

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



**“EL SERVICIO DE SALUD Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE
SALUD AL 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN
EMPRESARIAL**

TESISTA: LILIAM DÍAZ LAZO

ASESOR: Mg. UBALDO SANTIAGO CARRILLO

HUÁNUCO– PERÚ

2018

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi esfuerzo y dedicación para culminarlo con satisfacción, también a dios que supo guiarme por el buen camino y darme fuerzas para seguir adelante.

A mi familia en especial a mi esposo e hijos: Jaime, Liliam y Melissa, por su apoyo incondicional, estímulo comprensión, amor y perseverancia. Para seguir adelante y culminarlo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi asesor por guía y asesoría para culminar la tesis exitosamente.

También a los profesores por su enseñanza y sabiduría

RESUMEN

Título: “El servicio de salud y su influencia en la satisfacción de usuarios del Instituto Nacional de Salud al 2017”. **Objetivo:** Analizar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los padres usuarios en el Instituto Nacional de Salud del Niño al 2017. **Metodología:** La población muestral estuvo conformada por 323 usuarios que fueron atendidos en el periodo 2017. El Nivel de investigación fue Explicativo; de tipo Prospectivo, Observacional, Transversal, y Analítico. Se aplicó dos cuestionarios en un solo momento. **Resultados:** el 25.7% que ha obtenido un nivel regular en la calidad de atención se encuentra medianamente satisfecho; así mismo el 18.9% que ha recibido un nivel excelente de atención se encuentra satisfecho; es decir, que influye de manera adecuada; así mismo, sólo el 13.9% que ha obtenido un nivel deficiente de calidad de atención ha evidenciado insatisfacción. Considerando que la variable de estudio es ordinal se escogió el estadístico de prueba χ^2 , con 4 grado libertad y 5% de error alfa. El χ^2 calculado fue 14,071 ($p=0,020$; <0.05). **Conclusión:** Se acepta la hipótesis general de investigación: **Hi:** La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los padres usuarios en el Instituto Nacional de Salud del niño el 2017.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción, usuario.

ABSTRACT

Title: "The health service and its influence on the satisfaction of users of the National Institute of Health in 2017". **Objective:** To analyze the influence of quality of care on the satisfaction of parents who are users at the National Institute of Child Health at 2017. **Methodology:** The sample population was made up of 323 users who were attended in the 2017 period. The Research Level It was Explanatory; of Prospective, Observational, Transversal, and Analytical type. Two questionnaires were applied in a single moment. **Results:** the 25.7% that has obtained a regular level in the quality of attention is moderately satisfied; likewise the 18.9% that has received an excellent level of attention is satisfied; that is, that it influences adequately; likewise, only the 13.9% that have obtained a deficient level of quality of attention have shown dissatisfaction. Considering that the study variable is ordinal, the Chi2 test statistic was chosen, with 4 freedom degree and 5% alpha error. The calculated Chi2 was 14,071 ($p = 0.020$; <0.05). **Conclusion:** The general hypothesis of research is accepted: H_1 : The quality of care significantly influences the satisfaction of parents who are users at the National Institute of Child Health in 2017.

Keywords: Quality of attention, satisfaction, user.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Fundamentación del problema de investigación	2
1.2. Justificación	4
1.3. Importancia o propósito.....	5
1.4. Limitaciones.....	6
1.5. Formulación del problema de investigación	7
1.5.1. Problema general.....	7
1.5.2. Problemas específicos	7
1.6. Formulación de los objetivos.....	8
1.6.1. Objetivo General	8
1.6.2. Objetivos específicos.....	8
1.7. Formulación de la hipótesis	8
1.8. Variables.....	8
1.9. Operacionalización de variables	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes.....	10
2.2. Bases teóricas	25
2.3. Bases conceptuales.....	31
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	34
3.1. Ámbito	34
3.2. Población.....	34
3.3. Muestra.....	34
3.4. Nivel y tipo de estudio	35
3.5. Diseño de investigación	36
3.6. Técnica e instrumentos.....	36
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento.....	38
3.8. Procedimiento.....	39
3.9. Tabulación	40
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	41
4.1. Análisis descriptivo	41

4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.....	52
4.3. Discusión de resultados	52
4.4. Aporte de la investigación	55
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS.....	60
Anexo 01: Matriz de consistencia	60
Problema general	60
Anexo 02: Consentimiento informado.....	61
Anexo 03: Cuestionario de Calidad de Atención.....	62
Anexo 04: Cuestionario de Satisfacción del usuario	65
NOTA BIOGRÁFICA.....	68

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los padres usuarios en el Instituto Nacional de Salud del Niño al 2017, ha sido desarrollado con el propósito de ser sustentado ante la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán y optar el Grado Académico de Maestro en Gestión empresarial.

Los profesionales tienden a utilizar los términos satisfacción y calidad de manera intercambiable, pero los investigadores han intentado ser más precisos sobre los significados y la medición de los dos conceptos, lo que se ha traducido en un debate considerable. Aunque tienen ciertas cosas en común, la satisfacción es vista por lo general como un concepto más amplio, mientras que la calidad del servicio se enfoca de manera específica en dimensiones de servicio, por tanto, de acuerdo a esta perspectiva, la calidad del servicio percibida es un componente de la satisfacción del cliente.

La presente tesis consta de IV capítulos, en el I capítulo se describe a la fundamentación de problema de investigación, en el II capítulo se describe el marco teórico, en el III capítulo se describe la metodología de investigación y el capítulo IV se precisa los resultados más relevantes sobre la investigación que fueron obtenidos mediante la aplicación del instrumento. Posterior a ello se mencionan las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados de la investigación.

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación

Hoy en día la satisfacción del cliente sobre un servicio ofrecido en cualquier tipo de actividad social e institucional se ha convertido en uno de los indicadores de mayor relevancia que se analiza para determinar la eficiencia o eficacia institucional, las dos variables más importantes que refleja esta particularidad en el sector salud y sus instituciones desconcentradas es la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, el sector salud no es ajena a este análisis.

El Instituto Nacional de Salud del niño es parte de la oferta de los servicios de salud del Ministerio y refleja los problemas de calidad de los aproximadamente 30 servicios que brinda, de las que podemos señalar: Servicio de medicina pediátrica, servicio de medicina del adolescente, Servicio de Medicina del Adolescente, Servicio de Neumología, Servicio de Cardiología, Servicio de Neurología Pediátrica, Servicio de Endocrinología, Servicio de Gastroenterología, Servicio de Infectología, Servicio de Nefrología, Servicio de Dermatología, Servicio de Neonatología, Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Servicio de Reumatología, Servicio de Hematología Clínica, Servicio de Rehidratación oral, Servicio de Psiquiatría, Servicio de Psicología, Servicio de Cirugía General, Servicio de Urología, Servicio Cirugía Plástica y Quemados, y; otros según su especialidad. Servicios que se encuentran implementados con tecnologías aun tradicionales tal como se muestra en la siguiente fotografía, cuya calidad

varía según las oportunidades de oferta del servicio y por lo general la calidad de los usuarios a los niveles de atenciones no son los más satisfactorios, aproximadamente para el 80 % de usuarios la calidad del servicio es inadecuado y solo el 20 % aprueba las atenciones de los diversos servicios del Instituto. Probablemente usted ha recurrido a algún servicio y las experiencias deben haber sido de todo tipo, desde una satisfacción total por la atención recibida hasta una profunda decepción y el deseo de no volver a ese lugar.

El servicio al cliente es uno de los factores más importantes de las organizaciones dedicadas a la atención al público mediante la prestación de servicios de salud en sus diversas variedades tal como podemos observar en las fotografías y en el inventario inicial, como se señaló para el 80 % de usuarios provoca el retorno al servicio o son remplazados por organizaciones más especializados y que oferta un mejor servicio. En tal sentido la calidad y la satisfacción son dos variables que tipifican la competitividad institucional, por estas razones la tesis se orienta a diagnosticar la relación de la influencia de estas dos variables por su significación y valides institucional.

Se ha determinado la calidad de los servicios y la reacción positiva o negativa del usuario a la atención de los servicios. Los cambios que han sucedido a nivel mundial desde la última década tales como la globalización de la economía, la tendencia hacia el incremento de la competencia y la búsqueda de la excelencia organizativa, son parte de esta problemática. Lo que ha provocado una tendencia para que cada día existan nuevos focos de atención al cliente y mayor competitividad en los servicios del Instituto y son parte de la investigación. Las fotos son servicios que se ofertan.

1.2. Justificación

Teórico: La investigación buscó comparar la práctica con la teoría respecto a las dos variables calidad y satisfacción en el Instituto Nacional de Salud del niño para la implementación de políticas institucionales y así mejorar el nivel competitivo de los servicios. Existen procedimientos recomendados a nivel internacional para una adecuada atención focalizada en la ejecución de nuevas propuestas tecnológicas que mejoren los servicios de las diferentes actividades que oferta el Instituto como política social del Estado en la solución de los problemas específicos y especializados que los usuarios consumen por razones de salud o enfermedades específicas. Los resultados fueron de utilidad para mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión y hacer correctivos para que los diferentes servicios sean competitivos en comparación a las ofertas de otras organizaciones nacionales e internacionales.

Metodológico: El resultado de la investigación permitió a las áreas responsables mejorar o fortalecer los procedimientos metodológicos en el proceso de ejecución de procesos y resultados en beneficio de los usuarios de los servicios del Instituto; y, que estas puedan ser replicados en otros establecimientos de salud.

Práctico: Los resultados de la investigación permitieron realizar los ajustes en la aplicación de los procedimientos de los servicios implementados y mejorar los resultados en el proceso de solución de las enfermedades y mejoren el bienestar de los usuarios. En la actualidad, para todas las organizaciones dedicadas a los servicios, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito más que indispensable para ganarse y posicionarse un lugar en la preferencia de los usuarios y, por ende, en el espacio meta,

es decir al núcleo de la población de interés para la organización. Por ello, el objetivo de mantener contento y satisfecho a cada usuario, es una tarea de toda la organización y principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, entre otros) del Instituto.

Por ese motivo, resultó de gran importancia la investigación que todas las personas que trabajan en el Instituto u organización, conozcan cuáles son los beneficios obtenidos al lograr la satisfacción del usuario, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén no solo mejor capacitadas, sino participen activamente para lograr en los usuarios una plena satisfacción por los servicios solicitados.

1.3. Importancia o propósito

Los resultados de la presente investigación, fueron útiles para tratar de entender la calidad del servicio del Instituto Nacional de Salud del niño y diseñar estrategias que permitieron mejorar la satisfacción del usuario del servicio en las ofertas institucionales más directos relacionados con los sistemas que impliquen un mayor nivel de eficiencia y eficacia institucional.

Por el lado del costo beneficio los resultados de la tesis determinó un mayor beneficio que costo; porque permitió al Instituto Nacional de Salud del Niño mejorar la calidad del servicio y ampliar los niveles de satisfacción del usuario en la búsqueda de un mayor nivel de desarrollo humano; es decir, en servicios y actividades que mejoren las condiciones directas en la satisfacción de los usuarios de los diferentes servicios. Se cuenta con el

apoyo de los responsables de cada servicio y la información pertinente que permite diagnosticar y observar las debilidades institucionales. Por ese lado, la tesis fue viable.

Por el lado de la información, las publicaciones de los diferentes servicios garantizan la calidad, el tiempo y la oportunidad de contar con los datos que serán utilizados en el proceso de análisis e interpretación. El Ministerio de Salud y la Dirección de Salud cuentan con información relevante y confiable. Por ese lado también es viable el trabajo.

Por el lado de la accesibilidad a los servicios y las informaciones que se encuentran en la web por el proceso de transparencia es posible, no hay límites al respecto, tenemos la oportunidad de manipular la información que contiene por ser parte del estamento institucional, constituyéndose en ventaja para hacer el trabajo en forma sostenida y la investigación como actividad relevante que permita una mejor comprensión de los hechos reales estructurados en los informes y planes institucionales corroborar la viabilidad del trabajo.

1.4. Limitaciones

Se tuvo escasas limitaciones para el proceso de desarrollo de la tesis: Información institucional que fue recopilada de la web de: del Instituto Nacional de Salud del niño que pertenece al sector salud y forma parte de los organismos desconcentrados del sector con ello se supera las limitaciones de información y espacio de análisis respectivo.

Por ello entendemos que la satisfacción del usuario es "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta parte de una atención recibido de un producto o servicio con sus expectativas. Sin embargo, como se

analizó en la anterior definición, la satisfacción del usuario está conformada por tres elementos. Los Niveles de Satisfacción, Rendimiento Percibido y las expectativas. La naturaleza compleja y difusa del concepto de calidad del servicio hace que existan diferentes conceptualizaciones, tantas como autores podamos consultar y no es de extrañarnos encontrar visiones contrapuestas o que solo entienden a la calidad en forma parcial. Cabe mencionar la existencia de escuelas que enfoca la calidad del servicio desde el punto de vista del producto y la escuela norteamericana con un enfoque desde el usuario. Esta última visión, la más admitida por la literatura, entiende la calidad del servicio como calidad percibida por los clientes, por lo que ahora la calidad reside en los ojos de quien lo contempla o lo recibe.

1.5. Formulación del problema de investigación

1.5.1. Problema general

- ✚ ¿Cómo influye la calidad de atención en la satisfacción de los padres usuarios en el Instituto Nacional de Salud del Niño el 2017?

1.5.2. Problemas específicos

- ✚ ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en el Instituto Nacional de Salud del Niño el 2017?
- ✚ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres usuarios en los servicios del Instituto Nacional de Salud del Niño el 2017?

1.6. Formulación de los objetivos

1.6.1. Objetivo General

- ✚ Analizar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los padres usuarios en el Instituto Nacional de Salud del Niño al 2017.

1.6.2. Objetivos específicos

- ✚ Determinar el nivel de calidad de atención en el Instituto Nacional de Salud del Niño el 2017.
- ✚ Determinar el nivel de satisfacción de los padres usuarios en los servicios del Instituto Nacional de Salud del Niño el 2017.

1.7. Formulación de la hipótesis

- ✚ **H_i**: La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los padres usuarios en el Instituto Nacional de Salud del niño el 2017.
- ✚ **H_o**: La calidad de atención no influye significativamente en la satisfacción de los padres usuarios en el Instituto Nacional de Salud del niño el 2017.

1.8. Variables

- **Variable Independiente**

- ✓ Calidad de atención

- **Variable Dependiente**

- ✓ Satisfacción del usuario

1.9. Operacionalización de variables

Variable	Definición Operacional		Valor final	Escala
	Dimensión	Indicador		
Variable Independiente				
Calidad De Atención	Calidad Humana	Respeto Información completa Interés Amabilidad Ética	<ul style="list-style-type: none"> • Alta • Baja 	Ordinal Dicotómica
	Calidad Técnica	Efectividad Eficacia Eficiencia Seguridad Integridad		
	Calidad Del Entorno	Comodidad Limpieza Privacidad Confianza del usuario por el servicio		
Variable Dependiente				
Satisfacción del usuario	Satisfacción respecto a la calidad humana	Respeto Trato recibido por el obstetra Confianza y seguridad que le transmiten Valora el estado de salud Calidad de atención en general	<ul style="list-style-type: none"> • Alta • Baja 	Ordinal Dicotómica
	Satisfacción respecto a la calidad técnica	Tiempo de espera Seguridad y confianza Conocimientos técnicos Interés por el paciente		
	Satisfacción Respecto a la calidad del entorno	Comodidad Limpieza Privacidad Confianza del usuario por el servicio		

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacional

Garza, Efraín., J. L. Abreu y M. H. Badii (2008) en su artículo mejoramiento de la calidad de servicios mediante el modelo de las discrepancias entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la empresa señala lo siguiente: En este trabajo de investigación gerencial se presenta una caracterización general para brindar un servicio de atención al cliente de calidad, el estudio de una herramienta para analizar el mejoramiento del valor de los productos y servicios, además de una profunda reflexión sobre la conveniencia de aprovechar los conocimientos y utilizarlos en problemas de la empresa de tal forma que permita conformar una idea más clara de la importancia y necesidad de contar con un diseño del servicio de atención al cliente. Se aplicó el Modelo de las Deficiencias en un estudio de caso de una empresa mexicana, el referido modelo está basado en parámetros de calidad y evaluación del servicio que contempla la diferencia entre las expectativas y percepciones de los consumidores fundamentado en la interrelación de factores que ocasionan brechas en la gestión del servicio.

Dra. Bravo Tapia, Mélida Rosario (2011) en su tesis “Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña” concluye:

A pesar de que las personas entrevistadas refieren que para ser atendidos por el profesional deben esperar hasta 180 minutos, el 76.7% de ellos

manifiestan como poco y aceptable el tiempo de espera; sin embargo, un 23% de la demanda también refiere que le parece mucho tiempo, lo cual es muy importante tomar en cuenta para el proceso de mejoramiento.

□ Con respecto a algunos factores relacionados con el momento de la atención misma como, por ejemplo: si el profesional le examinó, si tuvo privacidad, si le puso atención a sus dolencias, si le explicó lo que tenía, si entendió las recomendaciones, el 96.7% de los usuarios encuestados manifiestan su bienestar porque si hubo preocupación y cumplimiento por parte del profesional al prestar el servicio, así como también el respeto a los derechos del paciente.

□ El 76.7 % de los usuarios consideran que los funcionarios del Subcentro de Salud si muestran interés por brindarle un servicio de calidad. □ En cuanto al trato recibido en el Subcentral de Salud (enfermería, farmacia y profesionales), se puede concluir que el 63.3 % de los usuarios entrevistados muestran satisfacción con el mismo; pues califican el trato como excelente; sin embargo, se debe tomar en cuenta la opinión de resto de usuarios como bueno y regular. □ La percepción general de la calidad de la atención ofrecida en el servicio de consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña se la califica entre excelente y buena, información muy importante de considerar para mantener la calidad del servicio.

□ Sobre el grado de satisfacción del usuario se rescata que el 100% de los encuestados manifiestan que, si regresarían al Subcentro de Salud para hacerse atender nuevamente, lo que determina su complacencia con la atención.

Borré Ortiz, Yeis Miguel (2013) en su tesis “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución

Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla” concluye: En el presente estudio de investigación se encontró que la Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por los pacientes hospitalizados en una IPS pública de la ciudad de Barranquilla, habiendo sido evaluada mes a mes durante un trimestre mostró una tendencia buena en un 95%, resultado que guarda coherencia con otros estudios que evidencian porcentajes de calidad percibida dentro del intervalo de 60% a 100%; además, dicha percepción está relacionada directamente con el nivel de satisfacción global que tienen los pacientes atendidos.

Se encontró un nivel de Satisfacción Global de 96.8% y un porcentaje de Recomendación del Hospital del 97%, lo cual, según la teoría de Desconfirmación de expectativas de Oliver, indica altos niveles de calidad percibida en la IPS.

Es importante señalar que el SERVQHOS original, diseñado por Mira y Aranaz, es un instrumento que ha sido utilizado en más de cinco investigaciones sobre Calidad Percibida, mientras que el SERVQHOS-E, es un cuestionario validado recientemente en Colombia para medir Calidad percibida de la atención de Enfermería, por tanto, los hallazgos del presente estudio permiten mostrar la eficacia del mismo en la medición del fenómeno, pero también permite identificar aspectos relevantes de la calidad de atención de Enfermería desde el punto de vista del usuario, es decir, desde la percepción que cada uno de los pacientes tuvo en un tiempo determinado con el equipo de Enfermería durante la atención en la IPS pública centro de estudio. De igual forma, en la revisión para la presente investigación se evidenció que, si bien existen estudios similares a nivel nacional e internacional, éstos han utilizado instrumentos con diferentes dimensiones

para la medición de la satisfacción y la calidad percibida, así como sus escalas de medición y número de ítems que particularizan los aspectos específicos al interior del constructo. Por lo anterior no es posible comparar los resultados obtenidos en el presente estudio.

Este es el primer estudio, a nivel nacional, que utiliza el instrumento SERVQHOS-E para medir calidad percibida de la atención de Enfermería después de haber sido validado en Colombia, lo cual obligó al investigador a crear una base de datos para el procesamiento de la información, la cual se elaboró en el programa Epi-Info 3.5.3 versión 2011. Los resultados se entregaron en primera instancia a la Institución centro del estudio, lo cual le ha permitido con base en los hallazgos encontrados, establecer una ruta de intervención para mejorar aspectos relacionados con la atención de Enfermería y que son susceptibles de ser percibidos por los pacientes atendidos en los servicios de hospitalización. La divulgación posterior se hará mediante un artículo de investigación para publicación, que sirva de insumo a futuros estudios de investigación sobre el tema de Calidad percibida de la atención de Enfermería en las Instituciones prestadoras de servicios de salud, tanto a nivel nacional como internacional. Se entregará un segundo artículo de revisión minuciosa de todos los instrumentos que miden calidad en Salud y calidad en Enfermería, con el fin de presentar a la comunidad académica y científica un panorama de los diferentes instrumentos validados a nivel nacional e internacional, con el propósito de mostrar un documento de soporte que sirva de referencia para investigaciones que pretendan medir calidad percibida en el contexto hospitalario.

Mongui Palacios, Edward Wanderley (2015). En su tesis para Magister “PERCEPCION DE LA CALIDAD DE LA ATENCION MÉDICA EN POBLACION CON DISCAPACIDAD FISICO-MOTORA QUE ACUDE A LA FUNDACION A.P.R.I.L.P.” arriba a las siguientes conclusiones: De la información obtenida en el presente estudio se puede concluir que a pesar de existir tratados de derecho Internacional, convenciones, principios generales, acuerdos regionales, leyes nacionales donde se expresan y garantizan los derechos humanos y ratifican los derechos de la población con discapacidad, además de existencia de lineamientos técnicos y teóricos para favorecer la seguridad del paciente y satisfacer sus necesidades en el acceso a la salud, se evidencia una percepción desfavorable en la estructura proceso y resultado de la atención medica de la población con discapacidad físico motora que en últimas afecta su rehabilitación y participación social impactando su calidad de vida.

Daniel Tigani (2011). Señala lo siguiente: Toda organización existe para brindar algún tipo de servicio, más allá de su misión específica, perder de vista esta realidad en este momento es temerario. La excelencia como estilo de gestión, se ha convertido en una demanda ineludible. Las empresas deben entregar un servicio excelente en cualquier lugar del globo y para lograrlo deben entender cabalmente las expectativas del nuevo ciudadano global. Este ejemplar, es una colección de artículos publicados en diferentes medios electrónicos y tradicionales, cuya pretensión es compilar lo aprendido en más de 25 años de experiencia gerencial, e intensa investigación. Contiene el pensamiento condensado de teóricos y verdaderos hacedores, más la experiencia práctica, clave de una síntesis adecuada. El lenguaje utilizado es llano, sin pretensión de impresionar y con

el único objetivo de simplificar los conceptos para hacerlos accesibles a los diferentes niveles de ilustración que encontramos en las distintas organizaciones. Algunos conceptos se repiten por la necesidad de retomarlos de nuevo al enfocar temas relacionados. Me consuela saber que el Apóstol Pablo, autor de la mayor cantidad de libros contenidos en el Nuevo Testamento escribió alguna vez: "No me canso de repetir las mismas cosas y para Uds. es más seguro". Espero que disfrute la lectura, que me entusiasme en recomendar, esperando que alcance para despertar anhelos de abrazar niveles de excelencia globales, en el servicio.

Nacional

LIC. ANDONAIRE OBESO, JULISSA DEL CARMEN (2015). En su tesis Nuestra profesión tiene como objeto primordial el cuidar la salud de nuestros pacientes y esta misión trae consigo responsabilidades inherentes de continua preparación y capacitación, a fin de lograr alcanzar cada día mayores niveles de capacidad, destreza y habilidades que nos permitan concretar con éxito nuestra labor.

Como profesionales estamos involucrados con la promoción, prevención y recuperación de la salud de nuestros pacientes; pero además es importante no descuidar el aspecto científico de nuestra formación el cual contribuye directamente con el avance de nuestra profesión en sí. La segunda especialidad en Enfermería de la Universidad Autónoma de Ica nos brinda la oportunidad de desarrollar un trabajo de investigación en el que podemos demostrar nuestra formación como científicos y aportar a la ciencia y al desarrollo de nuestra región conclusiones basadas en evidencia y en la aplicación del método científico.

En ese contexto el presente trabajo pretende abordar un tema descuidado en muchos centros asistenciales, la percepción de la calidad de atención desde la perspectiva de los pacientes, hay que recordar que nuestra labor se debe a ellos y que todos los esfuerzos que realicemos se deben orientar a la satisfacción de los mismos; esa satisfacción traerá consecuencias positivas tanto en el mejoramiento de la salud pública, la salud individual y nuestra propia salud, ya que no hay mejor alimento para el alma que tener una conciencia limpia de encontrarse realizando una labor reconocida y apreciada por nuestros usuarios. Y si por el contrario los resultados resultaran adversos, de igual manera el trabajo será provechoso ya que nos permitirá redoblar esfuerzos, corregir deficiencias y reencaminar las acciones para ir por el rumbo adecuado.

La presente investigación se realizará en el Hospital Regional II-2 de Tumbes perteneciente a la Red de salud Tumbes del mismo departamento, tomando como unidad de análisis los usuarios externos del servicio de Emergencia del referido establecimiento.

Quispe Pérez, Yanet (2015) en su tesis “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL HUGO PESCE PECETTO ANDAHUAYLAS – 2015” concluye a lo siguiente:

1. Respecto al objetivo general planteado que es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de

confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,555 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

2. Respecto al primer objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor "sig." de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,570 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.
3. Respecto al segundo objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor "sig." de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman

evidencia una correlación de 0, 788 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre ambas variables.

4. Respecto al tercer objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor "sig." de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0, 528 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.
5. Respecto al cuarto objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor "sig." de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0, 567 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.
6. Respecto al quinto objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción del

usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que los aspectos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de -0,287 lo cual significa que existe una correlación negativa baja entre ambas variables.

Huarcaya Huisa, Rey Luces (2015). En su tesis “**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL I SANTA MARGARITA DE ANDAHUAYLAS, 2015**” señala las siguientes conclusiones:

Con respecto a los datos generales de los usuarios del servicio de emergencias, se puede decir lo siguiente: el 72,21% de los usuarios son mujeres y 23,79% son varones; en la condición de encuestados el 72,86% fueron pacientes y el 27,14% usuarios acompañantes; en el rango de edad el 64,31% de los usuarios tienen entre 20 a 40 años, el 30,48% entre 41 a 60 años; en grado de instrucción el 71,75% de los usuarios son técnico superior y el 25,28% tienen solo secundaria. Por lo tanto, se concluye que los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, en su mayoría son mujeres con un grado de instrucción técnico superior y en un rango de edad de entre 20 y 40 años. Esto significa que estas personas poseen expectativas altas y son más exigentes con el servicio recibido.

- En relación al objetivo general de la investigación, se determinó que el 50,19% de los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015. Tienen una percepción de la calidad de atención como Regular, un 37,55% perciben la calidad de atención como Mala y solo un 12,27% tienen una percepción Buena. Se concluye que la atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias es poco satisfactoria y tiene muchas deficiencias y han hecho que estos usuarios perciban y opinen sobre el servicio que reciben de forma negativa. Producto de esas deficiencias observadas los usuarios han calificado la atención con una puntuación muy baja y siendo desaprobado, lo cual indica que se tiene muchas dificultades para brindar una atención de calidad y se requiere de un conjunto de esfuerzos para revertir este resultado de percepción.
- Dando respuesta al primer objetivo específico, se concluye que el 59,85% de los usuarios del servicio de emergencias tienen una percepción Regular de la dimensión estructura en relación a la calidad de atención, un 26,39% de los usuarios tienen una percepción Mala y solo un 13,75% tiene una percepción Buena. A partir de estos resultados se deduce que el servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita no cuenta con los recursos materiales, humanos, de organización e infraestructuras adecuadas y suficientes que permitan brindar una atención de calidad a los usuarios que acuden al servicio de emergencias. Todo esto por los resultados que tienen una tendencia de regular a buena. Esta percepción demuestra que los médicos y demás profesionales de salud, requieren contar con las facilidades y recursos necesarios para poder cumplir con sus funciones de forma adecuada y oportuna.

- Dando respuesta al segundo objetivo específico, se conoce y concluye, que el 52,04% de los usuarios atendidos en el servicio de emergencias tienen una percepción Mala de la dimensión proceso en relación a la calidad de atención, un 37,55% tiene una percepción Regular y solo el 10,41% consideran que la calidad de atención es Buena. Existe una diferencia numérica y porcentual muy significativa entre los resultados de buena y mala con respecto a la percepción Regular. Lo que significa que el cumplimiento de normas y protocolos, las relaciones interpersonales, la actitud del personal de salud como también sus habilidades y destrezas no han sido aceptables al momento de la atención de los pacientes, esto da a entender que la voluntad de servicio del personal de salud falta por mejorar, ya que todos los procedimientos de salud se dan en una interacción directa entre el paciente y el personal de salud. Este resultado demuestra lo que los médicos y demás profesionales de salud puedan hacer por sus pacientes.
- Respondiendo al tercer objetivo específico, se conoce y concluye en la dimensión resultado, que el 55,02% de los usuarios perciben la calidad de atención como Regular, el 31,60% percibe como Mala y solo el 13,38% considera que la atención es buena. En tal sentido se deduce por la opinión inclinada a negativo, los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas no están satisfechos y desaprueban la atención que recibieron, además los resultados tienen una tendencia de regular a mala, con un porcentaje acumulado de 86%. Este resultado también tiene que ver mucho con las expectativas y la experiencia de los usuarios, ya que la exigencia y las observaciones siempre estarán presentes mientras no se haga el esfuerzo de mejorar el

servicio en el área de emergencias como en las demás áreas del hospital mencionado.

MINSA PERU (2016) en el documento prospectiva al 2030, señala lo siguiente:

El Documento Prospectivo al 2030 del Sector Salud, se elaboró conforme a lo dispuesto por la Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico, aprobada por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) en abril del 2014, a través de la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 26-2014-CEPLAN/PCD. Dicha Directiva establece la metodología para llevar a cabo un planeamiento estratégico prospectivo, participativo y articulado al Plan Estratégico de Desarrollo Nacional, Plan Bicentenario: “El Perú al 2021”. La primera etapa del nuevo proceso de planeamiento estratégico es el análisis prospectivo, el cual comprende el diseño del modelo conceptual, la identificación de tendencias y variables estratégicas, así como el diagnóstico de tales variables y la construcción de escenarios de futuro. El enfoque prospectivo permite delinear escenarios de futuro para anticipar y prepararse para los cambios, de esta forma se mejora la gestión pública al pasar de una cultura reactiva o de respuesta, a una de alerta, anticipación y construcción del futuro.

En el marco de este proceso, se llevaron a cabo múltiples talleres y reuniones de coordinación entre el Equipo de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, el Equipo Técnico y la Comisión de Planeamiento Estratégico, lo que aseguró la consistencia técnica y el carácter participativo de este documento.

Es preciso recordar que el Documento Prospectivo es un instrumento de gestión cuya principal función es sistematizar información relevante (tendencias, escenarios, riesgos y oportunidades) para que los tomadores de

decisiones públicas puedan formular políticas y planes basados en evidencia. De esta manera, esta es una herramienta moderna y crucial para un planeamiento estratégico moderno que es capaz de articular los objetivos nacionales, regionales e institucionales de un sector.

En dicho contexto, el presente Documento Prospectivo constituye el producto final de la fase prospectiva del proceso de planeamiento estratégico del Sector Salud, y al mismo tiempo es la base para la construcción del Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) de Salud 2016-2021.

Cabe señalar que la salud y el desarrollo son elementos profundamente conectados: una población saludable es la clave para el desarrollo sostenible. La buena salud puede ser vista como capital: individuos más saludables son capaces de invertir más en el desarrollo de capital humano y social, por lo tanto, son más valiosos y productivos, y de esta manera, contribuyen al desarrollo sostenible. El crecimiento económico, a su turno, puede mejorar la salud: mayores ingresos pueden permitir a las personas gastar más en dietas saludables y los avances tecnológicos ayudan a mejorar la ciencia médica.

A pesar de los esfuerzos remarcables del Perú para facilitar el acceso a los cuidados y atención de salud de calidad, la cobertura universal y la calidad de tales servicios sigue siendo un desafío. La deficiencia en los servicios de salud, la persistencia de inequidades en el acceso a la salud, entre otros factores, evita que todos los peruanos lleven vidas saludables y desarrollen su potencial humano y productivo. El Perú necesita continuar incrementando la cobertura de salud y al mismo tiempo mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios de salud. El presente documento busca contribuir a este fin al brindar información relevante que facilite la definición de objetivos y acciones estratégicas en el Plan Estratégico Sectorial Multianual.

Roberto Shimabuku, Luis Huicho Danitza Fernández y otros (2012). Señala lo siguiente: Elevar los niveles de salud de una población implica asegurar la calidad de la atención, lo que a su vez está relacionado con la satisfacción del paciente. Se pone cada vez mayor énfasis a la calidad de los cuidados hospitalarios de los niños, en especial en países de recursos limitados, pero también en países más desarrollados. En concordancia con ello, la Organización Mundial de la Salud convocó a una reunión en Bali para revisar el tema y compartir la experiencia de dichos países. Como resultado de dicha reunión y de las experiencias de los diversos países, se desarrolló un instrumento genérico de evaluación de la calidad de atención en establecimientos de salud de nivel referencial, el cual se basa en el marco clásico de calidad de atención que involucra estructura, procesos y resultados y que puede ser adaptado a las necesidades locales. Por lo menos desde 1994 los gobiernos de la región de las Américas han abordado el tema de calidad en los servicios básicos de salud como parte de los procesos de reforma del sector, reflejando su relevancia tanto para el sector público como para el privado.

El marco clásico para la evaluación de la calidad y seguridad de la asistencia sanitaria incluye criterios que se pueden clasificar como pertenecientes a la estructura, a los procesos y a los resultados, a lo que habría que agregar el criterio de accesibilidad. Conocer el grado de satisfacción (o insatisfacción) del paciente (usuario externo) constituye un elemento necesario para garantizar la calidad, y debe ser uno de los indicadores reportados por los establecimientos de salud.

Calidad en los servicios de salud y satisfacción del paciente están estrechamente relacionados. El grado de satisfacción del acompañante del paciente pediátrico cumple una función importante en la atención médica. Se

trata, en primer lugar, de un juicio sobre la calidad de la atención, que incorpora las expectativas y percepciones del paciente. En segundo lugar, se trata de un resultado de la atención: un aspecto del bienestar psicológico del paciente y también un signo de éxito para la institución sanitaria. En tercer lugar, la satisfacción del paciente asegura que cumpla su tratamiento, alentando a los pacientes en la búsqueda de atención y para que colaboren en lograr su mejoría. Por extensión, mala calidad de la atención se asocia con insatisfacción del paciente, lo cual se refleja en quejas, reclamos y denuncias en los medios de comunicación, impacto en la sociedad, desprestigio de las instituciones y, en algunos casos, en procesos judiciales.

2.2. Bases teóricas

Calidad del servicio.

Para comprender la Calidad del Servicio primero se debe conceptualizar lo que se entiende por servicio. Grande (2005), menciona que un servicio es una prestación, un esfuerzo o una acción. Frecuentemente se confunden los conceptos de bien o producto, quedando el de servicio como algo ajeno a ellos. Toda actividad institucional del Estado conduce a un servicio. Se puede entender, entonces, que los servicios son materializaciones de actividades diferentes. Un servicio es algo que se puede ofrecer al público para ser consumido, usado o consumido, para satisfacer un deseo o una necesidad. Incluye características tangibles, servicios, servicio, tipos, áreas e ideas.

La American Marketing Association (AMA) acuñó el concepto de servicios en 1960. Su Comité de Definiciones los concibió como "Actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen a título oneroso o que se

proporcionan junto con los bienes”. Esta definición fue refinada en 1981 en los siguientes términos: “Los servicios son actividades esencialmente intangibles que puedan identificarse aisladamente, proporcionan satisfacción y no se encuentran forzosamente ligadas a la venta de bienes”. a) Definición de calidad del servicio Vargas (2006), menciona que la calidad del servicio es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del usuario. Calidad en el servicio: es el dinamismo permanente para la búsqueda de la excelencia en las actividades e interrelaciones, que se generan en el proceso de construcción respecto a la satisfacción de necesidades y expectativas de quien busca el servicio. Calidad es: - Cumplir sistemáticamente con los requerimientos, para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios. - Es la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicio en función del “Valor” que han recibido o percibido. Es la coherencia entre el ser y su esencia. Implica un proceso de búsqueda constante de la excelencia con compromiso, partiendo de los esfuerzos individuales para luego darle la dimensión en forma colectiva y, así obtener la posesión en plenitud de las características específicas.

Pérez (2006), menciona que las empresas pueden conseguir la calidad del servicio en la atención al cliente. Para cumplir esta meta es necesario comprender qué se entiende por calidad y por servicio. Las empresas realizan publicidad de sus productos y servicios, se dan a conocer e informan a los clientes sobre su oferta. Esta información permite que los clientes puedan comparar las diversas empresas, sus productos o servicios y las ventajas aportadas por el hecho de elegir uno u otro en función de sus necesidades. De esta forma, los clientes al recibir un servicio o comprar un

producto, lo juzgan por su calidad. Sus expectativas se dirigen a recibir servicios de alta calidad y esto les permite cambiar de una organización a otra dependiendo del servicio que reciban. La Calidad permite proporcionar un producto o servicio a los consumidores, que satisface plenamente las expectativas y necesidades de éstos a un precio que refleja el valor real del producto o servicio que los provee. En la actualidad se convierte en una ventaja para atraer a los clientes y crea la confianza necesaria que facilita la fidelización del comprador.

Satisfacción del servicio.

Satisfacción es la respuesta de saciedad del usuario o cliente. Según el diccionario de la Real Academia Española es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda. (Atalaya P., 2001), la satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción.

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. (Thompson, 1997), refiere que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas.

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.

Para el Ministerio de Salud el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobretodo, de que obtenga el servicio que procura. (SALUD, Encuesta de Satisfacción de usuarios externos de servicios de salud, Dirección General de las Personas y Dirección Ejecutiva de servicios de salud., 2002). Es cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad.

Asimismo, en lo que respecta a las actitudes se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, etc. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto al cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al cliente. Elementos que conforman la satisfacción del cliente: (Kotler & Armstrong, Elementos que conforman la satisfacción del cliente., 2004), Clasifican los elementos que conforman la satisfacción del cliente en los siguientes: a. Rendimiento Percibido, se refiere al desempeño en cuanto a la entrega del

valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe cuando obtiene el servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características: Las expectativas que son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones: Promesas que hace acerca de los beneficios que brinda el servicio, experiencia de compras anteriores, opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión, promesas que ofrecen los competidores.

Por tal razón, tratar sobre este tema es muy importante ya que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los servicios; en muchos casos son los resultados de un aumento en las expectativas del cliente, situación que atribuye a las actividades de mercadotecnia en especial de la publicidad y ventas personales. En todo caso es de vital importancia monitorear regularmente las expectativas del usuario para determinar lo siguiente: Si están dentro de lo que puede proporcionarles, si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia interna, si coinciden con lo que el paciente promedio espera, para animarse a consumir. Los niveles de satisfacción, entre los niveles de satisfacción se encuentran 3 niveles de satisfacción: Insatisfacción, Satisfacción y Complacencia que se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del usuario. Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución.

Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud) por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio, el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional. Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete. Por lo tanto; la satisfacción del cliente o usuario se puede reducir en la siguiente fórmula: **Rendimiento percibido - expectativas = nivel de satisfacción.**

La validez, es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del paciente. La validación es el proceso por medio del cual el investigador que desarrolla cuestionarios obtiene evidencia para sustentar sus inferencias. Este proceso de validación requiere un estudio empírico dirigido a recolectar la evidencia requerida. La validez es la característica principal de lo correcto o eficaz o de lo que se ajusta a la ley. Tradicionalmente la validez, se había presentado como la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretenden medir. Por medio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado.

Por último; la validez se ve como una evaluación más que una característica de cuán apropiadas y adecuadas son las interpretaciones y los usos que se hacen de los resultados del cuestionario; Lealtad, (Reichheld , 2003), define la lealtad como el sello distintivo de los grandes líderes y se da

cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano hacer todos sus servicios con esta institución. La conservación de los pacientes, es un asunto que sencillamente no se puede encerrar dentro de límites estrechos, llegamos a comprender que la lealtad en los servicios tiene tres dimensiones lealtad del paciente, la lealtad del empleado y la lealtad del funcionario, y que éstas son mucho más poderosas, trascendentales e interdependientes de la que esperábamos o imaginábamos. La lealtad califica a una persona que tiene un carácter leal, es decir, fiel a sus compromisos y que ha dado muestras de honestidad. Este término hace referencia a una virtud moral y prueba el grado de dedicación de una persona hacia otra. Por último; la lealtad puede adoptar diversos aspectos según en las circunstancias en que se aplique. En el marco de terapias familiares, la lealtad designa el respeto de las reglas dictadas por una familia mientras que en el confucianismo la lealtad se refiere más a nociones de fiabilidad y credibilidad.

2.3. Bases conceptuales

Atención al cliente

La atención al cliente es el servicio prestado por la empresa destinado al cliente para brindar un producto o servicio.

Calidad

Teniendo en cuenta la magnitud de este concepto, se hace necesario conocer las dos percepciones siguientes para el esclarecimiento de este concepto.

- “La totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se relacionan con su capacidad para satisfacer determinadas necesidades”.
- “La calidad es el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes”.

Usuarios

Los sistemas de Gestión de la Calidad están enfocados a satisfacer los requisitos de los usuarios.

- **Usuario:** Es la persona que recibe un bien material o un servicio.

Los clientes se catalogan como interno y externo y pueden ser:

- ✓ **Usuarios Internos:** que tienen necesidades y expectativas respecto al desempeño y resalta los de su organización final.
- ✓ **Usuarios Externos:** El usuario o consumidor, el comprador, intermediario o mayorista, el distribuidor minorista, otra organización que toma el producto o servicio para hacerle otra transformación.

Calidad del servicio

Incluye el establecimiento de la política, objetivos, planificación, control, aseguramiento y mejora de la calidad. Así, la gestión de calidad forma parte de la función general de la dirección de una organización. Cuya responsabilidad es establecer la política y los objetivos de la calidad y asignar responsabilidades dentro de la organización para lograr dicha política y objetivos. Los medios utilizados para aplicar la política de la calidad y lograr los objetivos de la calidad son la planificación de la calidad.

Satisfacción del usuario

La satisfacción del cliente o usuario es la percepción que tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. La satisfacción es un estado psicológico, y por tanto subjetivo, cuya obtención asegura fidelidad.

Percepción del usuario

El usuario tiene ciertas necesidades reales, de las cuales a veces él mismo no es consciente. Estas necesidades son percibidas por el sistema para la posterior realización del servicio.

Calidad de la atención de salud (SOGCS, 2006), “la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”.

Calidad percibida. Evaluación personal y subjetiva de los productos y/o servicios por parte del consumidor.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. **Ámbito**

El Instituto Nacional de Salud del Niño, antiguo Hospital del Niño, es un centro de salud pública, de alto nivel de complejidad médica, situado en el distrito de Breña de la ciudad de Lima, en el Perú, donde es considerado como la primera institución pediátrica de referencia. Pertenece al sistema de salud del Minsa; específicamente su localización es en la Avenida Brasil N° 600, distrito de Breña, Lima; teniendo las Coordenadas: 12°03'53"S 77°02'46" O. Actualmente su Clasificación es un Instituto especializado (Categoría III-2).

3.2. **Población**

La población total que fue atendida desde el mes de enero a diciembre de 2017, asciende a 2000 usuarios en todos los servicios del Instituto Nacional de Salud del Niño.

3.3. **Muestra**

La muestra de estudio se determinó mediante la siguiente fórmula, ya que la población fue finita:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{i^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

De los cuales, se ha determinado 323 usuarios como el tamaño de muestra, en base a la fórmula anterior.

Tipo de muestreo

El muestro que se utilizó fue de tipo no probabilístico por conveniencia, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y criterios de exclusión.

Criterios de Inclusión:

- Usuarios que fueron atendidos dentro del periodo 2017 (enero a diciembre).
- Usuarios que los padres de familia, voluntariamente firmaron el consentimiento informado para participar del presente trabajo de investigación.

Criterios de Exclusión:

- Usuarios padres de familia, que no firmaron el consentimiento informado para participar del presente trabajo de investigación.

3.4. Nivel y tipo de estudio

3.4.1. Nivel de investigación: Explicativo, porque se explicó la influencia que existe entre dos variables que constituyen causa y efecto; el cual nos permitió identificar por qué ocurre el fenómeno.

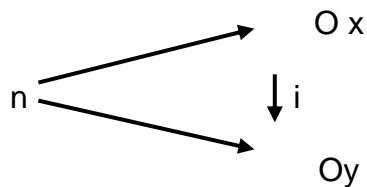
3.4.2. Tipo de investigación:

- Según el tiempo de Estudio:
 - Prospectivo, porque los datos fueron recolectados de una fuente primaria y el estudio se desarrolló en tiempo presente.
- Según participación del investigador:
 - Observacional, porque no se manipuló ninguna de las variables de estudio, sino que fueron observados tal como sucedieron.

- Según la cantidad de medición de las Variables:
 - Transversal, porque el instrumento se aplicó en un solo momento y las variables fueron medidas solo una vez.
- Según la cantidad de Variables a estudiar:
 - Analítico, porque fueron dos el número de variables a estudiar, variable dependiente y la variable independiente; calidad de atención y Satisfacción del usuario.

3.5. Diseño de investigación

El diseño del presente estudio de investigación fue explicativo, que nos permitió el análisis de las variables de estudio con el fin de establecer la relación de causa y efecto de la variable independiente en la dependiente; siendo el siguiente esquema:



Donde:

n : Muestra de estudio (usuarios)

Ox : Calidad de atención

Oy : Satisfacción del usuario

i : Relación unidireccional de las variables

3.6. Técnica e instrumentos

3.6.1. Técnica

La técnica que se utilizó para el desarrollo de la presente investigación fue la Encuesta, la misma que nos permitió recolectar

información de los usuarios que fueron atendidos en el periodo de 2017 en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

3.6.2. Instrumentos

El primer instrumento (Anexo 03) que se utilizó fue el Cuestionario de Calidad de Atención, que estuvo conformada por 03 dimensiones y 13 reactivos datos relacionados a la calidad de atención considerando sus dimensiones:

- Dimensión Humana: 05 reactivos
- Dimensión Técnico-científica: 04 reactivos
- Dimensión del Entorno: 05 reactivos

Teniendo como valor final para cada reactivo se ha considerado lo siguiente:

★ Muy de acuerdo	= 5
★ De acuerdo	= 4
★ Indeciso	= 3
★ En desacuerdo	= 2
★ Muy en desacuerdo	= 1

De los cuales, su escala valorativa para el análisis de datos fue la siguiente:

✚ Excelente:	48 – 65 pts.
✚ Regular:	31 – 47 pts.
✚ Deficiente:	13 – 30 pts.

El segundo instrumento (Anexo 04) que se utilizó fue el Cuestionario de Satisfacción del usuario, que estuvo conformada por

03 dimensiones y 13 reactivos para determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad considerando sus dimensiones:

- Dimensión Humana: 05 reactivos
- Dimensión Técnico: 04 reactivos
- Dimensión del Entorno: 05 reactivos

Teniendo como valor final para cada reactivo se ha considerado lo siguiente:

★ Muy satisfecho	= 5
★ Satisfecho	= 4
★ Indiferente	= 3
★ Insatisfecho	= 2
★ Muy Insatisfecho	= 1

De los cuales, su escala valorativa para el análisis de datos fue la siguiente:

✚ Satisfecho:	48 – 65 pts.
✚ Medianamente satisfecho:	31 – 47 pts.
✚ Insatisfecho:	13 – 30 pts.

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos fueron validados por Juicio de Expertos, quienes validaron el instrumento, coincidiendo en calificar al instrumento como excelente con respecto a su relevancia, coherencia, suficiencia y claridad; quienes llegaron a la determinar como resultado final el 86% de aprobación en promedio. El equipo de expertos estuvo conformado por:

1. Mg. Juan Carlos Centurión Portales
2. Dr. Francisco Garces García

3. Mg. Maida Osoria Barcelay
4. Mg. Aldo Reyes Viviano
5. Mg. Margarita Ruiz Blanco

Se realizó además una prueba piloto con el propósito de evaluar el comportamiento del instrumento en el momento de la toma de datos para la consistencia del contenido, donde se utilizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach para estimar la consistencia interna del cuestionario.

El coeficiente Alfa de Cronbach arrojó un valor de 0,800; indicando que el instrumento utilizado es confiable para los fines de nuestra investigación.

3.8. Procedimiento

En primer lugar, se efectuó la validación externa del instrumento (juicio de expertos), posteriormente se aplicó la prueba piloto en una muestra semejante a la del estudio.

Luego se realizó el cálculo de la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, con un nivel de significancia de 95%.

Se solicitó autorización del ámbito de estudio, al director del Instituto Nacional de Salud del Niño para intervenir y ejecutar el proyecto de investigación.

Se solicitó firmar el consentimiento informado (Anexo 02) a los usuarios, para poder aplicar el instrumento.

Luego se aplicó el instrumento a los usuarios que fueron atendidos de enero a diciembre, respetando los criterios de inclusión y exclusión, en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

Una vez recolectado los datos mediante los instrumentos, se procedió a clasificar y tabular los datos obtenidos, de acuerdo con las normas estadísticas para su efecto, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 23; para luego realizar el proceso de prueba de hipótesis a través de correlación de la prueba estadística paramétrica Chi cuadrado. Análisis de interpretación de resultados; y finalmente, se elaboró el informe de investigación para su presentación respectiva.

3.9. Tabulación

Para el análisis de los datos, se empleó las frecuencias absolutas, en cual se observaron los valores de las variables que se obtuvieron después de realizar la tabulación de datos. El tratamiento estadístico de los datos se realizó mediante el paquete estadístico SPSS. Versión 23 y Microsoft Word y Excel. El análisis descriptivo se presentó en tablas y figuras de frecuencia y por dimensiones, con su respectiva interpretación. Además, para el análisis inferencial se aplicó la prueba de Chi 2, debido a que la Escala Valorativa de las variables fue ordinal, teniendo en cuenta el nivel de significancia de 95% y con un P valor menor de 0.05.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 01: Edad de los usuarios atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

Edad	fi	%
5 años	25	7.7%
6 años	32	9.9%
7 años	25	7.7%
8 años	47	14.6%
9 años	56	17.3%
10 años	27	8.4%
11 años	23	7.1%
12 años	40	12.4%
13 años	35	10.8%
14 años	13	4.0%
Total	323	100.0%

Fuente: Instrumentos aplicado a los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

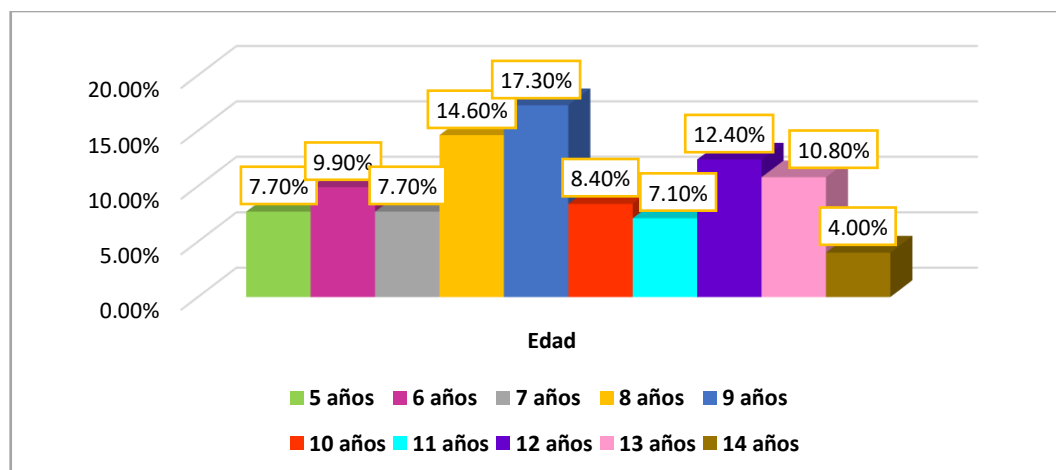


Gráfico 01: Diagrama de barras de la Edad de los usuarios atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

En el tabla y gráfico anterior se aprecia que, del 100.0% (323) usuarios atendidos en el Instituto Nacional del Niño, Lima durante el periodo de enero a diciembre de 2017; el 17.3% tuvieron la edad de 09 años; así mismo el 14.6% tuvieron 8 años, el 12.40% tuvieron 12 años, el 10.8% tuvieron 13 años, el 9.9% tuvieron 6 años, 8.4% tuvieron 10 años, el 7.7% tuvieron 5 años y 7 años, el 7.1% tuvieron 11 años y el 4.0% tuvieron 14 años.

Tabla 02: Género de los usuarios atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

Género	fi	%
Masculino	115	35.6%
Femenino	208	64.4%
Total	323	100.0%

Fuente: Instrumentos aplicado a los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

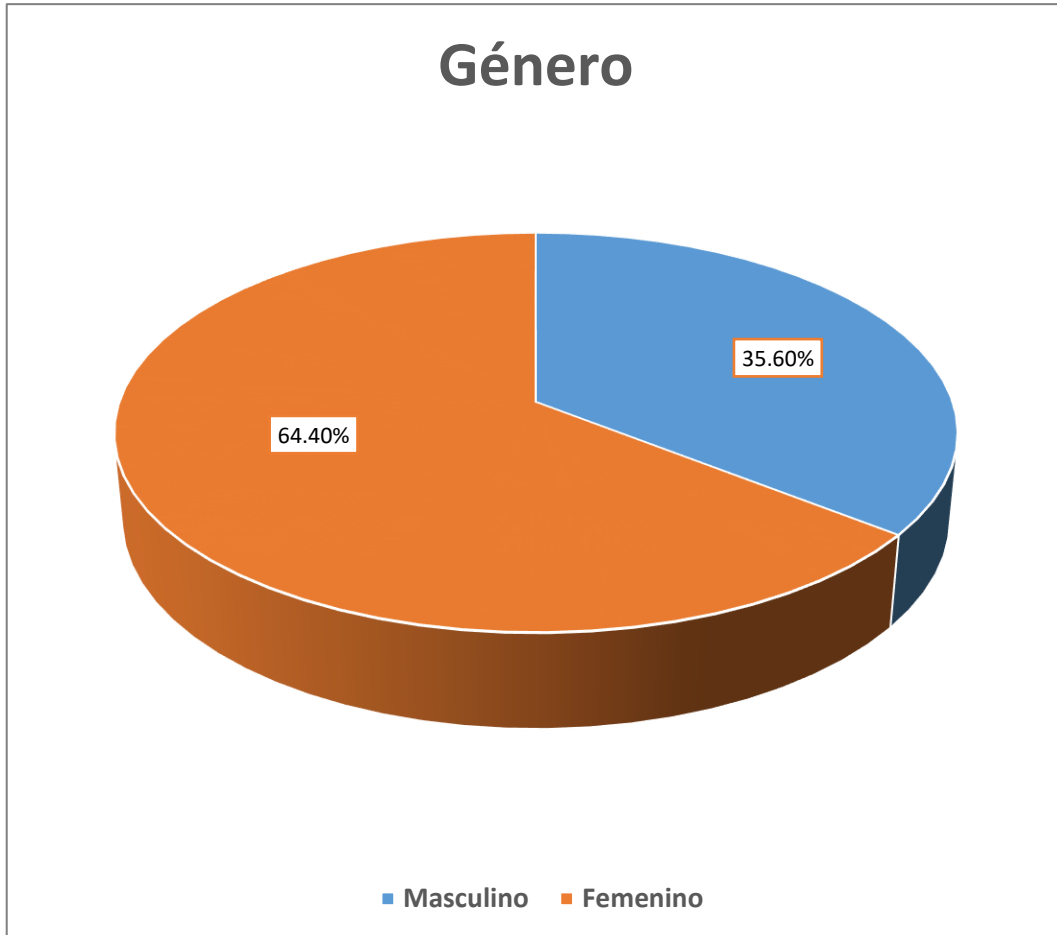


Gráfico 01: Diagrama de sectores del género de los usuarios atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

En el tabla y gráfico anterior se aprecia que, del 100.0% (323) usuarios atendidos en el Instituto Nacional del Niño, Lima durante el periodo de enero a diciembre de 2017; el 64.4% de los usuarios fueron de género femenino y sólo un 36.6% fueron de género masculino.

Tabla 03: Servicio al cual acudieron los usuarios atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

Servicio	fi	%
Medicina Física	87	26.9%
Medicina Interna AIEPI	56	17.3%
Pediatría General	42	13.0%
Oftalmología	31	9.6%
Cirugía plástica y Quemados	25	7.7%
Gastroenterología	23	7.1%
Otorrinolaringología	19	5.9%
Urología	14	4.3%
Neumología	14	4.3%
Cardiología	12	3.7%
Total	323	100.0%

Fuente: Instrumentos aplicado a los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

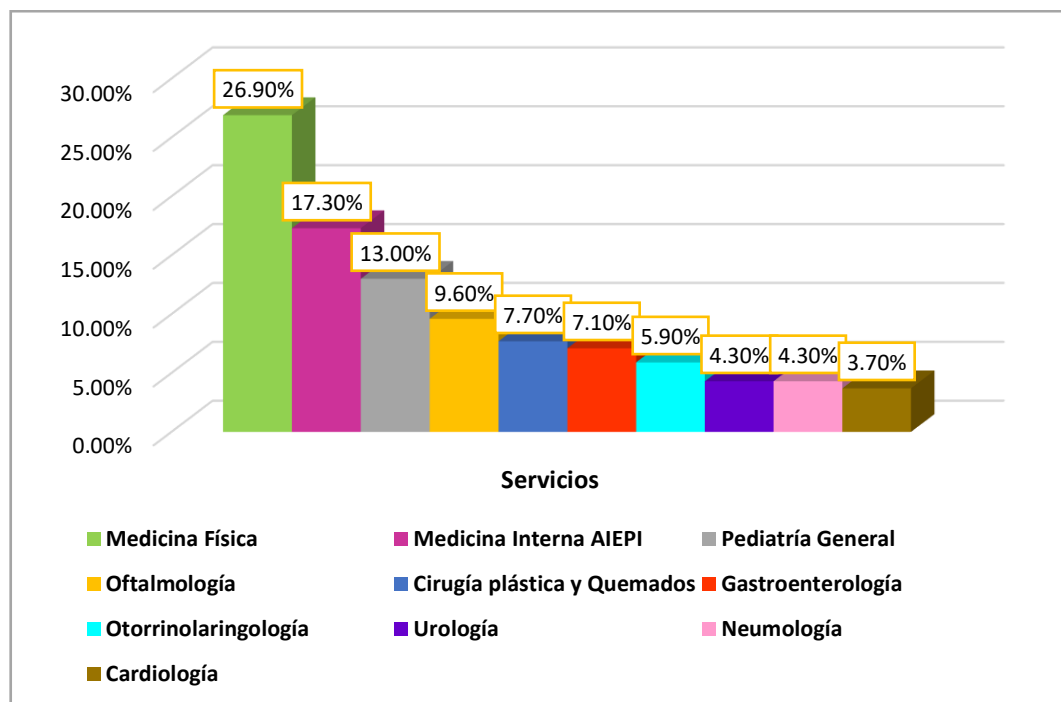


Gráfico 03: Diagrama de barras del Servicio al cual acudieron los usuarios atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

En el tabla y gráfico anterior se aprecia que, del 100.0% (323) usuarios atendidos en el Instituto Nacional del Niño, Lima durante el periodo de enero a diciembre de 2017; el 26.5% que más atenciones brindó a la muestra de estudio fue el consultorio externo de Medicina física, sguido del consultorio externo de Medicina Interna AIEPI; por el contrario el consultorio externo con menos atenciones fu el de Cardiología con un 3.7%

Tabla 04: Nivel de la Calidad de atención, *dimensión calidad humana*; según los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

Nivel de Calidad de atención, <i>dimensión calidad humana</i>	fi	%
Excelente	87	26.9%
Regular	131	40.6%
Deficiente	105	32.5%
Total	323	100.0%

Fuente: Instrumentos aplicado a los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

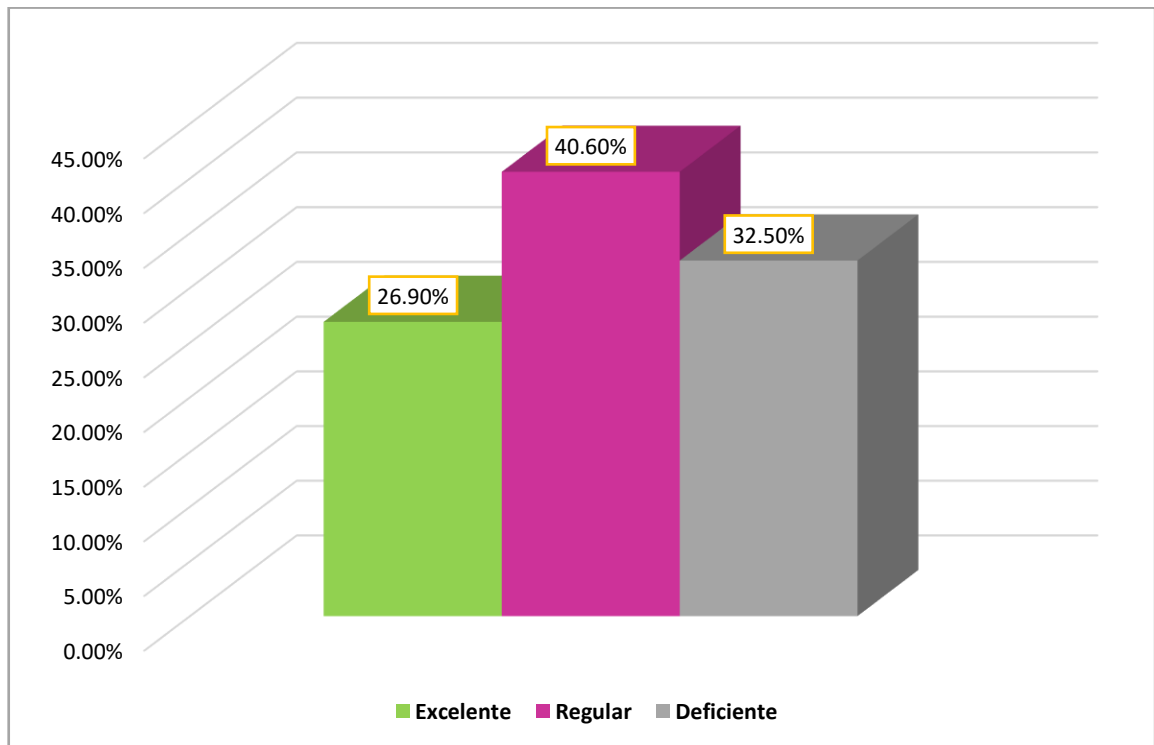


Gráfico 04: Diagrama de barras del Nivel de la Calidad de atención, dimensión calidad humana; según los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

En el tabla y gráfico anterior se aprecia que, del 100.0% (323) usuarios atendidos en el Instituto Nacional del Niño, Lima durante el periodo de enero a diciembre de 2017; respecto a la dimensión calidad humana, el 40.6% ha manifestado que la calidad de atención que fue brindado por los profesionales fue un nivel regular, mientras que el 32.5% manifestó que el nivel es deficiente; esto conlleva a inferir que debido a la alta tecnología que cuenta el instituto del Niño, se ha desvalorizado el enfoque humano en la atención al usuario; siendo el respeto, información completa del diagnóstico y tratamiento; mientras que el 26.9% ha manifestado que ha recibido un nivel excelente en la dimensión calidad humana, del cual se infiere que si ha recibido interés en la atención o inquietudes sobre el tratamiento, amabilidad y ética profesional durante de la atención.

Tabla 05: Nivel de la Calidad de atención, *dimensión calidad técnica*; según los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

Nivel de Calidad de atención, <i>dimensión calidad técnica</i>	fi	%
Excelente	49	15.2%
Regular	178	55.1%
Deficiente	96	29.7%
Total	323	100.0%

Fuente: Instrumentos aplicado a los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

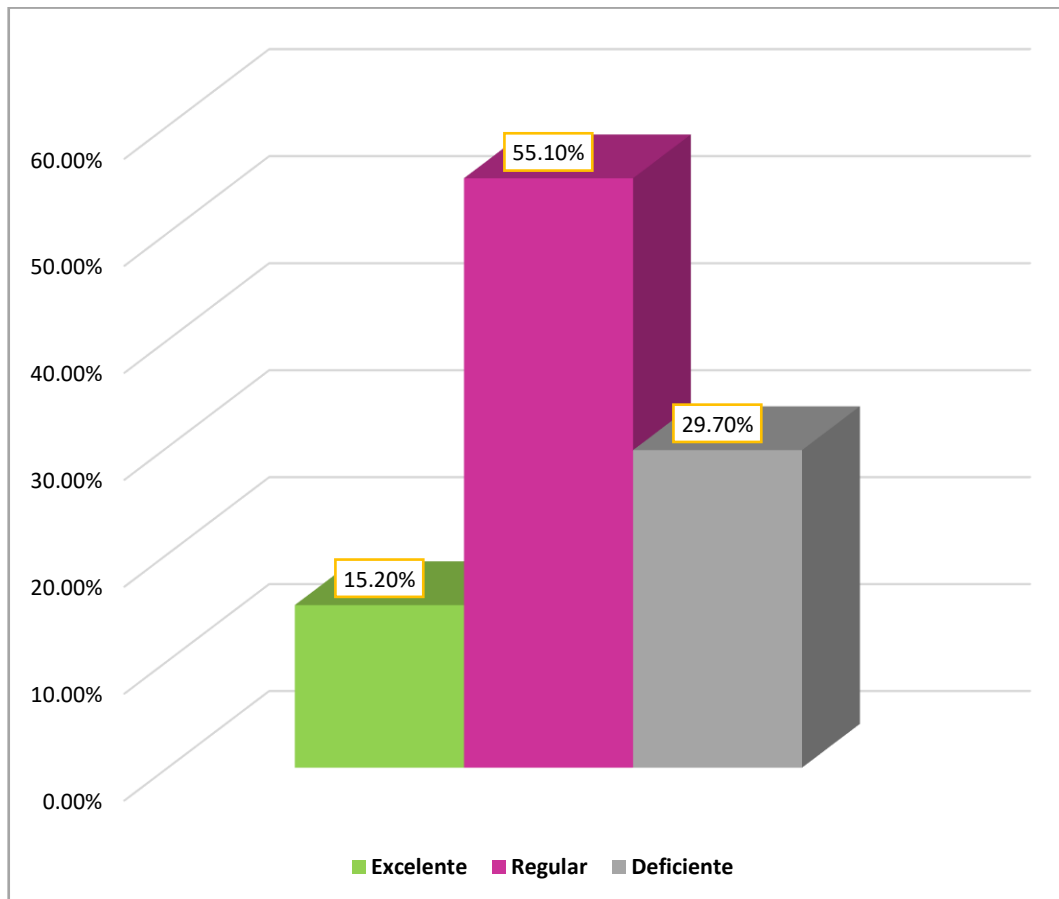


Gráfico 05: Diagrama de barras del Nivel de la Calidad de atención, dimensión calidad técnica; según los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

En el tabla y gráfico anterior se aprecia que, del 100.0% (323) usuarios atendidos en el Instituto Nacional del Niño, Lima durante el periodo de enero a diciembre de 2017; respecto a la dimensión calidad técnica, el 55.1% ha manifestado que la calidad de atención que fue brindado por los profesionales fue un nivel regular, siendo eficiente, y practicando la seguridad e integridad del paciente con el desempeño de los profesionales; mientras que el 29.7% manifestó que el nivel es deficiente. Por el contrario, el 15.2% ha manifestado un nivel excelente en la dimensión calidad técnica.

Tabla 06: Nivel de la Calidad de atención, *dimensión calidad entorno*; según los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

Nivel de Calidad de atención, <i>dimensión calidad entorno</i>	fi	%
Excelente	150	46.4%
Regular	94	29.1%
Deficiente	79	24.5%
Total	323	100.0%

Fuente: Instrumentos aplicado a los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

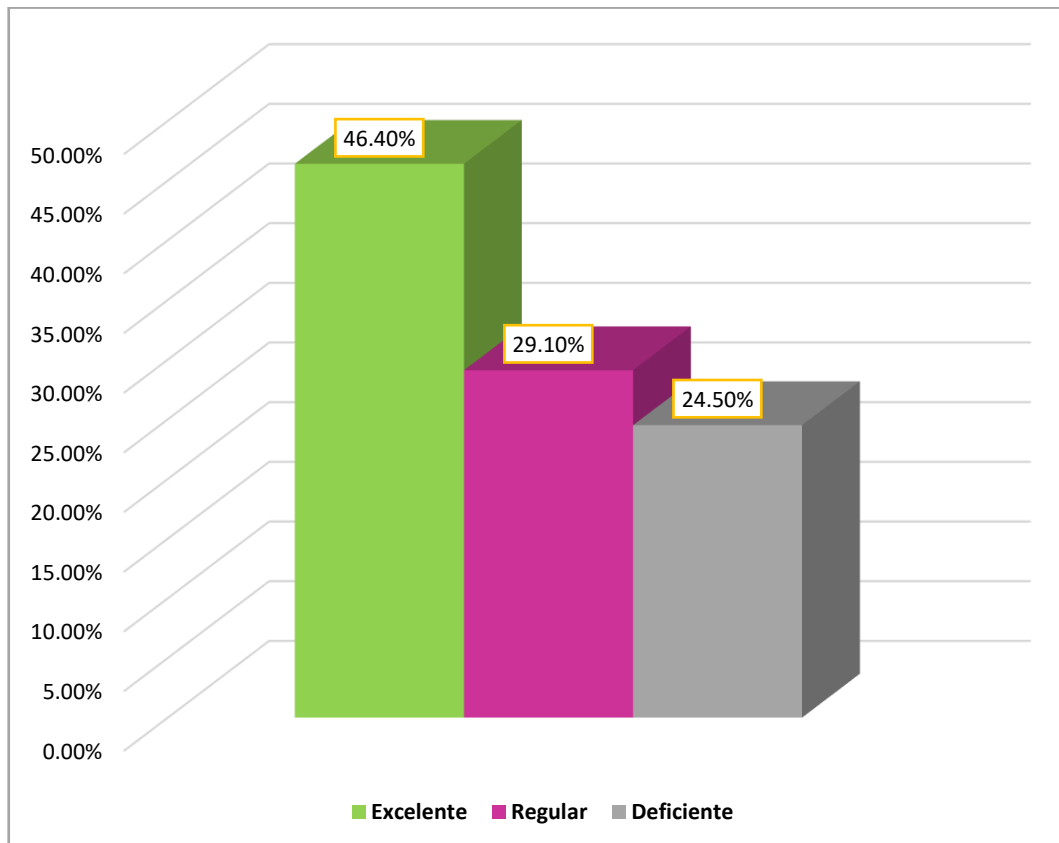


Gráfico 06: Diagrama de barras del Nivel de la Calidad de atención, dimensión calidad entorno; según los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

En el tabla y gráfico anterior se aprecia que, del 100.0% (323) usuarios atendidos en el Instituto Nacional del Niño, Lima durante el periodo de enero a diciembre de 2017; respecto a la dimensión calidad entorno, el 46.4% ha manifestado que la calidad de atención que fue brindado por los profesionales fue un nivel excelente, esto es satisfactorio debido a que uno de las prioridades del Instituto es la Confianza del usuario, teniendo como fortaleza el equipamiento actualizado y profesional capacitado para la atención de primera. Así mismo el 29.10% ha manifestado un nivel regular y sólo un 24.50% un nivel deficiente.

Tabla 06: Nivel de la Calidad de atención, según los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

Nivel de Calidad de atención	fi	%
Excelente	95	29.4%
Regular	135	41.8%
Deficiente	93	28.8%
Total	323	100.0%

Fuente: Instrumentos aplicado a los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

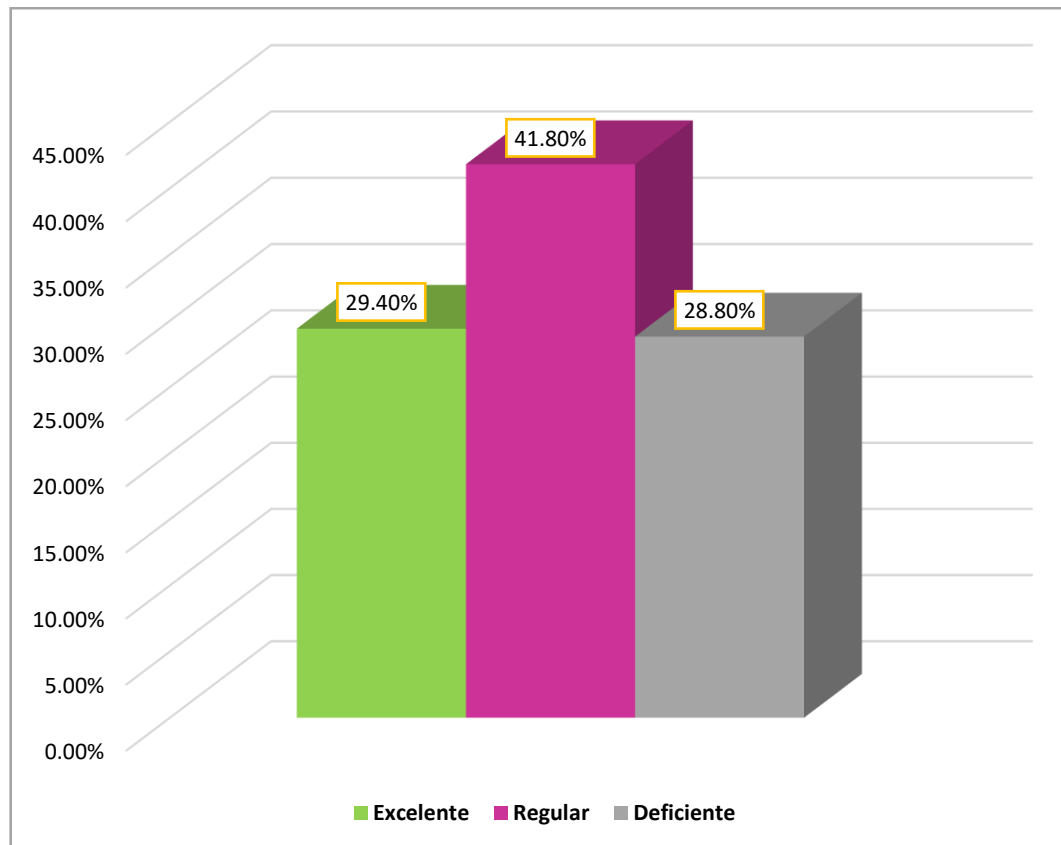


Gráfico 06: Diagrama de barras del Nivel de la Calidad de atención, dimensión calidad entorno; según los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

En el tabla y gráfico anterior se aprecia que, del 100.0% (323) usuarios atendidos en el Instituto Nacional del Niño, Lima durante el periodo de enero a diciembre de 2017; en promedio el 41.8% ha recibido una atención de calidad en un nivel regular, en cuanto a las tres dimensiones precisas y antes descritas anteriormente; así mismo, el 29.4% manifiesta que ha recibido una atención excelente y sólo un 28.8%, un nivel deficiente.

Tabla 07: Nivel de Satisfacción a la atención, *dimensión humana*; según los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

Nivel de Satisfacción a la atención, <i>dimensión humana</i>	fi	%
Satisfecho	74	22.9%
Medianamente satisfecho	154	47.7%
Insatisfecho	95	29.4%
Total	323	100.0%

Fuente: Instrumentos aplicado a los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

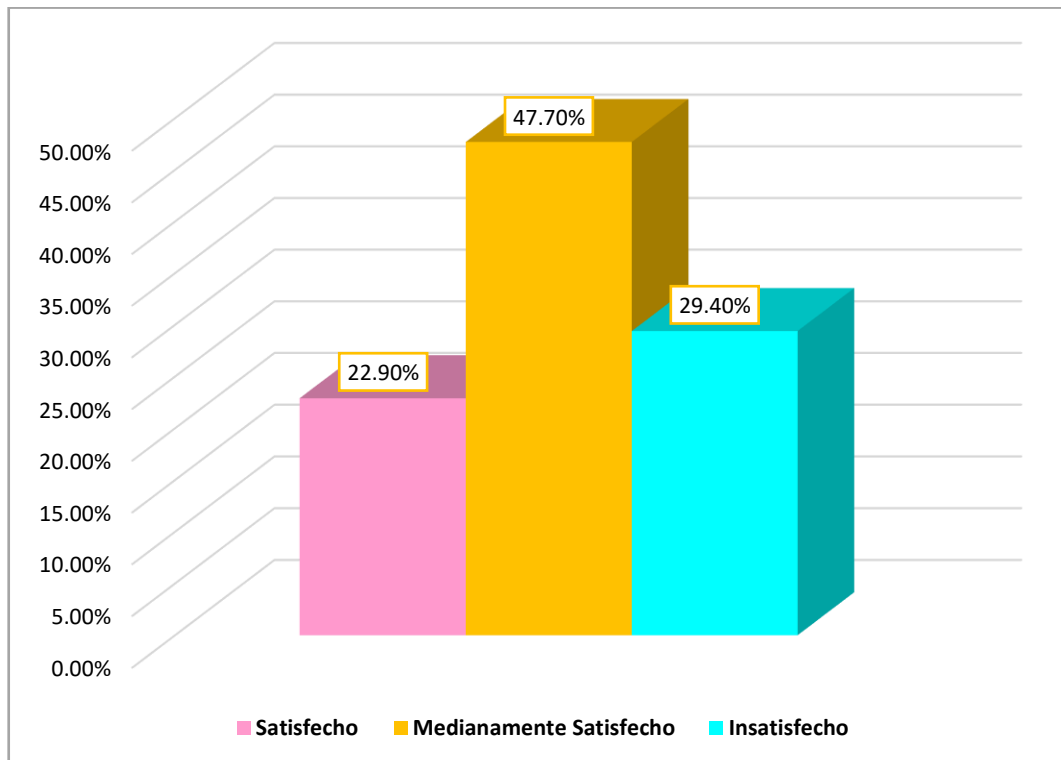


Gráfico 07: Diagrama de barras del Nivel de Satisfacción a la atención, dimensión humana; según los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

En el tabla y gráfico anterior se aprecia que, del 100.0% (323) usuarios atendidos en el Instituto Nacional del Niño, Lima durante el periodo de enero a diciembre de 2017; respecto a la dimensión humana, el 47.7% se encuentra medianamente satisfecho con la atención brindada durante su atención en los diversos servicios que ofrece el instituto; del mismo modo el 29.4% se encuentra insatisfecho y un 22.9% está satisfecho.

Tabla 08: Nivel de Satisfacción a la atención, *dimensión técnica*; según los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

Nivel de Satisfacción a la atención, <i>dimensión técnica</i>	fi	%
Satisfecho	59	18.3%
Medianamente satisfecho	158	48.9%
Insatisfecho	106	32.8%
Total	323	100.0%

Fuente: Instrumentos aplicado a los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

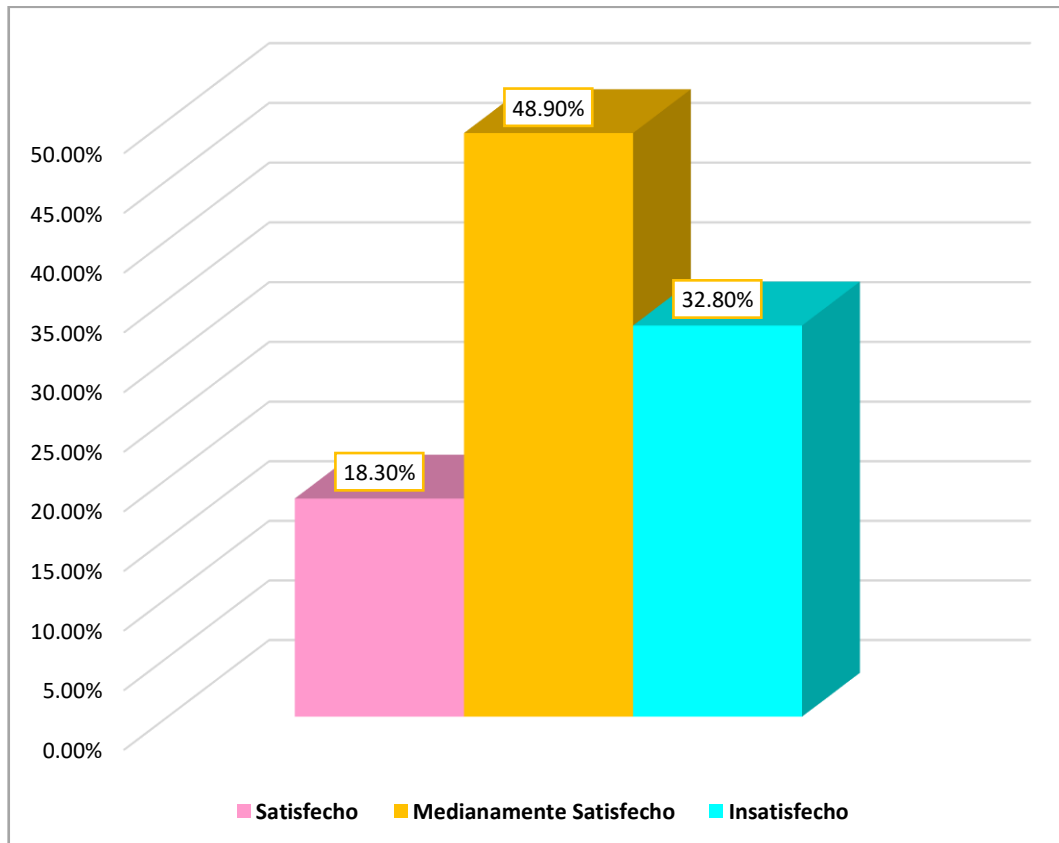


Gráfico 08: Diagrama de barras del Nivel de Satisfacción a la atención, dimensión técnica; según los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

En el tabla y gráfico anterior se aprecia que, del 100.0% (323) usuarios atendidos en el Instituto Nacional del Niño, Lima durante el periodo de enero a diciembre de 2017; respecto a la dimensión técnica, el 48.5% se encuentra medianamente satisfecho con la atención brindada durante su atención en los diversos servicios que ofrece el instituto; del mismo modo el 32.8% se encuentra insatisfecho y un 18.3% está satisfecho.

Tabla 09: Nivel de Satisfacción a la atención, *dimensión entorno*; según los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

Nivel de Satisfacción a la atención, <i>dimensión entorno</i>	fi	%
Satisfecho	139	43.0%
Medianamente satisfecho	105	32.5%
Insatisfecho	79	24.5%
Total	323	100.0%

Fuente: Instrumentos aplicado a los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

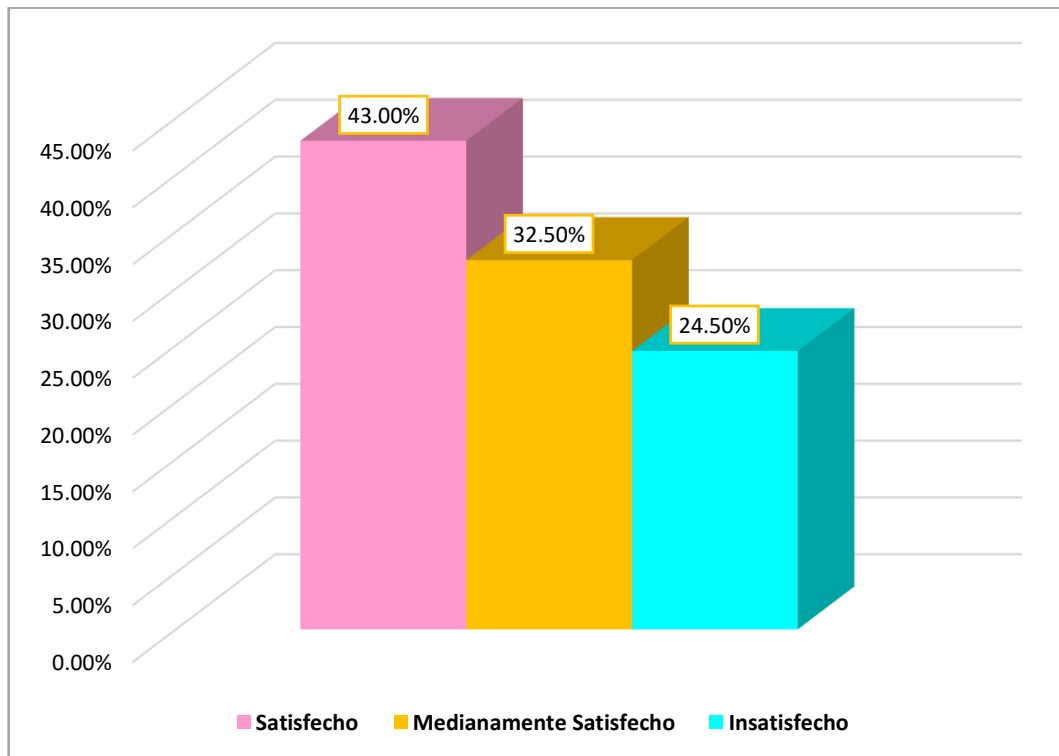


Gráfico 09: Diagrama de barras del Nivel de Satisfacción a la atención, dimensión entorno; según los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

En el tabla y gráfico anterior se aprecia que, del 100.0% (323) usuarios atendidos en el Instituto Nacional del Niño, Lima durante el periodo de enero a diciembre de 2017; respecto a la dimensión entorno, el 43.0% se encuentra satisfecho con la atención brindada durante su atención en los diversos servicios que ofrece el instituto; del mismo modo el 32.5% se encuentra medianamente satisfecho y sólo un 24.5% está insatisfecho.

Tabla 10: Nivel de Satisfacción a la atención, según los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

Nivel de Satisfacción a la atención	fi	%
Satisfecho	91	28.1%
Medianamente satisfecho	139	43.0%
Insatisfecho	93	28.9%
Total	323	100.0%

Fuente: Instrumentos aplicado a los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

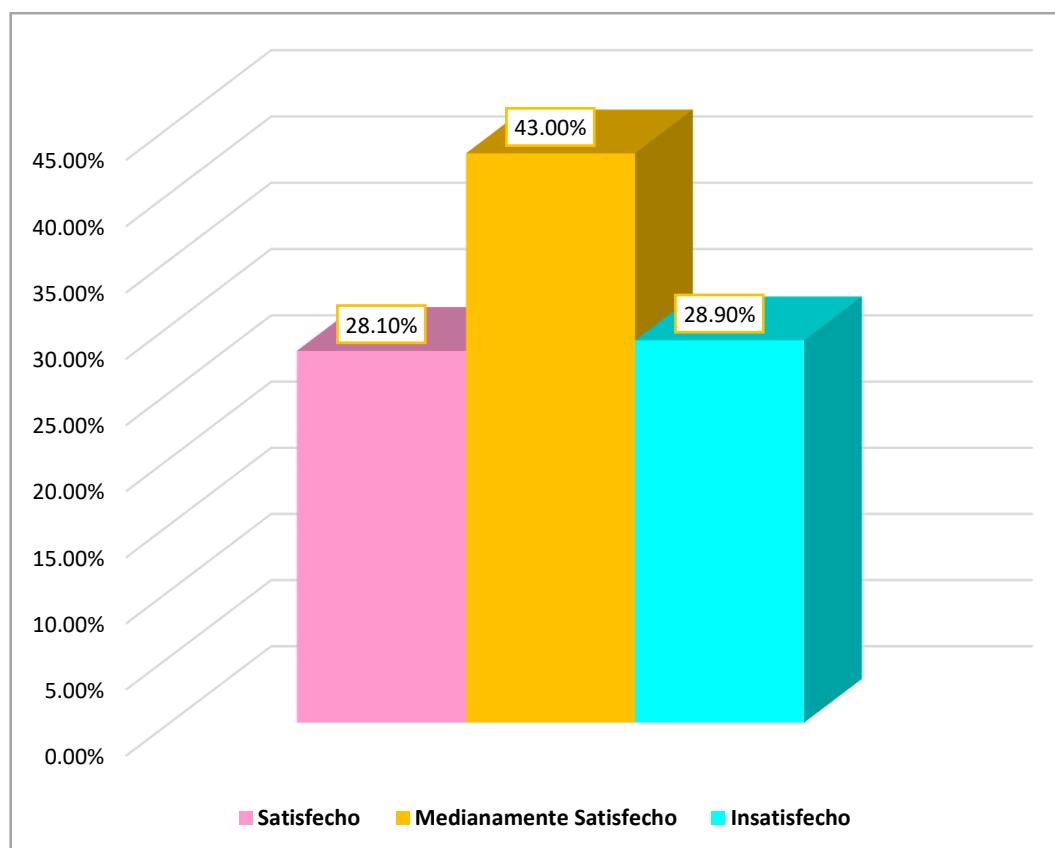


Gráfico 10: Diagrama de barras del Nivel de Satisfacción a la atención, según los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

En el tabla y gráfico anterior se aprecia que, del 100.0% (323) usuarios atendidos en el Instituto Nacional del Niño, Lima durante el periodo de enero a diciembre de 2017; en promedio, el 43.0% se encuentra medianamente satisfecho con la atención brindada durante su atención en los diversos servicios que ofrece el instituto; del mismo modo el 28.5% se encuentra insatisfecho y un 28.1% está medianamente satisfecho.

4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

Tabla 11: Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

Calidad de atención	Nivel de Satisfacción			Total	Chi ²	GLP	valor	
	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho					
Excelente	fi	61	19	11	91	14,071	4	0,020
	%	18.9%	5.9%	3.4%	28.2%			
Regular	fi	19	83	37	139			
	%	5.9%	25.7%	11.5%	43.0%			
Deficiente	fi	15	33	45	93			
	%	4.6%	10.2%	13.9%	28.8%			
Total	fi	95	135	93	323.0			
	%	29.4%	41.8%	28.8%	100.0%			

Fuente: Instrumentos aplicado a los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima.

En la tabla anterior se aprecia que, la comparación de la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios padres atendidos durante el periodo 2017 en el Instituto Nacional del Niño, Lima; del cual, el 25.7% que ha obtenido un nivel regular en la calidad de atención se encuentra medianamente satisfecho; así mismo el 18.9% que ha recibido un nivel excelente de atención se encuentra satisfecho; es decir, que influye de manera adecuada; así mismo, sólo el 13.9% que ha obtenido un nivel deficiente de calidad de atención ha evidenciado insatisfacción. Considerando que la variable de estudio es ordinal se escogió el estadístico de prueba Chi², con 4 grado libertad y 5% de error alfa. El Chi² calculado fue 14,071 ($p=0,020$; <0.05); en conclusión se acepta la hipótesis general de investigación: **Hi:** *La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los padres usuarios en el Instituto Nacional de Salud del niño el 2017.*

4.3. Discusión de resultados

El presente estudio ha permitido analizar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los padres usuarios en el Instituto Nacional de

Salud del Niño al 2017, respetando la autonomía de la muestra de estudio, enfatizando en la no maleficencia de las personas.

En base a los resultados obtenidos se ha observado que, el 25.7% que ha obtenido un nivel regular en la calidad de atención se encuentra medianamente satisfecho; así mismo el 18.9% que ha recibido un nivel excelente de atención se encuentra satisfecho; es decir, que influye de manera adecuada; así mismo, sólo el 13.9% que ha obtenido un nivel deficiente de calidad de atención ha evidenciado insatisfacción. Considerando que la variable de estudio es ordinal se escogió el estadístico de prueba χ^2 , con 4 grado libertad y 5% de error alfa. El χ^2 calculado fue 14,071 ($p=0,020$; <0.05); en conclusión se acepta la hipótesis general de investigación: ***Hi: La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los padres usuarios en el Instituto Nacional de Salud del niño el 2017;*** dato que concuerda con los resultados de la Dra. Bravo Tapia, Mérida Rosario (2011) en su tesis “Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña”, en el que concluye: “El 76.7 % de los usuarios consideran que los funcionarios del Subcentro de Salud si muestran interés por brindarle un servicio de calidad. □ En cuanto al trato recibido en el Subcentral de Salud (enfermería, farmacia y profesionales), se puede concluir que el 63.3 % de los usuarios entrevistados muestran satisfacción con el mismo; pues califican el trato como excelente; sin embargo, se debe tomar en cuenta la opinión de resto de usuarios como bueno y regular. □ La percepción general de la calidad de la atención ofrecida en el servicio de consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña se la califica entre excelente y buena,

información muy importante de considerar para mantener la calidad del servicio”.

Así mismo, concuerdan con el estudio de Borré Ortiz, Yeis Miguel (2013) en su tesis “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla”, donde concluye: *“En el presente estudio de investigación se encontró que la Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por los pacientes hospitalizados en una IPS pública de la ciudad de Barranquilla, habiendo sido evaluada mes a mes durante un trimestre mostró una tendencia buena en un 95%, resultado que guarda coherencia con otros estudios que evidencian porcentajes de calidad percibida dentro del intervalo de 60% a 100%; además, dicha percepción está relacionada directamente con el nivel de satisfacción global que tienen los pacientes atendidos”.*

Del mismo modo, concuerda con el estudio de Quispe Pérez, Yanet (2015) en su tesis “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL HUGO PESCE PECETTO ANDAHUAYLAS – 2015” concluye a lo siguiente: *“Respecto al objetivo general planteado que es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,555 lo cual*

significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables”.

Actualmente no se ha encontrado estudios que contradigan los resultados de la investigación.

4.4. Aporte de la investigación

Es primordial tener satisfechos a los usuarios, son una parte importante; por ello, tenemos necesidad de incrementar la cobertura con recursos limitados, y esto quiere decir que con los recursos que tenemos, logremos mejorar la salud de nuestras poblaciones. Los pacientes son las diferentes presiones que han llevado a que se vuelva de moda la garantía de la calidad o mejoramiento continuo de la calidad.

El estudio se realizó con la finalidad fortalecer las debilidades, es por ello que los resultados están orientados directamente a las dimensiones de cada variable estudiada.

El conocimiento de las expectativas de los usuarios constituye el primer y posiblemente más relevante paso en la prestación de un servicio de calidad. Para suministrar servicios que los usuarios perciban como excelentes, es necesario que la organización conozca lo que ellos esperan. (Lloréns y Fuentes, 2006).

CONCLUSIONES

1. Se ha observado que, el 25.7% que ha obtenido un nivel regular en la calidad de atención se encuentra medianamente satisfecho; así mismo el 18.9% que ha recibido un nivel excelente de atención se encuentra satisfecho; es decir, que influye de manera adecuada; así mismo, sólo el 13.9% que ha obtenido un nivel deficiente de calidad de atención ha evidenciado insatisfacción. Considerando que la variable de estudio es ordinal se escogió el estadístico de prueba χ^2 , con 4 grado libertad y 5% de error alfa. El χ^2 calculado fue 14,071 ($p=0,020$; <0.05); en conclusión, se acepta la hipótesis general de investigación: **Hi:** *La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los padres usuarios en el Instituto Nacional de Salud del niño el 2017.*
2. Se ha determinado que, en promedio el 41.8% ha recibido una atención de calidad en un nivel regular, en cuanto a las tres dimensiones precisas y antes descritas anteriormente; así mismo, el 29.4% manifiesta que ha recibido una atención excelente y sólo un 28.8%, un nivel deficiente.
3. Se ha determinado que, en promedio, el 43.0% se encuentra medianamente satisfecho con la atención brindada durante su atención en los diversos servicios que ofrece el instituto; del mismo modo el 28.5% se encuentra insatisfecho y un 28.1% está medianamente satisfecho.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

Al director del Instituto Nacional del Niño

- Fortalecer la unidad de calidad del establecimiento para reorientar el sistema de atención en salud.

Al profesional de la salud

- Mejorar la atención en salud a los usuarios, manteniendo la prioridad “*cuidado humanizado*” para la satisfacción completa de los usuarios.
- Fortalecer la atención en la dimensión humana y técnica de la calidad de atención.

Al maestro investigador

- Continuar con la investigación en calidad de atención en salud, enfatizando en la dimensión calidad humana.
- Contribuir a la investigación cualitativa en lo que respecta a la satisfacción de los usuarios al recibir la atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Crosby, P. (1979). *La Calidad en la Empresa Privada y sus Aplicaciones*. McGraw Hill.
2. Deming, E. (1960) "Some Theory of Sampling", John Willey & Sons, Inc. New York.
3. Donabedian, A (1990). "La Dimensión Internacional de la Evaluación y Garantía de Calidad". *Salud Pública de México*. Vol. 32, N° 2. Pág. 113 -117.
4. Ecurra, V. (1994.). *Gestión y Mejoramiento de la Calidad*. Universidad Nacional de Ingeniería. Centro de Gestión y Proyección Tecnológica OEA. Separata.
5. Gilmore, C (19-96), *Manual de Gerencia de la Calidad*. OPS.
6. Hernández Sampieri, Roberto y Col. (2008). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill. México 2001.
7. Ishikawa, K (1993). *¿Qué es el control total de la Calidad? La modalidad Japonesa*. Editorial Norma. Séptima reimpresión. Colombia.
8. Ishikawa., K. (1 985). *La Gestión de la Qualité*, Dunod. París
9. Juran, M (1945) *Management of Inpestion and Qualitv Control"* Harper & Row, Publishers, Incorporated, New York.
10. Juran, M. (1962'). "Quality Control Handbook", 2d. Ed., Macc Graw Híll Book Company, Inc. New York.
11. Talero, R. (1993). *El Control Total de la Calidad. Principales enfoques*. Universidad Haveriaria, Colombia.
12. Albrecht, K.(2002). *Todo el Poder al Cliente*. Buenos Aires: Paidós.
13. Albrech, K. (1999) *La Revolución del Servicio*. La Habana: Instituto Nacional de Turismo.
14. Calderón, N. (2003). *Atención al Cliente*. Lima: Unitas.

15. Evans, J. (1998). *Administración y Control de La Calidad*, Colombia: Ed. Thomson.
16. Hembra, J. (2001). *La Llave De La Calidad*, Bogotá: Ediciones Persino.
17. Helouani, R. (2004). *Manual de los Costos de la Calidad*. Buenos Aires: Ed. Macchi.
18. Iturra, K. (2007) Diseño Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000. Bio Bio, Chile: Universidad del Bío Bío. Facultad de Ingeniería. 164pp.
19. Ortiz, P. (2000). Propuesta para la elaboración de un plan integral de atención al cliente. Lima, 2000.
20. Peralta, W. (1998). Estrategia del servicio al cliente México: Limusa,
21. Prompyme (2003). *Servicio de Atención al Cliente*. Lima: Prompyme
22. Robbins S. (2001) Fundamentos de administración. México, D.F.: McGraw-Hill.
23. Vidal, D. (2004) Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en una empresa de Servicio de Lavandería. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial. 78pp.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Problema general ¿Cómo influye la calidad de atención en la satisfacción de los padres usuarios en el Instituto Nacional de Salud del Niño el 2017?</p>	<p>Objetivo general Analizar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los padres usuarios en el Instituto Nacional de Salud del Niño al 2017.</p>	<p>Hi: La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los padres usuarios en el Instituto Nacional de Salud del niño el 2017.</p>	<p>Variable independiente Calidad de atención</p> <p>Variable Dependiente Satisfacción del</p>	<p>Nivel de investigación: Explicativo Tipo de investigación: Prospectivo, Observacional, Transversal, Analítico,</p>
<p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en el Instituto Nacional de Salud del Niño el 2017? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres usuarios en los servicios del Instituto Nacional de Salud del Niño el 2017?</p>	<p>Objetivos Específicos Determinar el nivel de calidad de atención en el Instituto Nacional de Salud del Niño el 2017. Determinar el nivel de satisfacción de los padres usuarios en los servicios del Instituto Nacional de Salud del Niño el 2017.</p>	<p>Ho: La calidad de atención no influye significativamente en la satisfacción de los padres usuarios en el Instituto Nacional de Salud del niño el 2017.</p>	<p>usuario</p>	<p>La población muestral estuvo conformada por 323 usuarios.</p>

Anexo 02: Consentimiento informado

ID: _____

FECHA: _____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: EL SERVICIO DE SALUD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD AL 2017

OBJETIVO: Analizar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los padres usuarios en el Instituto Nacional de Salud del Niño al 2017.

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____

Lima, 2018.

Anexo 03: Cuestionario de Calidad de Atención**Características generales:**

1. Edad: _____
2. Género
 - a. Femenino
 - b. Masculino
3. Servicio: _____

I. RESPECTO A LA CALIDAD HUMANA DE LA ATENCIÓN EN SALUD

1. Durante su permanencia en el establecimiento de salud, le trataron con respeto.
 - () Muy de acuerdo
 - () De acuerdo
 - () Indeciso
 - () En desacuerdo
 - () Muy en desacuerdo
2. Considera que durante la consulta le brindaron un trato amable y Cortés.
 - () Muy de acuerdo
 - () De acuerdo
 - () Indeciso
 - () En desacuerdo
 - () Muy en desacuerdo
3. El personal de salud que le atendió le explicó sobre los exámenes que le iban a realizar
 - () Muy de acuerdo
 - () De acuerdo
 - () Indeciso
 - () En desacuerdo
 - () Muy en desacuerdo
4. El personal de salud que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud y el resultado de la consulta.
 - () Muy de acuerdo

- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

5. Considera que el personal de salud que le atendió mostro interés en su estado de salud.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

II. RESPECTO A LA CALIDAD TÉCNICA DE LA ATENCIÓN EN SALUD

6. El tiempo que Ud., esperó para ser atendido en el servicio fue adecuado.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

7. Considera usted que durante la atención le transmitieron confianza y seguridad.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

8. Considera que durante la consulta le hicieron un examen completo.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

9. Considera que después de la atención usted comprendió y entendió su enfermedad.
-) Muy de acuerdo
 -) De acuerdo
 -) Indeciso
 -) En desacuerdo
 -) Muy en desacuerdo

III. RESPECTO A LA CALIDAD DEL ENTORNO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

10. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del consultorio?
-) Muy de acuerdo
 -) De acuerdo
 -) Indeciso
 -) En desacuerdo
 -) Muy en desacuerdo
11. ¿El ambiente del consultorio se encuentra limpio?
-) Muy de acuerdo
 -) De acuerdo
 -) Indeciso
 -) En desacuerdo
 -) Muy en desacuerdo
12. ¿Durante la consulta se respetó su privacidad?
-) Muy de acuerdo
 -) De acuerdo
 -) Indeciso
 -) En desacuerdo
 -) Muy en desacuerdo
13. En términos generales ¿Ud., siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?
-) Muy de acuerdo
 -) De acuerdo
 -) Indeciso
 -) En desacuerdo
 -) Muy en desacuerdo

- Satisfecha Muy insatisfecha
 Indiferente
- 7 En cuanto a la seguridad y confianza que le transmitió el personal de salud, usted se siente:
- Muy satisfecha Insatisfecha
 Satisfecha Muy insatisfecha
 Indiferente
- 8 En cuanto a los exámenes que le realizaron durante la consulta, usted se siente:
- Muy satisfecha Insatisfecha
 Satisfecha Muy insatisfecha
 Indiferente
- 9 En cuanto a la comprensión y entendimiento de su enfermedad después de la atención, usted se siente:
- Muy satisfecha Insatisfecha
 Satisfecha Muy insatisfecha
 Indiferente

III. SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DEL ENTORNO DE LA ATENCIÓN EN SALUD

- 10 En cuanto a la comodidad de los ambientes del servicio, usted se siente:
- Muy satisfecha Insatisfecha
 Satisfecha Muy insatisfecha
 Indiferente
- 11 En cuanto a la limpieza del servicio, usted se siente: Muy satisfecha Insatisfecha
- Satisfecha Muy insatisfecha
 Indiferente
- 12 En cuanto al horario de atención del establecimiento, usted se siente: Muy satisfecha Insatisfecha
- Satisfecha Muy insatisfecha
 Indiferente

- 13 En cuanto a la privacidad durante la consulta, usted se siente: () Muy
satisfecha () Insatisfecha
() Satisfecha () Muy insatisfecha
() Indiferente

NOTA BIOGRÁFICA

Natural de Jesús María – Lima, curso la educación primaria en el Colegio Nacional Señor de los Milagros 3066, soy licenciada de enfermería de la facultad de Medicina Hipólito Unanue de la Universidad Nacional Federico Villa Real, también especialista en Enfermería Pediátrica de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado, siendo las **16:00h**, del día **lunes 22 DE ABRIL DE 2019** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Abimael Adam FRANCISCO PAREDES	Presidente
Dr. Retier LOZANO DÁVILA	Secretario
Dra. Isabel PRADO JUSCAMAITA	Vocal

Asesor de Tesis: Mg. Ubaldo SANTIAGO CARRILLO (Resolución N° 01744-2018-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Gestión Empresarial, Doña, Liliam DÍAZ LAZO.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"EL SERVICIO DE SALUD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD AL 2017"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Dieciséis (16)
Equivalente a Bueno, por lo que se declara APROBADO
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 5:30 horas del 22 de abril de 2019.

.....
PRÉSIDENTE
DNI N° 22498088

.....
SECRETARIO
DNI N° 22514721

.....
VOCAL
DNI N° 22518024

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 0997-2019-UNHEVAL/EPG-D)

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: DIAS LAZO, WILLIAM

DNI: 09736143 Correo electrónico: _____

Teléfono de casa: _____ Celular: _____ Oficina: _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO	
Maestría:	<u>GESTION EMPRESARIAL</u>
Mención:	<u>-</u>

Grado Académico obtenido:

MAESTRO

Título de la tesis:

EL SERVICIO DE SALUD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE USUARIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD AL 2017.

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 16/07/19


Firma del autor