

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**El servicio de atención al usuario como herramienta de calidad
en el Hospital EsSalud de Tumbes, 2024.**

Área: Ciencias Sociales

Línea: Políticas y gestión pública y privada

**Tesis para optar el título profesional de
Licenciada en Administración**

Autoras: Bach. Felícita Del Milagro Palacios Saavedra

Bach. Clarisa Esperanza Peña Pizarro

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



El servicio de atención al usuario como herramienta de calidad en el Hospital EsSalud de Tumbes, 2024

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández (Presidente)

ORCID: 0000-0002-3017-7945

Mg. Luis A. Ramírez Marquina (Secretario)

ORCID: 0000-0002-5808-8688

Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez (Vocal)

ORCID: 0000-0001-9863-4623

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**El servicio de atención al usuario como herramienta de calidad
en el Hospital EsSalud de Tumbes, 2024**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su
contenido y forma:**

Bach. Felícita Del Milagro Palacios Saavedra (Autora)

Bach. Clarisa Esperanza Peña Pizarro (Autora)

Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez (Asesora)

Tumbes, 2025

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

fce-secacademica@untumbes.edu.pe



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS (presencial)

En Tumbes, a los 27 días del mes junio del dos mil veinticinco, siendo las 11:00 horas, en el auditorio “Álvaro Camacho Sánchez”, de la **Facultad de Ciencias Económicas**, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por Resolución N° 398-2024/UNTUMBES-FACEC-D, contando con la presencia de los docentes: Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández (**Presidente**) Mg. Luis Alberto Ramírez Marquina (**Secretario**) y la Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez (**Vocal y asesora**), se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: El servicio de atención al usuario como herramienta de calidad en el Hospital EsSalud de Tumbes, 2024, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por las bachilleres: **Felícita Del Milagro Palacios Saavedra** y **Clarisa Esperanza Peña Pizarro**, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a las Bachilleres: **Felícita Del Milagro Palacios Saavedra** y **Clarisa Esperanza Peña Pizarro** con calificativo **APROBADO – BUENO**.

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.


En consecuencia, quedan expeditas para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 12 horas y 15 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.


Tumbes, 27 de junio del 2025


.....
Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández
DNI N° 07700664

Código ORCID N° 0000-0002-30177945
Presidente


.....
Mg. Luis Alberto Ramírez Marquina
DNI N° 40545032

Código ORCID N° 0000-0002-5808-8688
Secretaria


.....
Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez
DNI N° 00212946
Código ORCID N° 0000 0001 98634623
Vocal y Asesora

El servicio de atención al usuario como herramienta de calidad en el Hospital EsSalud de Tumbes, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

13% INDICE DE SIMILITUD	13% FUENTES DE INTERNET	3% PUBLICACIONES	3% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unicordoba.edu.co Fuente de Internet	1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
6	idoc.pub Fuente de Internet	< 1%
7	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	< 1%
8	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	< 1%
9	es.scribd.com Fuente de Internet	< 1%
10	hdl.handle.net Fuente de Internet	< 1%
11	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	< 1%
12	www.amazon.com Fuente de Internet	< 1%
13	Alva Huerta, Jannet Anilu. "Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el consultorio externo de"	< 1%

Áncash, 2021", Universidad Católica los
Ángeles de Chimbote (Peru)

Publicación

14	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
15	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
16	Submitted to Uniagustiniana Trabajo del estudiante	< 1 %
17	Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana Trabajo del estudiante	< 1 %
18	pesquisa.teste.bvsalud.org Fuente de Internet	< 1 %
19	www.opsecu.org Fuente de Internet	< 1 %
20	www.opas.org.br Fuente de Internet	< 1 %
21	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
22	www.slideshare.net Fuente de Internet	< 1 %
23	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 32 (2016)", Brill, 2018 Publicación	< 1 %
24	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	< 1 %
25	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
26	cienciadigital.org Fuente de Internet	< 1 %



Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Apagado



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

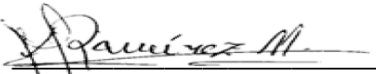
DECLARACIÓN JURADA DE VERIFICACIÓN DE REPORTE DE SIMILITUD

Yo, Santos Isabel Ramírez Núñez, Docente Asesor, con N° DNI 00212946 declaro bajo juramento que haciendo uso del usuario del software Turnitin que me ha proporcionado la UNTUMBES, he procedido a revisar la tesis que se indica a continuación; la cual se encuentra dentro del rango permitido como porcentaje de similitud autorizado.

Escuela Profesional	
Administración	
Autor (es)	
N° DNI	Nombres y Apellidos
75418770	Felícita del Milagro Palacios Saavedra
72495376	Clarisa Esperanza Peña Pizarro
Título de la Tesis	
El servicio de atención al usuario como herramienta de calidad en el Hospital EsSalud de Tumbes, 2024	
Porcentaje de similitud	Número de la clase
13%	49228419

Lo que se indica cumple con lo dispuesto en los artículos 8.2 y 8.3 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación (RENATI), que señala que la universidad debe contar con medidas para proteger la propiedad intelectual.

Tumbes, 22 de agosto de 2025


Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez
ORCID: 0000-0001-9863-4623

Dedicatoria:

Inmensa gratitud a Dios por otorgarnos la salud, fortaleza y darnos la oportunidad de ser profesional.

A nuestros padres, quienes nos dieron la vida, apoyan y son parte importante en vosotros y motivan a seguir adelante para seguir el camino hacia un mejor futuro.

Agradecimiento:

Nuestro agradecimiento a Dios por permitirnos culminar nuestra carrera profesional.

A la plana docente que nos impartieron los conocimientos en la Universidad Nacional de Tumbes.

ÍNDICE GENERAL

Índice General.....	vii
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Anexos.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
1. INTRODUCCIÓN.....	13
2. REVISIÓN DE LITERATURA.....	16
2.1 Bases teórico científicas.....	16
2.2 Antecedentes.....	24
2.3 Definición de términos básicos.....	29
3. MATERIALES Y MÉTODOS.....	31
3.1 Tipo de estudio y diseño de investigación.....	31
3.2 Población, muestra y muestreo.....	32
3.2.1 Población.....	32
3.2.2 Muestra.....	34
3.2.3 Muestreo.....	34
3.3 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	39
4.1 Resultados.....	39
4.2 Discusión.....	54
5. CONCLUSIONES.....	66
6. RECOMENDACIONES.....	67
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
ANEXOS.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones e indicadores de la variable 1: Implicancias del servicio de atención al usuario.....	39
Tabla 2. Dimensiones e indicadores de la variable 2: Unidad de admisión, referencias y contrarreferencias.....	39
Tabla 3. Falta de coordinación entre las áreas administrativas y asistenciales en el Hospital EsSalud Tumbes.....	40
Tabla 4. El personal administrativo y asistencial cumple con la formalidad de atención que su función lo exige.....	40
Tabla 5. Considera Ud. que el Hospital EsSalud cuenta con equipos modernos informáticos.....	41
Tabla 6. Considera Ud. que el Hospital EsSalud cuenta con equipos para diagnósticos modernos para atención al usuario.....	41
Tabla 7. Cumplimiento de los tiempos de espera para las citas médicas y procedimientos programados.....	42
Tabla 8. Recibió información clara sobre el proceso de derivación o referencia a otro Hospital de EsSalud.....	42
Tabla 9. Percibe que el personal asistencial y administrativo realiza su trabajo de manera efectiva y eficiente.....	43
Tabla 10. Existe comunicación efectiva con los hospitales de otras redes	43
Tabla 11. Congestión en las filas de atención de EsSalud.....	44
Tabla 12. Los horarios de atención de la unidad de referencias son adecuados a sus necesidades.....	44
Tabla 13. Considera que el personal administrativo es eficiente.....	45
Tabla 14. Cree que el personal está capacitado para dar solución a sus problemas.....	45
Tabla 15. Confía Ud. que el personal administrativo le brinda la atención adecuada.....	46
Tabla 16. Existe disponibilidad de turnos al solicitar una cita para referencia en otro Hospital de la red en las fechas indicadas.....	46
Tabla 17. Le dan una respuesta inmediata para citas de otros hospitales de la red para otras especialidades.....	47

Tabla 18. <i>Considera Ud. que se están utilizando tecnologías o herramientas que puedan agilizar el proceso de la referencia para lograr su cita a tiempo...</i>	47
Tabla 19. <i>Cree Ud. que el personal administrativo hace el monitoreo monitoreo adecuado a su referencia.....</i>	48
Tabla 20. <i>La información brindada por el personal administrativo es clara y concisa.....</i>	48
Tabla 21. <i>Existen carteles de información que indiquen el flujo de atención al usuario.....</i>	49
Tabla 22. <i>El servicio que se brinda en EsSalud cumple con los estándares de calidad.....</i>	49
Tabla 23. <i>Considera Ud. que los estándares de calidad son monitoreados en EsSalud Tumbes.....</i>	50
Tabla 24. <i>Satisfacción del usuario con el tiempo de espera desde su llegada hasta recibir la atención.....</i>	50
Tabla 25. <i>Considera Ud. que existe una falta de planificación de los ambientes respecto a la atención al paciente.....</i>	51
Tabla 26. <i>Cree Ud. que EsSalud debe colocar carteles y señalizaciones que indiquen el servicio de atención al usuario.....</i>	51
Tabla 27. <i>Percibe Ud. que la comunicación le da confianza como usuario de EsSalud Tumbes.....</i>	52
Tabla 28. <i>Considera que el aplicativo Mi Consulta de EsSalud es Adecuado para verificar o hacer consultas en línea.....</i>	52
Tabla 29. <i>Cree Ud. que EsSalud debe colocar carteles y señalizaciones que indiquen el servicio de atención al usuario.....</i>	53
Tabla 30. <i>Existen otros canales de comunicación disponibles que brindan acceso a la información en el Hospital EsSalud.....</i>	53
Tabla 31. <i>Existen rampas de acceso para la atención de personas con discapacidad.....</i>	54

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. <i>Matriz de consistencia</i>	70
Anexo 2. <i>Matriz de Operacionalización de las variables</i>	72
Anexo 3. <i>Resultados de la encuesta a usuarios de EsSalud 2024</i>	74

RESUMEN

El propósito del estudio es determinar las implicancias del servicio de atención al usuario como herramienta de calidad en el Hospital EsSalud de Tumbes, 2024. En la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital EsSalud de Tumbes se observa una congestión de usuarios en el horario de atención al solicitar sus citas y referencias por especialidades hacia otro Hospital Especializado fuera del departamento de Tumbes, creando un malestar, en algunos casos depresión, ansiedad por parte de los pacientes que en su mayoría son de la tercera edad. Se indagó de qué manera afectan los factores que determinan la calidad de atención, se identificó la variable 1; se aplicó un cuestionario de 19 preguntas y para la variable 2; se aplicó 18 preguntas a una muestra intencional de 50 usuarios que acuden diariamente al Hospital EsSalud de Tumbes. Se tabuló mediante Excel y dado su enfoque cuantitativo y cualitativo, con un diseño permite describir el comportamiento de ambas variables para analizarlas y establecer las conclusiones: i. Sí existen implicancias en el servicio de atención al usuario como herramienta de calidad en el Hospital EsSalud de Tumbes, 2024. ii. Sí existen factores que determinan la calidad de atención en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024. iii. Para mejorar la atención al público en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias de un hospital, se pueden adoptar diversas estrategias que van a mejorar la calidad de atención al público usuario para optimizar el tiempo en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.

Palabras clave: Herramienta de calidad, hospital, servicio de atención, usuario.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the implications of customer service as a quality tool at the EsSalud Hospital in Tumbes, 2024.

In the Admissions, Referrals, and Counter-Referral Unit of the EsSalud Hospital in Tumbes, a congestion of users during office hours was observed when requesting appointments and specialty referrals to another specialized hospital outside the department of Tumbes. This creates discomfort, in some cases depression, and anxiety among patients, most of whom are elderly. The study investigated how the factors that determine the quality of care affect the patient. Variable 1 was identified; a 19-question questionnaire was administered, and for variable 2, 18 questions were administered to a purposive sample of 50 users who visit the EsSalud Hospital in Tumbes daily. The questionnaire was tabulated using Excel, and given its quantitative and qualitative approach, the design allows for describing the behavior of both variables in order to analyze them and draw conclusions: i. There are implications for customer service as a quality tool at the EsSalud Hospital in Tumbes, 2024. ii. There are factors that determine the quality of care in the Admissions, Referrals, and Counter-Referrals Unit of the EsSalud Hospital in Tumbes, 2024. iii. To improve customer service in the Admissions, Referrals, and Counter-Referrals Unit of a hospital, various strategies can be adopted to improve the quality of customer service and optimize time spent in the Admissions, Referrals, and Counter-Referrals Unit of the EsSalud Hospital in Tumbes, 2024.

Keywords: Quality tool, hospital, customer service, customer service.

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la salud pública se enfoca en analizar el bienestar y las enfermedades que afectan a un grupo de personas, considerando la salud como un estado de completo bienestar físico, psicológico y social, no solo la falta de una enfermedad o condición. En este contexto, el área de la salud comunitaria busca la prevención, el reconocimiento, el análisis, la indagación y la aplicación de estrategias para el bienestar social. (SURA, 2024)

En este contexto cabe analizar cuál es la importancia que tiene el sistema de salud para un estado. Los sistemas de salud de alta calidad también promueven la salud pública, previenen epidemias, reducen la pobreza, promueven el crecimiento económico y mejoran la equidad. Al ser la salud pública un objetivo de Estado cabe comprender que acceder a todo servicio de salud debe hacerse en forma adecuada, eficaz y con calidad para la protección, la mejora y fomento a la salud. Asimismo; uno de los objetivos que tiene toda institución pública es brindar un mejor servicio al usuario que acude a sus instalaciones ya sea para solicitar algún trámite administrativo, hacer prevalecer un derecho, una asistencia de un servicio, etc. sea cual fuera la motivación que lo impulsa a un usuario esta persona espera encontrar una atención esmerada, oportuna, eficiente y eficaz.

El Hospital de EsSalud de Tumbes; cuya misión es ser un organismo que presta el Seguro Social de Salud y como unidad estructural subordinada el Seguro Social de Salud ofrece un servicio integral de gran calidad y eficacia con el objetivo de mejorar el bienestar de los asegurados integrantes de la Red Asistencial de Tumbes (RAT - TUMBES), cuenta con una Gerencia de Atención al Asegurado en IPRESS.

En Ecuador (Lampert, 2019) en su análisis especializado afirma en su artículo que una de las grandes preocupaciones de toda administración hospitalaria es brindar una atención especializada con calidez, que sea oportuna, transparente, que satisfaga la expectativa del usuario que solicita la atención en un servicio de salud. La Red Integrada de Salud Pública (RPIS) se constituye como un conjunto organizado, coordinado e integral de servicios de salud para el pueblo del Ecuador. Integrando la red del Ministerio de Salud Pública, el Instituto Ecuatoriano de

seguridad Social, entre otras instituciones de salud; los cuales tienen el propósito de desarrollar un sistema de salud nacional que asegure el acceso a la salud universal, organizados en una red asistencial pública, con atención de calidad, eficiencia y sin costo para los usuarios.

Por su parte Delgado (2023) su objetivo fue determinar el vínculo entre la complacencia del paciente y la excelencia del servicio en las áreas de urgencias de los hospitales regionales de Tumbes-2022, indica que hay una conexión muy cercana entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, de acuerdo con la prueba Rho de Spearman que arroja un valor de 0.681. Hubo una leve diferencia de porcentaje; entre el nivel de encuestados "satisfechos" (26,9%) y "no muy satisfechos" (26,4%). Para finalizar y corroborar la suposición de que hay una conexión entre la satisfacción del cliente y el nivel de atención, también el 12,9% de los participantes expresó estar muy contento y el 48,3% de los entrevistados se mostraron satisfechos, por lo que se orientan a la satisfacción; los encuestados creían que la calidad de la atención de enfermería estaba en un estándar normal y el 32,8% de los encuestados creía que la calidad de la atención de enfermería estaba en un buen nivel, por lo que la calidad de la atención de enfermería se evaluó como aceptable.

El servicio de atención al usuario como herramienta de calidad en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital EsSalud de Tumbes, 2024, no ha sido ajena a esta problemática que suele presentarse en la Unidad de Atención al usuario de allí la relevancia del presente estudio que ha buscado soluciones prácticas a una problemática que se viene presentando en este nosocomio que atiende a pacientes asegurados y no asegurados de todo el departamento de Tumbes.

Toda vez que el tema de salud siempre ha sido una preocupación para muchos especialistas en el área y siendo una experiencia laboral se ha logrado con el presente estudio identificar la necesidad de formular como objetivo el análisis descriptivo de las implicancias del servicio de atención al usuario en esta Unidad de Atención que permitan visualizar cuáles son las falencias, carencias, factores que se presentan durante la atención al público usuario que solicitan una cita médica, una referencia para ser atendidos en un hospital especializado fuera del departamento, una reprogramación, etc. y proponer herramientas técnicas

administrativas que permitan mejorar la eficacia del servicio en el Hospital EsSalud de Tumbes y así contribuir con los principios fundamentales de la administración como son la eficiencia, la eficacia y la economía brindando una satisfacción al público usuario que acude a este Hospital.

Con el presente estudio académico se espera contribuir para que sirva de base a estudios posteriores que mejoren la calidad del servicio en salud y por ende optimizar una mejor calidad de vida de los ciudadanos del departamento de Tumbes.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Bases teórico – científicas

Servicio al usuario

El término atención al usuario está referido a las consecuencias o efectos que resultan de la prestación de un servicio específico. Este servicio puede ser tanto positivo como negativo y pueden afectar a diferentes partes interesadas, como los clientes, los proveedores de servicios, la comunidad o el medio ambiente.

Entender y gestionar las implicancias del servicio es fundamental para garantizar que la prestación del mismo sea sostenible y beneficie a todas las partes involucradas, minimizando los impactos negativos y maximizando los positivos.

Lovelock (2009) define la producción y entrega de un servicio, afirmando que existe una fuerte orientación de gestión y enfoque estratégico que cumple con las expectativas de los especialistas en marketing de servicios al no solo comprender las necesidades de comportamiento de los clientes, sino también utilizar este conocimiento para desarrollar estrategias y competir de manera efectiva. Los servicios sirven como una actividad económica entre dos partes, implican el intercambio de valor entre compradores y vendedores en el mercado. Caracteriza los servicios como un desempeño típicamente basado en el tiempo y enfatiza que los compradores compran servicios porque buscan los resultados deseados. De hecho, muchas empresas posicionan claramente sus servicios como "soluciones prácticas" a las necesidades de los clientes potenciales. Finalmente, enfatizó que, si bien los clientes esperan valor al comprar servicios a cambio de su dinero, tiempo y energía, este valor proviene del acceso a diversos elementos que crean valor, no de la transferencia de propiedad.

Por su parte Zeithaml, et al. (1990) son conocidos por los modelos de calidad de la prestación SERVQUAL. Para ellos, el servicio implica un enfoque en la calidad que

percibe el cliente, donde la distancia entre lo que el cliente espera y su visión real del servicio influye en su nivel de satisfacción. (p.15)

Atención al usuario

La palabra atención al usuario, también conocida como servicio al cliente, se relaciona con el grupo de actividades y procedimientos diseñados para atender las demandas, aclarar inquietudes y contestar las peticiones de los clientes o consumidores de un bien, servicio u organización. Para garantizar una experiencia positiva y fomentar la fidelidad del cliente, implica brindar asistencia, orientación y soporte antes, durante y después de la adquisición o uso de un producto o servicio al tratar de comunicarse y resolver problemas relacionados a las transacciones. Sin embargo, el concepto moderno de servicio al cliente comenzó a desarrollarse con la expansión del comercio y la industrialización en el siglo XIX.

Najul (2011) enfoca la atención como:

La atención se considera una labor organizativa enfocada a cumplir con las demandas de los usuarios, con el objetivo de aumentar tanto la eficiencia como la valoración del servicio. Es decir, el usuario ocupa el papel más importante en las entidades, puesto que los servicios deben ser creados principalmente para satisfacer sus requerimientos.

Mientras que Berry (2012) define:

“La importancia de la calidad en la atención al cliente, como la respuesta que damos a las pretensiones y requerimientos de los clientes antes, durante y después de la compra.” (p.20)

Estrada (2007) afirma que:

“La prestación de un servicio y el cuidado al cliente en las organizaciones, toma en cuenta la evolución de los diversos escenarios del entorno en que nos toca vivir, planteando herramientas de servicio y atención al cliente, que hoy en día se requiere para un mejor servicio.” (p.9)

El servicio como factor clave del éxito

La excelencia en los servicios se convierte en una ventaja determinante para una empresa, así que el nivel de servicio y la atención; evidencian la dedicación de los miembros de la organización con los clientes, los usuarios o la sociedad.

Centrarse en los clientes o la comunidad de usuarios permite a las organizaciones brindar mejores servicios de acuerdo con sus diversas necesidades.

Aspectos a reforzar la relación con el servicio

Servicio Interno: Son las actividades que tienen lugar en la entidad para que la atención muestre un estándar de calidad superior.

Servicio Externo: Es la comunicación que se muestra al público respecto al servicio ofrecido por la organización y que es difícil de igualar.

Al servicio del cliente:

Es el trabajo que realizamos en favor de nuestros clientes o usuarios, evidenciando preocupación y ofreciendo atención particular.

Ofrecer un servicio conlleva el esfuerzo que dedicamos para identificar las demandas y anhelos de nuestros clientes o usuarios, con el propósito de llevar a cabo las acciones requeridas para cumplirlas.

Calidad del servicio

El conocimiento de calidad está referido a la evaluación de la excelencia en la prestación de servicios o productos, centrándose en la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o usuario. Esta evaluación abarca diversos aspectos, como la eficacia, la seguridad, la accesibilidad, la oportunidad, la empatía y la eficiencia en la entrega de los servicios o productos, etc. La calidad de atención se relaciona con la capacidad de una organización para ofrecer un nivel superior de servicio que cumpla con los estándares y expectativas del cliente o usuario.

La calidad es ahora la máxima prioridad para que las empresas sean competitivas y confiables. Por lo tanto, Las metodologías de administración de la calidad asisten a los directores en la detección de inconvenientes y la creación de estrategias para mejorar la eficiencia, la rentabilidad y el desempeño general. Considerando la importancia de este sector para la economía global, la calidad del servicio ha demostrado ser un enfoque de muy rápido crecimiento para la administración pública moderna.

Duque (2005) afirma que entender los principios de la atención al cliente y la excelencia en el servicio es esencial para captar el objetivo y las particularidades de los esquemas de evaluación. Es un conjunto de beneficios que los clientes esperan además del producto o servicio básico en función del precio, la imagen y la reputación (Horowitz, 1990, p. 7).

Peters (2017) enfatiza que la atención al cliente o atención al usuario es vista como un valor agregado que constituye la esencia de cualquier negocio relacionado con el servicio. Por ello, es importante revisar la calidad del servicio prestado a los clientes y establecer un nivel muy alto, de esta manera, los servicios serán herramientas para resolver problemas y satisfacer necesidades.

Sin embargo; Crosby (1987) expresa que:

El control de calidad no sólo se lleva a cabo en la línea de producción, ni tampoco en el back office (funciones gerenciales). Si bien existen herramientas estadísticas efectivas para definir, medir y mejorar la calidad, en realidad todo comienza con las personas, no con las cosas. La alta dirección consiste en garantizar que todas las funciones gerenciales tengan la oportunidad de cumplir con sus responsabilidades.

Introducir un programa de calidad requiere mucho más conocimiento y participación que simplemente enumerar las herramientas adecuadas en su sistema. Es necesario integrar cuatro pilares: contratación y compromiso de ejecutivos, el control de calidad profesional, programas y evaluaciones únicos. (p.15)

A la vez, Rojas (2003) manifiesta que:

La evaluación de la administración pública señala la falta de efectividad de las extensas jerarquías en la gestión al intentar ajustarse a un entorno que

cambia rápidamente debido a los avances tecnológicos y económicos. Por lo tanto, es crucial integrar entidades y organismos gubernamentales que adopten sistemas de calidad en la gestión pública, implementar metodologías para la mejora continua y aceptar los principios de calidad. Estos deben ser evaluados en cuanto a sus procesos, procedimientos, eficiencia, tiempos de respuesta, atención, comodidades y coherencia. Actualmente, los consumidores se encuentran cada vez más informados y menos dóciles, lo que los ha llevado a exigir sus derechos y a demandar servicios que sean más eficaces, más veloces y, sobre todo, que ofrezcan un trato superior. (p.5)

Murillo (2018) lo enfoca como:

La atención al cliente consiste en un grupo de tácticas que una organización implementa para alcanzar su meta principal y su propósito de introducir la asociación en el mercado. La calidad del servicio debe entenderse y expresarse en términos de las necesidades y expectativas del consumidor. Muchas organizaciones no saben qué hacer para empezar a crear una cultura de servicio por tanto es importante considerar cómo las acciones que tomes te beneficiarán con el tiempo y cómo impactarán el logro de tus objetivos. (p.13)

Ramos (2021) indicó que hay diversos esquemas para evaluar la calidad en la atención médica, incluyendo el modelo Donabedian, que se fundamenta en tres aspectos: estructura, proceso y resultado. Gronroos, por su parte, divide la calidad en tres elementos: calidad técnica, calidad de funcionamiento e imagen. En contraste, el modelo de Parasuram se centra en cinco aspectos: empatía, fiabilidad, seguridad, oportunidades y elementos tangibles (como objetos, equipos y personas). Este tipo ha sido considerablemente utilizado en la investigación de la salud. Cronin criticó el modelo de Parasuram, particularmente la escala utilizada para evaluar las expectativas, y propuso un modelo alternativo que evalúa la calidad basándose únicamente en las percepciones de los usuarios, conservando las cinco dimensiones propuestas. Además de las dimensiones de Donabedy, que forman los componentes centrales de la evaluación de la calidad de la atención médica evaluada y descrita en este estudio, se describen cinco dimensiones de calidad basadas en el modelo propuesto por Cronin y Taylor (modelo SERVPERF).

Aspectos de servicio de calidad

Según Parasuraman et al. (1993) algunas de las especificaciones más importantes:

Los elementos tangibles son considerados como la manifestación física de las instalaciones, el equipo, el personal y los materiales de comunicación, así como su confiabilidad. También se refiere a la comprensión necesaria para llevar a cabo el servicio contratado de forma completa; la capacidad de respuesta, que es la habilidad de la empresa para ofrecer asistencia a los clientes de manera más ágil; profesionalismo, que se refiere a la posesión de las destrezas requeridas para realizar el servicio, así como la cortesía. La atención engloba la consideración y amabilidad del personal que interactúa con los consumidores, mientras que la credibilidad se refiere a la sinceridad, la fe y la transparencia en el servicio proporcionado. La seguridad implica la eliminación de peligros o riesgos al ofrecer el servicio, y la accesibilidad se refiere a que el servicio debe ser fácil de acceder, además de garantizar una comunicación que mantenga a los clientes informados utilizando un lenguaje comprensible y asegurando que sean escuchados.

Con respecto a este trabajo de tesis, se ha decidido que las medidas para esta primera variable sean las siguientes: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta.

Elementos tangibles de la calidad

Según Camisón et al. (2006) es entendida como:

Aspecto de las instalaciones, cuidado y actualización del equipamiento, el diseño de los materiales informativos y el aspecto visual de las personas.
(p. 172).

Fiabilidad

Según Camisón et al. (2006) es comprendida como:

La habilidad de cumplir adecuadamente desde el principio con las obligaciones asumidas.

Capacidad de respuesta

Según Parasuraman et al. (1993) manifiesta que:

Establece la capacidad para brindar atención al cliente de manera ágil. En términos simples, se refiere a la intención de la organización de asistir a los consumidores a través de un servicio más veloz. (p. 8).

Gestión de calidad

La Gestión de la Calidad Total o TQM (Total Quality Management), derivado del concepto de control de calidad o TQC (Total Quality Control), es un sistema que combina esfuerzos en la empresa para conseguir el máximo rendimiento financiero según la satisfacción del cliente.

Como herramienta de gestión; permite a la organización establecer su actividad mediante los siguientes métodos: planificación, ejecución y control de los procesos necesarios para el cumplimiento de su misión, proporcionando servicios con altos estándares de calidad, los cuales deben ser medidos por indicadores que identifiquen debilidades del modelo para cubrir las brechas de servicio y mejorar la satisfacción del cliente.

(Soret, 2020) define la gestión de calidad como:

Requiere mejora continua, adaptación a la cultura personal y empresarial, uso de herramientas e implicación de todos los empleados de la organización. La mayoría de las incidencias que suceden no son causados por el personal sino por los procesos, que están mal diseñados o son ineficientes. (p.12)

Asimismo (Griful (2002) afirma:

La excelencia se fundamenta en cumplir con los requerimientos o esperanzas de los interesados, por lo que identificarlas es el primer paso en la gestión de la calidad. Actualmente se está ampliando para integrar sistemas de calidad, medio ambiente y protección para facilitar la administración y suprimir papeleo que no es esencial, lo que redundará en una mayor eficiencia.

Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias

Ejecutar los procedimientos técnicos de admisión, referencias y contrarreferencias, administrar las historias clínicas y su archivo, de la Red Asistencial Tumbes, en su definición explicado como grupo organizado de procesos asistenciales y

administrativos que aseguran la atención continua de las necesidades de salud de los pacientes, transfiriéndolos hacia un centro de atención mucho más especializado con mejor tecnología médica con mayor instalación con mayor capacidad para resolver cuestiones de salud más especializados.

Todos los servicios que recibe una persona en EsSalud Tumbes y otras instituciones referenciadas, ya sean de impulso, prevención, rehabilitación o de especialidad, deben estar interconectados, integrados y complementarios para comprender sus requerimientos de salud y estar conectados en forma general con las diferentes especialidades de la salud y satisfacer las necesidades ya que la demanda es amplia, cualitativa, dinámica, efectiva y eficiente. (EsSalud 2024)

Funciones:

- a.** Administrar el proceso de admisión, registros, información y verificación de elegibilidad de pacientes ambulatorios y hospitalizados del hospital primario, así como monitorear y evaluar el trabajo realizado en la red médica asistencial.
- b.** Coordinar con el personal médico del hospital de origen para procesar derivaciones, citas, camas disponibles, aplazamientos y contrarreferencias.
- c.** Gestionar y ejercer control, clasificar, operar, registrar, actualizar, circular, archivar y establecer la reserva de los registros de la red médica asistencial de EsSalud.
- d.** Asegura, controla y monitorea la confidencialidad adecuada del contenido de los registros médicos asegurando que contengan la documentación completa que respalde la atención recibida, como recetas, órdenes y resultados de pruebas de seguimiento, diagnósticos, radiografías y procedimientos realizados.
- e.** Consultar los programas asistenciales registrados en la SGH en los tres meses anteriores al mes en curso y las distribuciones y publicaciones correspondientes.
- f.** Seguimiento de la asignación de citas por parte de los Centros de Atención realizada a través del servicio en línea EsSalud.
- g.** Integrar los horarios de los Centros de Atención para los servicios en línea de EsSalud.

- h. Supervisa y controla la transmisión de información sobre la atención de pacientes no asegurados a la Unidad de Finanzas.
- i. Llevar un seguimiento, controlando y evaluando la adecuada aplicación y observancia de las operaciones, manuales y otras herramientas de gestión relevantes para su organización, así como las normas y estándares legales vigentes, procedimientos y demás regulaciones emitidas por la organización.

2.2. Antecedentes

Internacionales

Paredes y Santos (2022) en su estudio titulado "Satisfacción y calidad de servicio en hospitales del sistema de seguridad social" señalaron que su meta fundamental era; una revisión de la calidad de los servicios en los nosocomios de la red asistencial de EsSalud y su impacto en la satisfacción de los asegurados. La herramienta utilizada fue el modelo SERVPERF, que también cuantifica la calidad de la prestación del servicio de la red de salud. Planteó como elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, seguridad. Para conocer el nivel de satisfacción de los Hospitales del IESS, se llevó a cabo un sondeo a 384 beneficiarios que accedieron a la atención médica del sistema de seguridad social en Guayaquil durante los tres primeros meses de 2021. Se consideró un valor de significancia y error del 5%. Para validar este instrumento se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach y las hipótesis propuestas en el estudio fueron contrastadas mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Concluyo: i: Se puede observar que la población analizada no está de acuerdo en absoluto con la calidad de los servicios que se brindan en los hospitales de la seguridad social. ii: Otros están de acuerdo o en desacuerdo con la calidad recibida, lo que indica que existe una fuerte relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del asegurado con la atención médica recibida.

Por su parte Methanmmem y Abdallah (2022) en su investigación manifiestan en:

En su publicación titulada "La satisfacción del paciente con la calidad de la atención en los hospitales privados de Túnez durante la segunda ola de COVID-19 en 2022. Pandemia: ¿Es relevante la planificación del personal?" es presentada por la

Revista de Investigación sobre Recursos Humanos y Sostenibilidad del Departamento de Ciencias de la Gestión, Facultad de Economía y Gestión de la Universidad de Cartago, Nabeul. Su propósito es analizar cómo los recursos humanos influyen en la satisfacción de los pacientes durante la crisis sanitaria. Además, se validó la eficacia del modelo utilizado en la investigación y se descubrió que un incremento en las horas de trabajo adicionales repercute negativamente en la satisfacción de los pacientes externos. Esto puede influir en los trabajadores de la salud. La evidencia de esta aplicación mostró de manera empírica una conexión positiva y considerable entre el crecimiento de empleos a medio tiempo y la contentión de los usuarios o pacientes externos. Discutió la importancia de contribuir a la educación de la gestión de recursos humanos y su planificación durante el período COVID-19, ya que este estudio contiene varios elementos que tienen implicaciones prácticas y teórica y es beneficioso para el estudio porque permite conocer cómo la pandemia está afectando las emociones de los trabajadores en términos de horarios y condiciones laborales. Esto reduce la calidad del servicio para usuarios externos y pacientes.

Díaz, González y Rivera (2020) en su tesis titulada “Fallas en el proceso de Referencia y Contrarreferencia en el servicio de urgencia de Instituciones”, tuvo como objetivo establecer el límite de errores en el procedimiento de Referencia y Contrarreferencia en el servicio de emergencias mediante la compilación y análisis de los documentos encontrados, describiendo los resultados e identificando las causas que generan las fallas en este proceso. Se abordaron conceptos, leyes, decretos y resoluciones concernientes al tema de la atención médica en el sistema de remisión y devolución en Colombia, con el propósito de señalar la normativa legal que debe seguir cada entidad de salud en el territorio. Asimismo, se examinó toda la información recolectada de acuerdo con los criterios de auditoría en salud en las observaciones finales, considerando el proceso de remisión y devolución, al igual que en las conclusiones y sugerencias se tomó en cuenta toda la información pertinente relacionada con el asunto abordado. Conclusiones: i: Examinó la mejora continua en la calidad del servicio de salud ofrecido por las organizaciones prestadoras, minimizando los aspectos problemáticos del proceso que afectan de forma negativa a los usuarios y a las instituciones. ii: Las instituciones de salud enfrentan recursos legales presentados por los usuarios que demandan el ejercicio

del derecho a la atención médica especializada, el transporte, el empleo de ambulancias y las aprobaciones requeridas para que los pacientes prosigan con sus tratamientos se hacen presentes el tiempo de demora dentro del proceso. iii: Los errores de los procesos referenciales y contra referenciales dentro del proceso afecta a todos directa e indirectamente.

Nacionales

Sánchez (2024), el propósito de este estudio fue identificar cómo se relacionan la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Departamento de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque durante el año 2021; se trató de un estudio no experimental con un enfoque descriptivo y correlacional. La muestra incluyó a todos los pacientes que visitaron el departamento de Emergencia entre enero y diciembre de 2021, totalizando 230 personas. Para la recopilación de datos, se utilizó la técnica de encuesta. En cuanto a los hallazgos, se observó que el nivel de calidad de atención fue principalmente bueno, alcanzando un 83,1 %. En lo que respecta a la satisfacción, los usuarios se mostraron parcialmente satisfechos con un 48,9 %; por ende, se concluyó que existe una relación positiva moderada, indicada por un coeficiente de Spearman de 0,640, entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Departamento de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque en 2021.

Guillen, Landeo y Lazo (2022) en su tesis; tuvo como propósito mejorar y satisfacer al usuario y brindar alternativas de solución a las administraciones públicas, ante las crecientes quejas por el descontento de los usuarios externos por la falta de calidad del soporte de los servicios de EsSalud y buscar soluciones a los problemas de insatisfacción del usuario externo. Su desarrollo se centra en privilegiar los resultados e identificar la cadena de valor que contiene las relaciones causales del problema a cambiar, y sobre esta base propone intervenciones basadas en evidencias para la administración pública. Conclusiones: i: Según el cuestionario estandarizado de SERVIQUAL, la satisfacción general de los usuarios externos fue clara. ii: Este estudio propuso el desarrollo de una herramienta de gestión que ayudara a brindar soluciones a los problemas identificados. iii: Con el único fin de

dar cumplimiento al Manual de Organización (MOF) en el desempeño de sus funciones, se propone seguimiento de personal imprevisto, consecuencias y consecuencias para los empleados en el área de admisión de consulta externa.

Torres (2022) con su tesis pudo determinar que, si alguien necesita atención médica, debe recibirla de forma rápida, eficaz y constante. Por tanto, se crean sistemas de referencia y contrarreferencia coordinando la atención de las unidades operativas en tres niveles: dirección, administración y atención en salud. Estos sistemas permiten que las personas necesitadas accedan a los servicios de salud mediante la coordinación a través de fronteras regionales e institucionales, garantizando una atención médica adecuada, completa y de alta calidad para los pacientes sin límites. Conclusiones: i: Según el coeficiente de Pearson 0,8108, la sistematización de referencias y contrarreferencias contribuye significativamente a la atención de urgencias del Hospital II EsSalud, con una correlación positiva moderadamente alta y representa el 65,74% de las urgencias obstétricas cuya atención se brinda gracias a los sistemas de derivación y derivación inversa del Hospital II EsSalud Tarapoto. ii: El nivel de gestión de las emergencias obstétricas es bueno y está bien logrado. iii: Los diagnósticos más comunes entre las mujeres embarazadas remitidas al Hospital EsSalud Tarapoto son principalmente sangrado vaginal y uterino, seguido de cicatrices de cirugías anteriores, abortos y preocupaciones maternas por infecciones del tracto urinario durante el embarazo.

Locales

Por su parte Delgado (2022) su objetivo fue medir la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención en los servicios de emergencia del Hospital Regional de Tumbes – 2022. Aplicó la investigación básica mediante enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo de correlación para medir la satisfacción de los usuarios utilizó una encuesta de 15 preguntas, con 20 preguntas sobre la variable “calidad de atención” a 201 usuarios de lunes a domingo. Conclusión: i: Según la prueba Rho de Spearman existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención en 0,681. ii: El nivel de satisfacción de los usuarios es positiva por la atención brindada en los servicios de

emergencia del Hospital Regional de Tumbes. iii: Los pacientes perciben una calidad de atención muy alta, ya que la calidad de atención brindada por los servicios de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, se considera aceptable.

Sánchez (2022) en su tesis examina el nivel de atención y el contar con usuarios satisfechos con los servicios prestados a través de una muestra de 90 usuarios. Su propósito fue esclarecer la relación entre ellos, aplicó y su metodología de investigación fue correlacional, cuantitativa, transversal y se enfoca en la validación del software IBM SPSS STATISTICS 26. Conclusiones: i. Las variables calidad de la atención y satisfacción del usuario tienen una relación estadísticamente significativa siempre que se tengan claros los siguientes valores: ($p < 0,00$, Spearman bajo = 0,562). ii: En relación con el aspecto de la calidad del servicio, observa que la gran parte de los pacientes consideran que la atención que reciben es excelente. iii: Respecto a los distintos niveles de satisfacción, la mayoría de usuarios se encuentran muy satisfechos con la atención brindada por el Centro de Salud Aguas Verdes.

Benavides (2023) en su tesis “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del departamento COVID-19 del Centro de Salud I-4-Tumbes”, su estudio es de naturaleza cuantitativa y transversal, diseño no experimental. Aplicó una encuesta a una muestra de 128 personas, seleccionados con la técnica de muestreo aleatorio simple que visitaron el Centro de Salud Corrales durante el año 2022 para recibir tratamiento en el departamento COVID-19. Utilizó dos instrumentos; uno basado en la escala Likert y el otro en la escala SERVPERF y la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson, se encontró la relación significativa entre las variables investigadas con una significancia de 0.000, permitiendo aceptar la hipótesis propuesta en este estudio. Conclusión: i: Existe un buen nivel entre el estándar de servicio ofrecido en el Centro de salud I-4 y el grado de contento entre los usuarios. ii: Entre los aspectos de calidad de la atención (científico, humano, habilidades interpersonales y ambiente) y el indicador “ni satisfecho ni insatisfecho” sobre la satisfacción de los usuarios externos de las salas COVID-19 de los establecimientos de salud hay una gran diferencia con el Centro de Salud Centro I-

4-Tumbes, 2022. iii: Se demostró a través de un análisis comparativo, que existe insatisfacción con la calidad de la atención en el establecimiento.

2.3 Definición de términos básicos

Hospital EsSalud

EsSalud; es una entidad pública autónoma con capacidad legal de acuerdo con la legislación del país y bajo el control del Ministerio de Trabajo y Promoción Laboral. Su propósito es brindar protección del seguro al asegurado y a sus beneficiarios brindándole beneficios preventivos. transporte, tratamiento médico, servicios de rehabilitación, prestaciones económicas y sociales según el sistema de primas del seguro social y seguros contra otros riesgos humanos. (EsSalud 2024).

Unidad de admisión, referencias y contrarreferencias

Por definición, es una atención ordenada que garantiza la continuidad de la atención a las necesidades de salud de un paciente implica su traslado desde un hospital con menos recursos a un centro de salud con mayores capacidades. Este es un procedimiento de gestión. Todos los servicios que recibe una persona, tanto dentro de la institución como en otras áreas, ya sean de promoción, prevención, recuperación o rehabilitación, están interrelacionados, integrados, complementarios y vinculados. Es necesario comprender las necesidades de salud dentro del eje de salud y satisfacerlas, ejecutando de manera dinámica, eficiente y efectiva de manera integral y de alta calidad. (EsSalud 2024).

Admisión Integral de pacientes

Promueve la atención integral, procedimientos y actividades encaminadas a brindar y orientar a los pacientes y sus familiares con el paquete de servicios básicos de intervención y atención, así como los equipos y servicios de la red de servicios de salud que los presta. Por lo tanto, se debe aplicar una autenticación completa cuando un usuario ingresa a una instalación en su red; esto incluye el ingreso del usuario a los servicios prestados dentro del mismo establecimiento o dentro de otro establecimiento dentro de la red (EsSalud 2024).

Calidad de atención al usuario en hospital

El primer contacto con el usuario es importante ya que marca el camino que se debe seguir para aclarar el motivo de la consulta que el usuario trajo al centro de salud. Además, representa la primera percepción del usuario sobre la calidad del servicio. Por tanto, los profesionales sanitarios deben estar bien preparados para esta responsabilidad. (EsSalud 2024).

Gestión

El término "gestión" proviene del latín *gestio onis* (actos y efectos de la gestión), que define de manera amplia la gestión como "una serie de decisiones y acciones que conducen al logro de objetivos predeterminados". Desde una perspectiva organizacional, La administración se relaciona con la creación de las funciones fundamentales de la dirección: programar, estructurar, guiar y supervisar. Es claro que la gestión va más allá de la acción misma, ya que la gestión incluye la formulación de metas, la selección de estrategias, evaluación y decisiones, el diseño de planes de acción, su implementación y control. (Bertrand, 1999)

Gestión administrativa

Según Chiavenato (2006), es la implementación de acciones encaminadas a lograr un resultado específico de la manera más efectiva y económica. Siempre es importante seleccionar acciones basadas en los resultados anticipados y los recursos que se tienen a la mano, esto implica asegurar que los recursos se utilicen de manera eficiente.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

Tipo de estudio

El informe final de tesis por su enfoque es mixta, tuvo como propósito determinar las implicancias que se presentan en el servicio de atención al usuario como herramienta de calidad en el Hospital EsSalud de Tumbes, 2024. El enfoque cuantitativo ha implicado la recolección y el análisis de datos numéricos para establecer patrones, relaciones y tendencias. Por otro lado, el enfoque descriptivo describe fenómenos tal como se han presentado para establecer el comportamiento de las variables. El propósito principal de este estudio ha sido identificar y analizar los atributos que se relacionan con la atención al usuario en el servicio de atención al usuario en el Hospital EsSalud de Tumbes, 2024.

Diseño de la investigación

Es “no experimental”, por cuanto no manipularon las variables para observar el comportamiento de las mismas en su estado natural mediante la observación.” (Hernández et al., 2014, p. 187). Es de carácter transversal o transaccional, ya que se reunirán datos en un único instante y su objetivo es examinar la influencia o la conexión en un tiempo específico. Es explicativa, puesto que su meta fue clarificar cómo se comporta una variable respecto a otra, estableciendo una relación de causa y efecto. (Vásquez, 2020)

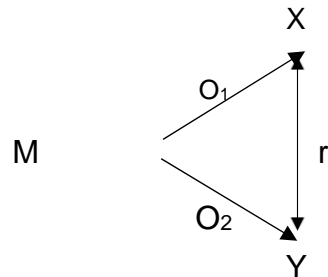
La investigación es causal porque ha permitido estudiar la conexión que existe entre diversos factores. Su finalidad es entender el impacto favorable o desfavorable que podría generar una modificación imprevista de las variables independientes en un aspecto específico. Las principales fuentes para obtener información que ayudan al éxito en el proceso de investigación causal son el diseño de preguntas de encuesta que puedan establecer la conexión que existe entre las variables y probar la hipótesis. (QuestionPro, S/f.)

Diseño: $X \rightarrow Y$

Donde:

X = servicio de atención al usuario

Y = herramienta de calidad



Dónde:

M: Muestra.

O₁: Variable: servicio de atención al usuario

O₂: Variable: herramienta de calidad

r: Relación

El estudio es cuantitativo y descriptivo, donde los resultados obtenidos han permitido describir mejor los elementos que inciden en la percepción de los usuarios y, en última instancia, mejorar la calidad del servicio prestado en el área mencionada.

Por tanto; el estudio cumple con un enfoque mixto; es de tipo cuantitativo debido a que se empleó la recopilación de información para verificar las hipótesis fundamentadas en cifras y el análisis estadístico de Alfa de Cronbach, con el objetivo de definir normas de conducta y validar teorías. (Hernández, et. al, 2014, p. 48)

3.2. Población, muestra y muestreo

Población

De acuerdo con Arias (2006), una población puede describirse como un grupo, ya sea limitado o ilimitado, de individuos que comparten rasgos similares, sobre los que los hallazgos de la investigación son globales. Esto depende del problema y del propósito del estudio. De acuerdo al (INEI, 2018) se consideró a personas

mayores de 18 años de una población de 75,362 habitantes registrados en el distrito de Tumbes, la misma que se proyectó al año 2024 para lo cual se aplicó la ecuación aritmética de 1,12% anual de acuerdo

Según el INEI; la población total de ciudadanos de 18 años a más en condiciones de trabajar del distrito de Tumbes es de 75,362 habitantes; población registrada al 2017, según el (INEI, 2018), para adecuar esta población al año 2021, se ha incrementado el crecimiento poblacional aplicando la ecuación aritmética de crecimiento poblacional de 1.12% por año, el cálculo realizado se ha apoyado en el siguiente link: <https://www.youtube.com/watch?v=TLEYJCQL7fo>

Tabla 1.

Fórmula Aritmética para proyectar a la población trabajadora de Tumbes del 2018 al 2024.

	1%	1.12	Población (Hab.)		
	Año	Pob. Aritm.	Pob. Geom.	Pob. Expec.	Aritmética
0	2018	75, 362	75 362	75 362	Pob.= Hab. (1+i.t)
1	2019	76, 206			
2	2020	77, 050			
3	2021	77, 894			
4	2022	78, 738			
5	2023	79, 582			
6	2024	80, 473			

Nota: Pob. Aritm. = Población Aritmética.
 Pob. Geom.= Población Geométrica.
 Pob. Expec. = Población Expectativa.

Tabla 1. Tamaño de la muestra

N	Totalidad de la población:	80, 473
Z	1.96% (95%)	1.96
p	Proporción esperada 50%	0.05
q	50%= (0.05)	0.05
E	8%	0.08

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

$$n = \frac{(1,96)^2(0,05) (0,05) (80 473)}{(0,08)^2 (80 473 - 1) + (1,96)^2 (0,05) (0,05)} = \frac{772.54}{515.02}$$

n= 150 usuarios

Muestra

Tamayo (2003), define el muestreo como un conjunto de operaciones realizadas para estudiar la distribución de una característica particular en el universo o la población, basándose en observaciones de una porción de la población (p.176).

De la muestra determinada se aplicó en forma intencional solo a cincuenta (50) usuarios que acuden al Hospital EsSalud de Tumbes en forma diaria.

Muestreo

Es aleatorio no probabilístico al año 2024; se emplearon criterios de selección a los usuarios que acuden diariamente al Hospital EsSalud de Tumbes; prefiriendo en el muestreo a personas con un perfil que sean pacientes usuarios mayores de edad.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Métodos

De acuerdo con Bavaresco (2006), el método se define como el conjunto de pasos organizados que se utilizan para identificar lo relevante en los eventos y fenómenos que atraen la atención científica, también conocido como el proceso de investigación metodológica. En el avance de esta investigación, se implementaron los siguientes enfoques:

Método deductivo

Técnica utilizada tanto para obtener datos como para desarrollar el marco conceptual al definir las categorías de las variables investigadas, yendo de lo general a lo específico, basándose en las normativas y las doctrinas relativas a las variables. También se aplicó en el intercambio de opiniones durante la entrevista.

Método inductivo

Este enfoque fue utilizado para la construcción de las sugerencias y conclusiones. Con respecto a las conclusiones, se utilizó para clarificar de manera precisa los descubrimientos de todo el proceso investigativo y para garantizar la consistencia con lo examinado. En cuanto a las recomendaciones, su propósito es mirar hacia adelante y asegurar que la propuesta presentada se emplee para enriquecer la comprensión sobre el tema estudiado.

Método analítico.

El enfoque empleado en este estudio, especialmente al momento de manejar toda la información reunida mediante una diversa gama de documentos, en la fase inicial del proyecto, la cual, tras ser elegida, fue organizada y se identificaron los temas más significativos relacionados con nuestra formulación del problema, así como la hipótesis y los objetivos.

Análisis documental

En la primera fase del estudio, se reconocieron los elementos que afectan la calidad de atención en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024. De igual manera, se señalaron las consecuencias que impactan la calidad del servicio en la misma unidad en el Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024, con el objetivo de establecer una propuesta que mejore la atención al usuario y optimice el tiempo en dicha unidad del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.

Las fuentes a nivel primarias de datos obtenidas se lograron a través de la utilización de encuestas; estas fueron realizadas a personas del distrito de Tumbes; que tienen más de 18 años y han completado la educación secundaria según el censo de 2017. Se utilizó una fórmula matemática para estimar la población laboral de Tumbes entre 2018 y 2021, con el fin de entender su percepción sobre el servicio al usuario en el Hospital EsSalud de Tumbes. En lo que respecta a las fuentes secundarias, se obtuvieron de análisis de documentos académicos, reportes de prensa y datos estadísticos.

Se tomaron como fuentes secundarias las contribuciones de escritores de trabajos de grado, postgrado y doctorado que están disponibles en los archivos institucionales de centros educativos y publicaciones científicas indexadas sobre el tema analizado, publicadas en los últimos cinco años; estas contribuciones de investigación funcionarán como fundamento para otras indagaciones similares y sus hallazgos se compararán con los de este estudio.

Técnicas

La metodología empleada ha implicado examinar en forma descriptiva las características específicas que influyen en el servicio de atención al usuario como herramienta de calidad en el Hospital EsSalud de Tumbes, 2024, lo cual incluye además de la calidad de la atención prestada a los usuarios, la capacidad de respuesta, la amabilidad del personal, la disponibilidad de recursos, entre otros aspectos relevantes.

Se emplearon métodos y técnicas de recolección de datos cuantitativos mediante un formulario de encuesta aplicada a los cincuenta usuarios se obtuvo los resultados para luego tabularlos y analizarlos, con el fin de obtener una información precisa y objetiva sobre los atributos relacionados con la atención al usuario, de acuerdo a los objetivos establecidos.

Durante el desarrollo de la investigación, se empleó la técnica de la entrevista, que se llevó a cabo con un grupo seleccionado de cincuenta (50) pacientes que visitan diariamente el Hospital EsSalud de Tumbes.

Como es un estudio cuantitativo se utilizaron técnicas para recolectar datos, como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión de los resultados para arribar a conclusiones y realizar una propuesta que determine las mejores herramientas de calidad en beneficio del usuario de EsSalud Tumbes.

Instrumentos

Se creó un único cuestionario para recopilar información, dirigido exclusivamente a los usuarios de EsSalud que residen en el distrito de Tumbes.

El cuestionario fue de 19 preguntas para la variable 1: calidad del servicio y para la variable 2: Herramienta de calidad un cuestionario de 18 preguntas.

Para lograr la fiabilidad de los elementos de las interrogantes planteadas en el cuestionario dirigido a los habitantes del distrito de Tumbes; se ha aplicado una encuesta a cincuenta (50) usuarios, para luego tabular en Excel y proceder a su análisis y discusión de los resultados.

Validez y confiabilidad del instrumento de recolección

La efectividad y consistencia del medio de recolección de datos fue confirmada por dos profesionales en el campo o expertos, quienes evaluaron si se cumplían los estándares de diseño del instrumento y la claridad en la formulación de las preguntas, pertinencia de las variables con los indicadores, relevancia del contenido y factibilidad de aplicación. Para la valoración de los resultados se aplicó la Escala

de Likert con una valoración: En desacuerdo (1), De Acuerdo (2) y Totalmente de Acuerdo (3) del 1 al 3.

Plan de procesamiento y análisis de la información (datos).

Una vez que se recibieron los resultados de las encuestas, se organizaron los datos utilizando Excel, creando tablas significativas para finalmente Examinar las respuestas de los usuarios de EsSalud en el distrito de Tumbes. Estos resultados son fundamentales, ya que brindan información sobre la calidad del servicio de atención al usuario en el Hospital EsSalud de Tumbes.

Fichas bibliográficas

Se utilizaron fichas bibliográficas para el registro de citas de autores de tesis, artículos científicos, datos estadísticos actualizados para analizarlos y ser empleados y aplicados durante la investigación.

Principios éticos

Como referentes se aplicaron los principios éticos que permiten guiar la investigación, representan los propósitos fundamentales que los integrantes de una comunidad científica o profesional deben considerar al reflexionar sobre las acciones que deben tomar o evitar en circunstancias específicas que se presentan en el curso de sus actividades profesionales, puede considerarse como un criterio de decisión.

IV. RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Resultados

Variable 1: Servicio de atención al usuario.

Dimensión: Elementos Tangibles.

Indicador: Instalaciones.

Tabla 1.

Infraestructura del Hospital EsSalud Tumbes es inadecuada para atención al usuario.

	F	%
En desacuerdo	16	32
De acuerdo	23	46
<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>11</u>	<u>22</u>
<u>Total:</u>	<u>50</u>	<u>100%</u>

Nota: La tabla muestra cómo un 46% de los usuarios está de acuerdo en que la infraestructura del Hospital EsSalud Tumbes es inadecuada, un 32% estaba en desacuerdo, cabe señalar que el nosocomio atiende a una población asegurada de 75,170 personas debidamente inscritas. (Oficina de Atención al Asegurado-EsSalud Tumbes).

Tabla 2.

Instalaciones cumplen los requisitos para atención a las personas con discapacidad.

	F	%
En desacuerdo	31	62
De acuerdo	18	36
<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>1</u>	<u>2</u>
<u>Total:</u>	<u>50</u>	<u>100%</u>

Nota: La tabla muestra que un 62% estuvo en desacuerdo en que las instalaciones cumplen los requisitos para la atención a personas con discapacidad y un 36% estuvo de acuerdo y, por lo tanto, se considera esta una implicancia que no cumple lo estipulado en Ley para la persona con discapacidad N° 29973 que establece su inclusión plena y efectiva y por tanto urge prestarle las facilidades que toda persona con discapacidad necesita para ser atendido.

Tabla 3.

Falta de coordinación entre las áreas administrativas y asistenciales en el Hospital EsSalud Tumbes.

	F	%
En desacuerdo	14	28
De acuerdo	22	44
<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>14</u>	<u>28</u>
<u>Total:</u>	<u>50</u>	<u>100%</u>

Nota: La tabla muestra cómo un 44% estuvo de acuerdo y un 28% está en desacuerdo y totalmente de acuerdo respondieron un 28% y, por lo tanto, queda demostrado que falta coordinación entre las áreas administrativas y asistenciales en el Hospital EsSalud Tumbes.

Indicador: Formalidad de Personal.

Tabla 4.

El personal administrativo y asistencial cumple con la formalidad de atención que su función lo exige.

	F	%
En desacuerdo	17	34
De acuerdo	30	60
<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>3</u>	<u>6</u>
<u>Total:</u>	<u>50</u>	<u>100%</u>

Nota: La tabla muestra cómo un 60% opina estar de acuerdo y un 34% está en desacuerdo en que el personal administrativo y asistencial cumple con la formalidad de atención que su función lo exige y, por lo tanto, se puede considerar una fortaleza que haya formalidad de atención por parte del personal que la función lo exige.

Indicador: Equipamiento.

Tabla 5.

Considera Ud. que el Hospital EsSalud cuenta con equipos modernos informáticos.

	F	%
En desacuerdo	35	70
De acuerdo	14	28
Totalmente de acuerdo	1	2
Total:	50	100%

Nota: La tabla muestra cómo un 70% opina estar en desacuerdo que el Hospital EsSalud cuenta con equipos modernos informáticos, un 28% está de acuerdo, por lo tanto, estos indicadores son el reflejo de lo que se observa al ver el usuario que muchas veces entorpecen la fluidez en la atención administrativa por darse un ejemplo solo en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes se observa una congestión en las filas de los usuarios para solicitar citas, pasajes, etc. cuando son transferidos a otras ciudades. Lo cual constituye un factor decisivo que influye en la rapidez de la labor administrativa y asistencial.

Tabla 6.

Considera Ud. que el Hospital EsSalud cuenta con equipos para diagnósticos modernos para atención al usuario.

	F	%
En desacuerdo	35	70
De acuerdo	14	23
<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>11</u>	<u>18</u>
<u>Total:</u>	<u>50</u>	<u>100%</u>

Nota: La tabla muestra cómo un 70% está en desacuerdo que el Hospital EsSalud cuenta con equipos para diagnósticos modernos para atención al usuario, un 23% está de acuerdo y un 18% totalmente de acuerdo, por lo tanto, se demuestra que el usuario solicita equipos para diagnósticos modernos para su atención por lo que mayormente son referidos a otros hospitales de mayor complejidad fuera de la región. Constituyendo un factor decisivo en la calidad de atención.

Dimensión: Fiabilidad.

Indicador: Cumplimiento de promesas.

Tabla 7.

Cumplimiento de los tiempos de espera para las citas médicas y procedimientos programados.

	F	%
En desacuerdo	33	66
De acuerdo	17	34
<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>0</u>	<u>0</u>
<u>Total:</u>	<u>50</u>	<u>100%</u>

Nota: La tabla muestra cómo un 66% opina estar en desacuerdo y un 34% está de acuerdo en que da cumplimiento a los tiempos de espera para las citas médicas y procedimientos programados, por lo tanto, urge reglamentar los tiempos muertos de espera para las citas médicas y procedimientos programados.

Tabla 8.

Recibió información clara sobre el proceso de derivación o referencia a otro Hospital de EsSalud.

	F	%
En desacuerdo	23	46
De acuerdo	24	48
Totalmente de acuerdo	3	6
Total:	50	100%

Nota: La tabla muestra cómo un 48% está de acuerdo en que recibió información clara sobre el proceso de derivación o referencia a otro Hospital de EsSalud, por su parte un 46% estuvo en desacuerdo, un 6% está totalmente de acuerdo, por lo tanto, se puede considerar como fiable la comunicación por parte de EsSalud Tumbes.

Indicador: Desempeño confiable.

Tabla 9.

Percibe que el personal asistencial y administrativo realiza su trabajo de manera efectiva y eficiente.

	F	%
En desacuerdo	18	36
De acuerdo	29	58
Totalmente de acuerdo	3	6
Total:	50	100%

Nota: La tabla muestra cómo un 58% opina estar de acuerdo que el personal asistencial y administrativo realiza su trabajo de manera efectiva y eficiente y un 36% está en desacuerdo, por lo tanto, se considera una fortaleza que el usuario está de acuerdo con el trabajo asistencial y administrativo de EsSalud Tumbes.

Tabla 10.

Existe comunicación efectiva con los hospitales de otras redes.

	F	%
En desacuerdo	28	56
De acuerdo	22	44
Totalmente de acuerdo	0	0
Total:	50	100%

Nota: La tabla muestra cómo un 56% de los usuarios manifiesta estar en desacuerdo en que existe comunicación con los hospitales de otras redes para referencias, un 44% está de acuerdo, por lo tanto, es importante que se tome en cuenta realizar una comunicación más efectiva.

Indicador: Atención inmediata.

Tabla 11.

Congestión en las filas de atención de EsSalud.

	F	%
En desacuerdo	13	26
De acuerdo	23	46
Totalmente de acuerdo	14	28
Total:	50	100%

Nota: La tabla muestra cómo un 46% está de acuerdo en que existe congestión en las filas de atención de EsSalud, un 28% está totalmente de acuerdo y un 26% en desacuerdo, por lo tanto, es de prioridad otorgar los ambientes adecuados para evitar así la congestión de los usuarios.

Dimensión: Capacidad de respuesta.

Indicador: Disponibilidad de atención.

Tabla 12.

Los horarios de atención de la unidad de referencias son adecuados a sus necesidades.

	F	%
En desacuerdo	31	62
De acuerdo	17	34
Totalmente de acuerdo	2	4
Total:	50	100%

Nota: La tabla muestra cómo un 62% de los usuarios están en desacuerdo en que lo horarios de atención de la unidad de referencias son adecuados a sus necesidades, lo cual es una deficiencia para el usuario, un 34% está de acuerdo y un 4% totalmente de acuerdo.

Indicador: Rapidez.

Tabla 13.

Considera que el personal administrativo es eficiente.

	F	%
En desacuerdo	22	44
De acuerdo	23	46
Totalmente de acuerdo	5	10
Total:	50	100%

Nota: La tabla muestra cómo un 46% está de acuerdo en que el personal administrativo es eficiente y un 44% está en desacuerdo, por lo tanto, al existir un margen mínimo de diferencia cabe reforzar la eficiencia de la labor administrativa.

Indicador: Solución de problemas.

Tabla 14.

Cree que el personal está capacitado para dar solución a sus problemas.

	F	%
En desacuerdo	15	30
De acuerdo	32	64
Totalmente de acuerdo	3	6
Total:	50	100%

Nota: La tabla muestra cómo un 64% está de acuerdo que el personal está capacitado para dar solución a sus problemas y un 30% en desacuerdo, por lo tanto, cabe diferenciar que se trata de la solución a los problemas administrativos.

Tabla 15.

Confía Ud. que el personal administrativo le brinda la atención adecuada.

	F	%
En desacuerdo	19	38
De acuerdo	30	60
Totalmente de acuerdo	1	2
Total:	50	100%

Nota: La tabla muestra cómo un 60% respondió estar de acuerdo que el personal administrativo le brinda la atención adecuada, un 38% estuvo en desacuerdo, por lo tanto, se considera como fortaleza la atención adecuada por parte del personal administrativo.

Variable 2: Herramienta de calidad.

Dimensión: Eficiencia del proceso de admisión.

Indicador: Disponibilidad de citas.

Tabla 16.

Existe disponibilidad de turnos al solicitar una cita para referencia en otro Hospital de la red en las fechas indicadas.

	F	%
En desacuerdo	40	80
De acuerdo	8	16
Totalmente de acuerdo	2	4
Total:	50	100%

Nota: Esta tabla muestra cómo un 80% de los usuarios están en desacuerdo respecto a la disponibilidad de turnos al solicitar una cita para referencia en otro Hospital de la red en las fechas indicadas y solo un 16% respondió estar de acuerdo y, por lo tanto, es notoria la insatisfacción de los usuarios.

Indicador: Tiempo de respuesta.

Tabla 17.

Le dan una respuesta inmediata para citas de otros hospitales de la red para otras especialidades.

	F	%
En desacuerdo	35	70
De acuerdo	14	28
Totalmente de acuerdo	1	2
Total:	50	100%

Nota: Esta tabla muestra que los usuarios en un 70% está en desacuerdo y un 28% de acuerdo respecto a la respuesta inmediata para citas de otros hospitales de la red para otras especialidades y, por lo tanto, la insatisfacción de los usuarios.

Indicador: Utilización óptima de los recursos.

Tabla 18.

Considera Ud. que se están utilizando tecnologías o herramientas que puedan agilizar el proceso de la referencia para lograr su cita a tiempo.

	F	%
En desacuerdo	25	50
De acuerdo	24	48
Totalmente de acuerdo	1	2
Total:	50	100%

Nota: La tabla muestra cómo un 50% está en desacuerdo y un 48% está de acuerdo en que se están utilizando tecnologías o herramientas que puedan agilizar el proceso de la referencia para lograr su cita a tiempo y, por lo tanto, es notable la insatisfacción de los usuarios.

Tabla 19.

Cree Ud. que el personal administrativo hace el monitoreo adecuado a su referencia.

	F	%
En desacuerdo	23	46
De acuerdo	26	52
Totalmente de acuerdo	1	2
Total:	50	100%

Nota: La tabla muestra cómo un 52% está de acuerdo en que el personal administrativo hace el monitoreo adecuado a su referencia, un 42% está en desacuerdo, por lo tanto, se considera una fortaleza que el personal administrativo cumple con su trabajo.

Dimensión: Calidad de referencia y contrarreferencia.

Indicador: Claridad de la información.

Tabla 20.

La información brindada por el personal administrativo es clara y concisa.

	F	%
En desacuerdo	17	34
De acuerdo	27	54
Totalmente de acuerdo	6	12
Total:	50	100%

Nota: La tabla muestra cómo un 54% de los usuarios está de acuerdo, un 34% está en desacuerdo y un 12% está totalmente de acuerdo en que la información brindada por el personal administrativo es clara y concisa, por lo tanto, estos indicadores demuestran que es necesario fortalecer la información que se debe brindar al usuario en forma clara y precisa.

Tabla 21.

Existen carteles de información que indiquen el flujo de atención al usuario.

	F	%
En desacuerdo	28	56
De acuerdo	20	40
Totalmente de acuerdo	2	4
Total:	50	100%

Nota: La tabla muestra un 56% de los usuarios está en desacuerdo, un 40% está de acuerdo y un 4% está totalmente de acuerdo en que existen carteles de información que indiquen el flujo de atención al usuario y, por lo tanto, hay insatisfacción del usuario que es necesario implementar con carteles de información.

Indicador: Cumplimiento de los estándares.

Tabla 22.

El servicio que se brinda en EsSalud cumple con los estándares de calidad.

	F	%
En desacuerdo	26	52
De acuerdo	21	42
Totalmente de acuerdo	3	6
Total:	50	100%

Nota: La tabla muestra cómo un 52% de los usuarios está en desacuerdo que el servicio que se brinda en EsSalud cumple con los estándares de calidad, un 42% está de acuerdo y un 6% está totalmente de acuerdo, por tanto, se demuestra que el usuario está en desacuerdo con los estándares de calidad.

Tabla 23.

Considera Ud. que los estándares de calidad son monitoreados en EsSalud Tumbes.

	F	%
En desacuerdo	6	12
De acuerdo	33	66
Totalmente de acuerdo	11	22
Total:	50	100%

Nota: La tabla muestra cómo un 66% de los usuarios está de acuerdo en que los estándares de calidad son monitoreados en EsSalud Tumbes, un 12% manifiesta estar en desacuerdo y un 22% está totalmente de acuerdo, por lo tanto, hay mayoría de opinión en que los estándares de calidad son monitoreados en EsSalud Tumbes.

Indicador: Satisfacción del usuario.

Tabla 24.

Satisfacción del usuario con el tiempo de espera desde su llegada hasta recibir la atención.

	F	%
En desacuerdo	30	60
De acuerdo	17	34
Totalmente de acuerdo	3	6
Total:	50	100%

Nota: Esta tabla muestra cómo un 60% de los usuarios está en desacuerdo, un 34% está de acuerdo y un 6% totalmente de acuerdo; con el tiempo de espera desde su llegada hasta recibir la atención, la mayoría está en desacuerdo con el tiempo de espera.

Tabla 25.

Considera Ud. que existe una falta de planificación de los ambientes respecto a la atención al paciente.

	F	%
En desacuerdo	11	22
De acuerdo	31	62
Totalmente de acuerdo	8	16
Total:	50	100%

Nota: Esta tabla muestra cómo un 62% de los usuarios está de acuerdo que existe una falta de planificación de los ambientes respecto a la atención al paciente, un 22% en desacuerdo y un 16% está totalmente de acuerdo como cifras resaltantes y, por lo tanto, queda demostrado que urge una planificación para adecuar la atención al paciente.

Dimensión: Accesibilidad y Equidad.

Indicador: Canales de comunicación disponibles.

Tabla 26.

Cree Ud. que EsSalud debe colocar carteles y señalizaciones que indiquen el servicio de atención al usuario.

	F	%
En desacuerdo	8	16
De acuerdo	31	62
Totalmente de acuerdo	11	22
Total:	50	100%

Nota: La tabla muestra cómo un 62% de los usuarios está de acuerdo que EsSalud debe colocar carteles y señalizaciones que indiquen el servicio de atención al usuario, un 22% está totalmente de acuerdo, y un 16% está en desacuerdo y, por lo tanto, se demuestra que es necesario que EsSalud Tumbes coloque estos carteles y señalizaciones.

Tabla 27.

Percibe Ud. que la comunicación le da confianza como usuario de EsSalud Tumbes.

	F	%
En desacuerdo	10	20
De acuerdo	30	60
Totalmente de acuerdo	10	20
Total:	50	100%

Nota: La tabla muestra que un 60% está de acuerdo, un 20% totalmente de acuerdo e igualmente un 20% está en desacuerdo en su percepción que la comunicación le da confianza como usuario de EsSalud Tumbes.

Indicador: Equidad en el acceso de información.

Tabla 28.

Considera que el aplicativo Mi Consulta de EsSalud es adecuado para verificar o hacer consultas en línea.

	F	%
En desacuerdo	26	44
De acuerdo	22	52
Totalmente de acuerdo	2	4
Total:	50	100%

Nota: La tabla muestra cómo un 52% está de acuerdo, un 44% en desacuerdo y un 4% totalmente de acuerdo en que el aplicativo Mi Consulta de EsSalud es adecuado para verificar o hacer consultas en línea, por lo tanto, para los usuarios el aplicativo Mi consulta en línea de EsSalud no es la más adecuada.

Tabla 29.

Existen otros canales de comunicación disponibles que brindan acceso a la información en el Hospital EsSalud.

	F	%
En desacuerdo	31	62
De acuerdo	17	34
Totalmente de acuerdo	2	4
Total:	50	100%

Nota: La tabla muestra cómo un 62% opina estar en desacuerdo, un 34% de acuerdo y un 4% totalmente de acuerdo que existen otros canales de comunicación disponibles que brindan acceso a la información en el Hospital EsSalud.

Indicador: Accesibilidad física para personas con discapacidad.

Tabla 30.

Existen rampas de acceso para la atención de personas con discapacidad.

	F	%
En desacuerdo	22	44
De acuerdo	26	52
Totalmente de acuerdo	2	4
Total:	50	100%

Nota: La tabla muestra cómo un 52% respondió estar de acuerdo en que existen rampas de acceso para la atención de personas con discapacidad, por su parte un 44% estuvo en desacuerdo y, por lo tanto, el usuario está de acuerdo en que existen facilidades a las personas con discapacidad.

Tabla 31.

Considera Ud. que hay prioridad en la atención a las personas con discapacidad por parte de EsSalud.

	F	%
En desacuerdo	31	62
De acuerdo	17	34
Totalmente de acuerdo	2	4
Total:	50	100%

Nota: La tabla muestra cómo un 62% manifiesta estar en desacuerdo, un 34% está de acuerdo y un 4% totalmente de acuerdo en que hay prioridad para atender a los pacientes con discapacidad por parte de EsSalud, por tanto, es prioritario impulsar el fortalecimiento para asegurar la aplicación de la legislación destinada a las personas con discapacidad.

4.2. Discusión

Para el objetivo general: Determinar las implicancias del servicio de atención al usuario como herramienta de calidad en el Hospital EsSalud de Tumbes, 2024.

Dentro de los elementos tangibles se ha podido identificar como dimensión a las instalaciones. Una primera implicancia que presenta el Hospital de EsSalud en Tumbes es la infraestructura que no cubre las necesidades de atención al usuario (Tabla 1), las atenciones médicas se realizan tanto en consultorios internos en el Hospital EsSalud como en casas cercanas que han sido alquiladas para la atención en consultorios externos. La obsolescencia por el paso del tiempo tanto de los ambientes como de los equipos, la distribución de los consultorios no abastecen la atención al usuario en forma adecuada por lo que la administración ha tenido que contratar predios o casas cercanas al Hospital para realizar las atenciones médicas en consultorios externos fuera del hospital; en cubículos de metal acondicionados para la atención que no prestan la comodidad para la auscultación del paciente dada la elevada temperatura de la zona se denota la incomodidad tanto del paciente como del medio que atiende en estas condiciones.

Al respecto; urge planificar la ampliación de la infraestructura del Hospital EsSalud de Tumbes en base a un estudio de las necesidades del servicio en un proyecto de inversión pública por parte de la Dirección Hospitalaria a través del área de planificación y así esta área planifique la cobertura de atención al usuario, la implementación de equipos modernos que tanta falta hace a este nosocomio.

Cabe señalar que esta implicancia de la inadecuada infraestructura tiene relación con las instalaciones que también no cumplen los requisitos para una debida atención a las personas con discapacidad (Tabla 2), cuya Ley N° 29973 establece

la labor promocional, salvaguarda y ejecución en condiciones equitativas de los derechos de las personas con discapacidad; favoreciendo su integración completa. Chiavenato (2007) en su obra Introducción a la teoría general de la administración, respecto a la organización racional del trabajo, “comprobó que la eficiencia no sólo depende del método de trabajo y del incentivo salarial, sino también de un conjunto de condiciones laborales que garanticen el bienestar físico del trabajador y disminuyan la fatiga. Las situaciones laborales que mayor inquietud generaron en la administración científica fueron: i. Ajuste de utensilios y herramientas de labor, así como de dispositivos de producción para reducir el esfuerzo del trabajador y el tiempo perdido en la realización de la tarea. Si se analiza la condición laboral que realiza el personal asistencial y médico de EsSalud en las condiciones actuales; se observa que no son favorables para realizar una atención adecuada al usuario por lo que urge la ampliación de la cobertura de infraestructura en este nosocomio.

ii. En cuanto a la disposición física de los aparatos y equipamiento para sistematizar el flujo de la atención, debe existir una secuencia en las actividades iniciando desde la Unidad de Admisión hasta la atención de referencias hacia otros lugares del país, así se evitaría la congestión en la atención del usuario y que tenga que hacer grandes colas que muchas veces va en contra de su salud.

Es de vital importancia analizar que las instalaciones no cumplen los requisitos para atención a las personas con discapacidad al no brindar las facilidades para su desplazamiento psicomotriz, lo cual causa incomodidad al usuario que ya tiene falencias con su propia limitación física, de allí la necesidad que se tome en cuenta la organización racional del trabajo y las facilidades de acceso para individuos con discapacidad.

Otra implicancia que influye en el normal desempeño del trabajo del Hospital EsSalud “Carlos Jiménez Cortéz” es la falta de coordinación entre las áreas administrativas y asistenciales en el Hospital EsSalud Tumbes. Se ha podido observar que muchas veces el usuario al ingresar al Hospital EsSalud no sabe la ruta adónde dirigirse para solicitar una cita, esto se solucionaría con un flujograma visible que indique la ruta de atención en cada módulo, esta indicación bien se puede solucionar con un panel o banner plástico que indique la secuencia para una atención; evitando así el congestionamiento en los pasillos del nosocomio que son las vías de tránsito hacia los consultorios internos.

De acuerdo con Chiavenato (2007) se cumpliría con la segunda condición laboral; ii. Ubicación y organización de las máquinas y herramientas para optimizar el movimiento de la producción. Si se toma en cuenta que la producción es consecuencia de las normales condiciones laborales que se presentan entonces es menester que la disposición de la atención de los módulos no se encuentre en los pasillos para agilizar y haya un mejor flujo de atención entre las áreas administrativas y asistenciales. Por tanto; se determina que sí existen implicancias en el servicio de atención al usuario como herramienta de calidad en el Hospital EsSalud de Tumbes, 2024.

Para el objetivo específico 1: Identificar los factores que determinan la calidad de atención en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.

De acuerdo con Benavides (2023) e su estudio realizado en el Centro de Salud I-4-Tumbes donde esclarece la relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del departamento COVID-19, concluye en valiosos aportes: i: Existe un buen nivel entre la calidad de atención que se brinda en el Centro de Salud I-4 y el nivel de satisfacción por los usuarios.

De acuerdo con Chiavenato (2007) la especialización del trabajador debe ir de la mano con la especialización del encargado. Menciona a Taylor al afirmar que no apoyaba la concentración de poder y promovía lo que se conoce como supervisión funcional, implicando la presencia de varios gerentes en una zona determinada, con poder operativo sobre los mismos subordinados.

Esta clase de autoridad es limitada y depende del contexto. Según Taylor, la mejor forma de organizar es mediante la estructura funcional. La gestión funcional se basa en segmentar las actividades para que cada persona, desde el ayudante hasta el jefe, lleve a cabo el menor número de funciones. Siempre que se pueda, cada trabajador debe concentrarse en una sola tarea.

Desde esa perspectiva se puede confirmar que la supervisión funcional es importante para observar los cuellos de botella que se pueden crear durante las actividades de atención al usuario, de esa manera se estaría contribuyendo a buscar las soluciones prácticas que permitan brindar una atención de calidad.

Otra conclusión que hace Benavides (2023) es que entre los aspectos de calidad de la atención (científico, humano, habilidades interpersonales y ambiente) y el indicador “ni satisfecho ni insatisfecho” sobre la satisfacción de los usuarios externos de las salas COVID-19 de los establecimientos de salud; hay una gran diferencia con el Centro de Salud Centro I- 4-Tumbes, por lo que es necesario trabajar en las deficiencias que causan insatisfacción al usuario.

Otro factor importante es la calidad de atención humana; que muy pocos profesionales saben poner en práctica, se dice que en materia de salud el trato humano al paciente es primordial para lograr una reciprocidad que genere confianza, calidez, amabilidad, el saber explicar e informar los procedimientos a realizar durante un procedimiento administrativo. Su conclusión iii: este estudio muestra, a través de un análisis comparativo, que existe insatisfacción en la calidad de la atención en el establecimiento, con lo cual demostró que esa insatisfacción por parte del usuario es debido a las incongruencias entre el servicio administrativo y el asistencial. Lo cual nos permite deducir que la calidad de atención es complementaria a la calidad de las instalaciones que ofrece un nosocomio.

En el Hospital de EsSalud; no es ajeno a estos factores que se presentan que no contribuyen a mejorar por lo que es necesario proponer estrategias que mejoren el sistema tanto administrativo como asistencial en la calidad de atención al usuario. Por tanto, se determina por las implicancias concluyentes que sí existen factores que determinan la calidad de atención en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.

Para el objetivo específico 2: Identificar las implicancias que influyen en la calidad del servicio en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.

En la Tabla 11, se tiene como resultados que un 46% está de acuerdo en que existe congestión en las filas de atención de EsSalud, un 28% está totalmente de acuerdo y un 26% en desacuerdo. Estos indicadores demuestran una implicancia existente en la calidad de atención del servicio en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes cuya área está supeditada en primer lugar a realizar una labor en un ambiente hacinado con una ventanilla adyacente a la ventanilla de referencias y al ser un espacio reducido congestiona

esa pequeña área externa con la formación de dos colas de usuarios en espera a ser atendidos. Esta ubicación debe estar en un área externa para evitar el congestionamiento y el usuario pueda solicitar su cita en esta Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias en forma tranquila. Si se analiza que el personal administrativo y asistencial cumple con la formalidad de atención que su función le exige, el beneficio/ costo que puede brindar la calidad del servicio de la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias, se podría mejorar designando en forma aleatoria la cantidad de pacientes por día que corresponde a cada médico (a) atender, solo así se evitaría el congestionamiento de pacientes en la cola de espera y no tener que esperar la deliberación del usuario en escoger a un médico de su preferencia al llegar a la ventanilla. De acuerdo con Chiavenato (2007) quien afirma que: reconocer la sobrecarga de atención centrada en la actividad y en las herramientas (técnicas y procesos laborales) y en la búsqueda de la efectividad (la forma más óptima de realizar una labor), es lo que debe tener en cuenta el empleado, simplificando las tareas de modo que haya fluidez en el trámite administrativo, en una sola palabra; “ser expeditivos”.

Otra implicancia; que influyen en la calidad del servicio en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes en orden de importancia es que se ha determinado que el Hospital EsSalud de Tumbes no cuenta con equipos para diagnósticos modernos para atención al usuario, los indicadores de la Tabla 6 de la variable 2: Herramienta de calidad; lo demuestran donde un 76% respondió que está en desacuerdo que el Hospital EsSalud cuenta con equipos para diagnósticos modernos para atención al usuario y un 22% está de acuerdo, estos indicadores no hacen más que reconocer cuando un paciente es referido a otro hospital de la red nacional para hacerse un diagnóstico médico que requiera un equipo moderno, lo cual indica que no hay una proyección a futuro de inversiones para implementación del Hospital EsSalud de Tumbes. Esto se ve reflejado en la insatisfacción o malestar del usuario que lo hace saber en la Unidad de Referencias y Contra referencias, causando una demora en la cola de atención.

Otra implicancia que es preciso analizar es la calidad profesional o científica que ofrece el personal médico y asistencial de EsSalud, por lo que esta Unidad de

Admisión, Referencias y Contrarreferencias recibe quejas por parte del usuario como también de las preferencias hacia un determinado profesional de la salud lo cual va a producir dos situaciones; que los médicos mayormente demandados por su calidez de atención y efectividad en el tratamiento que le dan al paciente; tengan mayor cantidad de consultas de pacientes y otros no las tengan o pocas consultas. Esta preferencia va a suscitar el congestionamiento o demora en esta área; generándose el malestar en la formación de la cola de los pacientes que esperan su turno. Aquí cabe analizar también otro factor como es la especialidad del galeno y en esto adolece el Hospital EsSalud por cuanto no existen médicos especialistas que la población requiere, siendo referidos hacia otras ciudades del país como es Piura, Chiclayo, Lima, lo cual demanda un incremento en los costos para EsSalud por concepto de transporte del usuario y su acompañante hacia el destino de esas referencias.

La administración de EsSalud Tumbes; debe gestionar ante la Dirección Nacional de Presupuesto de EsSalud la autorización para contar con profesionales especialistas porque haciendo una análisis de beneficio/costo mejor resulta pagar los honorarios a un galeno especialista que atienda en Tumbes que tener que asumir los costos que demanda el transporte de la referencia y se ha dado el caso que cuando son referidos los pacientes hacia Lima y los vuelos se retrasan; EsSalud asume el costo de alojamiento y alimentación, incrementándose aún más los costos por paciente.

Cabe destacar que el personal administrativo y asistencial cumple con la formalidad de atención que su función lo exige como se demuestra en los resultados de la encuesta Tabla 4 de la Variable 1: Servicio de atención al usuario; lo cual constituye una fortaleza para la administración hospitalaria. Sin embargo el esfuerzo que haga el personal no tiene el soporte de los equipos informáticos modernos con tecnología de avanzada como lo demuestra la Tabla 6; cuyos indicadores demuestran que un 70% opina estar en desacuerdo que el Hospital EsSalud cuenta con equipos modernos informáticos y un 28% está de acuerdo, estos indicadores son el reflejo de lo que se observa el usuario que la obsolescencia de los equipos informáticos muchas veces entorpecen la fluidez en la atención administrativa como en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes.

Analizando la información otorgada mediante entrevistas al personal del área de logística, refieren que los equipos datan del año 2009, 2016, 2019, 2022 y 2025; recientemente adquiridas. En cuanto a equipos de impresión y pantallas datan de los años 2009, 2010, 2016, 2020, 2022, 2024 y recientemente 2025.

Ante la pregunta si recibió información clara sobre el proceso de derivación o referencia a otro Hospital de EsSalud; en la Tabla 8; se aprecia que un 48% está de acuerdo, un 46% en desacuerdo y un 6% está totalmente de acuerdo, otra de las implicancias que afecta es la comunicación efectiva, reflejada en falta de información clara y precisa por parte de las atenciones en los módulos de atención al usuario. Esto debe ser informado a través de la comunicación telefónica que se hace para comunicar la fecha y hora de la cita al usuario.

En cuanto al desempeño; si se analiza la Tabla 9; en qué situación está el desempeño confiable del personal asistencial y administrativo, un 46% está de acuerdo, un 28% totalmente de acuerdo, se demuestra que el usuario tiene aceptación de la labor que cumple el personal asistencial y administrativo. Aquí habría que analizar la cultura organizacional de EsSalud es menester aplicar lo que recomienda Stoner (2007) de acuerdo con Elliot Jacques, la cultura de una organización se define como "el modo habitual o convencional de pensar y actuar que comparten, en mayor o menor grado, todos los integrantes de la entidad y que los recién llegados necesitan entender, al menos en parte, para que sus contribuciones sean aceptadas en la compañía".

En resumen, la cultura de una organización actúa como un conjunto de principios que orienta las acciones cotidianas y el proceso de decisión entre los trabajadores, orientándolos hacia el logro de los objetivos de la entidad. Realmente, la cultura da lugar y establece los objetivos de la organización, esta debe estar en armonía con otros elementos de las funciones de la organización, tales como la planificación, la organización, la supervisión y el control. De hecho, si la cultura no se ajusta a estas actividades, es probable que la entidad enfrente problemas. Por lo que es necesario que se establezca como política poner énfasis en fortalecer la cultura organizacional de EsSalud Tumbes.

Asimismo; es preciso analizar también si el personal administrativo no se encuentra pasando por períodos de estrés que van a afectar su trato al paciente y esto se logra analizando que las condiciones laborales cumplan los requisitos exigidos por la dimensión formalidad del personal para una adecuada atención de calidad y tenga un período de descanso vacacional programado.

Otra implicancia identificada es la falta de comunicación efectiva con los hospitales de otras redes lo que genera la congestión del usuario que va en busca de una respuesta sobre su referencia a la Unidad de Admisión de Referencias y Contrarreferencias. Al respecto es preciso que exista un código o distintivo que deba colocar el médico sobre la condición del usuario si es de emergencia, urgencia, o puede esperar el tratamiento referido para evitar el congestionamiento por parte del usuario.

En el análisis de la variable 2: Herramienta de calidad, cuya dimensión: Eficiencia del proceso de admisión con su indicador: Disponibilidad de citas, la Tabla 1 muestra cómo un 80% de los usuarios están en desacuerdo respecto a la disponibilidad de turnos al solicitar una cita para referencia en otro Hospital de la red en las fechas indicadas y solo un 16% respondió estar de acuerdo y, por lo tanto, es notoria la insatisfacción de los usuarios. Para bajar los índices de insatisfacción por parte del usuario es preciso que se establezcan coordinaciones más fluidas con los Hospitales a referir a los pacientes en forma prioritaria.

Una fortaleza que se ha identificado en los resultados de la Tabla 12; demuestra cómo un 50% de los usuarios manifiesta que los horarios de atención de la unidad de referencias son adecuados a sus necesidades y un 47% está en desacuerdo, por lo tanto, se considera esta una fortaleza para EsSalud Tumbes, lo cual demuestra para el usuario que existe disponibilidad de atención.

Otra fortaleza es la rapidez del personal administrativo; un 46% está de acuerdo en que el personal administrativo es eficiente. Al respecto; Kotter y Heskett descubrieron que ciertas culturas empresariales tienen gran capacidad para ajustarse a las transformaciones y mantener el rendimiento de la empresa, a diferencia de otras que no lo logran. Diferenciaron entre culturas "flexibles" y "no

flexibles" y establecieron los principios fundamentales y las conductas comunes presentes en cada tipo de cultura. Asimismo, en la tabla 3; muestra cómo un 56% está en desacuerdo y un 38% está de acuerdo en que se están utilizando tecnologías o herramientas que puedan agilizar el proceso de la referencia para lograr su cita a tiempo y, por lo tanto, es notable la insatisfacción de los usuarios. Esto podría superarse con una propuesta de mejora de los procedimientos administrativos. Por lo tanto; se han identificado implicancias que influyen en la calidad del servicio en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.

Para el objetivo específico 3: Proponer estrategias de mejora en la calidad de atención al público usuario para optimizar el tiempo en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.

Para mejorar la atención al público en esta Unidad de EsSalud, se pueden adoptar diversas estrategias como las siguientes:

1. Administrar el flujo de pacientes: Recopilar información para detectar inconvenientes y supervisar las fases de atención al paciente.
2. Evaluar el riesgo: Valorar la prontitud de cada situación según la condición médica.
3. Implementar aplicaciones de registro: Facilitar la recepción del paciente y asegurar la disponibilidad de su historial médico.
4. Administrar las camas: Sincronizar los procedimientos de admisión, seguimiento y alta médica.
5. Monitoreo de indicadores: Observar el tiempo de atención y espera para reconocer fallos y aprender a resolverlos.
6. Optimizar la gestión de calendarios: Introducir autoservicio en distintos trámites.
7. Ofrecer una experiencia virtual: Brindar un servicio totalmente digital.

Otras tácticas para elevar el estándar de atención al paciente incluyen:

Enfoque en el paciente, también conocido como atención centrada en el paciente, es un modelo de atención médica que prioriza las necesidades de los pacientes.

Progreso constante en la calidad a través de un plan de mejora para lo cual es preciso cumplir con las cuatro fases que integran el ciclo PDCA son:

Planificación (Plan): se determina cuáles actividades dentro de la organización son susceptibles de ser mejoradas y se establecen los objetivos que se desean lograr. La identificación de mejoras potenciales puede llevarse a cabo a través de la colaboración de equipos de trabajo, considerando las perspectivas de los empleados, explorando innovaciones tecnológicas, entre otros métodos.

Protocolos fundamentados en evidencia: Realizar (Ejecutar): se implementan las transformaciones esenciales para llevar a cabo las mejoras solicitadas. Es recomendable realizar un ensayo inicial en una escala reducida para evaluar su efectividad antes de aplicar modificaciones extensas.

Examinar (Evaluar): tras concluir la mejora, se inicia un tiempo de prueba para comprobar su correcto desempeño. Si la mejora no alcanza los resultados esperados, se llevan a cabo ajustes para alinearla con los objetivos propuestos.

Aplicación de tecnología en salud, la aplicación de tecnología en el ámbito sanitario implica el uso de herramientas, métodos, artículos y asistencias para prevenir, identificar, tratar y monitorear enfermedades.

Capacitación constante del personal administrativo, asistencial y médico: La formación continua para el personal administrativo, de salud y médico es un proceso que se enfoca en potenciar las habilidades y el saber de los trabajadores.

Formación administrativa

Facilita el desarrollo de competencias para crear proyectos efectivos y realizables. Promueve una perspectiva estratégica y de iniciativa, contribuye a optimizar el desempeño en el trabajo.

Formación asistencial

Implementa tareas y fomenta comportamientos positivos en el personal.

Facilita la consecución del crecimiento personal, mientras están alineados con las metas de la organización

Formación médica

Faculta la obtención de nuevas metodologías, guías y tratamientos terapéuticos, apoya la creación de un ambiente de atención más protegido y la mitigación de peligros y refuerza las habilidades para la promoción del bienestar.

La capacitación constante tiene las siguientes ventajas:

Mejora el rendimiento laboral.

Fomenta la innovación.

Retención del talento.

Promueve una cultura organizacional orientada a la seguridad y la prevención.

Ayuda a reducir los costos.

Ayuda a desarrollar el personal y profesional del trabajador.

Por tanto; se proponen estrategias de mejora en la calidad de atención al público usuario para optimizar el tiempo en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.

Para el objetivo específico 4: Una propuesta de un flujo administrativo mejora la atención al público usuario en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.

Optimización de la comunicación con el paciente

La mejora de la comunicación con los pacientes implica perfeccionar la conexión entre el médico y el paciente para asegurar una atención de calidad.

Ventajas

El paciente tiene una comprensión más clara de su tratamiento, sus ventajas y posibles efectos adversos.

Se minimiza la posibilidad de confusiones relacionadas con medicamentos, dosis o exámenes diagnósticos.

El paciente se siente más a gusto y seguro.

Se optimizan las consultas y se pueden atender a un mayor número de pacientes.

El profesional experimenta una mayor satisfacción y motivación en su trabajo.

Tácticas

Enfocarse en las prioridades del paciente.

Prestar atención y ser adaptable.

Demostrar comprensión y tratar con respeto.

Atender todas las inquietudes del paciente.

Incluir al paciente en el proceso de decisiones.

Brindar explicaciones claras.

Reforzar con repetición.

Verificar la comprensión del paciente.

Aprovechar la comunicación no verbal.

Difundir campañas educativas o promocionales.

Elaborar banners de señalizaciones y de flujo administrativo para solicitar citas en EsSalud.

V. CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que sí existen implicancias en el servicio de atención al usuario como herramienta de calidad en el Hospital EsSalud de Tumbes, 2024.
2. Se determina por las implicancias concluyentes que sí existen factores que determinan la calidad de atención en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.
3. Se han identificado implicancias que influyen en la calidad del servicio en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.
4. Se proponen estrategias de mejora en la calidad de atención al público usuario para optimizar el tiempo en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.
5. Una propuesta de un flujo administrativo mejora la atención al público usuario en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.

VI. RECOMENDACIONES

1. Es preciso que se cree un Comité de Mejora que evalúe los cambios para neutralizar las implicancias en el servicio de atención al usuario como herramienta de calidad en el Hospital EsSalud de Tumbes, 2024.
2. Se requiere que el Comité de Mejora; analice y avalúe los factores que determinan la calidad de atención en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.
3. Se requiere que el Comité de Mejora; analice, evalúe y proponga alternativas de solución para neutralizar las implicancias que influyen en la calidad del servicio en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.
4. Que el Comité de Mejora coordine con el área de personal para la implementación y cumplimiento de las estrategias de mejora en la calidad de atención al público usuario para optimizar el tiempo en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.
5. Que se elabore paneles que indiquen propuesta de un flujo administrativo mejora la atención al público usuario en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, P. (2021). Revista Scielo. Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, agosto a octubre del 2021. Horiz. Med. vol.22 no.3 Lima jul./sep. 2022 Epub 27-Sep-2022. <https://goo.su/KRPwiO>

Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. Edit. Episteme. 7ma. Edición. Caracas. <https://goo.su/UUjdlOg>

Benavides, K. (2023). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de la Unidad Covid-19, de un Centro de Salud I-4-Tumbes,2022*. Tumbes: Repositorio Institucional Universidad Nacional de Tumbes. <https://goo.su/mEXORtB>

Berry, L. & Parasuramam, A. (2012). *Marketing de servicios*. Editorial: Parramón, Ediciones, Barcelona, 1993. <https://goo.su/PLJcefh>

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana. <https://goo.su/P05Gdcw>

Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta*. Mexico: Compañía editorial continental.S.A.
https://issuu.com/victore.cardozodelgado/docs/la_calidad_no_cuesta._el_arte_de_ce

Delgado, L. (2022). *Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022*. Tumbes: Repositorio Institucional Universidad Nacional de Tumbes. <https://goo.su/TICv>

Díaz, M., González, Y., & Rivera, V. (2020). *Fallas en el proceso de Referencia y Contrarreferencia en el servicio de urgencia de Instituciones de salud, en los últimos dos años*. Montería - Còrdova: Repositorio Universidad de Cordova. <https://goo.su/MwBfu>

Duque, E. (2005). Revista Innovar. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 64-80. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30/40>

Escudero, J. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. Madrid: Ediciones Paraninfo,SA. <https://goo.su/Q2XCPeQ>

Jarama, R. & Rodríguez del Águila, P. (2019). *Servicio y atención al cliente*. Loreto. <https://goo.su/gG0gq>

Griful, E. (2002). *Gestión de Calidad* . Barcelona: Edicions UPC. <https://goo.su/Y4bm>

Guillen, C., Landeo, L., & Lazo, M. (2022). *Insatisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrarreferencias del Hospital II EsSalud - Huancavelica en el contexto Covid-19*.

Repositorio Institucional Universidad Continental Señor de Sipán : Huancayo.
<https://goo.su/vfdShZ7>

Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Pearson Educación. Decimoprimer edición. <https://goo.su/gx7d7u>

Lampert, M. (2019). Sistemas Nacionales de salud: Ecuador. *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*(5), 20. <https://goo.su/wFaykP>

Lovelock, C. & Jochen Wirtz (2009). *Marketing de servicios*. México. Pearson Educación, México. <https://goo.su/qQacBU>

Murillo, L. (2018). *Fundamentos de servicio al cliente*. Bogotá: Fundación del área andina . <https://goo.su/yhyaJA>

Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y calidad de servicio. *Observatorio Laboral*, Revista Venezolana. <https://goo.su/V4qulc>

Paredes, P., & Santos, E. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social*. Guayas: Repositorio Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. <https://goo.su/qj0wH>

Peters, T. (2017). *En busca de la excelencia*. Estados Unidos de America : Harper Collins Español. <https://goo.su/m8zjzJ>

Ramos, P. (2021). Revista Scielo. Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, agosto a octubre del 2021. *Horiz. Med.* vol.22 no.3 Lima jul./sep. 2022 Epub 27-Sep-2022. <https://goo.su/SRJUu>

Rojas, J. (2003). *Gestión de Procesos y Atención al Usuario en los establecimientos del Sistema Nacional*. La Paz. <https://goo.su/ZtkZ>

Ruiz-Fuentes, D., Almaguer-Torres, R. M., Torres-Torres, I. C., & Hernández-Peña, A. M. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, XX(1), 1-11. <https://goo.su/UibHf>

Sánchez, T. (2022). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud "Aguas Verdes", Tumbes 2021*. Tumbes: Repositorio Institucional Universidad Nacional de Tumbes. <https://goo.su/zH70>

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Noriega editores. <https://goo.su/Zx8tG>

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Tipo de investigación
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué implicancias tiene el servicio de atención al usuario en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias, Hospital EsSalud de Tumbes, ¿2024?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>1. ¿De qué manera afectan los factores que determinan la calidad de atención en la Unidad de Atención de Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024?</p> <p>2. ¿Cuáles son las implicancias que influyen en la calidad</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar las implicancias que se presentan en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias, Hospital EsSalud de Tumbes, 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>O.E.1. Identificar los factores que determinan la calidad de atención en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.</p> <p>O.E.2. Identificar las implicancias que influyen en la calidad del servicio en la</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existen implicancias que se relacionan en forma significativa en la calidad de atención al usuario en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias, Hospital EsSalud, Tumbes, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. Existen factores que determinan la calidad de atención en la Unidad de Atención de Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.</p> <p>2. Existen implicancias que influyen en la calidad del servicio en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.</p>	<p>Variable independiente 1:</p> <p>Calidad de atención.</p> <p>Variable dependiente 2:</p> <p>Herramienta de calidad.</p>	<p>Población:</p> <p>Se ha tomado como referencia la población del distrito Tumbes al año 2018 según (INEI, 2018) y se ha proyectado al año 2024 aplicando el factor de 1,7 de incremento poblacional.</p> <p>Muestra:</p> <p>Se ha tomado una muestra intencional a 50 usuarios.</p>	<p>El estudio cumple con un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo el fin que persigue la investigación es aplicativa de tipo descriptivo. Es cuantitativo porque utilizará la recolección de datos para probar las hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernández, et. al, 2014, p. 48)</p>

<p>del servicio en la Unidad de Atención de Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024?</p> <p>3. ¿De qué manera unas propuestas de solución mejoran la atención al público usuario para optimizar el tiempo en la Unidad de Atención de Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024?</p> <p>4. ¿Las propuestas de un flujo administrativo mejoran la Atención al público usuario en la Unidad de Atención de Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024?</p>	<p>Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.</p> <p>O.E.3. Determinar propuestas de mejora en la calidad de atención al público usuario para optimizar el tiempo en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.</p> <p>O.E.4. Elaborar un flujo administrativo para mejorar la Atención al público usuario en la Unidad de Atención, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.</p>	<p>3. Las propuestas de solución mejoran la calidad de atención al público usuario y permite optimizar el tiempo en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.</p> <p>4. Una propuesta de un flujo administrativo mejora la atención al público usuario en la Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de EsSalud de Tumbes, 2024.</p>			
--	---	---	--	--	--

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° ITEMS
<p>Variable 1: Implicancias del servicio de atención al usuario.</p>	<p>(Lovelock, 2009) define las implicancias como las consecuencias no deseadas de la producción y entrega de un servicio, una fuerte orientación administrativa y un enfoque estratégico que cubren la expectativa mercadólogos de servicios, no solo entender las necesidades del comportamiento del cliente, sino del uso de estos conocimientos para desarrollar estrategias y competir de manera eficaz.</p>	<p>La variable calidad de atención, se evaluará con la aplicación de preguntas de criterio. De acuerdo a la Escala de Likert; cada pregunta tiene una escala de 1 al 4 en la que se ha dado la sigue denominación: En desacuerdo (1), De acuerdo (2) y Totalmente de Acuerdo (3) este cuestionario será aplicado a los usuarios que acuden a la prestación de servicios del Hospital EsSalud de Tumbes en el año 2024.</p>	<p>Variable 1: Dimensiones: Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta</p>	<p>-Instalaciones -Formalidad del personal. - Equipamiento -Cumplimiento de promesas. -Desempeño confiable. - Atención inmediata. - Disponibilidad. - Rapidez - Coordinación. - Solución de problemas.</p>	<p>1 al 3. 8 al 13. 14 a la 19</p>

Variable 2: Herramienta de calidad.	Definición conceptual: Se tratan de un conjunto de técnicas que permiten tener control, anticipar o brindar solución a cualquier problema que pueda amenazar la calidad de la ejecución de un proyecto. El uso de este tipo de herramientas es útil para: En primer lugar, la planificación del rumbo de acción. En segundo lugar, prever situaciones irregulares que puedan surgir, con la finalidad de brindar una respuesta oportuna.	La variable unidad de admisión, referencias y contrarreferencias, se evaluará mediante la aplicación de preguntas de criterio. Igualmente, de acuerdo a la Escala de Likert; cada pregunta tiene una escala de 1 al 3 en la que se ha dado la sigue denominación: En desacuerdo (1), De acuerdo (2) y Totalmente de Acuerdo (3) este cuestionario será aplicado a los clientes que acuden a la prestación de servicios del Hospital EsSalud de Tumbes, 2024.	Dimensiones: Eficiencia del proceso de admisión	- Disponibilidad de citas. - Tiempo de respuesta. - Utilización óptima de los recursos.	1 a la 6.
			Calidad de referencia y contrarreferencia	- Claridad de la información. -Cumplimiento de los estándares. -Satisfacción del usuario.	7 a la 12.
			Accesibilidad y equidad.	-Canales de comunicación disponibles. Equidad en el acceso de información. Accesibilidad física para personas con discapacidad.	13 a la 18

ANEXO 3. El servicio de atención al usuario como herramienta de calidad en el Hospital ESSALUD de Tumbes, 2024.

	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	
Encuesta 1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	
Encuesta 2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	
Encuesta 3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1		
Encuesta 4	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	3	1	3	2	1	1	1	2	2	1	
Encuesta 5	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
Encuesta 6	3	1	3	2	2	1	1	1	3	2	1	3	1	1	3	1	3	2	2	1	2	1	3	1	1	3	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	
Encuesta 7	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	3	1	1	2	1	
Encuesta 8	3	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	2	
Encuesta 9	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	
Encuesta 10	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	
Encuesta 11	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	1	1	2	1	2		
Encuesta 12	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	
Encuesta 13	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	
Encuesta 14	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	
Encuesta 15	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	
Encuesta 16	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	
Encuesta 17	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	1	2	3	2	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
Encuesta 18	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	1	1	2	1	1		
Encuesta 19	3	1	3	2	2	1	1	1	3	2	1	3	1	1	3	1	3	2	2	1	2	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	3	1	1	1	1	2	
Encuesta 20	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	
Encuesta 21	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	
Encuesta 22	3	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	
Encuesta 23	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	

Encuesta 24	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2				
Encuesta 25	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	1	1	2			
Encuesta 26	3	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1			
Encuesta 27	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	1	1	3	3	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	3	1	3	3	3	2	1	2	2	1	
Encuesta 28	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	2	3	3	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	
Encuesta 29	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3		
Encuesta 30	2	1	3	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3		
Encuesta 31	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1			
Encuesta 32	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1		
Encuesta 33	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1		
Encuesta 34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2		
Encuesta 35	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1			
Encuesta 36	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2			
Encuesta 37	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	
Encuesta 38	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
Encuesta 39	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	
Encuesta 40	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2		
Encuesta 41	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2		
Encuesta 42	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1		
Encuesta 43	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	1	1	
Encuesta 44	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1		
Encuesta 45	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1		
Encuesta 46	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	
Encuesta 47	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1		
Encuesta 48	3	1	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	1	
Encuesta 49	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Encuesta 50	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1

En desacuerdo	16	31	14	17	28	35	38	33	23	18	28	13	39	38	23	29	22	15	19	40	16	35	15	25	23	17	28	26	6	30	11	8	10	22	31	18	22	34	
De acuerdo	23	18	22	30	19	14	11	17	24	29	22	23	10	40	21	20	23	32	30	8	29	14	29	24	26	27	20	21	33	17	31	31	30	26	17	29	26	14	
Totalmente de acuerdo	11	1	14	3	3	1	1	0	3	3	0	14	1	2	6	1	5	3	1	2	5	1	6	1	1	6	2	3	11	3	8	11	10	2	2	3	2	2	
Total:	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50