

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZAN”

ESCUELA DE POST GRADO



CALIDAD DE SERVICIO EN EMERGENCIA Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL HOSPITAL DE BARRANCA -
2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER,
EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD.

TESISTA:

Carlos Eduardo AGUILAR PANDURO

ASESOR:

Dr. Rosario Vargas Roncal

HUÁNUCO – PERÚ

2015

DEDICATORIA

A la memoria de mi padre quien nos enseñó a
luchar por nuestros ideales.

A nuestra ejemplar madre, como al reflejo de
paciencia, tolerancia y compañía, mi esposa, a
los dos grandes tesoros que son mis hijos, Daniel
y Milagros

Carlos Eduardo

AGRADECIMIENTO

Al Rector, director, docentes o profesores de la escuela de post de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán por brindarme la oportunidad de alcanzar un grado académico más en la formación de mi desarrollo profesional y con ello mejorar la calidad en los servicios de salud.

Al director, personal administrativo, personal asistencial del Hospital de Barranca por su valioso apoyo en el desarrollo de la investigación en “Calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los clientes del hospital de Barranca” -2014

A los integrantes de la muestra de estudio por haber participado en el desarrollo de los instrumentos de evaluación o medición.

Al docente y asesor Dr. Rosario Vargas Roncal por su acertada orientación, lo cual ha permitido lograr nuestros objetivos.

RESUMEN

La salud, al igual que la educación constituyen los principales ejes del desarrollo de los pueblos, y el crecimiento económico que viene experimentando el Perú, requiere de atender y resolver los profundos problemas estructurales que presentan estos sectores para garantizar su sostenibilidad.

Al margen de los cuestionamientos al sistema de salud fragmentado del país, la oferta de servicios de salud por parte del subsector privado es aún muy limitada y orientada sobre todo a los hogares de mayores ingresos.

En el escenario actual, con un marco legal y político en salud que favorece la expansión del mercado privado de la salud, hay que dirigir la mirada hacia nuevos grupos sociales como son los sectores socioeconómicos C y D donde es posible identificar un gran potencial de mercado, por su gran volumen, porque los niveles de ingreso por hogar en estos sectores se vienen incrementando como consecuencia del crecimiento económico del país y porque exhiben las mayores demandas de servicios de salud insatisfechas.

La presente tesis “Calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los clientes del hospital de Barranca” -2014, para su ejecución se identificó la población y muestra de estudio, se elaboró los instrumentos de medición, los mismos que fueron aplicados a la muestra de estudio para verificar los objetivos propuestos siendo el objetivo general Comprobar cuál es la relación entre la calidad de servicio en emergencia y la satisfacción de los clientes del Hospital de Barranca-2014; de igual modo se formuló las hipótesis:

H_i: Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes del hospital de Barranca-2014

H₀: No Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los clientes del hospital de Barranca-2014

Después de sistematizar los datos y someterlos al análisis estadístico, consecuentemente la prueba de hipótesis, se arribó a las siguientes conclusiones: Se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “tangible al ingreso del hospital” de Barranca; en el Servicio de Cirugía/Traumatología. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables, tal como se indica en la tabla de frecuencia y el gráfico N° 2.

Segunda. Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “fiabilidad al ingreso del hospital” de Barranca; en el Servicio de Medicina. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables etc.

El investigador

SUMMARY

Health, like education constitute the backbone of the development of peoples, and economic growth has been experiencing Peru, requires addressing and resolving the deep structural problems in these sectors to ensure sustainability.

Apart from questioning the country's fragmented system health, the supply of health services by the private subsector is still very limited and mainly focused on higher-income households.

In the present scenario, a legal and policy framework that promotes health expansion of private healthcare market, the gaze must be directed towards new social groups such as C and D socioeconomic sectors where it is possible to identify a large market potential by its large volume, because the levels of household income in these sectors are increasing as a result of economic growth and because they exhibit greater demands unmet health services.

This thesis "Quality of service in emergency and its relation to customer satisfaction Hospital Barranca" -2014, for execution population and study sample was identified, measuring instruments were developed, they were applied the study sample to verify the proposed objectives being the overall objective Check what is the relationship between the quality of emergency service and client satisfaction Hospital Canyon-2014; likewise the hypothesis was formulated:

Hi: There is significant relationship between the quality of service in emergency and its relation to client satisfaction Hospital Canyon-2014

H0: There is no significant relationship between the quality of service in

emergency and its relation to customer satisfaction Hospital Canyon-2014After systematize data and subject to statistical analysis, hypothesis testing result is reached the following conclusions: It is concluded that, in regard to the "tangible hospital admission" of Barranca Dimension; in the Department of Surgery / Traumatology. There is a high positive correlation between the variables: quality of service in emergency and its relation to client satisfaction; the relational correspondence between the two variables is established, as shown in the frequency table and chart No.2.

Second. From the data obtained it is concluded that, with respect to the dimension "reliability hospital admission" of Canyon; in the Department of Medicine. There is a high positive correlation between the variables: quality of service in emergency and its relation to client satisfaction; relational correspondence between the two variables is checked etc.

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de Salud en América Latina actualmente asumen el reto de enfrentar la necesidad de renovar sus estrategias con el fin de optimizar recursos y elevar la administración de calidad total en sus servicios y obtener la satisfacción del usuario.

Consideramos la satisfacción de los usuarios como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, pues nos proporciona información, sobre la calidad percibida en las dimensiones Medicina, Pediatría, Gineco Obstetricia, Cirugía; por lo que definimos la calidad de la atención de los servicios de salud tanto los enfocados a los pacientes con la finalidad de mejorar la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento actual profesional y brindan la satisfacción del servicio prestado, considerando los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y la relación que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo.

En el Perú MINSA es uno de los principales proveedores de servicios de atención de salud en las diferentes especialidades y en servicios de áreas críticas y de emergencia. Considerando esta última como uno de los proveedores de usuarios las 24 horas del día en forma no interrumpida, así mismo presencia de usuarios críticos con riesgo de sus vidas, Con alto grado de emotividad, de sus familiares y del usuario interno con diversidad de procesos de atención lo que condiciona múltiples factores que

van a determinar un grado de satisfacción.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

La motivación del personal de Salud en el área de emergencias del Hospital de Barranca, es evaluada por la teoría de Herzberg, y también se mide el nivel de satisfacción del usuario externo, con el cuestionario de Servqual modificado, usuario asegurado que tiene expectativas altas, además de ser influenciados por diversos factores para lograr una satisfacción o no satisfacción. El presente estudio busca determinar la relación entre calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los clientes del hospital de Barranca.

ÍNDICE

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Resumen	IV
Summary	VI
Introducció	VIII
Indice	X

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del Problema	12
1.2. Formulación del Problema	17
1.2.1 Problema General.	17
1.2.2 Problema específicos.	18
1.3. Objetivo General	18
1.3.1 Objetivos Específicos	18
1.4. Hipótesis	19
1.5. Variables	19
1.6. Justificación e Importancia	19
1.7. Viabilidad	19
1.8 Limitaciones	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes	22
2.2. Bases teóricas	29

2.3 Definiciones conceptuales.	38
--------------------------------	----

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación	40
3.2 Diseño de investigación	40
3.3 Población y muestra	41
3,4, Definición operacionalización	43
3.4 Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos	44

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Contratación de hipótesis	46
4.2 Prueba de Hipótesis:	
Tablas gráficos desde la página 46 a la 80	
5.1. Contratación de hipótesis mediante bibliografía y bases teóricas	83.
5.2. Contratación de hipótesis general en base a la prueba de hipótesis.	90
5,3, Aporte científico	91
CONCLUSIONES	92
SUGERENCIAS	96
VII BIBLIOGRAFÍA	97
Anexos	104

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del Problema

La salud, al igual que la educación constituyen los principales ejes del desarrollo de los pueblos, y el crecimiento económico que viene experimentando el Perú, requiere de atender y resolver los profundos problemas estructurales que presentan estos sectores para garantizar su sostenibilidad. Para mencionar algunos de estos problemas que afectan la calidad de servicio en la salud de los hospitales públicos indicamos a continuación los siguientes problemas: Escasa medicina, profesionales con escasa calidez y calidad humana, equipamiento obsoleto, hacinamiento de pacientes, llegando a recepcionarlos y atenderlos hasta en los pasillos Cometiendo actos de negligencia médica. Las edificaciones en los hospitales son muy antiguos y ya no concuerdan con la actualidad en muchos casos estas infraestructuras son inadecuadas y muy antiguas por lo que el servicio se hace deficiente.

Los procesos administrativos y de gestión son obsoletos porque responden a principios muy antiguos de modo que cada vez se hacen más deficientes. Esta realidad corresponde a muchos países del tercer mundo no así en los países desarrollados como es el caso de Japón donde en la actualidad bajo esta concepción las gerencias ponen especial atención a dar una atención humanizada; con calidad claro ejemplo de ello es la lista de cinco hospitales top, en Kyoto (Japón); los cuales prestan servicios que son absolutamente adecuados para los extranjeros y sus conciudadanos, dentro de las actividades de calidad o parte de sus actividades que realizan. Lista de las direcciones de los hospitales junto con las facilidades que ofrecen los hospitales en determinados procedimientos o actividades específicas. Para la seguridad de los visitantes, se recomienda encarecidamente tener la lista con cada visitante extranjero que visita a Kyoto como esto ayuda mucho en caso de emergencia médica. De los hospitales. Por otro lado el Hospital de la Universidad de Kyoto se considera uno de los hospitales más importantes de la ciudad proporciona diagnóstico adecuado seguido de medicamentos y tratamientos eficaces. Situado en Ohtsu, Shiga, el hospital ofrece enfermería adecuada y eficaz atención junto con el bienestar de los clientes. Este hospital también proporciona modernos tratamientos de cáncer y tumores. El hospital afirma que ha realizado con éxito trasplante hepático y regeneración de vasos sanguíneos mediante el uso de células madre de embriones humanos. Los departamentos médicos incluyen medicina general, medicina interna, oftalmología, cirugía, neurocirugía, Dermatología, cirugía plástica, cirugía ortopédica, pediatría, radiología, Urología, cirugía cardiovascular, psiquiatría, terapia física, nutrición, Gastroenterología endoscopia y más. Muchos médicos son capaces de hablar lenguas extranjeras también permitiendo a los pacientes a entender y comunicarse mejor. Los gerentes de estas instituciones dicen que puede entender fácilmente la diferencia entre las expectativas de los pacientes y su percepción de los pacientes y así ofrecer una mejor calidad de servicio. Otro claro ejemplo es el Japón Baptist Hospital en Kyoto lleva los tratamientos de una manera más singular. Los pacientes son tratados aquí como creaciones de Dios. Ubicado en Kitashirakawa, Sakyo-ku, extraordinaria minuto y especial cuidado para el bienestar físico y espiritual de los pacientes. Llamen a este proceso como la curación de toda persona. Una

comprensión detallada de la naturaleza humana y la naturaleza de las enfermedades se llevan a cabo con dedicación perfecta y calidez por médicos profesionales altamente cualificados y enfermeras eficientes.

Asimismo en Kyoto se encuentra en Higashiyama-ku ofrece varios niveles de servicios para sus pacientes. En dicho hospital se centran en la vigilancia de la diferencia entre las especificaciones de calidad de servicio y el servicio real prestado. La administración está interesada en observar la diferencia entre la prestación de servicios y la esencia de lo que se comunica a sus pacientes en el servicio. Al entender estas diferencias en los pacientes, los gerentes pueden tomar decisiones acertadas con relación a la calidad de los servicios sean percibidos por los pacientes.1 tema de la calidad comenzó en Japón y en casi todos los países del mundo hay una preocupación por el tema, es así que en la década de los 80 y más énfasis en los 90 América Latina se vio envuelta en dicha carrera. En EEUU el estado se preocupa de dar una calidad de servicio al paciente lo cual en muchos de los casos está garantizada a través de leyes, estatutos, y otros tal es el caso en el estado de Michigan en Los Estados Unidos donde el tema de la comunicación de los errores médicos o de los resultados imprevistos en el ámbito de la atención sanitaria les obliga a examinar con detenimiento la esencia misma de la relación entre el médico y el paciente en sus aspectos médico, legal y ético. (1) Ello sitúa en primer plano el tema de los derechos y deberes fundamentales de todas las partes implicadas, obligándolos a replantear las normas de actuación comúnmente aceptadas cuando se producen tales eventos durante el proceso clínico. (2).

El MINSA luego de la crisis sanitaria ocurrida durante la década de los 80, comenzó una gran transformación económica política y social que conllevó a una mejora de las condiciones de salud; ello gracias al fenómeno llamado globalización de una economía mundial. Creándose una nueva filosofía en el proceso de administración y control de los servicios es allí donde emerge el concepto de calidad dentro del estamento del estado y en salud propiamente dicho, esto cobra mayor fuerza como concepto a finales de los ochenta e inicio de los 90, para ello el estado establece dentro de su política una reforma del sistema de salud comprendida en la regionalización y descentralización para lograr el cambio y alcanzar la cobertura de salud. El fin de todo este proceso es que la población tienda a tener una mejor calidad y disponibilidad de los servicios que hasta ese momento no contaba., (3) (4). En una tarea inicial la calidad estaba centrada en atender más pacientes siendo este el mejor indicador para satisfacer la demanda, posteriormente se comenzó a analizar el trabajo médico y del personal de salud para mejorar la productividad todo ello con la finalidad de dar una mejor calidad en el sector. De allí el proceso de mejora comenzó a nivel gerencial, puesto que si conocemos donde fallamos es más fácil de cumplir los objetivos encomendados. Nuestra realidad es que formó parte del Ministerio de Salud MINSA una institución del estado que brinda atención a la población que busca que satisfaga sus necesidades de salud a través de la institución como es el MINSA, además el estado garantiza en su carta magna o constitución política en el cap II Art 10 “como derecho fundamental el acceso a prestaciones de salud... a través de entidades públicas, privadas o mixtas. Supervisa asimismo su eficaz funcionamiento”. (5), de allí que a través de MINSA el gobierno busca que los peruanos tengamos una salud de Calidad. Es por ello que a través de la Dirección de la calidad fundamentados en la ley general de salud oficina de busca establecer la “GARANTIA DE LA CALIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MEDICOS DE APOYO” donde establece estándares e indicadores de calidad los que evalúan la

competencia técnica y desempeño de los profesionales, la seguridad del paciente frente a riesgos, la satisfacción del usuario frente a sus demandas y expectativas y el uso adecuado de los recursos, cuyo fin es mejorar la calidad de la atención en salud en las organizaciones proveen servicios de salud mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional convirtiéndose todo ello en políticas nacional de la calidad en salud. (6) Es así que a través de instrumentos elaborados y diseñados buscan establecer la medición de la calidad. Buscando con ello de manera sistemática la satisfacción de los usuarios internos y externos. Los clientes externos con el uso de un instrumento de escala Multidimensional busca medir la calidad. El MINSA usa una escala validada para tal fin la que está basada en el modelo SERVQUAL

En nuestra realidad local El MINSA, tiene a su cargo como provincia una población de 145,238 habitantes el distrito de Barranca cuenta con una población de 69,243 habitantes, la provincia cuenta con un hospital de tipo II-2 que cuenta con servicio de hospitalización para toda la población adscrita a ella. La provincia cuenta con una Centro de salud del seguro social que cuenta con atención solo de día para los pacientes asegurados, pequeños policlínicos de salud de atención a la población que cuentan con medios económicos para acceder a la práctica privada.

El hospital del MINSA Cuenta con servicios externos hospitalización y emergencia cuenta con un personal que está calificado para la atención según demande, esto logra a través de selección de personas con criterios de servicio; por otro lado tenemos que en el accionar frente al cliente este crea una serie de expectativas con relación al servicio, así mismo en esa relación el cliente recibe una atención la cual es percibida, este proceso forma una brecha que en términos sencillos se denomina calidad del servicio. El servicio de emergencia como tal es un servicio que atiende las 24 horas con un equipo rotativo y permanente es la puerta de ingreso a la gran mayoría de clientes de la provincia puesto que no existe otro del mismo nivel atendiendo en ella tanto emergencias como urgencias y otros que así no lo son como resfriados a los que se denomina clientes consultivos que demandan de nuestros servicios y que muchas veces no son atendidos en el área pero demandan atenciones generando espacios de incomodidad en ellos lo que motiva el desarrollo de preguntas como "¿cuál es la calidad del servicio según el modelo SERVQUAL en el servicio de Emergencia, y su relación con la satisfacción del Cliente?. Considerando que la percepción de la calidad de los servicios constituye parte de los elementos más importantes de la gestión de la calidad y por ende la base del éxito de una empresa. Por este motivo se hace necesario tener definido para el estamento de salud (empresa) el concepto de percepción de la calidad de los servicios prestados desarrollando para ello el modelo propuesto en el siguiente trabajo.

1.2. Formulación del Problema:

1.2.1. Problema General.

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en emergencia y la satisfacción de los Clientes del Hospital de Barranca-2014?

1.2.2. Problema específico.

¿Cómo es la calidad del servicio en emergencia tópicos de Pediatría del Hospital de Barranca-2014?

¿Cómo es la calidad del servicio en emergencia tópicos de Ginecología del Hospital de Barranca-2014?

¿Cómo es la calidad del servicio en emergencia tópicos de Medicina General del Hospital de Barranca-2014?

¿Cómo es la calidad del servicio en emergencia tópicos de Cirugía del Hospital de Barranca-2014?

¿Cómo es la calidad del servicio en emergencia según la dimensión de Empatía del Hospital de Barranca-2014?

¿Cómo es la satisfacción del Cliente en el servicio de emergencia del hospital de Barranca en el Hospital de Barranca- 2014?

1.3. Objetivos General

Comprobar ¿cuál es la relación entre la calidad de servicio en emergencia y la satisfacción de los Clientes del Hospital de Barranca-2014?

1.3.1 Objetivos Específicos

* Establecer la calidad del servicio en emergencia tópicos de Pediatría del Hospital de Barranca-2014

* Determinar la calidad del servicio en emergencia tópicos de Ginecología del Hospital de Barranca-2014

* Establecer la calidad del servicio en emergencia tópicos de Medicina General del Hospital de Barranca-2014?

* Establecer la calidad del servicio en emergencia tópicos de Cirugía del Hospital de Barranca-2014?

* Determinar la satisfacción del Cliente en el servicio de emergencia del hospital de Barranca - 2014

* Determinar la Relación entre la calidad y la satisfacción de los clientes del servicio de emergencia del hospital de Barranca-2014

1.4. Hipótesis general.

H1: Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes del hospital de Barranca-2014

Hipótesis específica. H0: No Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los clientes del hospital de Barranca-2014

1.5. Variables

Variable X. Expectativas de la calidad de servicio en emergencia

Variable Y. Percepciones (Satisfacción) de los clientes del hospital de barranca.

1.6. Justificación e Importancia

La calidad es sin duda el paradigma mundial con el cual se busca prestar servicio con eficiencia y eficacia que permitan la satisfacción de los clientes o usuarios.

La investigación conllevará a profundizar los conocimientos en el campo de la investigación y la realidad de salud, asimismo es la primera y única investigación que se realizará en el hospital de Barranca; cuyos resultados constituirán un aporte teórico para otras investigaciones.

Por otro lado relacionar la opinión propia de los clientes sobre la satisfacción en el servicio prestado nos da la oportunidad de comparar la experiencia de lo que percibe el cliente en relación con la calidad; de allí que la importancia del presente estudio podrá ser utilizado como documento de apoyo a nivel gerencial y otros afines que ofrecen servicios de salud, de tal manera que puedan orientar hacia la toma de decisiones en los servicios de Salud; de esta manera se podrá mejorar la calidad del servicio prestado. En ese sentido, el presente estudio podrá constituir una herramienta para el desarrollo de la estrategia de servicio en el campo de la salud.

Desde el punto técnico las conclusiones y sugerencias nos permitirán plantearnos planes y programas orientados a la calidad salud.

1.7. Viabilidad

La investigación es viable porque existe información relacionada con la investigación, la cual permite sustentar teórica y científicamente; además de la bibliografía. El problema es objetivo, observable y medible. Contamos con los recursos humanos suficientes; así como investigador, asesor y la muestra accesible para medirlo o evaluarlo; existen los recursos económicos que hacen posible el proceso de investigación.

1.8 Limitaciones

Una de las limitaciones para el investigador es el horario el mismo que es muy agitado en el área de emergencia debido a la naturaleza de la misma; escasa investigaciones relacionadas al problema de investigación. Otras de las limitantes es la escasa bibliografía en el torno a la investigación es nueva en el campo de salud en la provincia de Barranca.

El tiempo y distancia se considera como otra limitante debido a que el centro de estudio del Post grado dista del centro de trabajo del investigador.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

INTERNACIONAL

Mira José y Aranaz Jesús (2007), "La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria" España. Cuyo objetivo fue , conocer la satisfacción del paciente como medida de resultado de la actividad asistencial. La técnica utilizada fue la encuesta, basada en una estructura de respuesta tipo Likert permitiendo ordenar los sujetos en base a sus respuestas a lo largo del continuo "favorable/desfavorable". Se arribó a la conclusión que actualmente se está abriendo paso a una nueva estrategia de organización y diseño de los procesos asistenciales el cual pone su énfasis en que dichos procesos deben diseñarse considerando tanto las necesidades como la satisfacción de las expectativas de los paciente, la medida de la satisfacción del paciente que va adquiriendo es cada día más notoria, es por esto recomendable explorar con mayor detalle las relaciones de la satisfacción con el estatus de salud alcanzado por el paciente tras un tratamiento y con el nivel de calidad, cómo es más conveniente pulsar la opinión del paciente y sus respuestas reales. (8)

Nacional

Quispe Ninantay, Angela María (2005), "Opinión que tienen los pacientes del servicio de medicina general sobre la calidad de atención de la enfermera en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza". Los objetivos fueron: Determinar la opinión que tienen los pacientes sobre la calidad de la atención de la enfermera del servicio de medicina general del HNAL. Este estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, el método descriptivo simple de corte transversal. La población estuvo conformada por todos los pacientes hospitalizados en los ambientes de medicina general, la muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilística aleatorio simple conformado por 80 pacientes. El instrumento fue la encuesta. Las conclusiones entre otras fueron:

"La opinión de la mayoría de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería es de medianamente favorable a desfavorable, debido a que el paciente manifiesta que la enfermera

no le explica el procedimiento que realiza y el tiempo de demora es notorio, se muestra insensible ante el dolor, inseguridad y lentitud, despreocupación ante los efectos del tratamiento, y desagrado por las expresiones de prepotencia y descortesía al saludo de la enfermera, así como al uso de un lenguaje complicado al dirigirse a este, al no llamarlo por su nombre, indiferencia ante el ambiente de la unidad, así como los ruidos que impiden su descanso, la invasión de su privacidad y el desinterés por su alimentación". (9)

Timaná Yenque, Lilliana (2002), "Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión". El objetivo general fue: Analizar la percepción del usuario externo sobre la calidad de la atención que recibe en el Servicio de Emergencia con relación a la estructura, procesos y resultados. Es un estudio observacional, analítico tipo explicativo, prospectivo de corte transversal. La muestra fue de 314 usuarios, que se obtuvo por muestreo no probabilística intencional. La técnica fue la encuesta a través de un formulario. Las conclusiones fueron entre otras:

"El 48% de usuarios percibe la calidad de atención ofrecida en el servicio de emergencia como de buena calidad, mientras el 45% la percibe como de regular calidad, es decir, menos de la mitad de los usuarios que acudieron al servicio de emergencia consideran la atención recibida como buena. En la dimensión estructura los usuarios perciben la estructura del servicio como de regular calidad con tendencia a ser de mala calidad. En la dimensión de procesos que se refiere a la percepción de la calidez del servicio, para el 57% de usuarios, la calidez es regular; mientras un 37% refiere que es de buena calidad. La dimensión de resultados de la atención el 80% de usuarios considera que sí mejoró su estado de salud después de la atención recibida en el servicio de emergencia. Por lo tanto la percepción de la calidad de atención ofrecida en el servicio de emergencia es regular, en general y para cada una de las dimensiones" (10)

Huapaya M., Vílchez L., Zeta V., en 1996 "Expectativas del paciente en la admisión respecto a la atención de enfermería humanizada y su percepción sobre la calidad de la misma al momento del alta en el servicio de Cirugía del HNGAI", utilizando como método el descriptivo prospectivo correlacional en una población de 40 pacientes, algunas de las conclusiones fueron:

1. Las expectativas que se generan en el paciente al momento de la admisión respecto a la atención humanizada, que brinda el profesional de enfermería son de intensidad media con tendencia a baja como producto de un estereotipo de profesional que la sociedad genera en el desempeño profesional desensibilizado.
2. Los pacientes que ingresaron con expectativas de media intensidad al momento del alta variaron su intensidad a baja, lo que es explicado por el incumplimiento de la enfermera de los criterios de calidad humana en la atención de enfermería. (11)

Cabello Emilio y Chirinos Jesús. "Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificada para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud" Lima - Perú, 2012. Objetivo, Validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en consulta externa y emergencia de un hospital público, de tipo descriptivo, transversal, observacional, basado en la encuesta SERVQUAL. La aplicación de las encuestas

mostró un 46,8% de satisfacción global de los usuarios externos en consulta externa y 52,9% en emergencia. Las principales variables de insatisfacción en consulta externa fueron la deficiente disponibilidad y facilidad para obtener una cita (80,6%), demora en la atención en la farmacia (78,6 %), demora en la atención en la caja y módulo SIS (71,6 %), el trato inadecuado por parte del personal (63,8%) y la deficiente información sobre los pasos para ser atendidos (62%) (12)

2.2. BASES TEORICAS:

Calidad.

El Diccionario de la Real Academia Española en su edición 2001, define calidad de la siguiente manera "Propiedad o conjunto de propiedades y cualidades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor" (13). De su raíz la palabra calidad proviene del vocablo griego "kalos" que significa bueno, hermoso, noble honesto y del latín "Qualitas" que significa calidad.

La International Estándar Organization (ISO), define la calidad como: "el conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente establecidas o implícitas". Esta definición a permitido la armonización a escala mundial y ha supuesto el crecimiento del impacto de la calidad en el mercado internacional (14).

La American Society for Quality Control (ASQC) (1974) define la calidad como: "el conjunto de funciones y características de un producto, proceso o servicio que le confieren la capacidad necesaria para satisfacer las necesidades de un determinado usuario". (15)

Partiendo de las definiciones mostradas sobre calidad toda ellas enmarcan a la calidad en atributos y satisfacción de los clientes. Ambos son aspectos esenciales dentro de la calidad y como lo dice Ramos L, que hace referencia a Ruiz quien a partir de esta definición nota dos aspectos esenciales del término por un lado la subjetividad de su valoración y por otra la relatividad de la misma, significando que no es absoluta, que se posee o no, ni se refiere exclusivamente a la perfección y no se puede comprender si no hacemos referencia a una comparación que nos lleva a emitir un juicio sobre algo. (16)

Calidad en Salud. La definición más aceptada de calidad en salud, en la actualidad, es la de: Donabedian A. Quien la define como: Proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes. Esta calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica. (17).

Para Donabedian (1999) observó 2 dimensiones: una, dimensión técnica, representada por la aplicación de conocimiento y técnica para la solución del problema del paciente esta se centra en la oferta y mide las características objetivas y verificables de los servicios y una dimensión interpersonal que alude a la relación personal que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo la segunda sin embargo, parte del lado de la demanda y hace referencia a la apreciación de los clientes o usuarios sobre dichas características. A su vez dentro de la segunda dimensión podemos incluir una tercera dimensión de las comodidades, o sea, condiciones del ambiente físico. En la atención de la salud al referirse a la "satisfacción

del paciente” el usuario puede salir satisfecho de la atención médica recibida, pero el problema de su salud, no ha sido resuelto, quiere decir que la percepción de la calidad que tiene el prestador del servicio es diferente a la del usuario. (18)

Visto así la calidad en su totalidad basado en la teoría de sistemas se debe de tener en cuenta la trilogía, estructura – proceso – resultado. (19) Establecida por Donadecian. Son los indicadores de medida de un sistema de calidad. Los indicadores de estructura se desarrollan en cuatro categorías: estructura física, ocupacional, financiera y organizacional, de acuerdo a los siguientes recursos: recursos materiales, instalaciones, equipos y presupuesto monetario. Recursos humanos: número y calificación del personal. Los indicadores de Proceso miden de forma directa o indirecta la calidad de la actividad llevada a cabo durante la atención al paciente o cliente; mediante el conjunto de acciones realizado principalmente por el personal de salud a través de la documentación que permita ver la acción en si misma. Y los indicadores de resultados Miden el nivel de éxito alcanzado en el paciente y o cliente, es decir, si se ha conseguido lo que se pretendía con las actividades realizadas; el beneficio logrado en los pacientes, o cambios en la salud atribuibles a la atención recibida, incluyen: Indicadores centinela, indicadores de datos agregados (continuos o basados en tasas), indicadores trazadores e indicadores basados en opinión del paciente. (20)

RUIZ-OLALLA, C. Se refiere que al estudiar las dimensiones de la calidad del servicio que son cinco; la organización dispondrá de información relevante para centrar sus esfuerzos y sean apreciados.

- a. Elementos Tangibles: Se refiere a la apariencia físicas de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación.
- b. Fiabilidad: Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso.
- c. Capacidad de Respuesta: Es la disposición de ayudar a los clientes para proveerles un servicio rápido.
- d. Seguridad: Es el grado de conocimiento y atención ofrecida por los empleados.
- e. Empatía: Atención individualizada que ofrece la institución al cliente usuario. (21)

Evaluación de la Calidad

Actualmente, en las instituciones tanto públicas como privadas de los sistemas de salud, existe un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con la calidad de la atención. Para mejorar esta calidad, se han desarrollado diversas acciones como la organización de comités de mortalidad, grupos de consenso encargados de evaluar la optimización de las técnicas, comités y círculos de calidad, sistemas de monitoreo y la aplicación de encuestas de opinión a proveedores y usuarios, entre otros. (22).

Al ser, pues, la calidad, un reflejo de los valores y objetivos actuales en el sistema de atención médica y en la sociedad en general, los criterios y dimensiones a tomar en cuenta en su

evaluación son múltiples y se verán influidos por los instrumentos o métodos que elijamos para estudiarla.

Existen diferentes abordajes para dicho fin. Por ejemplo: el pronóstico en términos de recuperación, restauración de la función —del órgano que se esté tratando y supervivencia, han sido clásicamente indicadores de la calidad en atención médica (23)

Servicio de emergencia.

La palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena).

Según Lovelock, C. (2009) define el Servicio como “una actividad económica que implica desempeños basados en tiempo que buscan obtener o dar valor a cambio de dinero, tiempo y esfuerzo sin implicar la transferencia de propiedad”. En este sentido, también involucra tres elementos alrededor del Servicio: Acciones, Procesos y Ejecuciones. (24) En el mundo económico en especial los públicos se refieren a la prestación del estado para garantizar la salud y la educación a la población.

Cuando nos referimos al servicio de emergencia nos referimos al órgano de un hospital encargado de proporcionar atención médica ó médico-quirúrgica de urgencia permanente, oportuna y eficiente las 24 horas del día, a toda persona que se encuentre en riesgo grave para su salud ó su vida. (25).

En el Hospital de Barranca que es parte del componente MINSA, este último quien mantiene rectoría en relación al hospital es quien norma los ambientes dependiente de un Centro Hospitalario, donde se otorgan las prestaciones de salud las 24 horas del día a pacientes que demandan atención inmediata. De acuerdo a su Nivel de Complejidad pueden resolver diferentes categorías de daños del nivel II -2 .

Instrumento Servqual.

Es una herramienta desarrollada por ZEITHAML, PRARASURAMAN Y BERRY, como uno de sus resultados obtenidos de una investigación iniciada en 1983, en Estados Unidos, con el apoyo de Marketing Science Institute de Cambridge, Massachussets, y fue validado en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad de Servicios, el estudio de validación concluyó en 1992. Este instrumento permite obtener una calificación global del establecimiento, lo que desean los consumidores de ese establecimiento (beneficios ideales) y lo que encuentran los consumidores en el servicio (beneficios descriptivos); calcula brechas de insatisfacción específicas, ordena efectos de calidad, desde el más grave y urgente hasta el menos grave a través del trabajo los investigadores pudieron identificar 5 dimensiones totales: Elementos tangibles, Fiabilidad, capacidad de respuesta, Seguridad y empatía. (26)

BARBAKUS y MAUGOLD (1992), adaptaron la encuesta SERVQUAL para los servicios hospitalarios. Usaron una escala de Likert de cinco puntos, modificación que hicieron basada en la experiencia de equipos gerenciales e investigaciones previas; concluyeron que la escala podría ser satisfactoriamente usada para evaluar las discrepancias entre las expectativas y percepciones del paciente de los servicios hospitalarios.

En tal sentido consideramos que el SERVQUAL es un instrumento ampliamente aplicado en los servicios hospitalarios. (27)

En nuestro medio a partir de los años 90, se inician estudios sobre calidad de servicio pero de salud reproductiva. En 1992, el informe de la Encuesta de Disponibilidad de Servicios de Planificación Familiar (EDIS-PERU 1992), donde señala de un 80 por ciento de satisfacción del usuario.

Chura F, en su estudio refiere que el SERVQUAL fue adaptado para medir servicios de salud a nivel hospitalario por Babakus y Mangold, y puede utilizarse en los siguientes casos: Comparar las expectativas y percepciones de los clientes a través del tiempo; Comparar los resultados de SERVQUAL de una compañía con los resultados de la competencia; Examinar segmentos de clientes con diferentes percepciones de calidad; Medir las percepciones de calidad de clientes internos con el fin de conocer las percepciones y expectativas de sus empleados; Conocer si los esfuerzos de la compañía están enfocados correctamente; Construcción de indicadores de calidad en el servicio. (28)

Satisfacción concepto

Satisfacción es "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (29). De esta definición podemos ver algunos elementos importantes a destacar como es Rendimiento percibido, se refiere esto a la entrega del valor al cliente (producto) luego de adquirir un producto o servicio; por lo tanto es el "resultado" que el cliente "percibe". Por lo tanto depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos, esta basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad. Sufrir el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente. Está centrada en punto de vista del cliente y no de la empresa. Luego el segundo concepto de la definición de satisfacción es Las expectativas que no es otra cosa que la "esperanza" que los clientes tienen por conseguir algo. Y el tercer concepto de la definición es el Nivel de Satisfacción. Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente; Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente. Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Efectos de la satisfacción en salud.

Se destacan tres consecuencias principales de la insatisfacción /satisfacción como son el comportamiento de queja, comunicación boca-oído negativo/positivo e intenciones de

compra/recompra. Esto estaría relacionado con la personalidad en las emociones relacionando el afecto, lo cognitivo con la satisfacción.

La Satisfacción del cliente. Según THOMPSON, IVÁN sostiene que la satisfacción es un requisito indispensable para asegurar un lugar en la “mente” de los clientes y por ende en el mercado. El rendimiento recibido es el “resultado” que el cliente “percibe” que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. Esto basado en el resultado que el cliente tiene y no de la empresa. Las expectativas son las esperanzas que el cliente tiene por conseguir algo, se basa en la promesa que hace la misma empresa. (30)

Como medir los niveles de Satisfacción de los clientes: Existen diferentes métodos para la medición de la satisfacción dentro de los que podemos destacar:

Sondeos transaccionales, son cuestionarios cortos que se pide a los clientes que respondan inmediatamente después de comprar el producto o recibir un servicio; el propósito del mismo es obtener realimentación del cliente mientras la experiencia del encuentro está aún fresca en su memoria. Permite reaccionar rápido cuando se detecta que ciertos comentarios negativos de los clientes se repiten con frecuencia; es decir, se percibe una cierta tendencia negativa. Dentro de las limitaciones es que centra en los aspectos más recientes de cliente.

Paneles de clientes: se selecciona y organiza un grupo de clientes para obtener periódicamente su retroalimentación y consejos sobre el producto/servicio y otros asuntos. La información se obtiene en reuniones, por teléfono, internet o correo. Se pueden también organizar paneles de empleados. Los miembros del panel se mantienen durante un periodo prolongado. El propósito de este tipo de método es obtener una evaluación pormenorizada del producto/servicio, sugerencias sobre la calidad por parte de clientes suficientemente experimentados y conocedores que cooperan debido a su condición de “miembros seleccionados” del panel. Debido a que los miembros del panel son los mismos, es posible identificar tendencias de uso, consumo, expectativas, etcétera. Las limitantes de dicho método es posible que los resultados no puedan proyectarse a toda la base de clientes. Excluye a los clientes de la competencia. Los miembros del panel pueden adoptar el papel de “expertos” y, en consecuencia, ser menos representativos de la base de clientes.

Revisiones de la relación: son reuniones periódicas con clientes muy seleccionados en las que se analiza y evalúa, en todas sus dimensiones y detalles, la relación empresa cliente y los productos y servicios que están recibiendo. Deben constituir un proceso formal, con un conjunto de cuestiones previamente establecidas y recopilar la información obtenida en una base formal de datos a las que, luego pueda darse seguimiento. El propósito de este tipo de trabajo es identificar en una conversación cara-a-cara, las expectativas y percepciones de los compradores respecto al desempeño de la empresa, sus productos y servicios y las prioridades de mejora. Esto permite obtener una visión proyectada al futuro (no sólo al pasado). Existe la posibilidad de incorporar en la revisión a quienes toman las decisiones en la empresa, con lo que se puede, incluso, adoptar medidas de mejora inmediatamente; dentro de las limitantes del método es que son costosas y exigen mucho tiempo. Son más apropiadas para empresas que operan con productos o servicios muy complejos sobre una base permanente de relación empresa-cliente (por ejemplo, informática para empresas, maquinarias pesadas, consultores financieros, consultores de dirección, agencias de publicidad, banca operativa, etcétera).

Quejas y reclamos: este método se establece bajo un sistema de gestión que capte, registre, categorice y dé seguimiento a las quejas, reclamos y otras comunicaciones de los clientes con la empresa, y distribuya la información obtenida, sus análisis y resultados. El propósito es identificar los tipos más comunes de deficiencias del producto y servicio con el fin de adoptar medidas correctoras. Identificar, vía la comunicación recibida de los clientes, oportunidades de mejora del producto/servicio o cualquier otro factor que fortalezca la relación con los clientes. Dentro de sus limitantes tenemos que los clientes no se quejan directamente a las empresas. El análisis de las quejas y comentarios sólo ofrece una visión parcial de la realidad global del producto/servicio y de la relación empresa-mercado.

Investigaciones integrales del mercado: como su propio nombre lo dice son investigaciones formales de todo el mercado, con el fin de obtener una evaluación global de los productos y servicios de la empresa. La investigación debe incluir tanto a los clientes de la empresa como a los de los competidores. El Propósito es evaluar, identificar prioridades de mejora y dar seguimiento al desempeño de los productos y servicios de la empresa; en comparación con los ofrecidos por los competidores a través del tiempo. Dentro de sus limitantes es que permite obtener la evaluación global que hacen los clientes de los productos y servicios de la empresa; pero dificulta la evaluación de determinados productos y servicios específicos o de determinados aspectos muy concretos.

Informes de campo del personal: En toda organización debe establecerse un sistema formal para recopilar, organizar, categorizar y analizar los informes que realiza el personal de campo, en contacto directo con el mercado y luego distribuir los resultados. El propósito: capta y comparte en los niveles de dirección el conocimiento sobre las expectativas, reacciones, comportamientos de los clientes detectados en el campo y que, muchas veces, no “ascienden” hasta los niveles jerárquicos más altos. Dentro de sus limitantes podemos mencionar que algunos empleados serán más conscientes y cuidadosos que otros; es posible que algunos de ellos se nieguen a transmitir información negativa de sus superiores.

Sondeos entre los empleados: Los empleados que establecen contacto directo con los clientes pueden constituir una fuente importante de información sobre los problemas a los que se enfrentan y sus niveles de satisfacción. Estos sondeos, pueden utilizarse también para medir la satisfacción-insatisfacción de los empleados con los servicios internos que reciben de otros miembros del personal; el Propósito de este tipo de trabajo es identificar los obstáculos que encuentran los empleados para ofrecer un mejor producto/servicio, verificar la moral del personal, medir la calidad de los servicios internos. En muchos casos, los sondeos entre los empleados permiten identificar por qué la satisfacción de los clientes no es mayor. Dentro de las limitantes podemos mencionar que la fortaleza de los sondeos entre empleados es también su debilidad: los empleados tienden a percibir los productos y servicios de la empresa desde sus propios puntos de vista y, en consecuencia, provocar desviaciones en los resultados. Los empleados pueden ofrecer una valiosa visión con detenimiento sobre las raíces de los problemas; pero no siempre son objetivos o correctos en sus interpretaciones.

Sistemas de medidas operativas: Es un sistema que permite en toda organización: capturar, categorizar, dar seguimiento, analizar y distribuir los aspectos claves de las operaciones internas, que afectan directa o indirectamente la calidad de los productos y servicios y la

generación de valor para los clientes, en consecuencia, a sus niveles de satisfacción. Su Propósito es establecer un conjunto de índices o indicadores internos que permitan dar seguimiento continuo a todos los aspectos operativos que inciden en los niveles de satisfacción de los clientes; dentro de las Limitaciones están las posibles limitaciones de un sistema de medidas operativas provienen, fundamentalmente, de la determinación precisa de cuáles son los índices o indicadores realmente válidos para medir las operaciones internas que inciden en los niveles de satisfacción de los componentes del mercado.

Mystery Shopping: Un investigador experimentado y debidamente preparado se hace pasar por “comprador” o “cliente” para experimentar y/o evaluar la calidad del servicio de la empresa a sus clientes. Evalúa más el comportamiento de los empleados y su gestión del encuentro con los clientes; El Propósito es Medir el comportamiento individual de los empleados durante el “encuentro” del servicio con fines de entrenamiento, formación, capacitación, evaluación y mejoramiento del desempeño. Identifica fortalezas y debilidades sistemáticas del contacto de la empresa con los clientes. Dentro de las Limitaciones es que las evaluaciones que hacen los investigadores pueden ser subjetivas. Los costes pueden impedir la repetición de este tipo de estudios.

Sesiones de Grupo o Focus Group: Reuniones de investigación que se realizan con pequeños grupos de clientes (entre 8 a 12) centradas en aspectos muy específicos del producto, el servicio básico y/o los servicios anexos. Estas reuniones, suelen grabarse y luego se realiza un informe por escrito. En el propósito: Los participantes aportan ideas sobre cómo mejorar el producto y/o servicios, sus motivos de insatisfacción/ satisfacción, etc. Aporta una retroalimentación (Feedback) informal sobre aspectos del producto y/o servicios desde la óptica del cliente; las limitantes La propia dinámica del grupo puede impedir que ciertos temas se planteen abiertamente

Sondeos entre clientes nuevos, en declive y ex clientes: Realización de sondeos, mediante cuestionarios, para determinar por qué los clientes nuevos han seleccionado la empresa o el producto, por qué algunos de ellos están reduciendo sus niveles de compra o porqué han dejado de hacer negocios con la empresa. El propósito: Evaluar hasta qué punto la calidad de los productos y servicios conexos influyen en la imagen de la empresa y/o en los niveles de fidelización; Dentro de las limitaciones es que La empresa debe ser capaz de identificar con precisión los niveles y comportamientos de compra de cada cliente individual (31).

Diferenciación de conceptos Calidad y Satisfacción.

La calidad brindada en el servicio es percibida y puede ser definida por el consumidor sobre la superioridad o excelencia del producto, mientras que la satisfacción es el valor percibido. Es la evaluación general de la utilidad de un servicio basado en percepciones de lo que se recibe y lo que se entrega (Zeithaml, 1988) (32). Por ello Las dimensiones de la calidad son específicas, mientras los juicios de satisfacción tienen un rango más amplio de dimensiones que también incluyen aspectos de la calidad (Oliver R. , 1993a). (33) Además, la evaluación de la satisfacción requiere de la experimentación del consumidor, mientras la calidad no (Bolton & Drew, 1991a). (34) El valor es visto más como algo personal e individual que la calidad, e involucra dar y recibir (Zeithaml, 1988).

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

Calidad: Es la comparación de las expectativas de los clientes con su percepción del servicio. Por lo tanto debe de estar centrada en el cliente. (35)

Calidad: Conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas. (36)

Servicio: Es una actividad, hecho o desempeño, destinada a satisfacer una necesidad, aplicada a una persona u objeto, la cual es valorada por una persona o grupo de personas, que perciben en esta beneficios para ellos.

Emergencia. Aquella situación urgente que pone en peligro inmediato la vida del cliente o paciente

Satisfacción. Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

Cliente. Término que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la compañía.

Calidad de servicio en emergencia. Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso

Satisfacción de los Clientes. Se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio.

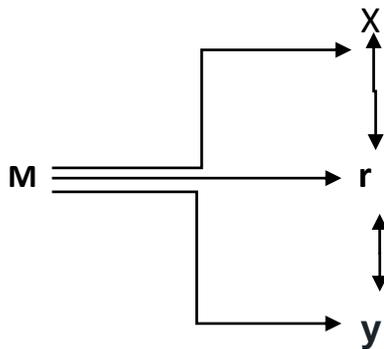
CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

El presente estudio es de carácter descriptivo correlacional, porque permite establecer la relación que existe entre dos o más variables, así mismo cabe mencionar este tipo de investigación es el más usado en investigaciones sociales y educativas.

3.2 Diseño de investigación: Diseño descriptivo correlacional, su esquema de investigación es el siguiente:



Dónde:

M = La muestra de estudio clientes que acuden a la emergencia del hospital de Barranca.

X = Medición de las Expectativas del paciente sobre la calidad del servicio en emergencia del hospital de Barranca.

Y= Medición de las Percepciones del paciente sobre la calidad del servicio en emergencia del hospital de Barranca.

r = Coeficiente de correlación (relación)

(x,y) = medición de la variables

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está comprendida por 23,438 usuarios del servicio de Emergencia del hospital de Barranca que acuden a los diversos tópicos de medicina interna, gineco Obstetricia, Cirugía, Pediatría. tal como se aprecia en el cuadro

Cuadro N° 1

la población está constituida porde Pacientes Atendidos en el servicio de Emergencia 2013.

Servicio	Atenciones 2013
Medicina	9111
Cirugía	4663
Gineco Obstetricia	3842
Pediatría	5822
Total Emergencia	23,438

Fuente Estadística e informática del hospital de Barranca. 2014

La determinación de la muestra del estudio corresponde al diseño muestral probabilístico estratificado, considerando que cada servicio se considera como estrato de donde provendrán los datos para el presente estudio.

3.3.1 Tamaño de la Muestra

Según Martínez (1991) para el tamaño de la muestra se tendrá el tamaño de la población, el nivel de confianza expresado en un coeficiente de confianza

redondeado y el margen de error se determina utilizando la fórmula matemática. (37)

$$n = \frac{5Npq}{E^2(N-1) + 5pq}$$

EL NÚMERO 5 corresponde al coeficiente de confiabilidad para el 95% del nivel de confianza.

p y q: son las probabilidades de éxito y fracaso que tiene cada integrante de la población (0.5).

E: es el error seleccionado de 5%.

Luego de calcular el tamaño de la muestra se ha realizado el muestreo probabilístico estratificado proporcional, estratificado en la medida que la población a encuestar está dividida en sub grupos de acuerdo a los diversos tópicos y proporcional ya que el tamaño de cada estrato se fijara teniendo en cuenta el número de atenciones por servicio (referencia cuadro 1)

$$n = \frac{5Npq}{E^2(N-1) + 5pq}$$

$$n = \frac{5(23438)50*50}{5^2(23438-1) + 5(50*50)} = \frac{292975000}{598425}$$

$$n = \frac{29297500}{598425}; n = 489,57$$

$$598425$$

Habiendo obtenido la muestra para el estudio la misma que corresponde a 490 pacientes se procedió a realizar una distribución por los diversos tópicos o

servicios (pediatría, cirugía, medicina y gineco obstetricia) (distribución por estratos) en la misma corresponde según el cuadro.

Cuadro N° 2

La muestra es probabilística, porque según el proceso estadístico se ha considera los cinco servicios prestados en emergencia del hospital de Barranca, tal como está indicado en el cuadro.

Servicio	Atenciones 2013	N° de encuestas a realizar en el servicio.
Medicina	9111	191
Cirugía	4663	97
Gineco Obstetricia	3842	80
Pediatría	5822	122
Total Emergencia	23438	490

Fuente: Cuadro N° 1 de población

4.4.1 Definición operacional de las variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Medida de la Variable
Calidad del servicio	Tangible	<ul style="list-style-type: none"> • Muy en desacuerdo, • En desacuerdo, Indeciso, • De Acuerdo • Muy de Acuerdo. 	Ordinal,
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Muy en desacuerdo, • En desacuerdo, Indeciso, • De Acuerdo • Muy de Acuerdo 	
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Muy en desacuerdo, • En desacuerdo, 	

		<ul style="list-style-type: none"> • Indeciso, de Acuerdo • Muy de Acuerdo. 	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Muy en desacuerdo, • En desacuerdo, Indeciso, • De Acuerdo • Muy de Acuerdo 	
Satisfacción del Cliente en el Hospital de Barranca	Tangible	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Insatisfecho/a 1 • Insatisfecho/a 2 • Aceptable 3 • Satisfecho/a 4 • Muy satisfecho/a 5 	
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Insatisfecho/a 1 • Insatisfecho/a 2 • Aceptable 3 • Satisfecho/a 4 Muy satisfecho/a 5 	
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Insatisfecho/a 1 • Insatisfecho/a 2 • Aceptable 3 • Satisfecho/a 4 Muy satisfecho/a 5 	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Insatisfecho/a 1 • Insatisfecho/a 2 • Aceptable 3 • Satisfecho/a 4 Muy satisfecho/a 5 	

3.5 Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

• Técnicas e instrumentos de la recolección

En el siguiente cuadro se aprecia mejor las técnicas e instrumentos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Fichaje	Fichas bibliográficas, textuales, mixtas, con los cuales ha permitido obtener la información técnica y científica de las diferentes obras o textos y autores
Encuestas	Cuestionarios abiertos y cerrados o mixtos, con los cuales hemos recolectado datos sobre las variables de investigación, para luego procesarlos
Estadística	Tabulación formulación tablas estadísticas de frecuencia simple y gráficos.
Inferencia	Se utilizarán dos procedimientos: se utilizará la prueba

	de ji cuadrado (Hernández, Fernández, baptista1990) (11), para el análisis si dos variables (percepciones de la calidad del servicio de emergencia, satisfacción del paciente) buscando entre ellos relación
Informática	Del mismo modo utilizaremos software como SPSS 19, que nos servirá para realizar la comprobación de la hipótesis tomando el grado de libertad de la muestra en estudio, para saber si nuestra hipótesis es aceptada o rechazada, del mismo modo se utilizara el Excel 2010,

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Contratación de hipótesis. Los datos obtenidos mediante la aplicación los instrumentos de medición o evaluación, se han sistematizado mediante la tabulación y la formulación de las tablas estadísticas, según las dimensiones, con las cuales nos permitido logra el Objetivo general, tal como fue propuesto, Comprobar cuál es la relación entre la calidad de servicio en emergencia y la satisfacción de los Clientes del Hospital de Barranca; de igual modo, se ha logrado los objetivos Específicos con los

* Establecer la calidad del servicio en emergencia de Pediatría del Hospital de Barranca

* Determinar la calidad del servicio en emergencia tóxico de Ginecología del Hospital de Barranca-2014

* Establecer la calidad del servicio en emergencia tóxico de Medicina General del Hospital de Barranca-2014?

* Establecer la calidad del servicio en emergencia tóxico de Cirugía del Hospital de Barranca-2014?

* Determinar la satisfacción del Cliente en el servicio de emergencia del hospital de Barranca -2014

* Determinar la Relación entre la calidad y la satisfacción de los clientes del servicio de emergencia del hospital de Barranca-2014, tal como se puede verificar en las siguientes tablas y gráficos:

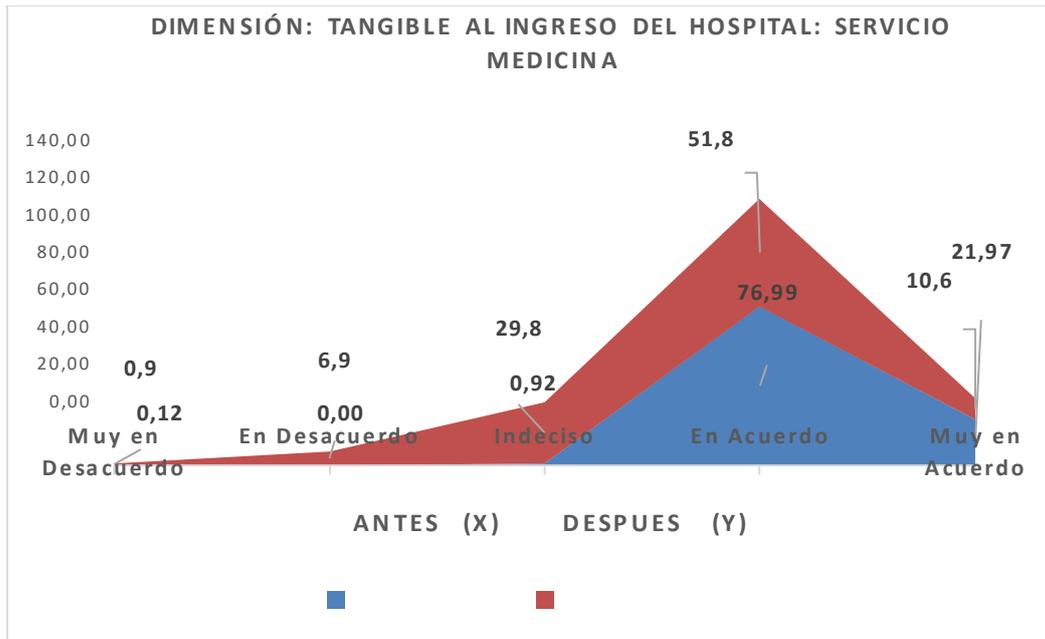
4.2 Prueba de Hipótesis

TABLA N° 01

TABLA N° 01					
VALORACION	Dimension Tangible al ingreso del hospital				
	SERVICIO : MEDICINA				
	ANTES (X)	DESPUES (Y)	χ^2	γ^2	XY
Indeciso	8	286	64	81796	2288
En Acuerdo	666	497	443556	247009	331002
Muy en Acuerdo	190	102	36100	10404	19380
Σ	864	885	479720	339209	352670

Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

GRÁFICO N° 01



Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

Calculo Del Coeficiente De Correlación Múltiple: Karl S. Pearson.

Fórmula General: (Para datos Agrupados)

$$r = \frac{n \cdot \sum f \cdot dx \cdot dy - (\sum fx \cdot dx)(\sum fy \cdot dy)}{\sqrt{[n \cdot \sum fx \cdot dx^2 - (\sum fx \cdot dx)^2][n \cdot \sum fy \cdot dy^2 - (\sum fy \cdot dy)^2]}}$$

Donde:

- n = número de datos.
- f = frecuencia de celda.
- fx = frecuencia de la variable X.
- fy = frecuencia de la variable Y.
- dx = valores codificados o cambiados para los intervalos de la Variable X, procurando que al intervalo central le corresponda dx= 0, para que se hagan más fáciles los cálculos.
- dy = valores codificados o cambiados para los intervalos de la variable X, procurando que al intervalo central le corresponda dy = 0, para que se hagan más fáciles los cálculos

Aplicación de formula y resultado obtenido:

COEFICIENTE DE CORRELACION (r)	0.813690062
----------------------------------	-------------

VALOR SIGNIFICADO EE LA VARIACIÓN DE “ r ”

$r = [-1]$: Correlación negativa grande y perfecta
$r = [-0,9 \text{ a } -0,99]$: Correlación negativa muy alta
$r = [-0,7 \text{ a } -0,89]$: Correlación negativa alta
$r = [-0,4 \text{ a } -0,69]$: Correlación negativa moderada
$r = [-0,2 \text{ a } -0,39]$: Correlación negativa baja
$r = [-0,01 \text{ a } -0,19]$: Correlación negativa muy baja :
$r = [0]$: Correlación nula
$r = [0,01 \text{ a } 0,19]$: Correlación positiva muy baja
$r = [0,2 \text{ a } 0,39]$: Correlación positiva baja
$r = [0,4 \text{ a } 0,69]$: Correlación positiva moderada
$r = [0,7 \text{ a } 0,89]$: Correlación positiva alta
$r = [0,9 \text{ a } 0,99]$: Correlación positiva muy alta
$r = [1]$: Correlación positiva grande y perfecta

Ubicación de “r” en los Niveles del Coeficiente de Correlación de K. Pearson.

Calculo Del Coeficiente De Correlación Múltiple: Karl S. Pearson.

Fórmula General: (Para datos Agrupados).

$r = [0,7 \text{ a } 0,89]$: Correlación positiva alta

Aplicación de formula y resultado obtenido:

COEFICIENTE DE CORRELACION (r)	0.813690062
----------------------------------	-------------

VALOR SIGNIFICADO EE LA VARIACIÓN DE “ r ”

$r = [-1]$: Correlación negativa grande y perfecta
$r = [-0,9 \text{ a } -0,99]$: Correlación negativa muy alta
$r = [-0,7 \text{ a } -0,89]$: Correlación negativa alta
$r = [-0,4 \text{ a } -0,69]$: Correlación negativa moderada

$r = [-0,2 \text{ a } -0,39]$: Correlación negativa baja
$r = [-0,01 \text{ a } -0,19]$: Correlación negativa muy baja
$r = [0]$: Correlación nula
$r = [0,01 \text{ a } 0,19]$: Correlación positiva muy baja
$r = [0,2 \text{ a } 0,39]$: Correlación positiva baja
$r = [0,4 \text{ a } 0,69]$: Correlación positiva moderada
$r = [0,7 \text{ a } 0,89]$: Correlación positiva alta
$r = [0,9 \text{ a } 0,99]$: Correlación positiva muy alta
$r = [1]$: Correlación positiva grande y perfecta

Ubicación de “r” en los Niveles del Coeficiente de Correlación de K. Pearson.

$r = [0,7 \text{ a } 0,89]$: Correlación positiva alta

Contrastación de las Hipótesis:

H₁: Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el servicio de Medicina -2014

H₀: No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de medicina-2014.

Habiéndose obtenido $r = 0.81369062$ como coeficiente de correlación entre las Variables: **Calidad de servicio en emergencia** y **Satisfacción de los clientes** en lo que respecta a la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de medicina; y, ubicándose este coeficiente de

correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 \text{ a } 0,89]$; se concluye:

Se acepta la H_1 que dice: “Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el servicio de Medicina -2014” y se Rechaza la H_0 : “No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de Medicina-2014.”

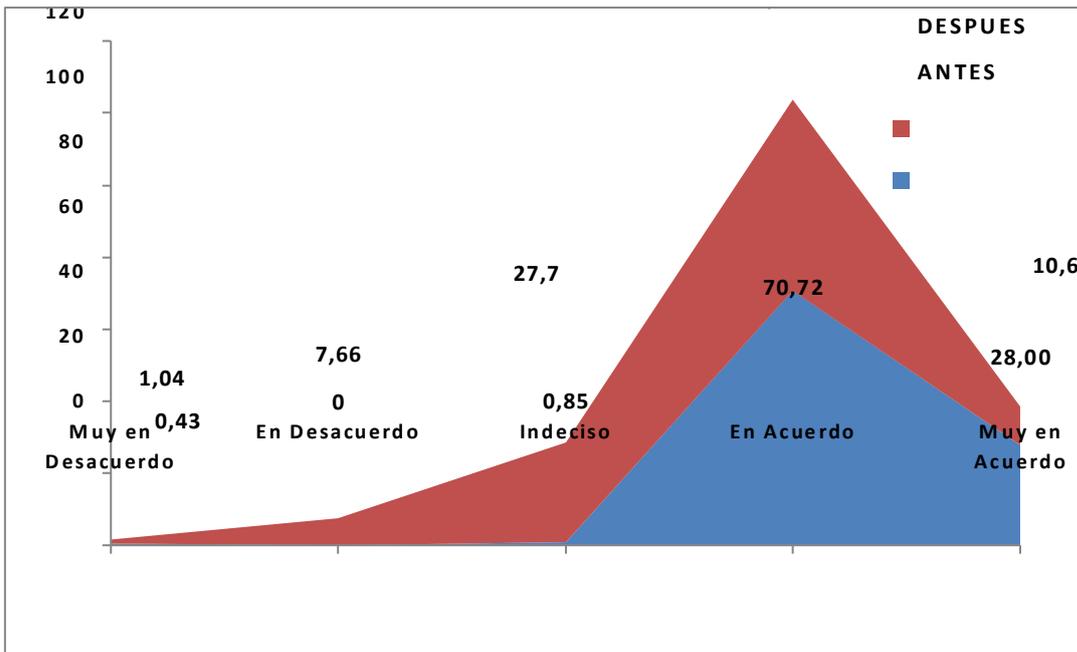
Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “tangible al ingreso del hospital” de Barranca ; en el Servicio de Medicina Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables y se afirma categóricamente que, si ; La calidad del Servicio en Emergencia ascendiera ,entonces la Satisfacción de los Clientes también ascendería; situación similar se daría en caso contrario; es decir si la calidad del servicio descendiera, la satisfacción de los clientes descendería en la misma proporción y magnitud por ser una correlación directamente proporcional (positiva).

TABLA Nro. 02

TABLA N° 02					
VALORACION	Dimension Tangible al ingreso del hospital				
	SERVICIO : CIRUGIA/TRAUMATOLOGIA				
	ANTES (X)	DESPUES (Y)	χ^2	γ^2	XY
Muy en Desacuerdo	2	5	4	25	10
En Desacuerdo	0	37	0	1369	0
Indeciso	4	134	16	17956	536
En Acuerdo	331	256	109561	65536	84736
Muy en Acuerdo	131	51	17161	2601	6681
Σ	468	483	126742	87487	91963

Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

GRÁFICO Nro. 02



Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

Aplicación de fórmula y resultado obtenido:

COEFICIENTE DE CORRELACION (r)	0.803453062
----------------------------------	-------------

Ubicación de “r” en los Niveles del Coeficiente de Correlación de K. Pearson.

$r = [0,7 \text{ a } 0,89]$: Correlación positiva alta

Contrastación de las Hipótesis:

H₁: Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el servicio de Cirugía/Traumatología -2014.

H₀: No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de Cirugía/Traumatología -2014.

Habiéndose obtenido $r = 0.803453062$ como coeficiente de correlación entre las Variables: **Calidad de servicio en emergencia** y **Satisfacción de los clientes** en lo que respecta a la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de Cirugía/Traumatología; y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 \text{ a } 0,89]$; se concluye :

Se acepta la H1 que dice: “Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el servicio de Cirugía/Traumatología -2014” y se Rechaza la Ho: “No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión tangible

al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de Cirugía/Traumatología - 2014.”

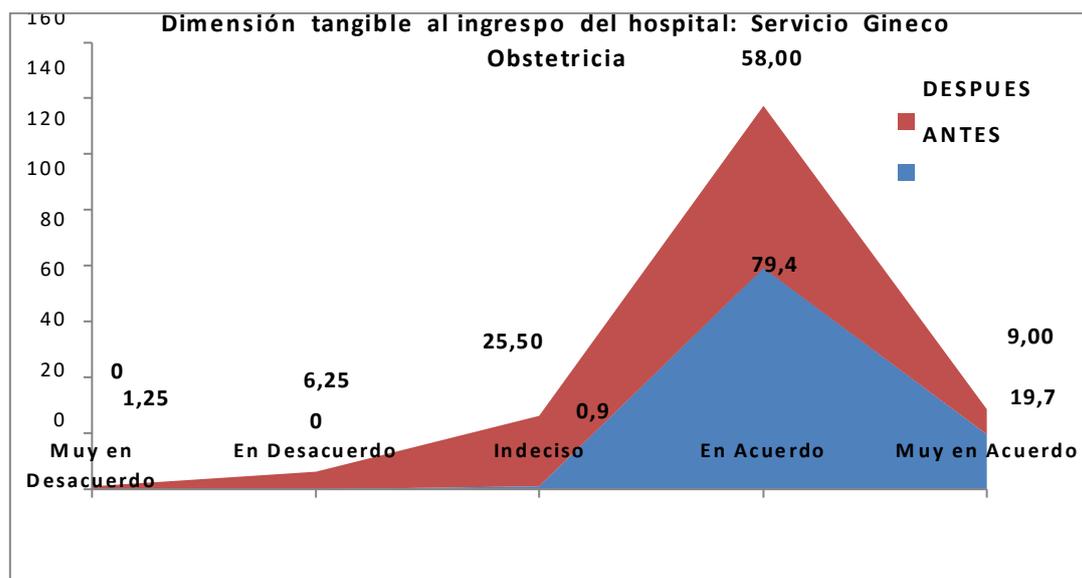
Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “tangible al ingreso del hospital” de Barranca; en el Servicio de Cirugía/Traumatología. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables y se afirma categóricamente que, si ; La calidad del Servicio en Emergencia ascendiera , entonces la Satisfacción de los Clientes también ascendería; situación similar se daría en caso contrario; es decir si la calidad del servicio descendiera, la satisfacción de los clientes descendería en la misma proporción y magnitud por ser una correlación directamente proporcional (positiva),

TABLA Nro. 03

TABLA N° 03					
VALORACION	Dimencion Tangible al ingreso del hospital				
	SERVICIO : GINECO/OBSTETRICIA				
	ANTES (X)	DESPUES (Y)	X²	Y²	XY
Muy en Desacuerdo	0	5	0	25	0
En Desacuerdo	0	25	0	625	0
Indeciso	4	102	16	10404	408
En Acuerdo	351	232	123201	53824	81432
Muy en Acuerdo	87	36	7569	1296	3132
Σ	442	400	130786	66174	84972

Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

GRAFICO Nro. 03



Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

Aplicación de fórmula y resultado obtenido:

COEFICIENTE DE CORRELACION (r)	0.886181958
----------------------------------	-------------

Ubicación de “r” en los Niveles del Coeficiente de Correlación de K. Pearson.

$r = [0,7 \text{ a } 0,89]$: Correlación positiva alta

Contrastación de las Hipótesis:

H₁: Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el servicio de Gineco/obstetricia -2014

H₀: No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de Gineco/obstetricia -2014.

Habiéndose obtenido $r = 0.803453062$ como coeficiente de correlación entre las Variables: **Calidad de servicio en emergencia** y **Satisfacción de los clientes** en lo que respecta a la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de Gineco/obstetricia; y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 \text{ a } 0,89]$; se concluye:

Se acepta la H_1 que dice “Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el servicio de Gineco/obstetricia -2014” y se Rechaza la H_0 : “No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de Gineco/obstetricia -2014.”

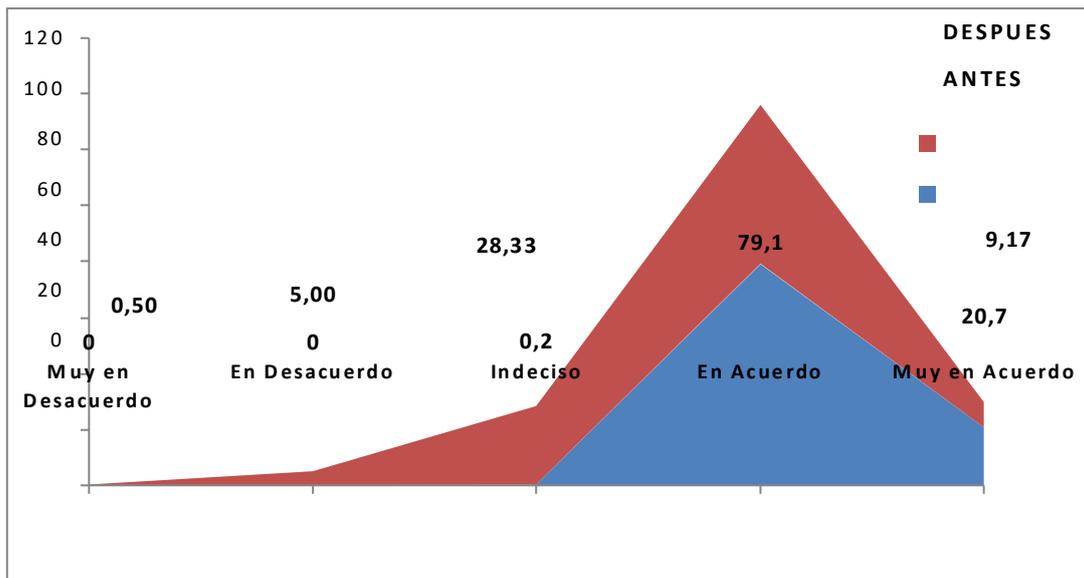
Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “tangible al ingreso del hospital” de Barranca; en el Servicio de Gineco/obstetricia. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables y se afirma categóricamente que, si ; La calidad del Servicio en Emergencia ascendiera , entonces la Satisfacción de los Clientes también ascendería; situación similar se daría en caso contrario; es decir si la calidad del servicio descendiera, la satisfacción de los clientes descendería en la misma proporción y magnitud por ser una correlación directamente proporcional (positiva),

TABLA Nro. 04

TABLA N° 04					
VALORACION	Dimension Tangible al ingreso del hospital				
	SERVICIO : PEDIATRIA				
	ANTES (X)	DESPUES (Y)	X ^{^^}	Y ^{^^}	XY
Muy en Desacuerdo	0	2	0	4	0
En Desacuerdo	0	35	0	1225	0
Indeciso	1	173	1	29929	173
En Acuerdo	386	344	148996	118336	132784
Muy en Acuerdo	101	56	10201	3136	5656
Σ	488	610	159198	152630	138613

Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

GRAFICO Nro. 04



Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

Aplicación de formula y resultado obtenido:

COEFICIENTE DE CORRELACION (r)	0.846538828
----------------------------------	-------------

Ubicación de “r” en los Niveles del Coeficiente de Correlación de K. Pearson.

$r = [0,7 \text{ a } 0,89]$: Correlación positiva alta

Contrastación de las Hipótesis:

H₁: Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el servicio de Pediatría -2014

H₀: No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de Pediatría-2014.

Habiéndose obtenido $r = 0.803453062$ como coeficiente de correlación entre las Variables: **Calidad de servicio en emergencia** y **Satisfacción de los clientes** en lo que respecta a la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de Pediatría; y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 \text{ a } 0,89]$; se concluye:

Se acepta la H₁ que dice “Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el servicio de Pediatría -2014” y se Rechaza la H₀: “No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de Pediatría -2014.”

Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “tangible al ingreso del hospital” de Barranca; en el Servicio de Pediatría.

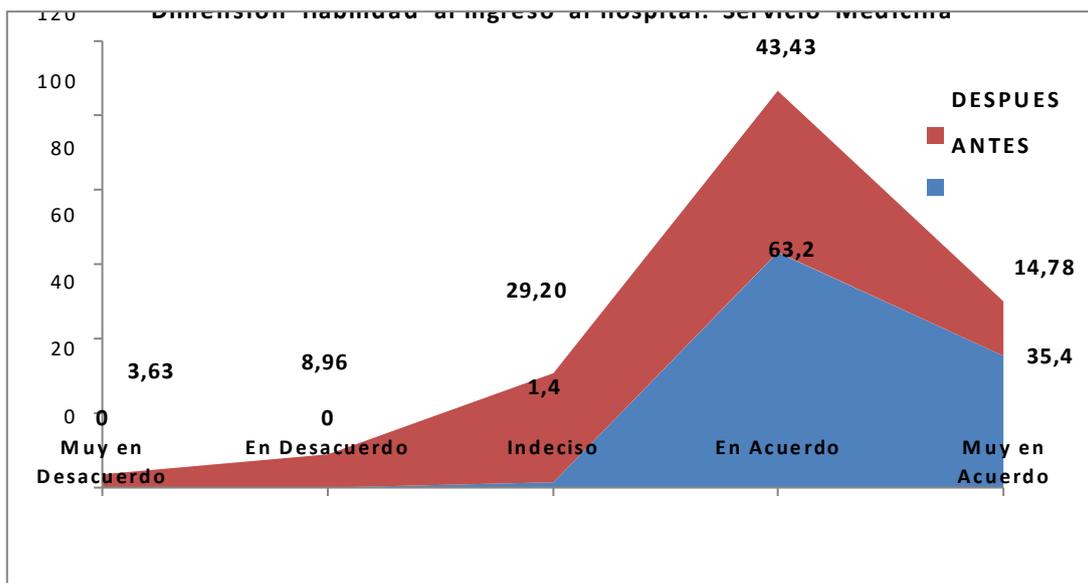
Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables y se afirma categóricamente que, si ; La calidad del Servicio en Emergencia ascendiera ,entonces la Satisfacción de los Clientes también ascendería; situación similar se daría en caso contrario; es decir si la calidad del servicio descendiera, la satisfacción de los clientes descendería en la misma proporción y magnitud por ser una correlación directamente proporcional (positiva).

TABLA Nro. 05

TABLA N° 05					
VALORACION	Dimension Fiabilidad al ingreso del hospital				
	SERVICIO : MEDICINA				
	ANTES (X)	DESPUES (Y)	X^{^^}	Y^{^^}	XY
Muy en Desacuerdo	0	35	0	1225	0
En Desacuerdo	0	86	0	7396	0
Indeciso	11	280	121	78400	3080
En Acuerdo	607	417	368449	173889	253119
Muy en Acuerdo	342	142	116964	20164	48564
Σ	960	960	485534	281074	304763

Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

GRAFICO Nro. 05



Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

Aplicación de formula y resultado obtenido:

COEFICIENTE DE CORRELACION (r)	0.705520315
----------------------------------	-------------

Ubicación de “r” en los Niveles del Coeficiente de Correlación de K. Pearson.

r = [0,7 a 0,89]: Correlación positiva alta

Contrastación de las Hipótesis:

H₁: Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el servicio de Medicina -2014

H₀: No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de Medicina-2014.

Habiéndose obtenido $r = 0.705520315$ como coeficiente de correlación entre las Variables: **Calidad de servicio en emergencia** y **Satisfacción de los clientes** en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de Medicina; y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 \text{ a } 0,89]$; se concluye: Se acepta la H1 que dice “Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el servicio de Medicina -2014” y se Rechaza la Ho: “No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de Medicina -2014.”

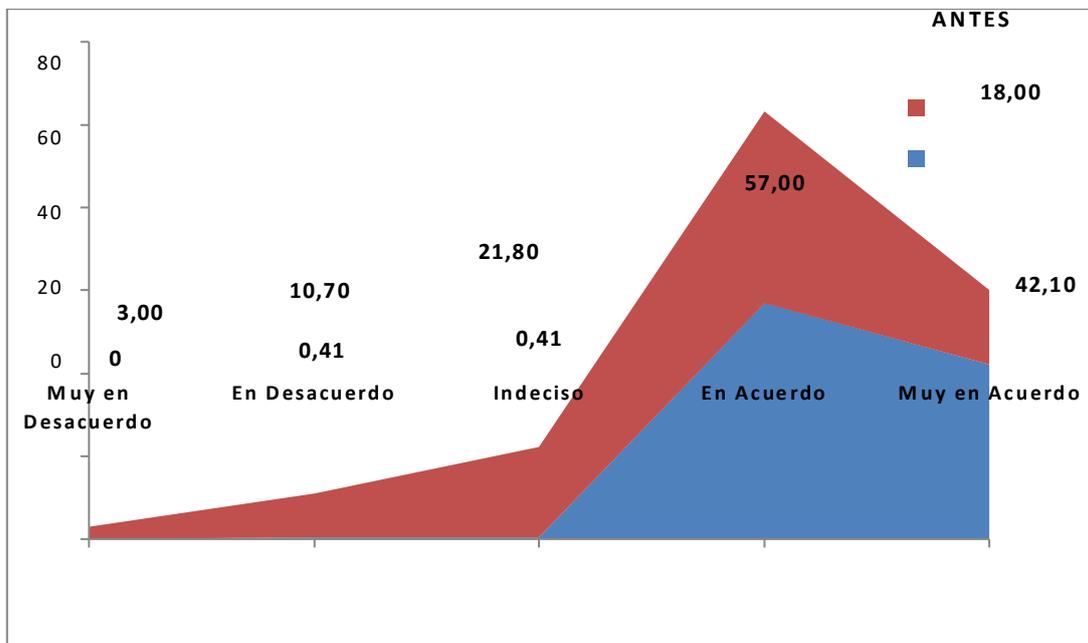
Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “fiabilidad al ingreso del hospital” de Barranca; en el Servicio de Medicina. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables y se afirma categóricamente que, si ; La calidad del Servicio en Emergencia ascendiera ,entonces la Satisfacción de los Clientes también ascendería; situación similar se daría en caso contrario; es decir si la calidad del servicio descendiera, la satisfacción de los clientes descendería en la misma proporción y magnitud por ser una correlación directamente proporcional (positiva).

TABLA Nro. 06

TABLA N° 06					
VALORACION	Dimension Fiabilidad al ingreso del hospital				
	SERVICIO : CIRUGÍA TRAUMÁTICA				
	ANTES (X)	DESPUES (Y)	X ^{^^}	Y ^{^^}	XY
Muy en Desacuerdo	0	15	0	225	0
En Desacuerdo	2	52	4	2704	104
Indeciso	2	106	4	11236	212
En Acuerdo	276	224	76176	50176	61824
Muy en Acuerdo	205	88	42025	7744	18040
Σ	485	485	118209	72085	80180

Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

GRAFICO Nro. 06



Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

Aplicación de formula y resultado obtenido:

COEFICIENTE DE CORRELACION (r)	0.784945741
----------------------------------	-------------

Ubicación de “r” en los Niveles del Coeficiente de Correlación de K. Pearson.

r = [0,7 a 0,89]: Correlación positiva alta
--

Contrastación de las Hipótesis:

H₁: Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el servicio de Cirugía Traumática -2014.

H₀: No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el Cirugía Traumática -2014.

Habiéndose obtenido $r = 0.705520315$ como coeficiente de correlación entre las Variables: **Calidad de servicio en emergencia y Satisfacción de los clientes** en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de Cirugía Traumática; y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 a 0,89]$; se concluye:

Se acepta la H₁ que dice “Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el servicio de Cirugía Traumática -2014” y se Rechaza la Ho: “No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad

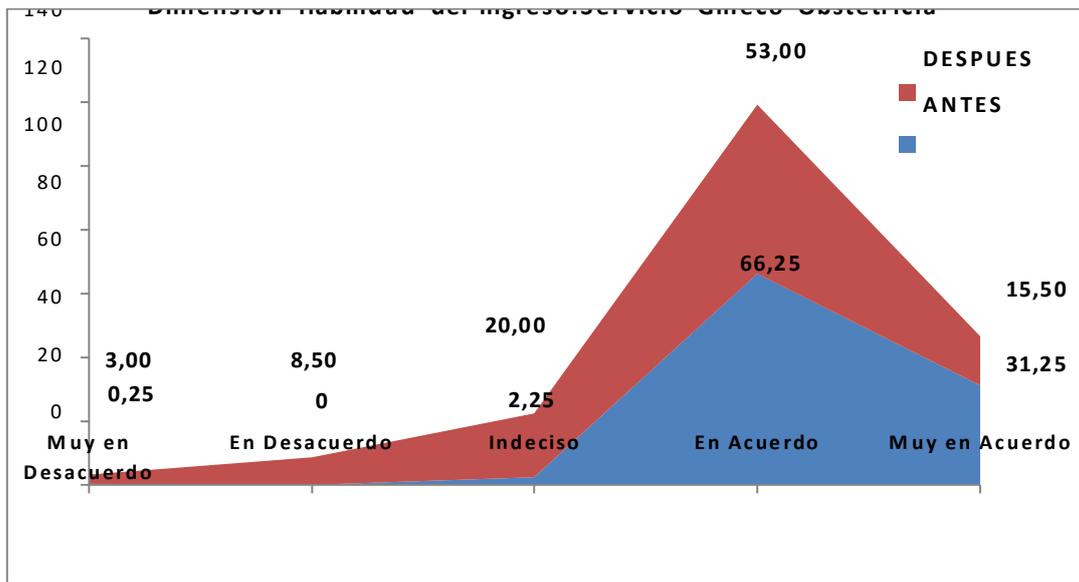
al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de Cirugía Traumática - 2014.” Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “fiabilidad al ingreso del hospital” de Barranca; en el Servicio de Cirugía Traumática. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables y se afirma categóricamente que, si ; La calidad del Servicio en Emergencia ascendiera , entonces la Satisfacción de los Clientes también ascendería; situación similar se daría en caso contrario; es decir si la calidad del servicio descendiera, la satisfacción de los clientes descendería en la misma proporción y magnitud por ser una correlación directamente proporcional (positiva).

TABLA Nro. 07

TABLA N° 07					
VALORACION	Dimension Fiabilidad al ingreso del hospital				
	SERVICIO : GINECO OBSTETRICIA				
	ANTES (X)	DESPUES (Y)	X^{^^}	Y^{^^}	XY
Muy en Desacuerdo	1	12	1	144	12
En Desacuerdo	0	34	0	1156	0
Indeciso	9	80	81	6400	720
En Acuerdo	265	212	70225	44944	56180
Muy en Acuerdo	125	62	15625	3844	7750
Σ	400	400	85932	56488	64662

Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

GRAFICO Nro. 07



Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

Aplicación de formula y resultado obtenido:

COEFICIENTE DE CORRELACION (r)	0.898758174
----------------------------------	-------------

Ubicación de “r” en los Niveles del Coeficiente de Correlación de K. Pearson.

r = [0,7 a 0,89]: Correlación positiva alta

Contrastación de las Hipótesis:

H₁: Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el servicio de Gineco Obstetricia -2014.

H₀: No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el Gineco Obstetricia -2014.

Habiéndose obtenido $r = 0.898758174$ como coeficiente de correlación entre las Variables: **Calidad de servicio en emergencia** y **Satisfacción de los clientes** en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de Gineco Obstetricia; y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 \text{ a } 0,89]$; se concluye:

Se acepta la H_1 que dice “Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el servicio de Gineco Obstetricia -2014” y se Rechaza la H_0 : “No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de Gineco Obstetricia - 2014.”

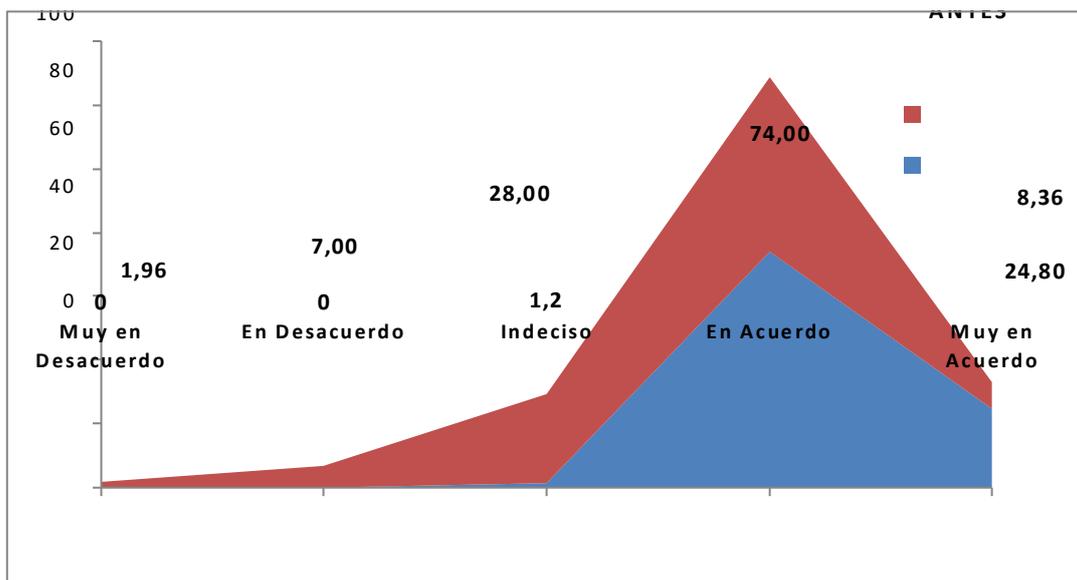
Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “fiabilidad al ingreso del hospital” de Barranca; en el Servicio de Gineco Obstetricia. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables y se afirma categóricamente que, si ; La calidad del Servicio en Emergencia ascendiera , entonces la Satisfacción de los Clientes también ascendería; situación similar se daría en caso contrario; es decir si la calidad del servicio descendiera, la satisfacción de los clientes descendería en la misma proporción y magnitud por ser una correlación directamente proporcional (positiva).

TABLA Nro. 08

TABLA N° 08					
VALORACION	Dimension Fiabilidad al ingreso del hospital				
	SERVICIO : PEDIATRIA				
	ANTES (X)	DESPUES (Y)	X ²	Y ²	XY
Muy en Desacuerdo	0	12	0	144	0
En Desacuerdo	0	43	0	1849	0
Indeciso	7	170	49	28900	1190
En Acuerdo	452	334	204304	111556	150968
Muy en Acuerdo	151	51	22801	2601	7701
Σ	610	610	227154	145050	159859

Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

GRAFICO Nro. 08



Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

Aplicación de formula y resultado obtenido:

COEFICIENTE DE CORRELACION (r)	0.822609443
---	--------------------

Ubicación de “r” en los Niveles del Coeficiente de Correlación de K. Pearson.

r = [0,7 a 0,89]: Correlación positiva alta
--

Contrastación de las Hipótesis:

H₁: Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el servicio de pediatría -2014.

H₀: No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el pediatría -2014.

Habiéndose obtenido $r = 0.822609443$ como coeficiente de correlación entre las Variables: **Calidad de servicio en emergencia** y **Satisfacción de los clientes** en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de pediatría; y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 a 0,89]$; se concluye:

Se acepta la H₁ que dice “Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el servicio de pediatría -2014” y se Rechaza la H₀: “No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la

satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de pediatría -2014.”

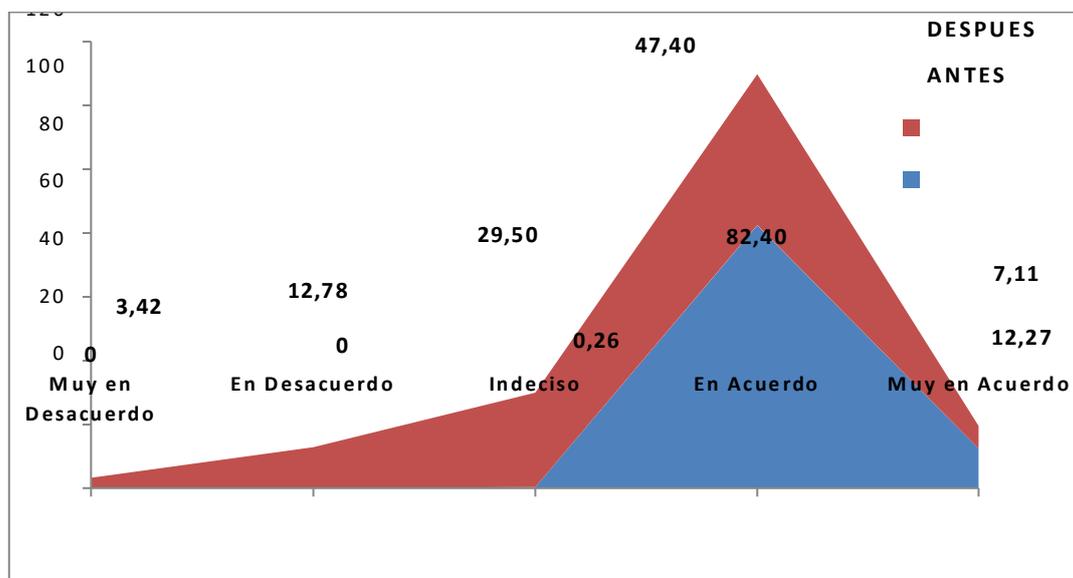
Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “fiabilidad al ingreso del hospital” de Barranca; en el Servicio de pediatría. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables y se afirma categóricamente que, si ; La calidad del Servicio en Emergencia ascendiera , entonces la Satisfacción de los Clientes también ascendería; situación similar se daría en caso contrario; es decir si la calidad del servicio descendiera, la satisfacción de los clientes descendería en la misma proporción y magnitud por ser una correlación directamente proporcional (positiva).

TABLA Nro. 09

TABLA N° 09					
VALORACION	Dimensión: Capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital				
	SERVICIO : MEDICINA				
	ANTES (X)	DESPUES (Y)	$\sum X^2$	$\sum Y^2$	$\sum XY$
Muy en Desacuerdo	0	38	0	1444	0
En Desacuerdo	0	142	0	20164	0
Indeciso	3	325	9	105625	975
En Acuerdo	950	527	902500	277729	500650
Muy en Acuerdo	199	79	39601	6241	15721
Σ	1152	1111	942110	411203	517346

Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

GRAFICO Nro. 09



Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

Aplicación de fórmula y resultado obtenido:

COEFICIENTE DE CORRELACION (r)	0.783779171
----------------------------------	-------------

Ubicación de "r" en los Niveles del Coeficiente de Correlación de K. Pearson.

$r = [0,7 \text{ a } 0,89]$: Correlación positiva alta

Contrastación de las Hipótesis:

H₁: Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Medicina -2014.

H₀: No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Medicina -2014.

Habiéndose obtenido $r = 0.783779171$ como coeficiente de correlación entre las Variables: **Calidad de servicio en emergencia** y **Satisfacción de los clientes** en lo que respecta a la capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de medicina; y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 \text{ a } 0,89]$; se concluye:

Se acepta la H₁ que dice: “Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de medicina -2014” y se Rechaza la H₀: “No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de medicina -2014.”

Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital” de Barranca; en el Servicio de Medicina. Existe una Correlación alta y positiva

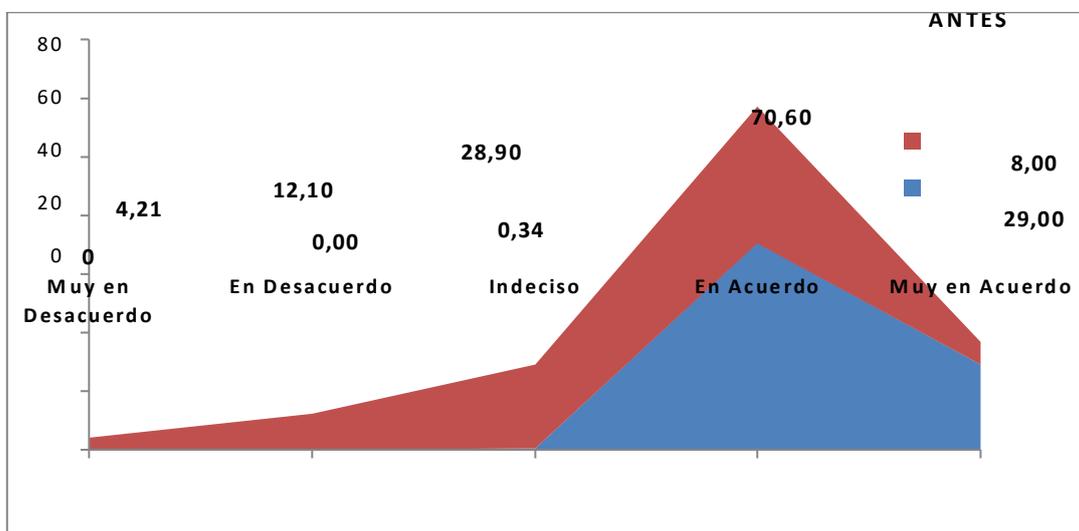
entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables y se afirma categóricamente que, si ; La calidad del Servicio en Emergencia ascendiera , entonces la Satisfacción de los Clientes también ascendería; situación similar se daría en caso contrario; es decir si la calidad del servicio descendiera, la satisfacción de los clientes descendería en la misma proporción y magnitud por ser una correlación directamente proporcional (positiva).

TABLA Nro. 10

TABLA N° 10					
VALORACION	Dimensión: Capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital				
	SERVICIO : CIRUGÍA/TRAUMATOLOGÍA				
	ANTES (X)	DESPUES (Y)	X ^{^^}	Y ^{^^}	XY
Muy en Desacuerdo	0	24	0	576	0
En Desacuerdo	0	69	0	4761	0
Indeciso	2	165	4	27225	330
En Acuerdo	411	265	168921	70225	108915
Muy en Acuerdo	169	46	28561	2116	7774
Σ	582	569	197486	104903	117019

Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

GRAFICO Nro. 10



Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

Aplicación de formula y resultado obtenido:

COEFICIENTE DE CORRELACION (r)	0.703671438
---	--------------------

Ubicación de “r” en los Niveles del Coeficiente de Correlación de K.

r = [0,7 a 0,89]: Correlación positiva alta
--

Contrastación de las Hipótesis:

H₁: Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Cirugía Traumatología -2014.

H₀: No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Cirugía Traumatología -2014.

Habiéndose obtenido $r = 0.703671438$ como coeficiente de correlación entre las Variables: **Calidad de servicio en emergencia y Satisfacción de los clientes** en lo que respecta a la capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de Cirugía Traumatología; y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 a 0,89]$; se concluye: Se acepta la H₁ que dice “Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital

de Barranca en el servicio de Cirugía Traumatología -2014” y se Rechaza la Ho: “No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de Cirugía Traumatología -2014.” Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital” de Barranca; en el Servicio de Cirugía Traumatología.

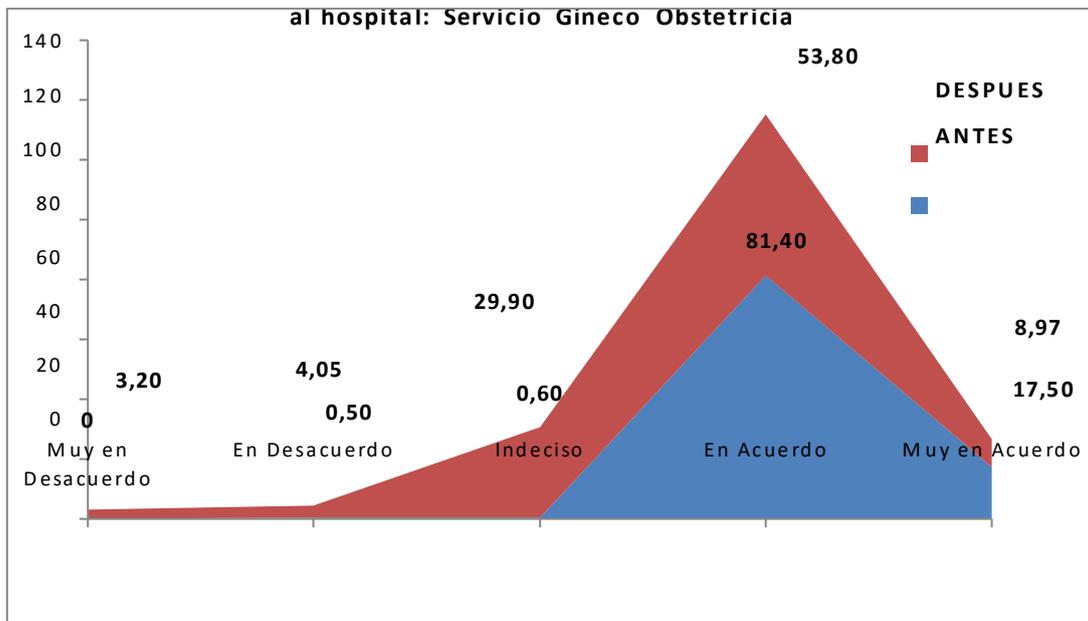
Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables y se afirma categóricamente que, si ; La calidad del Servicio en Emergencia ascendiera , entonces la Satisfacción de los Clientes también ascendería; situación similar se daría en caso contrario; es decir si la calidad del servicio descendiera, la satisfacción de los clientes descendería en la misma proporción y magnitud por ser una correlación directamente proporcional (positiva).

TABLA Nro. 11

TABLA N° 11					
VALORACION	Dimensión: Capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital				
	SERVICIO : GINECO/OBSTETRICIA				
	ANTES (X)	DESPUES (Y)	X^^	Y^^	XY
Muy en Desacuerdo	0	15	0	225	0
En Desacuerdo	2	19	4	361	38
Indeciso	3	140	9	19600	420
En Acuerdo	391	252	152881	63504	98532
Muy en Acuerdo	84	42	7056	1764	3528
Σ	480	468	159950	85454	102518

Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

GRAFICO Nro. 11



Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

Aplicación de formula y resultado obtenido:

COEFICIENTE DE CORRELACION (r)	0.836255691
---	--------------------

Ubicación de “r” en los Niveles del Coeficiente de Correlación de K. Pearson.

r = [0,7 a 0,89]: Correlación positiva alta
--

Contrastación de las Hipótesis:

H₁: Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Gineco Obstetricia -2014.

H₀: No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Gineco Obstetricia - 2014.

Habiéndose obtenido $r = 0.836255691$ como coeficiente de correlación entre las Variables: **Calidad de servicio en emergencia y Satisfacción de los clientes** en lo que respecta a la capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de Gineco Obstetricia y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 \text{ a } 0,89]$; se concluye:

Se acepta la H₁ que dice “Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Gineco Obstetricia -2014” y se Rechaza la Ho: “No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de Gineco Obstetricia -2014.”

Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital” de Barranca; en el Servicio de Gineco Obstetricia. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre

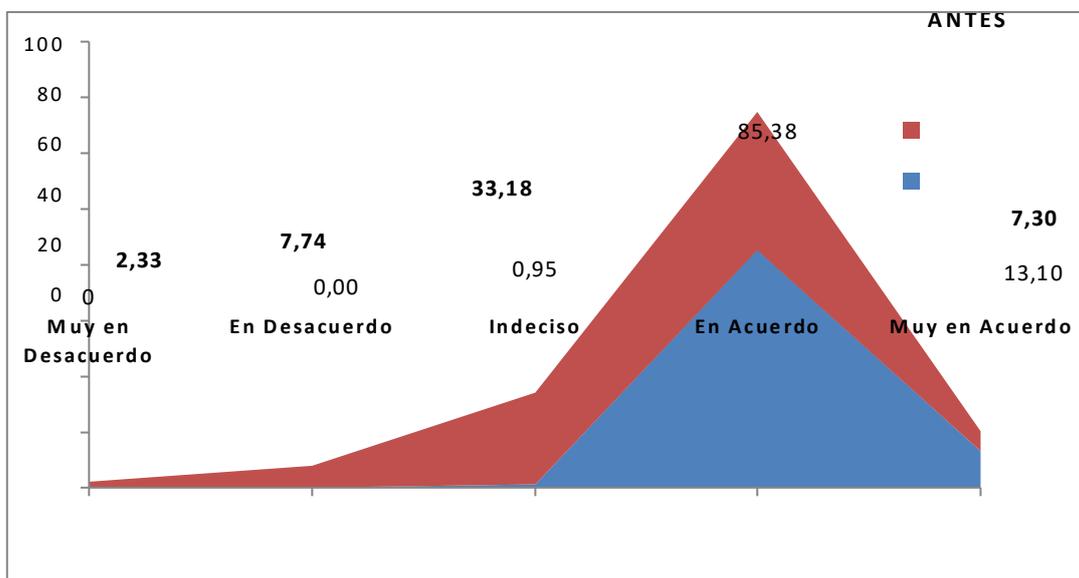
ambas variables y se afirma categóricamente que, si ; La calidad del Servicio en Emergencia ascendiera , entonces la Satisfacción de los Clientes también ascendería; situación similar se daría en caso contrario; es decir si la calidad del servicio descendiera, la satisfacción de los clientes descendería en la misma proporción y magnitud por ser una correlación directamente proporcional (positiva).

TABLA Nro. 12

TABLA N° 12					
VALORACION	Dimensión: Capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital				
	SERVICIO : PEDIATRIA				
	ANTES (X)	DESPUES (Y)	X^{^^}	Y^{^^}	XY
Muy en Desacuerdo	0	16	0	256	0
En Desacuerdo	0	53	0	2809	0
Indeciso	7	227	49	51529	1589
En Acuerdo	629	338	395641	114244	212602
Muy en Acuerdo	96	50	9216	2500	4800
Σ	732	684	404906	171338	218991

Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

GRAFICO Nro. 12



Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

Aplicación de formula y resultado obtenido:

COEFICIENTE DE CORRELACION (r)	0.78107912
---	-------------------

Ubicación de “r” en los Niveles del Coeficiente de Correlación de K. Pearson.

r = [0,7 a 0,89]: Correlación positiva alta

Contrastación de las Hipótesis:

H₁: Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Pediatría -2014.

H₀: No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Pediatría -2014.

Habiéndose obtenido $r = 0.78107912$ como coeficiente de correlación entre las Variables: **Calidad de servicio en emergencia** y **Satisfacción de los clientes** en lo que respecta a la capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de Pediatría y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 a 0,89]$; se concluye:

Se acepta la H_1 que dice “Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Pediatría -2014” y se Rechaza la H_0 : “No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de Pediatría -2014.”

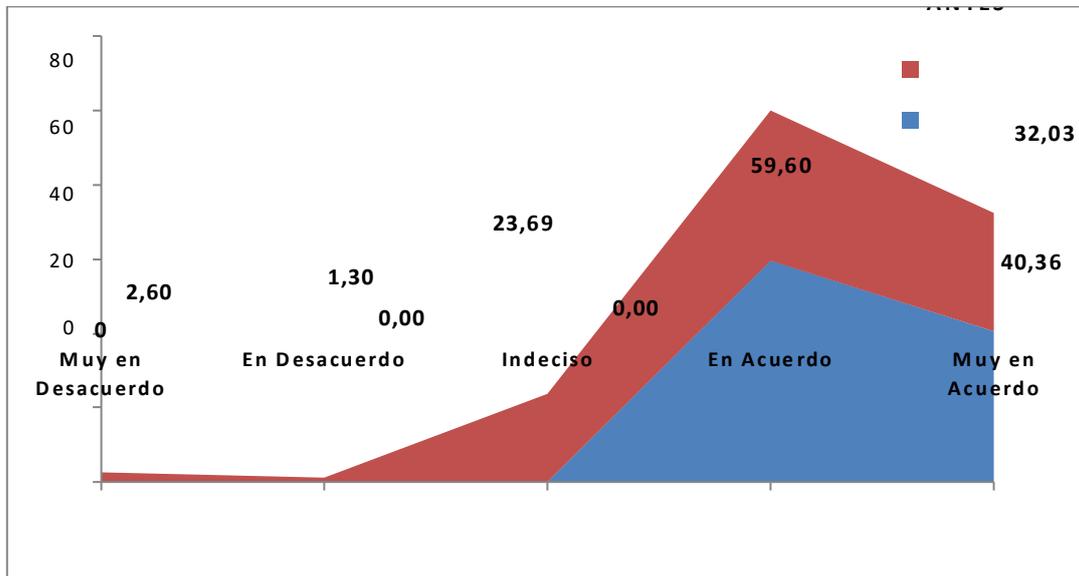
Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital” de Barranca; en el Servicio de Pediatría. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables y se afirma categóricamente que, si ; La calidad del Servicio en Emergencia ascendiera , entonces la Satisfacción de los Clientes también ascendería; situación similar se daría en caso contrario; es decir si la calidad del servicio descendiera, la satisfacción de los clientes descendería en la misma proporción y magnitud por ser una correlación directamente proporcional (positiva).

TABLA Nro. 13

TABLA N° 13					
VALORACION	Dimensión: Empatía				
	SERVICIO : MEDICINA				
	ANTES (X)	DESPUES (Y)	χ^2	γ^2	XY
Muy en Desacuerdo	0	10	0	100	0
En Desacuerdo	0	5	0	25	0
Indeciso	0	91	0	8281	0
En Acuerdo	229	155	52441	24025	35495
Muy en Acuerdo	155	123	24025	15129	19065
Σ	384	384	76466	47560	54560

Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

GRAFICO Nro. 14



Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

Aplicación de fórmula y resultado obtenido:

COEFICIENTE DE CORRELACION (r)	0.860471361
---	--------------------

Ubicación de “r” en los Niveles del Coeficiente de Correlación de K. Pearson.

r = [0,7 a 0,89]: Correlación positiva alta

Contrastación de las Hipótesis:

H₁: Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Medicina -2014.

H₀: No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión Empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Medicina -2014.

Habiéndose obtenido $r = 0.860471361$ como coeficiente de correlación entre las Variables: **Calidad de servicio en emergencia** y **Satisfacción de los clientes** en lo que respecta a la capacidad de empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de Medicina y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 a 0,89]$; se concluye:

Se acepta la H₁ que dice “Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Medicina-2014” y se Rechaza la Ho: “No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de Medicina

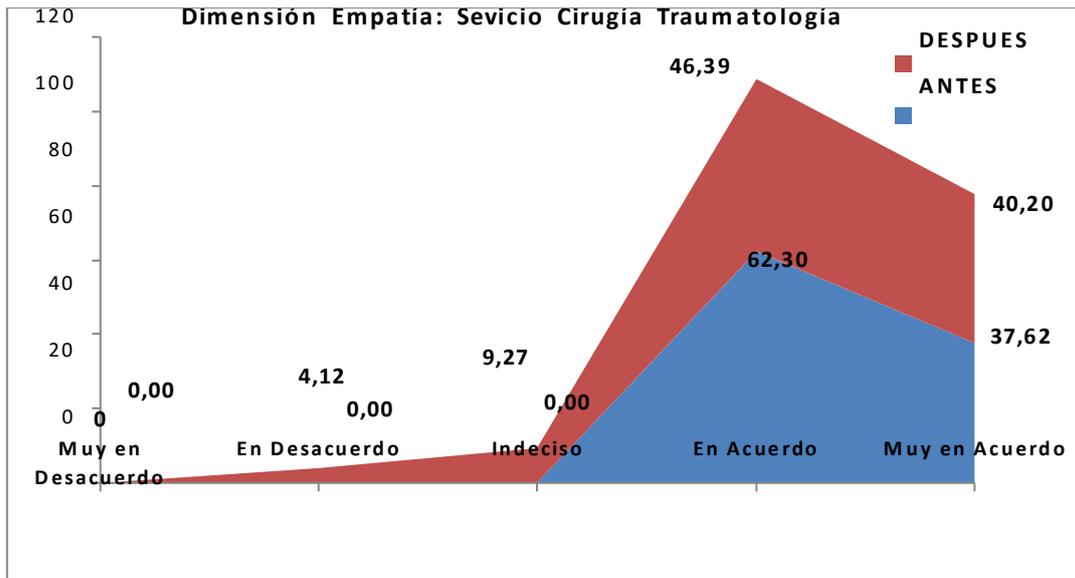
-2014.” Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “Empatía cuando el paciente ingresa al hospital” de Barranca; en el Servicio de Medicina. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables y se afirma categóricamente que, si ; La calidad del Servicio en Emergencia ascendiera , entonces la Satisfacción de los Clientes también ascendería; situación similar se daría en caso contrario; es decir si la calidad del servicio descendiera, la satisfacción de los clientes descendería en la misma proporción y magnitud por ser una correlación directamente proporcional (positiva).

TABLA Nro. 14

TABLA N° 14					
VALORACION	Dimensión: Empatía				
	SERVICIO : CIRUGÍA/TRAUMATOLOGÍA				
	ANTES (X)	DESPUES (Y)	X^{^^}	Y^{^^}	XY
Muy en Desacuerdo	0	0	0	0	0
En Desacuerdo	0	8	0	64	0
Indeciso	0	18	0	324	0
En Acuerdo	121	90	14641	8100	10890
Muy en Acuerdo	73	78	5329	6084	5694
Σ	194	194	19970	14572	16584

Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

GRAFICO Nro. 14



Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

Aplicación de formula y resultado obtenido:

COEFICIENTE DE CORRELACION (r)	0.714050717
---	--------------------

Ubicación de “r” en los Niveles del Coeficiente de Correlación de K. Pearson.

r = [0,7 a 0,89]: Correlación positiva alta

Contrastación de las Hipótesis:

H₁: Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Cirugía Traumatología -2014.

H₀: No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión Empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Cirugía Traumatología -2014.

Habiéndose obtenido $r = 0.714050717$ como coeficiente de correlación entre las Variables: **Calidad de servicio en emergencia** y **Satisfacción de los clientes** en lo que respecta a la capacidad de empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de Cirugía Traumatología y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 \text{ a } 0,89]$; se concluye:

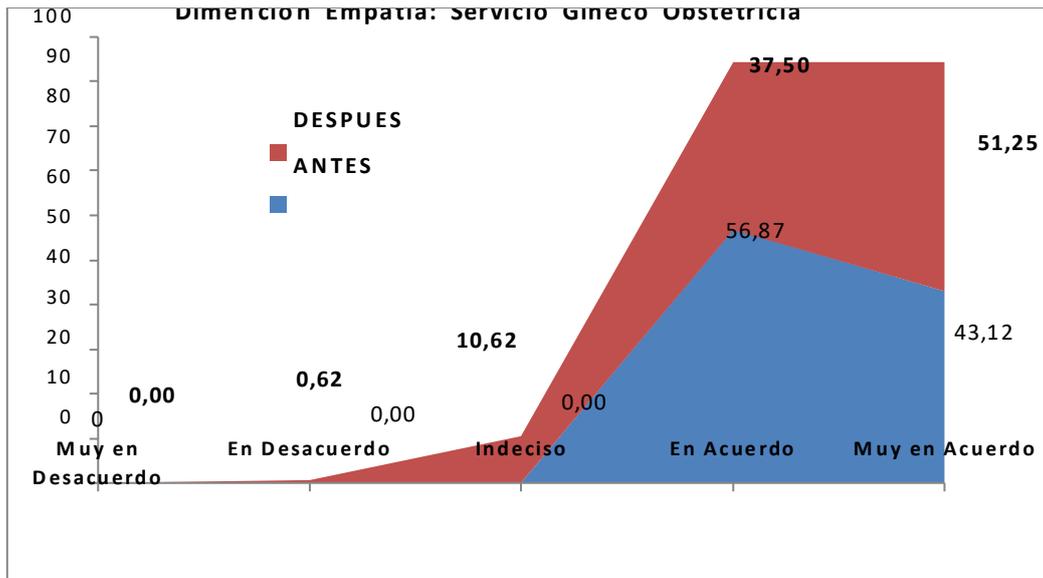
Se acepta la H_1 que dice “ Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Cirugía Traumatología -2014” y se Rechaza la H_0 : “No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de Cirugía Traumatología -2014.” Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “Empatía cuando el paciente ingresa al hospital” de Barranca; en el Servicio de Cirugía Traumatología. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables y se afirma categóricamente que, si ; La calidad del Servicio en Emergencia ascendiera ,entonces la Satisfacción de los Clientes también ascendería; situación similar se daría en caso contrario; es decir si la calidad del servicio descendiera, la satisfacción de los clientes descendería en la misma proporción y magnitud por ser una correlación directamente proporcional (positiva).

TABLA Nro. 15

TABLA N° 15					
VALORACION	Dimensión: Empatía				
	SERVICIO : GINECO/OBTETRICIA				
	ANTES (X)	DESPUES (Y)	X ²	Y ²	XY
Muy en Desacuerdo	0	0	0	0	0
En Desacuerdo	0	1	0	1	0
Indeciso	0	17	0	289	0
En Acuerdo	91	60	8281	3600	5460
Muy en Acuerdo	69	82	4761	6724	5658
Σ	160	160	13042	10614	11118

Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

GRAFICO Nro. 15



Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

Aplicación de fórmula y resultado obtenido:

COEFICIENTE DE CORRELACION (r)	0.9091692
---	------------------

Ubicación de “r” en los Niveles del Coeficiente de Correlación de K. Pearson.

r = [0,9 a 0,99]: Correlación positiva muy alta

Contrastación de las Hipótesis:

H₁: Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Gineco Obstetricia -2014.

H₀: No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión Empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Gineco Obstetricia -2014.

Habiéndose obtenido $r = 0.9091692$ como coeficiente de correlación entre las Variables: **Calidad de servicio en emergencia** y **Satisfacción de los clientes** en lo que respecta a la capacidad de empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de Gineco Obstetricia y,

ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA muy alta comprendida en el ratio $r = [0,9 \text{ a } 0,99]$; se concluye:

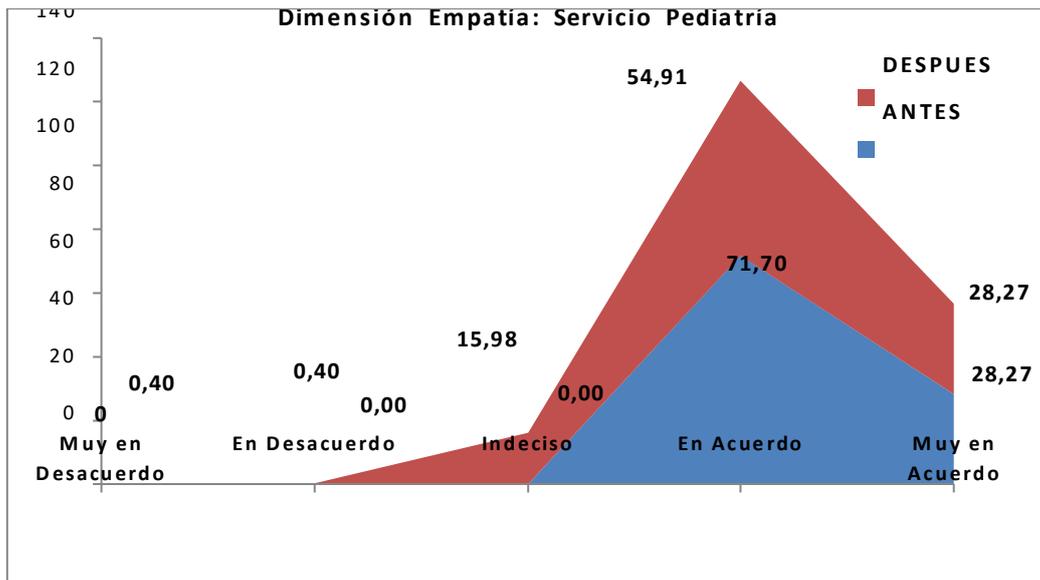
Se acepta la H_1 que dice “Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Gineco Obstetricia -2014” y se Rechaza la H_0 : “No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de Gineco Obstetricia -2014.” Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “Empatía cuando el paciente ingresa al hospital” de Barranca; en el Servicio de Gineco Obstetricia. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables y se afirma categóricamente que, si ; La calidad del Servicio en Emergencia ascendiera , entonces la Satisfacción de los Clientes también ascendería; situación similar se daría en caso contrario; es decir si la calidad del servicio descendiera, la satisfacción de los clientes descendería en la misma proporción y magnitud por ser una correlación directamente proporcional (positiva).

TABLA Nro. 16

TABLA N° 16					
VALORACION	Dimensión: Empatía				
	SERVICIO : PEDIATRIA				
	ANTES (X)	DESPUES (Y)	X^{^^}	Y^{^^}	XY
Muy en Desacuerdo	0	1	0	1	0
En Desacuerdo	0	1	0	1	0
Indeciso	0	39	0	1521	0
En Acuerdo	175	134	30625	17956	23450
Muy en Acuerdo	69	69	4761	4761	4761
Σ	244	244	35386	24240	28211

Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

GRÁFICO Nro. 16



Fuente: Encuesta de opinión. Hospital de Barranca

Aplicación de fórmula y resultado obtenido:

COEFICIENTE DE CORRELACION (r)	0.958120311
---	--------------------

Ubicación de “r” en los Niveles del Coeficiente de Correlación de K. Pearson.

r = [0,9 a 0,99]: Correlación positiva muy alta

Contrastación de las Hipótesis:

H₁: Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Pediatría -2014.

H₀: No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión Empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Pediatría -2014.

Habiéndose obtenido $r = 0.958120311$ como coeficiente de correlación entre las Variables: **Calidad de servicio en emergencia** y **Satisfacción de los clientes** en lo que respecta a la capacidad de empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de Pediatría y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA muy alta comprendida en el ratio $r = [0,9 \text{ a } 0,99]$; se concluye:

Se acepta la H_1 que dice “Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de pediatría -2014” y se Rechaza la H_0 : “No existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de Pediatría -2014.”

Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “Empatía cuando el paciente ingresa al hospital” de Barranca; en el Servicio de Pediatría.

Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables y se afirma categóricamente que, si ; La calidad del Servicio en Emergencia ascendiera , entonces la Satisfacción de los Clientes también ascendería; situación similar se daría en caso contrario; es decir si la calidad del servicio descendiera, la satisfacción de los clientes descendería en la misma

proporción y magnitud por ser una correlación directamente proporcional (positiva).

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contratación de hipótesis mediante bibliografía y bases teóricas.

Analizando los resultados, se llega a la concordancia en gran porcentaje con la fundamentación del problema de investigación y de la hipótesis, como también de las bases teóricas. En donde con lo que respecta a la relación que existe entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, con relación a la dimensión fiabilidad al ingreso al hospital de Barranca en el servicio de Cirugía Traumática -2014"; cuyo coeficiente de correlación se ubica en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 \text{ a } 0,89]$; Luego en lo que respecta a la contrastación entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el servicio de Gineco/obstetricia -2014. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables y se afirma categóricamente que, si; La calidad del Servicio en Emergencia ascendiera, entonces la Satisfacción de los Clientes también ascendería; situación similar se daría en

caso contrario; es decir si la calidad del servicio descendiera, la satisfacción de los clientes descendería en la misma proporción y magnitud por ser una correlación directamente proporcional (positiva), La definición más aceptada de calidad en salud, en la actualidad.

Después contrastar la relación entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el servicio de Pediatría -2014. Se obtuvo el resultado $r = 0.803453062$ como coeficiente de correlación entre las Variables: Calidad de servicio en emergencia y Satisfacción de los clientes en lo que respecta a la Dimensión tangible al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de Pediatría; y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 \text{ a } 0,89]$.

Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el servicio de Medicina -2014

$r = 0.705520315$ como coeficiente de correlación entre las Variables: Calidad de servicio en emergencia y Satisfacción de los clientes en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de Medicina; y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 \text{ a } 0,89]$

Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el servicio de Cirugía

Traumática -2014. $r = 0.705520315$ como coeficiente de correlación entre las Variables: Calidad de servicio en emergencia y Satisfacción de los clientes en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de Cirugía Traumática; y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 \text{ a } 0,89]$

La Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el servicio de Gineco Obstetricia -2014. $r = 0.898758174$ como coeficiente de correlación entre las Variables: Calidad de servicio en emergencia y Satisfacción de los clientes en lo que respecta a la Dimensión fiabilidad al ingreso del hospital de Barranca en el Servicio de Gineco Obstetricia; y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 \text{ a } 0,89]$.

Los resultados estadísticos, sobre calidad tienen relación con que dice, Donabedian A. Quien la define como: Proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes. Esta calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica.

De igual modo, sobre la satisfacción de los servicios de salud en emergencia en el hospital de Barranca, sobre Satisfacción Babakus y Mangold afirma, que la, Satisfacción es "el nivel del estado de ánimo de una persona

que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (29). De esta definición podemos ver algunos elementos importantes a destacar como es **Rendimiento percibido**, se refiere esto a la entrega del valor al cliente (producto) luego de adquirir un producto o servicio; por lo tanto es el "*resultado*" que el cliente "*percibe*". Por lo tanto depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos, esta basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad. Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente. Está centrada en punto de vista del cliente y no de la empresa. Luego el segundo concepto de la definición de satisfacción es **Las expectativas** que no es otra cosa que la "esperanza" que los clientes tienen por conseguir algo. Y el tercer concepto de la definición es el **Nivel de Satisfacción**. Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, en nuestra investigación los servicios de salud en emergencia, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción **Insatisfacción**: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente; **Satisfacción**: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente. **Complacencia**: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. Efectos de la satisfacción en salud; Se destacan tres consecuencias principales de la insatisfacción /satisfacción como son el comportamiento de queja, comunicación boca-oído negativo/positivo e intenciones de compra/recompra. Esto estaría relacionado con la personalidad en las emociones relacionando el afecto, lo cognitivo con la satisfacción.

Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la

Dimensión capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Medicina -2014, $r = 0.783779171$ como coeficiente de correlación entre las Variables: Calidad de servicio en emergencia y Satisfacción de los clientes en lo que respecta a la capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de medicina; y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 \text{ a } 0,89]$.

Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Cirugía Traumatología -2014.

Obtenido el ratio $r = 0.703671438$ como coeficiente de correlación entre las Variables: Calidad de servicio en emergencia y Satisfacción de los clientes en lo que respecta a la capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de Cirugía Traumatología; y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 \text{ a } 0,89]$.

Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Gineco Obstetricia -2014. obtenido $r = 0.836255691$ como coeficiente de correlación entre las Variables: Calidad de servicio en emergencia y Satisfacción de los clientes en lo que respecta a la capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de Gineco Obstetricia y, ubicándose este coeficiente de correlación

en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 \text{ a } 0,89]$

Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Pediatría -2014.

$r = 0.78107912$ como coeficiente de correlación entre las Variables: Calidad de servicio en emergencia y Satisfacción de los clientes en lo que respecta a la capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de Pediatría y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 \text{ a } 0,89$.

Capacidad de Respuesta.- Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. (2)

Cabe resaltar sobre los resultados obtenidos correlación positiva, tiene mucha relación con la capacidad de respuesta, que implica la prontitud y habilidad que tienen el personal de salud para resolver tantas situaciones que se presentan en cada uno de los pacientes, y tratarlos de manera individualizada considerando que cada uno de ellos responde a la razón de existencia del servicio a brindar.

Para el paciente y o familiar es importante sentir que se le está prestando atención adecuada motivo por el que está en el hospital o servicio, por lo que hay que disminuir en la mayor medida posible el sentimiento de espera que se genera con la expectativa de que se solucione su situación.

La Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión

empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Medicina -2014. $r = 0.860471361$ como coeficiente de correlación entre las Variables: Calidad de servicio en emergencia y Satisfacción de los clientes en lo que respecta a la capacidad de empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de Medicina y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 \text{ a } 0,89]$

Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Cirugía Traumatología -2014. $r = 0.714050717$ como coeficiente de correlación entre las Variables: Calidad de servicio en emergencia y Satisfacción de los clientes en lo que respecta a la capacidad de empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de Cirugía Traumatología y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA alta comprendida en el ratio $r = [0,7 \text{ a } 0,89]$

Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Dimensión tangible -2014.

$r = 0.9091692$ como coeficiente de correlación entre las Variables: Calidad de servicio en emergencia y Satisfacción de los clientes en lo que respecta a la capacidad de empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de Gineco Obstetricia y, ubicándose este coeficiente de correlación

en el estrato CORRELACION POSITIVA muy alta comprendida en el ratio $r = [0,9 \text{ a } 0,99]$

Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes, en lo que respecta a la Dimensión empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el servicio de Pediatría -2014. $r = 0.958120311$ como coeficiente de correlación entre las Variables: Calidad de servicio en emergencia y Satisfacción de los clientes en lo que respecta a la capacidad de empatía cuando el paciente ingresa al hospital de Barranca en el Servicio de Pediatría y, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA muy alta comprendida en el ratio $r = [0,9 \text{ a } 0,99]$. Los resultados positivos, se relacionan con los conceptos de empatía que consideran la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada. La empatía es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro. EMPATIA es la capacidad del trabajador de salud para ponerse en el lugar del paciente, pensando como el y atender sus necesidades de salud en el momento de la consulta, dando a esta un trato personalizado., es ser sensible al dolor es ser humano con el paciente.

5.2. Contratación de hipótesis general en base a la prueba de hipótesis.

Hi: Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes del hospital de Barranca.

La hipótesis formulada ha sido contrastada por que ha sido comprobada estadísticamente, los ratios se ubica entre $r = [0,9 \text{ a } 0,99]$; por tanto, Existe Relación significativa entre la calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; tal como se puede verificar en las Tablas y Gráficos del 1 al 16. El coeficiente de correlación entre las Variables: Calidad de servicio en emergencia y Satisfacción de los clientes en lo que respecta a las dimensiones: fiabilidad, tangible, capacidad de respuesta, capacidad de empatía cuando el paciente ingresa al Hospital de Barranca en el Servicios de Cirugía Traumática, Gineco Obstetricia, Medicina y Pediatría, ubicándose este coeficiente de correlación en el estrato CORRELACION POSITIVA.

5.3. Aporte científico de la investigación.

La investigación nos ha permitido verificar y comprobar, previa aplicación en el Hospital de Barranca las encuestas SERVQUAL, para medir la calidad en los diferentes servicios médicos en emergencia y su relación con la satisfacción de los pacientes; ello significa que las encuestas – cuestionarios, como instrumentos de investigación se validan y adquieren el valor o categoría de de fiables; tal como sostiene Cabello Emilio y Chirinos Jesús.

Científicamente los resultados orientaran ha proponer planes para mantener los niveles de satisfacción de los servicios; de igual modo; formular a proyectos de mejora en las áreas que haya debilidades o problemas que contribuyan a la insatisfacción en los pacientes en los servicios de emergencia del Hospital de Barranca.

CONCLUSIONES

Primera. Se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “tangibles al ingreso del hospital” de Barranca; en el Servicio de Cirugía/Traumatología. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables, tal como se indica en la tabla de frecuencia y el gráfico N° 2.

Segunda. Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “fiabilidad al ingreso del hospital” de Barranca; en el Servicio de Medicina. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables.

Tercera. Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “fiabilidad al ingreso del hospital” de Barranca; en el Servicio de Cirugía Traumática. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables.

Cuarta. Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “fiabilidad al ingreso del hospital” de Barranca; en el Servicio de Gineco Obstetricia. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables; lo que se verificar en la Tablas y Gráficos N° 3.

Quinta. Después del tratamiento estadísticos, se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “fiabilidad al ingreso del hospital” de Barranca; en el Servicio de pediatría. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables.

Sexta. Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital” de Barranca; en el Servicio de Medicina. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables.

Séptima. Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital” de Barranca; en el Servicio de Cirugía Traumatología. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables.

Octava. Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital” de Barranca; en el Servicio de Gineco Obstetricia. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables.

Novena. Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “capacidad de respuesta cuando el paciente ingresa al hospital” de Barranca; en el Servicio de Pediatría. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables.

Decima. Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “Empatía cuando el paciente ingresa al hospital” de Barranca; en el Servicio de Medicina. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables.

Decima primera. Del dato obtenido se concluye que, en lo que respecta a la Dimensión “Empatía cuando el paciente ingresa al hospital” de Barranca; en el Servicio de Cirugía Traumatología. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables “Empatía cuando el paciente ingresa al hospital” de Barranca; en el Servicio de Pediatría. Existe una Correlación alta y positiva entre las variables: calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los Clientes; se comprueba la correspondencia relacional entre ambas variables.

Decima segunda. Se afirma categóricamente que, si; La calidad del Servicio en Emergencia ascendiera, entonces. la Satisfacción de los Clientes también ascendería; situación similar se daría en caso contrario; es decir si la calidad del servicio descendiera, la satisfacción de los clientes descendería en la misma proporción y magnitud por ser una correlación directamente proporcional (positiva).

SUGERENCIAS

En el plan anual del Hospital de Barranca debe considerarse una permanente evaluación de satisfacción del usuario tanto interno como externo, como parte de la calidad.

Realizar otras investigaciones similares en los diferentes establecimientos y/o redes del hospital Barranca, Cajatambo.

Comparar este estudio con otros realizados en otros hospitales del mismo tipo y nivel.

Programar cursos, talleres de capacitación y actualización al personal administrativo y profesionales en salud, para mantener y desarrollar los estándares de la calidad en los servicios, tanto en el Hospital de Barranca y la Red Cajatambo.

VII BIBLIOGRAFIA

- 1 Mis opiniones sobre Seguros: Su guía de hospitales de buena en Kioto, . Japón. [Online].; 2014. Available from: <http://insurancelooker.com/es/your-guide-to-good-hospitals-in-kyoto-japan/34146/>.
- 2 Vargas M, Recio M. “Mejorando la Seguridad del Paciente en Hospitales: de . las ideas a la acción”. Sistema Nacional de Salud Español; 2008.
- 3 minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/poi3_tda_u4.pdf. [Online].; 1995. 49p. [cited . 2014 10 25. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/>.
- 4 AGUINGA RECUENCO A. Situación de la salud en Perú y sus tendencias: la . reforma sectorial. Lima: Ministerio de Salud.; Lima 1996, p. 23-29.
- 5 LANDA ARROYO C, VELASCO LOZADA A. Constitución Política del Perú . Lima: PUCP - Fondo Editorial.; 1993.
- 6 MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. 2006. Documento . Técnico: RM 519 - 2006 MINSA.
- 7 MINSA. DIRECCIÓN DE CALIDAD EN SALUD: SATISFACCION DEL

- . USUARIO EXTERNO. [Online].; 2007. Available from:
<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>.
- 8 MIRA J, ARANAZ J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado. [Online].; 2000 [cited 2014 setiembre. Available from: Disponible en: http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf.
- 9 QUISPE NINANTAY ,M. Opinión que tienen los Pacientes del Servicio de Medicina General sobre la Calidad de Atención de la Enfermera en el Hospital Arzobispo Loayza 2005. [Online]. Lima; 2005 [cited 2014 11 12. Available from: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1006>.
- 1 Timaná Yunque L. Percepción de la Calidad de Atención por el usuario 0 externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [Online].; Lima 2002 [cited 2014 nov. Available from: <http://www.portalesmedicos.com>.
- 1 Huapaya M, Vilches LyZV. Expectativas del paciente en la admisión respecto 1 a la atención humanizada de enfermería y su percepción sobre la calidad de la misma en el momento del alta. Hospital Nacional Guillermo Almenara. Lima: Tesis UNMSM; 1996.
- 1 CABELLO Emilio CJ. Validación y Aplicabilidad de Encuestas SERVQUAL 2 Modificadas para Medir la Satisfacción de Usuarios externos en Servicios de Salud. Rev Med Hered. 2012. Feb.
- 1 Diccionario de la Lengua Española. Real Academia 2001. 22nd ed. Madrid: 3 Espasa; 2001.
- .
- 1 JIMÉNEZ MONTAÑES MA. La calidad en la empresa como instrumento de 4 eficiencia: Actualidad Financiera; 1996.
- .
- 1 ASQC American Society For Quality. Quality Costs What and How, Comité for 5 Quality cost Milwaukee.; 1974.
- .
- 1 VALERIO ZACARIAS JC. LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CLINICA 6 ORTEGA DESDE LA PRECEPCION DEL USUARIO EXTERNO. [Online]. Lima: Tesis de Maestria UPCH; 2007 [cited 2014 09 24. Available from: http://www.concytec.gob.pe/portalsinacyt/images/stories/corcytecs/junin/tesis_upla_posgrado_la_calidad_de_servicio_en_la_clinica_ortega.pdf.

1 DUEÑAS O. Dimensiones de la calidad en los servicios de salud. [Online].;
7 2005 marzo [cited 2014. Available from:

.

1 RUELAS E. Salud pública de México: calidad, productividad y costos.
8 [Online].; 1993 [cited 2014 set 12. Available from: URL disponible
. en:<http://www.insp.mx/salud/35/353-9s.html>.

1 A. I. Estructura, Proceso, Resultado.. [Online].; 2005 [cited 6 setiembre..
9

.

2 CORONADO ZARCO R, CRUZ MEDINA , MACIAS HERNANDEZ I. EI
0 contexto actual de la calidad En Salud y Sus Indicadores. [Online].; 2013.
. Available from: <http://new.medigraphic.com/>.

2 RUIZ-OLALLA C. "Gestión de la calidad del servicio". Control de Gestión..
1 [Online].; 2001 [cited 2014 Setiembre. Available from:
. <http://www.5campus.com/lección/calidaddserv>.

2 JIMENEZ PANEQUE RE. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios
2 hospitalarios. Una mirada actual. [Online].; 2004 [cited 2014. Available from:
. http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30_1_04/sp04104.htm#cargo.

2 RAMIREZ SANCHEZ TdJ, NAJERA AGUILAR P. Percepción de la calidad de
3 la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios.
. [Online].; 1998 [cited 2014 11 16. Available from:
<http://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>.

2 H LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jochen. Services Marketing. 7th ed.:
4 Paperback; January 29, 2010.

.

2 Ugarte Taboada C. Historia de los Servicios de Emergencia de Lima y Callao.
5 Rev Med Hered. Lima 2000 Jul /set; v.11(n.3).

.

2 Consulting M. ¿ Medición de Calidad de Servicio ¿Qué es el servqual?
6 [Online].; 2002 [cited 2014 agosto 17. Available from:
. <http://www.michelsenconsulting.com/web/servqual/servqual.htm>.

2 BABAKUS E. , MAUGOLD WG.. Adapting the SERVQUAL scale to hospital
7 services: an empirical investigation. Health Serv Res. 1992; 26:767-86.

.

2 F. C. Evaluación de la calidad del servicio desde la percepción del usuario
8 externo Centro de Salud La esperanza. 2003rd ed. Tacna: Tesis de maestría.

.

2 Kotler P, Armstrong. Fundamentos de marketing. 8th ed. Mexico: PEARSON
9 EDUCACIÓN; 2008.

.

3 THOMPSON I. La Satisfacción del Cliente. [Online].; Julio 2005 [cited 2014 11
0

.

3 Institute IISM. LA MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE.
1 [Online].; 2002 [cited 2014 octubre 08. Available from:

.

3 ZEITHAML VA. "Consumer Perceptions of Price Quality and Value: A Means-
2 End Model and Synthesis of Evidence". Journal of Marketing. 1988; vol. 52(
. núm. 3 págs. 2-22.).

3 Oliver R. "A conceptual model of service quality and service satisfaction:
3 compatible goals, different concepts". Advances in Services Marketing and
. Managment: Research and Practice, 65-85. (1993a). .

3 Bolton R, & Drew J. A longitudinal analysis of the impact of service changes
4 on consumer attitudes. Journal of Marketing, 1-9. .

.

3 CONCEPTOS DE CALIDAD SEGÚN DIVERSOS AUTORES. [Online].; 2010.
5 Available from: [http://xxxturismoxxx.blogspot.com/2010/03/conceptos-de-](http://xxxturismoxxx.blogspot.com/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html)
. calidad-segun-diversos.html.

3 Calidad: Introducción Conceptos Calidad. [Online]. Available from:
6 <http://www.mgar.net/soc/isointro.htm#def1>.

.

3 Martínez R. Psicometría: Teoría de los tests psicológicos y educativos.
7 Madrid- España: Síntesis.; 1995.

.

3 [Online]. Available from: (1) [http://insurancelooker.com/es/your-guide-to-good-](http://insurancelooker.com/es/your-guide-to-good-hospitals-in-kyoto-japan/34146/)
8 [hospitals-in-kyoto-japan/34146/](http://insurancelooker.com/es/your-guide-to-good-hospitals-in-kyoto-japan/34146/).

.

3 La guía de hospitales de buena en Kioto J. [Online].; 2014. Available from:

9 41. http://reingenieriamkt.wikispaces.com/file/view/escala_servqual.pdf

.

ANEXOS

CUESTIONARIO

Tomado de la encuesta SERVQUAL modificada

**Medición de la Calidad de la Atención de Salud en el servicio de
emergencia**

Número de Encuesta: _____ Hora de Inicio:

Fecha: Día Mes Año

Buenos días. Estamos haciendo una encuesta con la finalidad de mejorar los servicios que brinda el servicio de Emergencia del hospital de Barranca. Para ello, pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación.

I) DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

A. Tipo de encuestado: 1. Usuario del servicio () 2. Acompañante ()

B. Sexo: 1. Hombre () 2. Mujer ()

C. Edad (en años cumplidos): _____

D. Grado de Instrucción:

- 0. Analfabeto () 1. Primaria Incompleta
- ()
- 2. Primaria Completa () 3. Secundaria Incompleta
- ()
- 4. Secundaria Completa () 5. Superior Técnica Incompleta
- ()
- 6. Superior Técnica Completa () 7. Superior Universitaria Incompleta ()
- 8. Superior Universitaria Completa ()

E. Ocupación:

- 0. Desempleado () 1. Ama de Casa ()
- 2. Estudiante () 3. Empleado ()
- 4. Obrero () 5. Trabajador Independiente ()
- 6. Agricultor / Ganadero () 7. Otros ()

Condición

Pagante () asegurado SIS () Otros Especifique ().....

Cuestionario sobre expectativas que tiene el cliente que llega a la emergencia del hospital de Barranca.

1.- Expectativas: usted espera de un hospital público cualquiera, que le brinde atención en salud de calidad	Expectativas del paciente que llega a la emergencia del hospital de BARRANCA				
	Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Indeciso 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
El personal de emergencia se muestra limpio presentable y cortés					
Que la señalización de Emergencia (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes					
Que la emergencia cuente con equipos y materiales necesarios para su atención					
Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios, cómodos y acogedores					
Los pacientes son atendidos inmediatamente a su llegada a					

emergencia, sin importar su condición socioeconómica cultural o religiosa					
Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad del problema de salud del paciente					
Que el personal que lo atiende realice una evaluación completa por el problema de salud por el cual es atendido.					
Que su atención en emergencia este a cargo de personal calificado					
Que la farmacia de emergencia cuente con medicamentos que recete el medico					
Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida					
Que la atención en farmacia sea rápida					
Que el tiempo de espera para su atención sea adecuado					
Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore					
Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad					
Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida					
Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida					
Que el personal de salud le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el procedimiento, tratamiento, que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos en palabras sencillas.					
El personal de salud me proporcione ayuda cuando la necesito					

Cuestionario sobre PERCEPCIONES que tiene el cliente que cuando se va de la emergencia del hospital de Barranca

2.- Percepciones: es lo que ud piensa sobre la atención que recibió	Satisfacción o insatisfacción del Cliente según su percepción				
	Muy insatisfecho/a 1	Insatisfecho/a 2	Aceptable 3	Satisfecho/a 4	Muy satisfecho/a 5
Durante su estancia en emergencia el personal se mostró limpio presentable y cortés con Ud.					
Las señalizaciones de Emergencia (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes					
El servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención					
Los ambientes del servicio de emergencia					

estuvieron limpios, cómodos y acogedores					
Ud. o su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia sin importar su condición socioeconómica cultural o religiosa					
Su atención en emergencia se realizó considerando la gravedad de su problema.					
El personal de salud realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido.					
Su atención en emergencia estuvo a cargo de personal calificado					
La farmacia de emergencia conto con los medicamentos que receto el médico.					
La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida.					
La atención en farmacia fue rápida.					
En relación al tiempo de espera su atención en emergencia fue rápida.					
El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró					
Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad.					
La atención en caja o admisión fue rápida.					
La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.					
El personal de salud le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el procedimiento, tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos en palabras sencillas.					
El personal de salud me brindo ayuda cuando lo necesite					