad de servicio	Algo se puede tocar o percibir de manera precisa	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estado de los equipos ▪ Infraestructura 	1, 2, 3, 4 Total: 4
	Probabilidad de que se cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ -Innovación de equipos. ▪ Stock de medicamentos 	5, 6, 7, 8 Total: 4
	Probabilidad de producir una respuesta de calidad aceptable, en un margen de tiempo y costo aceptable.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio rápido ▪ Tiempo aceptable 	9, 10, 11, 12 Total: 4
	Ausencia de peligro, daño o riesgo.	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ -Atención con cortesía ▪ Confianza 	13, 14, 15, 16 Total: 4
	Participación afectiva y sentimientos hacia otra persona	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entender al usuario ▪ Comprensión y paciencia en el trato personalizado 	17, 18, 19, 20 Total: 4

- **Definición conceptual de Satisfacción del usuario:** Tinoco (2016) Sostiene que es el resultado final de un procedimiento que comienza en la situación concreta y real, culmina en él, y en esta sensación es un fenómeno esencialmente subjetivo, en su naturaleza hasta el tamaño y la interpretación de su presencia. Está asociado con el grado de ánimo de alguien (p.30). Puede medirse de acuerdo con el tamaño propuesto: humano, técnico médico y alrededores.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional		
		Dimensiones	Indicador	Ítems
Satisfacción del usuario	Propio de la naturaleza humana	Humana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trato cordial y respetuoso ▪ Información oportuna al usuario 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 Total: 7
	Está relacionado con la intención de transmitir un contenido especializado	Técnico científico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación recibida ▪ Tiempo de espera 	8, 9, 10, 11, 12 Total: 5
	Aspectos que dispone la institución para brindar su servicio lo cual implica un nivel básico de comodidad ambientación, limpieza que percibe el usuario	Entorno Limpieza y orden	- y	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpieza y orden ▪ Iluminación y ventilación en sala de espera

1.5. Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe relación entre la percepción calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016.

1.5.2 Hipótesis específicas

2. Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016
3. Existe relación entre la dimensión Fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016
4. Existe relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016
5. Existe relación entre la dimensión Seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016
6. Existe relación entre la dimensión Empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de Oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar si existe relación entre la percepción calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del Hospital Augusto B. Leguía, 2016.

1.6.2 Objetivos específicos

1. Definir si existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del Hospital Augusto B. Leguía, 2016.
2. Definir si existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del Hospital Augusto B. Leguía, 2016.

3. Definir si existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del Hospital Augusto B. Leguía, 2016.
4. Definir si existe relación entre la dimensión Seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del Hospital Augusto B. Leguía, 2016.
5. Definir si existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de Oftalmología del Hospital Augusto B. Leguía, 2016

II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

La investigación es de un tipo simple y con un método cuantitativo, viendo que al principio la dinámica de la variable bajo estudio había sido descrita y caracterizada.

Es primordial, ya que tiene como objetivo "optimizar la comprensión y el conocimiento de los fenómenos sociales. Se llama simple debido al hecho de que es millas la inspiración de diferentes investigaciones" (Sierra, 2007, p. 32). Los estudios de donaciones se convirtieron en evolucionados bajo el diseño de estudios conocido como descriptivo, correlacional, transversal.

Sánchez & Reyes (2006), indica que "[...] En este diseño, el investigador busca y recopila estadísticas actuales sobre un estado de cosas previamente determinado (objeto de examen), ya no suministra la administración o manipulación de un tratamiento" (p. 106).

El escritor además señala que y los estudios correlacionales tienen "el motivo de entender la correlación o grado de asociación que existe entre principios, lecciones o variables adicionales en un contexto particular "(Hernández et al., 2010, p. 81)

Es transversal debido a que su propósito es "proporcionar una explicación para las variables y examinar su comportamiento en un momento dado. Es como tomar una foto de algo que sucede" (Hernández *et al.*, 2010, p.151).

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente

$$M = O_1 \quad r \quad O_2$$

Donde:

M : 80 usuarios

O1 : Percepción de la calidad de servicio

r : Relación entre variables. Coeficiente de correlación.

O2 : Satisfacción del usuario

2.2. Población y muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población o universo, son todos los casos, personas que tienen características similares; para la presente investigación está formada por los usuarios que acuden al departamento de oftalmología

La muestra según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se señala que es un subgrupo de la población de donde se puede recopilar la información, sin embargo, debe ser un consultor (p. 173).

En la investigación prevaeciente, trabajamos con un muestreo no probabilístico, que para Hernández, Fernández y Baptista (2014), “también son conocidas dirigidas, implica un proceso de difusión orientado por medio de los rasgos de la investigación, en lugar de normas estadísticas”(p.189); está formada por 80 usuarios

2.3. Técnica e instrumento de recolección de datos

Para Carrasco (2013) La técnica constituye un conjunto de pautas y sugerencias que manual las actividades terminadas a través de los investigadores en cada una de las escalas de la investigación (p. 274).

Para la recopilación de datos, se utilizaron las estrategias de la encuesta y la herramienta se convirtió en el cuestionario junto con 20 objetos con un rango de calificación tipo Likert.

Ficha Técnica

Nombre : Cuestionario sobre la calidad de servicio

Adaptado por : Ricardo Lozano Beraun

Lugar : Lima

Administración : Individual y/o colectiva

Tiempo de duración: 20 a 30 minutos aproximadamente

Contenido

Está constituido por cinco dimensiones: elementos tangibles (4 ítems), fiabilidad (4 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (4 ítems) con las siguientes escalas y valores

1-Nunca, 2- Casi nunca, 3- A veces, 4- Casi siempre 5- Siempre

Baremos

General: Mala [20 - 46] Regular [47 – 73] Buena [74 – 100]

Dimensión 1: Mala [4 - 9] Regular [10 – 14] Buena [15 – 20]

Dimensión 2: Mala [4 - 9] Regular [10 – 14] Buena [15 – 20]

Dimensión 3: Mala [4 - 9] Regular [10 – 14] Buena [15 – 20]

Dimensión 4: Mala [4 - 9] Regular [10 – 14] Buena [15 – 20]

Ficha Técnica

Nombre : Cuestionario sobre la satisfacción del usuario

Adaptado por : Ricardo Lozano Beraun

Lugar : Lima

Administración : Individual y/o colectiva

Tiempo de duración: 20 a 30 minutos aproximadamente

Contenido

Está constituido por cinco dimensiones: humana (7ítems), Técnico científica (5 ítems) y finalmente entorno (4 ítem) con las siguientes escalas y valores

1-Nunca, 2- Casi nunca, 3- A veces, 4- Casi siempre 5- Siempre

Baremos

General: Insatisfecho [20 - 46] Medianamente satisfecho [47 – 73] Satisfecho [74 – 100]

Dimensión 1: Insatisfecho [7 - 16] Medianamente satisfecho [17 – 25] Satisfecho [26 – 35]

Dimensión 2: Insatisfecho [5 - 11] Medianamente satisfecho [12 – 18] Satisfecho [19 – 25]

Dimensión 3: Insatisfecho [4 - 9] Medianamente satisfecho [10 – 14] Satisfecho [15 – 20]

Validez del instrumento

Para Hernández, et al (2014) La validez de una herramienta de medición incluye el grado en que un dispositivo ciertamente mide la variable que se encuentra debajo. La validez de los artilugios de dimensión fue la validez de contenido material a través del juicio profesional; se les brindo a los expertos la matriz de consistencia, los instrumentos respectivos, así como la definición conceptual tanto de las variables como de su dimensión los jueces revisaron los instrumentos teniendo en cuenta los criterios de pertinencia, relevancia y claridad de los ítems en cuanto a los indicadores y las dimensiones de cada variable.

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento es según Sánchez & Reyes (2006),” El grado de consistencia de las clasificaciones recibidas a través del grupo igual de sujetos en una secuencia de mediciones curiosas sobre la verificación igual. Es la estabilidad o la constancia de las calificaciones realizadas en un vistazo” (p. 156).

Para obtener el diploma de confiabilidad del proveedor de dispositivos de creencias excepcionales, un examen piloto echa un vistazo a los cambios logrados que incluyen 20 personas, como estadística, se podría usar el alfa de cronbach, obteniendo como resultado la confiabilidad correcta.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	20

Para obtener el grado de confiabilidad del instrumento sobre satisfacción del usuario se realizó una prueba piloto formado por 20 usuarios, como estadístico se utilizará el alfa de cronbach, obteniéndose como resultado una buena confiabilidad.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,651	20

2.4. Procesamiento y análisis de la información

Para los procesos de los datos convertidos en hechos basados en registros descriptivos, Sánchez y Reyes (2006), implican que “incluye La presentación resumida de todas las observaciones realizadas, debido a una experiencia terminada. En la moda, nos informa más o menos del comportamiento de un fenómeno "(p. 163).

La información puede presentarse en tablas y gráficos a través de hechos descriptivos. Para las estadísticas inferenciales, eche un vistazo a la normalidad de Kolmogorov-Smirnov convertida en terminada primero por la razón de que la muestra es mayor a 50 lo cual me permitirá determinar si se usa el estadístico correlacional de Pearson o Sperman.

Existen diversas interpretaciones para el coeficiente de correlación uno de ellos es:

0.00	: No existe correlación alguna entre las variables.
0.01 a 0.24	: Correlación positiva muy débil.
0.25 a 0.49	: Correlación positiva débil.
0.50 a 0.74	: Correlación positiva media.
0.75 a 0.89	: Correlación positiva considerable.
0.90 a 0.99	: Correlación positiva muy fuerte.
1.00	: Correlación positiva perfecta.

III. RESULTADOS

Variable Percepción de la calidad de servicio

Tabla 1

Frecuencias y porcentajes de la variable percepción de la calidad de servicio

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Mala	2	2.4
Regular	24	29.3
Buena	56	68.3
Total	82	100

Fuente: Usuarios del Departamento de Oftalmología Hospital PNP. Augusto B. Leguía

Se puede evidenciar que del 100% (82) de los usuarios encuestados el 68, 3% (56) tienen una buena percepción de la calidad del servicio prestado por el servicio de oftalmología del hospital Augusto B Leguía, mientras que el 29,3% (24) tiene una regular percepción de la calidad del servicio y el 2,4% (2) tiene una mala percepción de la calidad del servicio prestado.

Tabla 2

Frecuencias y porcentajes de la dimensión elementos tangibles

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Mala	5	6.1
Regular	17	20.7
Buena	60	73.2
Total	82	100

Fuente: Usuarios del Departamento de Oftalmología Hospital PNP. Augusto B. Leguía

Se puede evidenciar que del 100% (82) de los usuarios encuestados el 73,2 % (60) tienen una buena observación, mientras que el 20,7% (17) tiene una regular observación y el 6,1% (5) tiene una mala percepción con respecto a la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio prestado por el servicio de oftalmología del hospital Augusto B Leguía.

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de la dimensión fiabilidad

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Mala	11	13.4
Regular	23	28.0
Buena	48	58.5
Total	82	100

Fuente: Usuarios del Departamento de Oftalmología Hospital PNP. Augusto B. Leguía

Se puede evidenciar que del 100% (82) de los usuarios encuestados el 58,5% (48) tienen una buena percepción, mientras que el 28% (23) tiene una regular percepción y el 13,4% (11) tiene una mala percepción con respecto a la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio prestado por el servicio de oftalmología del hospital Augusto B Leguía.

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Mala	10	12.2
Regular	25	30.5
Buena	47	57.3
Total	82	100

Fuente: Usuarios del Departamento de Oftalmología Hospital PNP. Augusto B. Leguía

Se puede evidenciar que del 100% (82) de los usuarios, encuestados el 57,3% (47) tienen una buena percepción, mientras que el 30,5% (25) tiene una regular percepción y el 12,2% (10) tiene una mala percepción con respecto a la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio prestado por el servicio de oftalmología del hospital Augusto B Leguía.

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de la dimensión seguridad

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	1.2
Regular	13	15.9
Buena	68	82.9
Total	82	100

Fuente: Usuarios del Departamento de Oftalmología Hospital PNP. Augusto B. Leguía

Se puede evidenciar que del 100% (82) de los usuarios, encuestados el 82,9% (68) tienen una buena percepción, mientras que el 15,9% (13) tiene una regular percepción y el 1,2% (1) tiene una mala percepción con respecto a la dimensión seguridad de la calidad del servicio prestado por el servicio de oftalmología del hospital Augusto B Leguía.

Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de la dimensión empatía

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Mala	3	3.7
Regular	21	25.6
Buena	58	70.7
Total	82	100

Fuente: Usuarios del Departamento de Oftalmología Hospital PNP. Augusto B. Leguía

Se puede evidenciar que del 100% (82) de los usuarios, encuestados el 70,7% (58) tienen una buena percepción, mientras que el 25,6% (21) tiene una regular percepción y el 3,7% (3) tiene una mala percepción con respecto a la dimensión empatía de la calidad del servicio prestado por el servicio de oftalmología del hospital Augusto B Leguía.

Variable satisfacción del usuario

Tabla 7

Frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción del usuario

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	0
Medianamente satisfecho	19	23.2
Satisfecho	63	76.8
Total	82	100

Fuente: Usuarios del Departamento de Oftalmología Hospital PNP. Augusto B. Leguía

Se puede evidenciar que del 100% (82) de los usuarios, encuestados el 76,8% (63) manifiestan que están satisfechos mientras que el 23,32% (19) están medianamente satisfechos con el servicio de oftalmología del hospital Augusto B Leguía.

Tabla 8

Frecuencias y porcentajes de la dimensión humana

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	2	2.4
Medianamente satisfecho	17	20.7
Satisfecho	63	76.8
Total	82	100

Fuente: Usuarios del Departamento de Oftalmología Hospital PNP. Augusto B. Leguía

Se puede evidenciar que del 100% (82) de los usuarios, encuestados el 76,8% (63) manifiestan que están satisfechos mientras que el 20,2% (17) están medianamente satisfechos y el 2,4% (2) está insatisfecho con el servicio de oftalmología del hospital Augusto B Leguía.

Tabla 9

Frecuencias y porcentajes de la dimensión técnica científica

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	5	6.1
Medianamente satisfecho	24	29.3
Satisfecho	53	64.6
Total	82	100

Fuente: Usuarios del Departamento de Oftalmología Hospital PNP. Augusto B. Leguía

Se puede evidenciar que del 100% (82) de los usuarios, encuestados el 64,6 % (53) manifiestan que están satisfechos mientras que el 29,3% (24) están medianamente satisfechos y el 6,1% (5) está insatisfecho con respecto a la dimensión técnico científica en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B Leguía.

Tabla 10

Frecuencias y porcentajes de la dimensión entorno

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	2	2.4
Medianamente satisfecho	11	13.4
Satisfecho	69	84.1
Total	82	100

Fuente: Usuarios del Departamento de Oftalmología Hospital PNP. Augusto B. Leguía

Se puede evidenciar que del 100% (82) de los usuarios, encuestados el 84,1% (69) manifiestan que están satisfechos mientras que el 13,4% (11) están medianamente satisfechos y el 2,4% (2) está insatisfecho con respecto a la dimensión entorno en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B Leguía.

Contrastación de hipótesis

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Percepción de la calidad	,425	82	,000
Satisfacción del usuario	,476	82	,000

Fuente: Usuarios del Departamento de Oftalmología Hospital PNP. Augusto B. Leguía

La presente tabla que se presenta, responde con la intención de anticipar la verificación estadística para el análisis de la hipótesis de los estudios, seguimos determinando la forma de distribución de las estadísticas dentro del caso del lugar de inicio de las distribuciones ordinarias; El análisis se convirtió en logrado en los hechos obtenidos del patrón de análisis, de acuerdo con la prueba de bondad de coincidencia con la estadística de Kolmogorov-Smirnov asumida en una escala de significancia de $\alpha = \text{cero}.05$ versus ρ de $\text{cero}.000$ como resultados de la variable. , dado que el ρ es mucho menor que el grado de importancia α en su mayoría, esta evaluación es suficiente para decidir que los hechos adquiridos ahora no provienen de una muestra de distribuciones no normales, por lo tanto, la información podría analizarse a través de -paramétrica verificación de correlación de Spearman. , debido al hecho de que esta estadística es apropiada para ver las relaciones entre las variables cualitativas, que es nuestro caso.

Para la presente investigación se trabajó con:

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión:

- Si $\rho < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.
- Si $\rho > \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Hipótesis general

Ha: Existe correlación con la percepción calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016.

H0: No existe correlación en la percepción calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016.

Tabla 12

Correlación y significación entre las variables.

			Calidad del servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,752**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	82	82
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,752**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	82	82

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

Fuente: Usuarios del Departamento de Oftalmología Hospital PNP. Augusto B. Leguía

De las conclusiones encontradas dentro de la tabla conectada muestran los hechos con respecto al diploma de correlación con las variables definidas por medio de Rho de Spearman, 752 ** de manera que existe una correlación considerable de alta calidad con las variables, en comparación con (grado de importancia estadística))) $p < 0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se nos da la hipótesis alternativa, existe una correlación con la noción de servicio agradable y satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe correlación con la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016.

H0: No existe correlación con la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016.

Tabla 13

Correlación y significación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,606**
		Sig. (bilateral)		,000
	N	82	82	
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,606**	,606**
Sig. (bilateral)		,000		
N		82	82	

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

Fuente: Usuarios del Departamento de Oftalmología Hospital PNP. Augusto B. Leguía

De los resultados que se pueden ubicar dentro del escritorio adjunto brindan los hechos con respecto al grado de correlación con las variables decididas mediante el enfoque Rho, 606 ** de Spearman con el que existe una correlación positiva implicada con las variables, en comparación con (grado de importancia estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la especulación nula y aceptamos la hipótesis alternativa, existe una correlación con la medición de factores tangibles y la satisfacción del consumidor en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe correlación con la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016.

H0: No hay correlación con la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016.

Tabla 14

Correlación y significación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario

		Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,724**
	N	82	82
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,724**
Sig. (bilateral)		,000	
N		82	82

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

Fuente: Usuarios del Departamento de Oftalmología Hospital PNP. Augusto B. Leguía

De los resultados observados conectados muestran que las estadísticas sobre el diploma de correlación con las variables decididas a través de Rho de Spearman, 724 ** significa que existe una vasta correlación efectiva con las variables, en comparación con (grado de significación estadística).) $p < 0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis comercial, existe una correlación con la medición de la confiabilidad y la satisfacción del consumidor en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe correlación con la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016.

.H0: No hay correlación con la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016.

Tabla 15

Correlación y significación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,548**
	Satisfacción del usuario	N	82
		Coefficiente de correlación	,548**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	82

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

Fuente: Usuarios del Departamento de Oftalmología Hospital PNP. Augusto B. Leguía

De las conclusiones encontradas dentro de la tabla relacionada presentan los datos relativos al grado de correlación, la mayoría de las variables decididas a través de Rho de Spearman, 548 **, de modo que puede haber una buena sugerencia de correlación con las variables, en contraste con (grado de importancia estadística).) $p < 0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y tomamos el transporte de la especulación comercial, existe una correlación con la longitud de la capacidad de respuesta y el deleite del personaje. en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016.

Hipótesis específica 4

Ha: Existe correlación con la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016.

H0: No hay correlación con la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016.

Tabla 17

Correlación y significación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario

		Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,651**
		N	82
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,651**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	82

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

Fuente: Usuarios del Departamento de Oftalmología Hospital PNP. Augusto B. Leguía

De las conclusiones observadas dentro de la tabla conectada muestran los registros relacionados con el grado de correlación con las variables determinadas por medio de Rho de Spearman, 651 ** de manera que puede haber una buena correlación sugerida con las variables, en comparación con (grado de significación estadística) $p < 0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y recibimos la hipótesis comercial, existe una correlación con la medición de seguridad y el orgullo personal en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016.

Hipótesis específica 5

Ha: Existe correlación con la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016.

.H0: No hay correlación con la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016.

Tabla 18

Correlación y significación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario

		Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,690**
		N	82
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,690**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	82

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

Fuente: Usuarios del Departamento de Oftalmología Hospital PNP. Augusto B. Leguía

De los efectos que se observan en la tabla conectada muestran la información sobre el grado de correlación con las variables determinadas a través de Rho de Spearman, 690 ** de manera que puede haber una tremenda implicación de correlación con las variables, en comparación con (grado de importancia estadística) $p < 0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se nos da la especulación de intercambio, hay una correlación con la dimensión de empatía y la satisfacción de la persona en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Después de procesar los datos permitieron determinar que respecto al objetivo general de que si existe una datación entre la creencia de gran servicio, la persona se deleita dentro del servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016, en este sentido, la investigación realizada por Borré (2013) sobre lo mejor percibido atención de enfermería Para los pacientes hospitalizados en un grupo que presenta servicios de acondicionamiento físico en Barranquilla, se descubrió a este respecto que la calidad percibida se ubica entre 60 y 100% y que noventa y seis están satisfechos por lo cual recomendarían el servicio prestado en esa entidad; en la investigación de Veliz y Villanueva (2013) precisa que en cuanto a la calidad como un proceso es empírico por falta de compromiso del personal; es necesario señalar que muchas veces lo que pasa en los hospitales es la carencia que nos le permite realizar un servicio de calidad dificultando muchas veces la atención al paciente tal como lo afirmo Mejía y Amaya (2011).El estudio realizado por Del Salto (2015) concluye finalmente que si la persona muestra mayor indiferencia y no es cortes eso baja la calidad de atención que percibe el usuario, de ello podemos precisar que si queremos brindar un servicio de calidad se debe tratar al paciente con cordialidad ello permitirá que este satisfecho del tratamiento, consulta tratada

Así mismo respecto a los datos presentados se evidencio que hay correlación con la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016, la investigación de Mejía y Amaya (2011) concluyó que el hospital nacional nueva Guadalupe donde se realizó la investigación no cuenta con un buen servicio con respecto a la capacidad instaladas, mientras que a diferencia en la investigación de Luna (2012) sobre la percepción de la calidad de servicio en la emergencia pediátrica, en la cual el autor concluyo que la dimensión mejor valorada en dicho hospital son los elementos tangibles; similar resultado fue obtenido por Infantes (2016) donde preciso que el 73,6% señalo estar satisfecho con las instalaciones que se brindan en el hospital donde se realizó su investigación.

También se pudo determinar que hay correlación con la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016; ello permite precisar que, si el paciente siente confianza en el tratamiento, consulta brindada estará satisfecho. En su investigación realizada por Luna (2012) concluyo que la dimensión fiabilidad fue la que tuvo menos valor, mientras que Infantes (2016) precisa que el 68,6% señalo estar satisfecha con la fiabilidad brindada, lo cual fue reforzada por la investigación realizada por Monchón y Montoya (2014) donde la fiabilidad fue un aspecto valorado

Con respecto a la hipótesis específica tercera los datos evidenciaron que hay correlación con la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016, ello permite señalar que si el paciente recibe una respuesta en el tiempo adecuado estará satisfecho del servicio recibido; la investigación realizada por Lujan (2011) señalo que la respuesta rápida fue el aspecto mejor valorado en el hospital en el cual se realizó su investigación; mientras que en Los estudios realizados mediante el uso de Monchón y Montoya (2014) en el nivel de la mejor atención de enfermería de la creencia del consumidor, proveedor de emergencias, en el que el potencial de respuesta se convierte además en la calidad valorada por los pacientes

Con respecto a la cuarta hipótesis específica, se decidió que existe una relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016, Masuet (2010) en su tesis sobre la calidad de la atención médica ambulatoria dentro del Institución médica pediátrica, concluyo que los rasgos bien evaluados con la ayuda del padre y la madre y que el deleite más estimulado son la escolarización del médico, la confianza que evoca y su remedio mientras que Monchón y Montoya (2014) en sus pinturas sobre el alcance de la calidad de la atención de enfermería desde la noción del usuario, proveedor de emergencias, las dimensiones de primer nivel fueron las de confiabilidad y capacidad de respuesta

Finalmente, se volvió molesto que pueda haber un cortejo entre el tamaño de la empatía y el placer del usuario dentro del servicio de oftalmología del sanatorio Augusto B. Leguía, 2016, Lujan (2011) investigó el nivel de satisfacción según las expectativas de la creencia del transportista agradable de aptitud física en usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud infantil, en el que concluye que las dimensiones con los niveles más altos de insatisfacción habían sido la protección del 93.1%, componentes tangibles setenta y tres.5%, confiabilidad cincuenta y cuatro. 5%, empatía.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Primera: En cuanto al objetivo general se determinó que existe relación entre la percepción calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016 al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho se Spearman = ,752** y un $p = 0,000 < 0,05$.
- Segunda: Referente al objetivo específico primero se determinó que existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016 al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho se Spearman = ,606** y un $p = 0,000 < 0,05$.
- Tercera: En cuanto al objetivo específico segundo, los datos permiten evidenciar que existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016 al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho se Spearman = ,724** y un $p = 0,000 < 0,05$.
- Cuarta: En cuanto al objetivo específico tercero, los datos analizados permitieron determinar que existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016 al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho se Spearman = ,548** y un $p = 0,000 < 0,05$.
- Quinta: En cuanto al objetivo específico cuarto se demostró que existe relación entre la dimensión Seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016 al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho se Spearman = ,651** y un $p = 0,000 < 0,05$.
- Sexta: Finalmente en cuanto al objetivo específico quinto se determinó que existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016 al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho se Spearman = ,690** y un $p = 0,000 < 0,05$.

5.2. Recomendaciones:

- Primero: Que el Director del hospital realiza convenios con ONGs que puedan brindar ayuda para la mejora de las instalaciones que tiene el servicio de oftalmología lo cual ayudara a brindar un mejor servicio
- Segundo: Que los jefes de departamento se realicen estudios periódicamente sobre cómo va la satisfacción del usuario que asiste al hospital para que el usuario regrese al hospital y pueda también recomendar el servicio recibido
- Tercero: Que los jefes de departamento realicen capacitaciones al personal que brinda la atención al paciente cuando el ingresa al servicio para que reciba la información adecuada y pueda esperar tranquilamente el momento para ser atendido.
- Cuarta: Es necesario que las autoridades de imagen institucional realicen las coordinaciones necesario para que el espacio con el que debe contar el servicio sea el más recomendable para que de esta manera nuestros usuarios estén satisfecho y como institución logre la calidad que toda organización busca llegar.
- Quinta: El personal en general haga uso de la tecnología concerniente a datos de carácter administrativo y de esta manera de un resultado mucho más rápido al usuario por lo tanto se recomienda implementar equipos tecnológicos en el servicio.
- Sexta: Que el personal en general, realizar investigaciones referidas a la satisfacción del personal que labora en la institución ya que podemos ver de esta manera como se siente el, porque si el personal se siente satisfecho podrá brindar un buen trato al usuario.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benites, L. (2008). **El perfil del líder**. (1° edición). Lima: Síntesis.
- Borré, Y. (2013). **Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de barranquilla. (tesis maestría)**. Universidad Nacional de Colombia.
- Castillo, E. (2005). **Escala Multidimensional SERQUAL**. Chile. Facultad de Ciencia Empresariales. Universidad del Bio-Bio Chile
- Civera, M. (2008). **Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido**. (Tesis doctoral). Universidad Jaume.
- Del salto, E. (2014). **La evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto Nacional Mejía, 2012. (Tesis de maestría)**. Universidad central del Ecuador
- Duque, E. (2005). **Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición**. Revista de ciencias administrativas y sociales. (15) 64-80. Universidad Nacional de Colombia.
- Gallardo, A; y Reynaldos, K. (2014). **Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería realizada en Chile**. Revista de enfermería global 13 (36).
- Hernández. F, Alcántara, A y Contreras, H. (2011). **Niveles de evaluación de calidad**. Revista. CONAMED (16) 188-198.
- Hernández, R.; Fernández, C; y Baptista, P. (2014). **Metodología de la Investigación**. (6°edición). México: Mc Graw Hill.
- Huiza, G. (2006). **Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval. Callao. Octubre – diciembre 2003. (Tesis de maestría)**. Universidad mayor de San Marcos.
- Israel, G. (2011). **Calidad en la gestión de los servicios**. Venezuela. Universidad Rafael Urdaneta.
- Infantes, F. (2016). **La calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de atención de medicina**

- complementaria del Hospital de Iquitos.** Revista peruana de medicina integrativa 2 (2) 133 -139.
- Luna, C. (2013). **Percepción de la calidad de servicio en la emergencia pediátrica. Estudio multicéntrico.** Red asistencial Rebagliati, EsSalud. Revista de la facultad de medicina humana de la Universidad Ricardo Palma (1) 15-23.
- Lujan, J. (2013). **Nivel de satisfacción según expectativas de percepción de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño. (Tesis de maestría).** Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Masuet, A. (2010). **La calidad de la atención medica ambulatoria en el hospital pediátrico del niño Jesús, de la ciudad de Córdoba. (Tesis de grado)** Universidad Nacional de Córdoba.
- Mejía, Y; y Amaya, R. (2011). **Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital nacional nueva Guadalupe en el periodo de Abril a Junio 2011.** Universidad de el Salvador
- Morales, C. (2009). **Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda, febrero a abril del 2009. (Tesis de grado).** Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.
- Monchón, P.; y Montoya, Y. (2014). **Calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III EsSalud Chiclayo, 2013. (Tesis de grado).** Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Ontón, S.; Mendoza, C.; y Poncer, M. (2010). **Estudios de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima. (Tesis de maestría).** Universidad Pontificia Católica del Perú.
- Ospina, S. (2015). **Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías. (Tesis doctoral).** Universidad de Valencia.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.; y Berry, L. (1993). **Mas en mejorar la medición de la calidad del servicio.** Diario del menor, (69), 140-147.

- Pérez, C. (2014). **Calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC – Chiclayo periodo enero a setiembre 2011 y 2012.** (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú.
- Requena, M.; y Serrano, G. (2007). **Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento.** (Tesis de grado). Universidad Católica Andrés Bello.
- Redhead, R. (2015). **Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau del distrito de Chaclacayo.** (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sánchez. H.; y Reyes, C. (2015). **Metodología y diseños en la investigación científica.** (5° edición) Lima: Business Support.
- Senlle A.; y Gutiérrez N. (2005). **Calidad en los servicios educativos.** España: Díaz de Santos.
- Tinoco, M. (2016). **Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P Luis Nicasio Sáenz, 2015.** (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma.
- Vela, R.; y Zavala, L. (2014). **Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro, tottus de la ciudad de Trujillo 2014 (tesis de licenciatura).** Universidad Privada Antenor Orrego.
- Veliz, M.; y Villanueva, R. (2013). **Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la DISA II Lima Sur.** (Tesis maestría). Universidad Pontificia Católica del Perú.

Webgrafía

- Albrecht, K. (2005). **La Inteligencia Social.** Recuperado de www.resumido.com/es/libro.php/243.
- Ishikawa, K. (1986). **Control de calidad.** Bogotá Recuperado de https://jrvargas.files.wordpress.com/.../que_es_el_control_total_de_la_cal.

VII. DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO

Dedicatoria

A mi familia

Agradecimientos

A la Universidad San Pedro y a los Docentes

VIII. APÉNDICES Y ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia Lógica

Título: Percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital P.N.P.

Augusto B. Leguía, 2016.

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores/Ítems	Ítems
General ¿Qué relación existe entre la percepción calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016?	General Existe relación entre la percepción calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016	General Determinar si existe relación entre la percepción Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016	Percepción calidad de servicio	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estado de los equipos ▪ Infraestructura 	Instrumento de recolección de datos
				Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ -Innovación de equipos. ▪ Stock de medicamentos 	
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio rápido ▪ Tiempo aceptable 	
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ -Atención con cortesía ▪ Confianza 	
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entender al usuario ▪ Comprensión y paciencia en el trato personalizado 	
Específico 1.-¿Qué relación existe entre la dimensión elementos tangibles y la	Específico 1.- Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del	Específico 1. Determinar si existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del	Satisfacción del usuario	Humana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trato cordial y respetuoso ▪ Información oportuna al usuario 	Instrumento de recolección de datos
				Técnico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación recibida 	

<p>satisfacción del usuario en el Servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016?</p> <p>2.- ¿Qué relación existe entre la dimensión Fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016?</p> <p>3.- ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016?</p> <p>4.- ¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del</p>	<p>usuario en el Servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016</p> <p>2.-Eexiste relación entre la dimensión Fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de Oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016</p> <p>3.-Eexiste relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Servicio de oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016</p> <p>4.- Existe relación entre la dimensión Seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de</p>	<p>usuario en el servicio de oftalmología del Hospital Augusto B. Leguía, 2016.</p> <p>2. Determinar si existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del Hospital Augusto B. Leguía, 2016.</p> <p>1. Determinar si existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del Hospital Augusto B. Leguía, 2016.</p> <p>2. Determinar si existe relación entre la dimensión Seguridad y la</p>		<p>científico</p> <p>Entorno -</p> <p>Limpieza y orden -</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo de espera ▪ Limpieza y orden ▪ Iluminación y ventilación en sala de espera 	
---	--	---	--	---	---	--

<p>usuario en el servicio de Oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016?</p> <p>5.- ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de Oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016</p>	<p>oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016</p> <p>5.-Eexiste relación entre la dimensión Empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de Oftalmología del hospital Augusto B. Leguía, 2016</p>	<p>satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del Hospital Augusto B. Leguía, 2016.</p> <p>5.Determinar si existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de Oftalmología del Hospital Augusto B. Leguía, 2016</p>				
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 02. Matriz de Consistencia Metodológica

Título: Percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital P.N.P.

Augusto B. Leguía, 2016.

Tipo de Investigación	Diseño de Investigación	Población	Muestra	Instrumentos de Investigación	Criterios de Validez	Criterios de Confiabilidad
Básica	<p>Descriptivo correlacional transversal</p> <p>$M = O_1 \quad r \quad O_2$</p> <p>Donde:</p> <p>M : Sujeto O1: Percepción de la calidad de servicio r : Relación entre variables. Coeficiente de correlación. O2: Satisfacción del usuario.</p>	Conformada 80 usuarios	<p>Por ser una población pequeña no se ha considerado muestra.</p> <p>Se usará el tipo de muestreo no probabilístico intencionado.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Prueba Piloto Juicio de expertos</p>	<p>Percepción de la calidad del servicio Alfa de Cronbach ,867</p> <p>Satisfacción del usuario Alfa de Cronbach ,867</p>

Anexo 03. Matriz Conceptual y Operacional

Título: Percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital P.N.P. Augusto B. Leguía, 2016.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores/Ítems	Escala de medición
Percepción de la calidad de servicio	Albrecht (2005), afirma que la calidad de servicio es “la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agregar un valor para alguien”. (p.21). Se medirá de acuerdo a las dimensiones planteadas: Elementos tangibles, Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía; todo esto a través de sus indicadores e ítems.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estado de los equipos ▪ Infraestructura 	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Innovación de equipos. ▪ Stock de medicamentos 	
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio rápido ▪ Tiempo aceptable 	
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ -Atención con cortesía ▪ Confianza 	
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entender al usuario ▪ Comprensión y paciencia en el trato personalizado 	
Satisfacción del usuario	Tinoco (2016) sostiene que es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno	Humana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trato cordial y respetuoso ▪ Información oportuna al usuario 	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Técnico científico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación recibida ▪ Tiempo de espera 	
		Entorno -Limpieza y	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpieza y orden 	

Anexo N° 04 Cuestionario Percepción de la Calidad de Servicio

El presente cuestionario es un instrumento para recabar información sobre la calidad de servicio de oftalmología del hospital Augusto B Leguía, por lo cual le solicitamos sea sincero en marcar una alternativa

- 1= Nunca
- 2= Casi nunca
- 3= A veces
- 4= Casi siempre
- 5= Siempre

Gracias por sus aportes, que serán de gran utilidad

Nº	Dimensiones / ítems	N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: Elementos tangibles						
1	La señalización de emergencia (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes					
2	El servicio contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
3	El servicio contó con equipos y materiales necesarios para su atención					
4	Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores					
Dimensión 2: Fiabilidad						
5	Ud. o su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa					
6	Se entrega información y orientación suficientes al usuario, en cuanto a ubicación y trámites necesarios.					
7	El personal de salud y otros empleados transmitan al usuario alto grado de confianza					
8	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestren muy interesados en resolverlo					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
9	La atención en el módulo de admisión fue rápida					
10	El tiempo de espera en la institución para pedir una cita médica, examen u otros servicios programados, sea corto					
11	Los funcionarios siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios					
12	La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios, sea cuando se necesita					

Dimensión 4:Seguridad						
13	El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
14	El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido					
15	El personal médico y de enfermería tengan toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los usuarios.					
16	El personal médico y de enfermería brinde explicaciones suficientes al usuario sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa					
Dimensión 5 :Empatía						
17	El personal de le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia					
18	El personal le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención					
19	El trato dado a los usuarios por parte de los/las médicos/as sea excelente					
20	La atención a las necesidades individuales de los usuarios, sea excelente					

Prueba Piloto Percepción de la Calidad de Servicio

Prueba de Confiabilidad

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
3	5	5	2	3	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
7	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4
8	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
9	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
10	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	20

Anexo N° 05 Cuestionario Satisfacción del Usuario

El presente cuestionario es un instrumento para recabar información sobre la satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología del hospital Augusto B Leguía, por lo cual le solicitamos sea sincero en marcar una alternativa

1= Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

Gracias por sus aportes, que serán de gran utilidad

N°	Dimensiones / ítems	N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: Humana						
1	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
2	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención					
3	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento					
4	El personal le brindó un trato cordial y amable.					
5	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes					
6	El personal muestra interés cuando Ud, le consulta sobre su problema de salud.					
7	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.					
Dimensión 2: Técnico científica						
8	El médico realiza cuidadosamente el examen o evaluación					
9	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre lo que se le va a realizar					
10	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.					
11	El tiempo que dura su consulta es suficiente					
12	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente 20 minutos					
Dimensión 3:Entorno						
13	El consultorio está limpio y ordenado					
14	La sala de espera está limpia					
15	El consultorio está bien iluminado					
16	La sala de espera tiene buena ventilación					

Prueba Piloto Satisfacción del Usuario

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	1	3	1	4	5	1	5	1	2	2	3	4	3	5	1	4
2	1	5	1	5	5	1	5	1	5	5	2	1	2	5	1	1
3	1	2	1	3	1	1	1	3	1	3	5	3	2	1	3	3
4	3	1	3	1	3	3	1	3	1	5	5	5	5	1	3	5
5	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	3	2	1
6	5	1	5	1	5	5	1	5	1	3	5	4	2	1	5	4
7	7	1	4	1	4	4	1	4	4	4	5	5	1	1	4	5
8	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	4	5	5	1	1	5
9	5	1	1	4	1	4	1	3	1	5	2	2	2	1	3	2
10	1	1	1	2	1	1	5	1	3	5	3	4	3	5	1	4
11	4	5	5	5	5	4	1	4	1	3	4	3	2	1	4	3
12	2	1	3	1	3	2	1	2	1	3	3	3	3	1	2	3
13	3	1	1	3	1	1	1	3	1	5	5	5	5	1	3	5
14	3	1	5	1	3	3	1	5	1	5	3	2	3	1	5	2
15	4	1	3	1	5	3	1	3	1	5	1	5	2	1	3	5
16	3	1	3	1	1	3	1	3	1	5	4	2	2	1	3	2
17	1	5	1	5	1	5	1	1	5	2	2	4	4	1	1	4
18	1	1	2	3	2	2	1	1	3	5	4	3	3	1	1	3
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	2	3	5	5	2
20	5	3	5	4	5	1	4	5	2	3	5	3	3	4	5	3

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,651	16

Anexo N° 6 Juicio de Expertos

Percepción de la calidad del servicio

Dimensión	Indicador	Ítems
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none">▪ Estafo de los equipos▪ Infraestructura	1, 2, 3, 4 Total: 4
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none">▪ Innovación de equipos.▪ Stock de medicamentos.	5, 6, 7, 8 Total: 4
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none">▪ Servicio rápido▪ Tiempo aceptable	9, 10, 11, 12 Total: 4
Seguridad	<ul style="list-style-type: none">▪ Atención con cortesía▪ Confianza	13, 14, 15, 16 Total: 4
Empatía	<ul style="list-style-type: none">▪ Entender al usuario▪ comprensión y paciencia en el trato personalizado	17, 18, 19, 20 Total: 4

Experto 1

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles								
1	La señalización de emergencia (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes	X		X		X		
2	El servicio contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	X		X		X		
3	El servicio contó con equipos y materiales necesarios para su atención	X		X		X		
4	Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad								
5	Ud. o su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa	X		X		X		
6	Se entregó información y orientación suficientes al usuario, en cuanto a ubicación y trámites necesarios.	X		X		X		
7	El personal de salud y otros empleados transmiten al usuario alto grado de confianza	X		X		X		
8	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta								
9	La atención en el módulo de admisión fue rápida	X		X		X		
10	El tiempo de espera en la institución para pedir una cita médica, examen u otros servicios programados, sea corto	X		X		X		
11	Los funcionarios siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios	X		X		X		
12	La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios, sea cuando se necesite	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Seguridad								
13	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X		
14	El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido	X		X		X		
15	El personal médico y de enfermería tienen toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los usuarios.	X		X		X		
16	El personal médico y de enfermería brindó explicaciones suficientes al usuario sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Empatía								
17	El personal de le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
18	El personal le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención	X		X		X		
19	El trato dado a los usuarios por parte de los/los médicos/as sea excelente	X		X		X		
20	La atención a las necesidades individuales de los usuarios, sea excelente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [+]

Aplicable después de corregir []

No aplicable [-]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Queta Margarita Galindo Jaramillo

DNI: 06252584

Especialidad del validador: Magister en Ciencias de Salud


 Queta M. Galindo Jaramillo
 PORONEL S PNP

del 07 de Abril del 2016

Experto 2

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles								
1	La señalización de emergencia (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes	X		X		X		
2	El servicio contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	X		X		X		
3	El servicio contó con equipos y materiales necesarios para su atención	X		X		X		
4	Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad								
5	Ud. o su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa	X		X		X		
6	Se entregó información y orientación suficientes al usuario, en cuanto a ubicación y trámites necesarios.	X		X		X		
7	El personal de salud y otros empleados transmiten al usuario alto grado de confianza	X		X		X		
8	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta								
9	La atención en el módulo de admisión fue rápida	X		X		X		
10	El tiempo de espera en la institución para pedir una cita médica, examen u otros servicios programados, sea corto	X		X		X		
11	Los funcionarios siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios	X		X		X		
12	La respuesta a los quejas o reclamos de los usuarios, sea cuando se necesita	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Seguridad								
13	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X		
14	El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido	X		X		X		
15	El personal médico y de enfermería tienen toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los usuarios.	X		X		X		
16	El personal médico y de enfermería brindó explicaciones suficientes al usuario sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Empatía								
17	El personal de le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
18	El personal le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención	X		X		X		
19	El trato dado a los usuarios por parte de los/los médicos/as sea excelente	X		X		X		
20	La atención a las necesidades individuales de los usuarios, sea excelente	X		X		X		

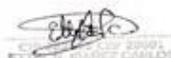
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Etzel Nelida Ibarra Carlos DNI: 32905293

Especialidad del validador: Magíster Asociación de Servicios de Salud

...08.de Abril del 2016


CENTRO DE SERVICIOS DE SALUD
ETHEL SUAREZ CARLOS

Experto 3

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles								
1	La señalización de emergencia (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes	X		X		X		
2	El servicio contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	X		X		X		
3	El servicio contó con equipos y materiales necesarios para su atención	X		X		X		
4	Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad								
5	Ud. o su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa	X		X		X		
6	Se entregó información y orientación suficientes al usuario, en cuanto a ubicación y trámites necesarios.	X		X		X		
7	El personal de salud y otros empleados transmiten al usuario alto grado de confianza	X		X		X		
8	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta								
9	La atención en el módulo de admisión fue rápida	X		X		X		
10	El tiempo de espera en la institución para pedir una cita médica, examen u otros servicios programados, sea corto	X		X		X		
11	Los funcionarios siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios	X		X		X		
12	La respuesta a los quejas o reclamos de los usuarios, sea cuando se necesita	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Seguridad								
13	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X		
14	El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido	X		X		X		
15	El personal médico y de enfermería tienen toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los usuarios.	X		X		X		
16	El personal médico y de enfermería brindó explicaciones suficientes al usuario sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Empatía								
17	El personal de le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
18	El personal le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención	X		X		X		
19	El trato dado a los usuarios por parte de los/las médicos/as sea excelente	X		X		X		
20	La atención a las necesidades individuales de los usuarios, sea excelente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mgi: Etzel Nelida Ibarra Castro DNI: 32905293

Especialidad del validador: Magister en Gerencia de Servicios de Salud

...08 de Abril del 2016


 ETZEL NELIDA IBARRA CASTRO

Satisfacción del usuario

Dimensión	Indicador	Ítems
Human	<ul style="list-style-type: none">▪ Trato cordial y respetuoso▪ Información oportuna al usuario	1, 2, 3, 4 Total: 4
Técnico científica	<ul style="list-style-type: none">▪ Orientación recibida▪ Tiempo de espera	5, 6, 7, 8 Total: 4
Entorno	<ul style="list-style-type: none">▪ Limpieza y orden▪ Iluminación y ventilación en sala de espera	9, 10, 11, 12 Total: 4

Experto 1

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Humana								
1	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.	x		x		x		
2	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención	x		x		x		
3	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento	x		x		x		
4	El personal le brindó un trato cordial y amable.	x		x		x		
	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes	x		x		x		
5	El personal muestra interés cuando Ud, le consulta sobre su problema de salud.	x		x		x		
6	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.	x		x		x		
7	El personal de salud y otros empleados transmitan al usuario alto grado de confianza	x		x		x		
8	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo	x		x		x		
DIMENSION 3: Técnico científica								
9	El médico realiza cuidadosamente el examen o evaluación	x		x		x		
10	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre lo que se le va a realizar	x		x		x		
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	x		x		x		
12	El tiempo que dura su consulta es suficiente	x		x		x		
	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente 20 minutos	x		x		x		
DIMENSION 5: Entorno								
13	El consultorio está limpio y ordenado	x		x		x		
14	La sala de espera está limpia	x		x		x		
15	El consultorio está bien iluminado	x		x		x		

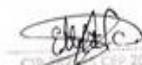
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ettel Nelida Ibañez Carlos DNI: 32905293

Especialidad del validador: Magister Gerencia de Servicios de Salud

...08 de Abril del 2016


 CIP: 20091
 ETTTEL N. IBAÑEZ CARLOS

Experto 2

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Humana								
1	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.	x		x		x		
2	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención	x		x		x		
3	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento	x		x		x		
4	El personal le brindó un trato cordial y amable.	x		x		x		
	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes	x		x		x		
5	El personal muestra interés cuando Ud, le consulta sobre su problema de salud.	x		x		x		
6	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.	x		x		x		
7	El personal de salud y otros empleados transmitan al usuario alto grado de confianza	x		x		x		
8	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo	x		x		x		
DIMENSION 3: Técnico científica								
9	El médico realiza cuidadosamente el examen o evaluación	x		x		x		
10	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre lo que se le va a realizar	x		x		x		
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	x		x		x		
12	El tiempo que dura su consulta es suficiente	x		x		x		
	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente 20 minutos	x		x		x		
DIMENSION 5: Entorno								
13	El consultorio está limpio y ordenado	x		x		x		
14	La sala de espera está limpia	x		x		x		
15	El consultorio está bien iluminado	x		x		x		
16	La sala de espera tiene buena ventilación	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Del Mg: Queta Margueta Galindo Jaramillo DNI: 06252584

Especialidad del validador: Magister Gerencia Servicios de Salud


06-265749-0
Queta M. Galindo Jaramillo
CORONEL S PNP

07 de Abril del 2016

Experto 3

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Humana								
1	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.	x		x		x		
2	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención	x		x		x		
3	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento	x		x		x		
4	El personal le brindó un trato cordial y amable.	x		x		x		
	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes	x		x		x		
5	El personal muestra interés cuando Ud, le consulta sobre su problema de salud.	x		x		x		
6	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.	x		x		x		
7	El personal de salud y otros empleados transmitan al usuario alto grado de confianza	x		x		x		
8	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo	x		x		x		
DIMENSION 3: Técnico científica								
9	El médico realiza cuidadosamente el examen o evaluación	x		x		x		
10	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre lo que se le va a realizar	x		x		x		
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	x		x		x		
12	El tiempo que dura su consulta es suficiente	x		x		x		
	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente 20 minutos	x		x		x		
DIMENSION 5: Entorno								
13	El consultorio está limpio y ordenado	x		x		x		
14	La sala de espera está limpia	x		x		x		
15	El consultorio está bien iluminado	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Etzel Nélida Ibáñez Carlos DNI: 32905293

Especialidad del validador: Magister Persección de Servicios de Salud

08 de Abril del 2016


 CIP 20001
 ETZEL N. IBÁÑEZ CARLOS

Anexo N° 7 Base de datos

Percepción de la calidad del servicio

N°	1	2	3	4	D1	5	6	7	8	D2	9	10	11	12	D3	13	14	15	16	D4	17	18	19	20	D5	Total
1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	99
2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
3	1	1	5	5	12	2	5	1	2	10	5	5	1	5	16	5	5	5	5	20	1	1	5	5	12	70
4	1	1	4	2	8	2	3	3	3	11	1	1	1	5	8	4	5	4	5	18	4	1	3	3	11	56
5	4	5	4	3	16	1	4	3	2	10	3	3	4	5	15	5	5	4	4	18	3	3	3	4	13	72
6	5	4	4	5	18	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	2	5	5	4	16	4	4	4	4	16	80
7	5	2	4	5	16	1	2	2	2	7	2	1	2	4	9	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	66
8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	1	1	5	5	12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	92
9	5	2	5	2	14	3	3	3	3	12	1	1	1	5	8	5	5	5	5	20	2	2	3	3	10	64
10	2	1	3	5	11	1	2	2	1	6	3	3	2	1	9	2	5	3	3	13	2	3	3	2	10	49
11	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	4	2	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	62
12	5	5	2	3	15	3	3	4	3	13	4	2	3	3	12	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	77
13	4	5	5	4	18	3	5	5	5	18	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
14	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	96
15	3	3	4	2	12	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	68
16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
17	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	96
18	5	4	5	5	19	4	3	4	3	14	5	3	5	1	14	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	86
19	2	1	3	5	11	5	3	3	3	14	2	2	3	3	10	2	2	1	2	7	2	2	3	1	8	50
20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
21	2	2	3	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	3	3	4	3	13	4	3	3	2	12	52
22	5	5	4	4	18	5	3	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	94
23	3	3	4	3	13	4	2	2	2	10	2	2	2	2	8	4	3	4	2	13	3	3	4	3	13	57
24	4	5	5	4	18	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	4	5	4	5	18	4	4	5	3	16	78
25	3	2	1	3	9	1	1	2	3	7	2	4	3	2	11	4	3	2	3	12	2	2	3	3	10	49
26	3	1	2	2	8	2	1	1	2	6	3	2	2	1	8	5	4	2	1	12	5	2	4	1	12	46
27	5	4	3	5	17	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	4	4	4	14	4	2	4	4	14	61
28	3	3	2	4	12	4	4	3	4	15	5	3	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	74
29	5	4	4	5	18	3	5	5	4	17	5	3	3	5	16	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	87
30	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	90
31	3	4	4	4	16	5	4	4	5	18	5	4	4	3	16	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	86
32	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	93
33	5	4	3	4	16	2	3	3	1	9	3	3	3	3	12	5	5	4	4	18	3	3	4	3	13	68
34	1	5	5	5	16	1	4	5	4	14	5	5	4	5	19	1	5	5	5	16	4	5	4	4	17	82
35	5	5	5	5	20	4	5	4	3	16	5	3	3	4	15	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	90
36	4	2	5	1	12	5	4	4	1	14	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	81
37	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	97
38	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	91
39	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	3	1	10	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	89
40	1	1	3	5	10	1	1	3	1	6	5	4	3	5	17	3	2	1	4	10	3	2	3	4	12	55
41	5	4	4	3	16	5	5	4	4	18	5	3	4	4	16	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	85
42	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13	66
43	4	1	3	5	13	1	3	5	2	11	5	1	3	5	14	4	5	4	4	17	5	4	4	4	18	73
44	2	2	5	4	13	4	4	4	4	16	5	2	2	5	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	75
45	3	2	1	1	7	1	3	3	3	10	1	1	1	1	4	3	3	3	2	11	2	1	3	3	9	41
46	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	3	4	5	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
47	1	1	2	3	7	1	2	3	3	9	5	1	2	1	9	3	3	4	2	12	3	2	3	2	10	47
48	5	1	5	4	15	5	4	4	2	15	5	2	5	5	17	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	84
49	1	2	3	4	10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	5	4	17	74
50	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	72
51	5	3	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18	82
52	5	5	5	5	20	4	5	3	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	93
53	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	3	3	3	2	11	65
54	5	3	3	5	16	3	5	2	5	15	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	83
55	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	1	5	5	5	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	96
56	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
57	4	4	5	3	16	3	3	4	3	13	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	88
58	5	5	4	5	19	5	4	4	4	17	4	4	4	3	15	5	5	3	4	17	5	4	5	5	19	87
59	5	5	5	5	20	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	98
60	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	3	3	4	3	13	3	4	5	5	17	5	3	5	5	18	85
61	5	5	5	5	20	4	5	3	5	17	3	3	5	5	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	93
62	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16	3	5	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	87
63	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
64	5	1	4	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
65	3	5	4	5	17	2	3	5	4	14	5	2	4	3	14	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	81
66	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
67	5	4	3	3	15	1	2	1	1	5	2	5	5	5	17	3	3	5	5	16	3	3	5	5	16	69
68	5	4	3	4	16	3	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	79
69	5	3	4	4	16	2	4	4	4	14	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	3	4	4	3	14	79
70	5	5	3	3	16	3																				

Satisfacción del usuario

N°	1	2	3	4	5	6	7	D1	8	9	10	11	12	D2	13	14	15	16	D3	Total
1	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	79
2	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	80
3	4	5	5	4	3	1	1	23	5	1	1	5	1	13	5	1	5	5	16	52
4	5	5	4	4	3	3	1	25	5	4	5	5	1	20	4	4	5	5	18	63
5	5	4	4	4	4	4	2	27	5	4	5	5	1	20	5	4	5	4	18	65
6	4	3	3	4	4	4	3	25	4	4	4	4	1	17	5	5	5	2	17	59
7	5	4	4	4	2	4	1	24	5	5	3	2	1	16	5	5	5	2	17	57
8	5	5	5	5	3	5	1	29	5	5	3	5	3	21	5	5	5	5	20	70
9	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	80
10	5	4	3	3	4	2	1	22	5	5	4	3	5	22	5	4	4	1	14	58
11	4	4	3	3	4	3	2	23	4	3	2	2	1	12	4	4	4	3	15	50
12	4	3	4	3	2	2	2	20	4	4	4	3	1	16	4	4	4	4	16	52
13	5	5	5	5	5	5	3	33	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	19	75
14	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	79
15	5	5	5	5	5	3	1	29	5	5	4	5	4	23	3	4	2	3	12	64
16	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	80
17	5	5	5	5	5	5	3	33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	77
18	5	5	4	4	3	4	2	27	5	4	4	5	5	23	5	4	5	5	19	69
19	3	3	3	3	5	3	1	21	2	3	1	1	1	8	3	4	1	1	9	38
20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	80
21	4	3	3	4	2	3	2	21	3	3	2	2	1	11	4	3	3	3	13	45
22	5	5	5	4	4	5	4	32	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	20	75
23	4	4	3	3	3	3	2	22	3	2	2	3	1	11	3	3	3	3	12	45
24	5	4	4	4	3	3	2	25	4	5	5	4	3	21	5	4	4	5	18	64
25	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	80
26	5	4	5	3	3	3	1	24	4	3	5	3	1	16	4	4	2	4	14	54
27	4	4	2	4	2	4	4	24	4	4	4	2	1	15	4	4	2	5	15	54
28	5	4	3	4	4	5	1	26	4	4	4	4	3	19	5	4	5	4	18	63
29	5	4	5	5	4	4	4	31	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	75
30	5	5	5	5	4	5	3	32	5	4	4	5	4	22	5	5	5	5	20	74
31	5	5	4	5	5	5	3	32	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	76
32	5	5	5	5	4	5	4	33	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	19	76
33	5	4	5	4	4	3	3	28	4	4	4	3	1	16	4	4	5	3	16	60
34	5	4	5	5	4	5	4	32	5	4	4	5	5	23	4	5	4	5	18	73
35	5	5	5	4	5	4	1	29	5	5	5	3	1	19	4	5	5	5	19	67
36	5	5	5	5	5	3	1	29	5	5	5	5	1	21	5	5	5	1	16	66
37	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	25	5	5	4	3	17	76
38	5	5	5	5	5	5	3	33	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	19	76
39	5	5	5	5	4	4	3	31	5	4	5	4	5	23	5	4	5	5	19	73
40	4	5	5	3	5	3	1	26	3	1	1	1	5	11	5	5	5	5	20	57
41	4	4	5	4	4	4	3	28	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	14	61
42	5	4	4	5	3	3	3	27	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	16	59
43	5	4	5	5	4	4	1	28	5	5	5	4	1	20	5	4	5	3	17	65
44	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	80
45	4	2	3	3	1	1	1	15	3	2	2	1	1	9	4	4	4	4	16	40
46	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	20	77
47	4	3	2	3	3	3	1	19	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	11	45
48	5	5	5	5	5	5	1	31	5	5	5	5	2	22	5	5	5	5	20	73
49	4	4	4	4	4	4	2	26	5	4	4	5	2	20	4	4	2	2	12	58
50	4	4	4	4	4	4	2	26	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	14	57
51	4	5	5	4	3	4	2	27	4	3	4	4	1	16	4	4	4	4	16	59
52	5	5	5	4	4	4	4	31	5	4	4	4	2	19	5	5	5	4	19	69
53	5	3	3	3	3	3	3	23	3	2	1	3	3	12	5	5	5	5	20	55
54	4	4	4	4	4	2	5	27	4	4	5	2	4	19	4	5	5	5	19	65
55	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	1	21	5	5	5	5	20	76
56	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	1	21	5	5	5	5	20	76
57	5	5	4	5	5	4	1	29	5	5	1	3	2	16	5	5	5	5	20	65
58	5	4	5	5	5	4	4	32	5	5	4	2	3	19	5	5	4	5	19	70
59	4	5	4	4	4	3	5	29	4	4	3	2	4	17	4	4	4	4	16	62
60	5	5	4	5	4	3	5	31	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	18	70
61	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	80
62	4	4	4	5	4	4	3	28	5	4	4	3	2	18	4	4	4	5	17	63
63	5	4	4	4	4	4	5	30	4	4	4	4	5	21	4	5	5	4	18	69
64	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	80
65	5	4	4	5	4	4	3	29	5	3	3	4	3	18	4	5	4	5	18	65
66	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	80
67	4	5	4	4	1	3	1	22	4	4	3	3	1	15	1	1	4	1	7	44
68	5	5	4	4	4	4	1	27	5	5	4	4	2	20	5	5	5	5	20	67
69	5	4	4	4	3	4	2	26	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	16	60
70	4	5	5	5	3	4	4	30	4	4	1	4	1	14	4	5	5	1	15	59
71	5	5	5	5	4	4	1	29	5	3	1	3	1	13	5	4	3	5	17	59
72	5	4	4	4	4	4	1	26	4	4	4	4	4	20	5	4	4	3	16	62
73	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	80
74	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	64
75	4	4	4	4	4	3	2	25	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	16	59
76	4	4	4	4	3	4	3	26	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	14	58
77	5	5	4	5	5	5	4	33	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	76
78	5	5	5	5	5	3	3	31	5	5	3	5	3	21	5	5	5	5	20	72
79	3	3	4	1	1	1	1	14	5	1	1	3	3	13	4	4	1	4	13	40
80	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	80
81	5	5	5	5	3	5	3	31	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20	74
82	5	5	5	5	5	5	4	34	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	78

Anexo N° 8 Plan de Intervención Científica
Trabajando en equipo mejorando la atención

1. Datos de identificación

- Nombre del ámbito de atención: Hospital Augusto B Leguía
- Localidad: Rímac. Provincia: Lima. Región: Lima.

2. Financiamiento

- Monto total: 1500 nuevos soles.

3. Beneficiarios

- Directos: Los usuarios del servicio de Oftalmología.
- Indirectos: Hospital Augusto B Leguía.

4. Justificación

El diseño de la propuesta de mejoramiento de la calidad surge del interés por mejorar la calidad de servicio, aumentando las escalas de satisfacción de los clientes y se basa en ideas como la frecuencia de uso en la asistencia, correlación con satisfacción y lealtad del cliente, y el factor emocional. Consta de un diagnóstico a partir del análisis de la situación actual, determinando que los niveles con más alto porcentaje de no generar un buen servicio que fue percibido por los pacientes en cuanto a la capacidad de respuesta, además de no estar satisfechos en cuanto al aspecto técnico científico tal como muestra los resultados de la investigación realizada; siendo necesario plantear propuestas de mejora, indicadores para medirlas y un sistema de seguimiento que permitiría monitorear, controlar y vigilar la calidad del servicio brindado

5. Diagnóstico

Los datos que fueron recolectados en la presente investigación muestran que, en cuanto a la capacidad de respuesta, en la que se considera la “disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido”

La persona que atiende al usuario debe tener una capacidad de escucha, un⁷⁴ trato cordial con las personas para que el usuario al recibir la respuesta no solo sea en el tiempo esperado sino de la manera más cordial.

Así mismo se tiene un porcentaje alto de insatisfacción en cuanto al aspecto técnico científico que considera el proceso de atención basado en las siguientes características eficiencia en el uso adecuado de recursos, continuidad del servicio, la seguridad determinada por la estructura y proceso de atención.

Los principales problemas detectados corresponden a falta de información entregada a clientes y poco cumplimiento de las promesas, falta de conocimiento de los trabajadores, prácticas no formalizadas, entre otros: Actualmente es necesario que los servicios dedicados a la salud brinden un adecuado servicio a los usuarios ya que de ellos depende la salud de la persona, pero que como organización se debe trabajar en equipo para lograr la meta organizacional que se plantea.

6. El problema:

Mejorar la calidad del servicio brindado al usuario del servicio de oftalmología del hospital PNP Augusto B Leguía.

7. Impacto del proyecto en los beneficiarios directos e indirectos

- Beneficiarios directos: Usuarios que acuden al servicio de oftalmología.
- Beneficiarios indirectos: Personal que laboran en el Hospital.

8. Objetivos

Objetivo General

1. Elevar los niveles en cuanto a la capacidad de respuesta brindada por el servicio de Oftalmología.

2. Mejorar los niveles de satisfacción del usuario del hospital.

Objetivos Específicos

1. Realizar actividades de mejora en cuanto al tiempo de espera en los consultorios de oftalmología
2. Generar capacitaciones para el personal que tiene un trato directo con el usuario

9. Resultados esperados

Objetivo específico asociado

1. Elevar los niveles en cuanto a la capacidad de respuesta brindada por el servicio de Oftalmología
2. Mejorar los niveles de satisfacción del usuario del hospital

Descripción Resultado Esperado

- 1.1 Plantear actividades en las cuales las personas que acuden al servicio de oftalmología reciban un trato adecuado mientras esperan respuesta a su servicio solicitado
- 2.1 Realizar convenios y acciones adecuadas para capacitar al personal del servicio de oftalmología

10. Planteamiento metodológico

Se basa en las siguientes estrategias.

10.1 Estrategias de Gestión. Formas en que se puede organizar la empresa.

10.2 Las estrategias de gestión que se utilizarán para cosechar dichos objetivos y por eso obtener las consecuencias anticipadas de la tarea a realizar, se aplicarán dentro de la lógica del trabajo en equipo, en consecuencia se proponen las siguientes acciones:
Socializar con el personal los resultados obtenidos

- a) Presentar a la institución la propuesta de mejora

- b) Realizar la charla de interacción sobre habilidades blandas y manejo de emociones
- c) Analizar y evaluar el resultado
- d) Generar los oficios para realizar convenios con alianzas estratégicas para efectuar capacitaciones
- e) Analizar el resultado final.

11. Actividades

Objetivo específico 1.1: 1 Elevar los niveles en cuanto a la capacidad de respuesta brindada por el servicio de Oftalmología				
Actividad	Responsable	Inicio y término (cronograma)	Productos	Cantidad de beneficiarios
Socializar con el personal los resultados obtenidos	El investigador y el jefe del servicio	Dos semanas de noviembre	Compromiso de participación	20 trabajadores
Presentar a la institución la propuesta de mejora	El investigador y el jefe del servicio	Dos semanas de noviembre	Compromiso de participación	20 trabajadores
Realizar la charla de interacción sobre habilidades blandas y manejo de emociones	El investigador y el jefe del servicio	Dos semanas de noviembre	Compromiso de participación	20 trabajadores

Objetivo específico 2.1: Mejorar los niveles de satisfacción del usuario del hospital

Actividad	Responsable	Inicio y término (cronograma)	Productos	Cantidad de beneficiarios
Generar los oficios para realizar convenios con alianzas estratégicas para efectuar capacitaciones	Docente investigador autoridades	Primera semanas de diciembre	Oficios a las diferentes instituciones Compromiso del jefe de área	Los 25 trabajadores
Analizar el resultado final.	Docente investigador autoridades	Dos semanas de noviembre	Compromiso de participación	25 trabajadores