

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

ESCUELA DE POSGRADO

Doctor Luis Claudio Cervantes Liñán



MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Tesis

**GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN LA UNIDAD DE CUIDADOS
INTENSIVOS (UCI) DEL HOSPITAL NACIONAL PNP
"LUIS N. SÁENZ"**

PRESENTADO POR:

DIANA CAROLINA GARCÍA MARTINEZ

Para optar el grado de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud

Asesor de tesis: Dr. MAXIMILIANO CARNERO ANDIA

LIMA - PERÚ

2018

DEDICATORIA

A Dios por haberme iluminado durante mis estudios; para mis padres Arturo y Norma, por motivarme hacia la superación profesional y a mis hermanos Juan Carlos y Jorge, por su apoyo incondicional.

La Autora.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de Posgrado de la U.I.G.V., por facilitarme haber terminado de manera satisfactoria mis estudios de Maestría; a los catedráticos por sus conocimientos y enseñanzas; a mis compañeros por sus consejos.

La Autora.

ÍNDICE

Resumen	
Abstract	
Introducción	

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1	Marco Teórico	01
1.1.1	Gestión de Calidad	01
1.2.2	Satisfacción del Usuario.....	09
1.2	Investigaciones	16
1.2.1	Nacionales.....	16
1.2.2	Internacionales.....	19
1.3	Marco Conceptual.....	20

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1	Planeamiento del Problema	23
2.1.1	Descripción de la Realidad Problemática	25
2.1.2	Antecedentes Teóricos	25
2.1.3	Definición del Problema.....	26
2.2	Finalidad y Objetivos de la Investigación.....	27
2.2.1	Finalidad	27
2.2.2	Objetivo General y Específicos	27
2.2.3	Delimitación del Estudio	28
2.2.4	Justificación e Importancia del Estudio.....	29
2.3	Hipótesis y Variables.....	29

2.3.1	Supuestos Teóricos.....	29
2.3.2	Hipótesis Principal y Específicas	30
2.3.3	Variables e Indicadores	31

CAPÍTULO III

MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1	Población y Muestra.....	33
3.2	Diseño Utilizado en el Estudio.....	36
3.3	Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	36
3.4	Procesamiento de Datos.....	37

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1	Presentación de Resultados.....	38
4.2	Contrastación de Hipótesis	67
4.3	Discusión	79

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones	82
5.2	Recomendaciones.....	84

BIBLIOGRAFÍA

Referencias bibliográficas

Referencias electrónicas

ANEXOS:

01 Matriz de Consistencia

02 Encuesta

RESUMEN

A nivel del sector salud, la gestión de calidad y la satisfacción del paciente, constituyen requisitos indispensables para mantener un ambiente competitivo desde el punto de vista social, laboral y tecnológico. Con la reforma de los procesos sanitarios que actualmente viven la mayoría de países en Latinoamérica, la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios de salud se ha considerado como un aspecto importante para la formulación de políticas sociales y, en particular, de políticas públicas de salud, aceptando que un mayor grado de satisfacción, asociado a percepciones de mayor calidad, es un resultado social deseable por la gestión hospitalaria.

El objetivo general del trabajo de investigación fue determinar si la gestión de calidad, incide en la satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz".

El tipo de investigación fue explicativo y el nivel aplicativo; por otro lado, el método y diseño de investigación fue *expos facto* o retrospectivo; y con relación a la población objeto de estudio estuvo constituida por el Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz y la muestra fue de 49, personal asistencial y administrativo; y 118 pacientes y/o usuarios, con un muestreo probabilístico de probabilidad del 95% de confianza y con un margen de error de 5%.

Los instrumentos utilizados para la medición de las variables fue la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, el cual fue validado por Médicos expertos, para ello realizaron la evaluación con el Grado de Doctores, quienes dieron la validación de criterios y de constructo.

En conclusión, los datos obtenidos y posteriormente puestos a prueba permitieron determinar que la gestión de calidad, incide significativamente en la satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz".

Palabras claves: Gestión de Calidad, satisfacción del Usuario, estrategia, actividades de cuidados a pacientes, servicios de salud.

ABSTRACT

At the level of the health sector, quality management and patient satisfaction are essential requirements to maintain a competitive environment from the social, labor and technological point of view. With the reform of the sanitary processes that most countries in Latin America currently experience, the perception that users have of health services has been considered as an important aspect for the formulation of social policies and, in particular, of public policies of health, accepting that a greater degree of satisfaction, associated with higher quality perceptions, is a desirable social result due to hospital management.

The general objective of the research work was to determine if quality management affects user satisfaction in the intensive care unit (ICU) of the National Hospital PNP "Luis N. Sáenz".

The type of investigation was explanatory and the application level; On the other hand, the method and design of the research was expository or retrospective; and in relation to the population under study was constituted by the National Hospital PNP "Luis N. Sáenz and the sample was 94 care and administrative personnel and 118 patients and / or users, with a probabilistic probability sampling of 95% confidence and with a margin of error of 5%.

The instrument used for the measurement of the variables was the survey technique with its instrument, the questionnaire, which was validated by expert physicians. For this, they carried out the evaluation with the Degree of Doctors, who gave the validation of criteria and construct.

In conclusion, the data obtained and subsequently put to the test allowed us to determine that quality management significantly affects the satisfaction of the user in the intensive care unit (ICU) of the National Hospital PNP "Luis N. Sáenz".

Keywords: Quality Management, User satisfaction, strategy, patient care activities, health services.

INTRODUCCIÓN

En cuanto al desarrollo de la tesis, se encuentra dividido en cinco capítulos: Fundamentos Teóricos de la Investigación; El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables; Método, Técnica e Instrumentos; Presentación y Análisis de los Resultados; finalmente Conclusiones y Recomendaciones, acompañada de una amplia Bibliografía, la misma que sustenta el desarrollo de esta investigación; así como los Anexos respectivos.

Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación, abarcó el marco teórico con sus respectivas conceptualizaciones sobre: *Gestión de calidad y satisfacción del usuario*; donde cada una de las variables se desarrollaron con el apoyo de material procedente de especialistas en cuanto al tema, quienes con sus aportes enriquecieron la investigación; también dichas variables son de gran interés y han permitido clarificar desde el punto de vista teórico conceptual a cada una de ellas, terminando con las investigaciones y la parte conceptual.

Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables, se puede observar que en este punto destaca la metodología empleada para el desarrollo de la tesis; destacando la descripción de la realidad problemática, objetivos, delimitaciones, justificación e importancia del estudio; terminando con las hipótesis y variables.

Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos, estuvo compuesto por la población y muestra; diseño, técnicas e instrumentos de recolección de datos; terminando con el procesamiento de datos.

Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados, se trabajó con la técnica del cuestionario, el mismo que estuvo compuesto por preguntas en su modalidad cerradas, con las mismas se realizaron la parte estadística y luego la parte gráfica, posteriormente se interpretó pregunta por pregunta, facilitando una mayor comprensión y luego se llevó a cabo la contrastación de cada una de las hipótesis, terminando con la discusión.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, las mismas se formularon en relación a las hipótesis y a los objetivos de la investigación y las recomendaciones, consideradas como viables.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 MARCO TEÓRICO

1.1.1 Gestión de Calidad

Con el fin de conocer cuáles son los alcances teóricos relacionados con la variable, se llevó a cabo la auscultación de conceptos y definiciones pertenecientes a diferentes especialistas que han tratado sobre esta variable y que con sus aportes facilitó conocer más los alcances que tiene; tal es así que al consultar a **CARRASCO DÍAS, Sergio (2014)**, da entender que esta constituye un conjunto de lineamientos de naturaleza procedimental y que está orientada a optimizar los diferentes

procesos que se producen en la organización y que son muy conocidos pero que inciden directamente en el logro de metas y objetivos; así como también le da el conocimiento y la oportunidad para poder lograr en los pacientes y/o usuarios, los resultados previstos para tal fin y desde luego poder satisfacer sus requerimientos, lo cual con lleva que la administración a nivel de una organización, debe darse dentro de los lineamientos establecidos para estos fines a los resultados que se desean alcanzar.

Además de esta definición, se desprende que como tal la misma debe ser parte de un trabajo planificado, que se lleve a cabo con eficiencia y eficacia, con liderazgo, que exista el control necesario pero que desde luego se alcancen los resultados como parte de un proceso de calidad.

Por otra parte cuando se trata del termino calidad, debemos entender que esta debe ser evidente y debe darse en todo el proceso de la organización; es decir desde el momento en que estamos planificando debe hacerse en forma ordenada y con la participación del factor humano debidamente capacitado y que para tal fin es necesario emplear estrategias, sustentadas en documento correspondiente que viene a ser un plan de desarrollo estratégico; donde además estén presentes aspectos filosóficos, que enmarcan de todas maneras la visión que se tiene complementada desde luego con su misión y cuáles son los propósitos estratégicos; lo cual posteriormente debe ser complementado con la parte operativa a fin de desarrollar un trabajo ordenado y que se conozca qué es lo que se está visualizando alcanzar.

Así mismo es conveniente implementar la parte operativa, tomando en consideración otras condicionantes que son necesarias tener en cuenta, pero que cuyo objetivo principalmente es hacer eficiente la organización e institución correspondiente. (pp. 21-22)

De igual forma cuando abordamos a otro especialista que también ha escrito sobre esta variable, nos encontramos con un estudioso como es el caso de **NORTH, K (2010)** quien en su conceptualización da entender que una verdadera administración, con los ingredientes de calidad, manteniendo integralidad y principios que ayuden al logro de lo previsto. Este autor, dio a entender la trascendencia que tiene respecto al factor humano que lo compone como son los empleados, ejecutivos y/o dueños; pero que todo este esfuerzo debe responder a las expectativas, en este caso de pacientes y usuarios, pero todo fundamentalmente en el marco de la calidad. (p. 13)

Es necesario recalcar que cuando se trata de desarrollar la variable en referencia, el apoyo de la parte teórica permitió clarificar los alcances de la misma; al cual **FERNÁNDEZ SÁNCHEZ, E y C, VÁZQUEZ ORDÁS (2011)** destacan que debe administrarse la calidad y este sello de lo que significa, es conveniente que se coloque como referencia de la misma; además este especialista, destaca la necesidad de anteponer ciertos criterios relacionados con la eficiencia y la eficacia; parámetros que son necesarios como retos para que esta sea de calidad. (p. 55)

De igual modo ROURE, Juan (2012), destaca que cuando se trata de una administración con estándares apropiados, constituye parte de un proceso que se da en la organización y que de todas maneras se encuentra encaminado a satisfacer necesidades y aspiraciones ¿De quién es?, de clientes y usuarios, los cuales pueden ser dentro o fuera de la institución. (p. 46)

Sin embargo como parte de estas conceptualizaciones relacionadas con la variable, **J. M. JURAN (2013)** da entender que cuando se lleva a cabo un trabajo debidamente planificado y cumpliendo los procedimientos con los estándares necesarios, la gestión es la apropiada, se mantiene determinados niveles para alcanzar lo previsto. Ser idóneo significa tener la predisposición para hacer algo con la eficiencia y eficacia y que desde luego todo este esfuerzo necesariamente va a incidir en alcanzar la satisfacción de las inquietudes y aspiraciones que tienen, tanto pacientes como usuarios.

Por estas razones cuando abordamos esta variable, es necesario entender que esta cualidad que se busca que el usuario la comprenda y/o la entienda, es importante a nivel de una organización vinculada a la salud y como tal una de sus características debe ser desarrollarse con la idoneidad necesaria, pero teniendo presente cuales son las aspiraciones y/o necesidades que deben ser satisfechas, entre otros.

De igual forma, solo alcanzarían estos servicios quienes mantengan los estándares correspondientes y se trabaje en el marco de los procedimientos establecidos para estos fines; es conveniente establecer estas prioridades, así como también

conocer si están especificadas y que se alcancen conforme lo previsto para estos fines; es decir, tanto el bien como el servicio deben responder a lo previsto. (p. 29)

Es conveniente destacar que en este contexto del desarrollo de la variable, **DOHERTY, G. D. (2013)** lo comenta, una administración debidamente gestionada y contando para tal con el potencial humano y conducido con el liderazgo que se requiere como parte de estos procesos necesariamente se alcanza las metas y objetivos, debido que se encuentra administrada en forma coherente y alcanzando las metas y objetivos conforme a lo previsto.

Sobre este particular y analizando lo expresado por dicho autor, se encuentra que este lo plantea en el sentido que debe haber necesariamente un proceso de optimización en cuanto a su calidad; para lo cual es conveniente aplicar determinadas estrategias como parte de la administración, dependiendo como resultante que necesariamente debemos buscar incidir en un cambio en la mente y corazón como parte de una organización; poniéndole todo el apoyo necesario para alcanzar estos resultados, generando en cada uno de ellos un compromiso de realizar algo, pero manteniendo estrategias y procesos; de darse se estará incidiendo en satisfacer a quienes esperan algo positivo y satisfaciendo sus aspiraciones, entre otros.

Es preciso comentar que estas características que se presentan en las administraciones que tienen estándares como parte de su trabajo, requieren demostrar conducción hacia el logro de metas y objetivos y centrar un trabajo debidamente planificado, con el fin

que a nivel de la institución se cubran esas necesidades y aspiraciones que tienen tanto clientes, usuarios y el potencial humano, entre otros. Además comenta que si el capital humano tiene la conducción necesaria esto produce resultados palpables y esperados, y dentro de la sintonía que se requiere para estos fines, esto funcionará como si fuera una orquesta, con el liderazgo que se requiere para estos fines. (p. 39)

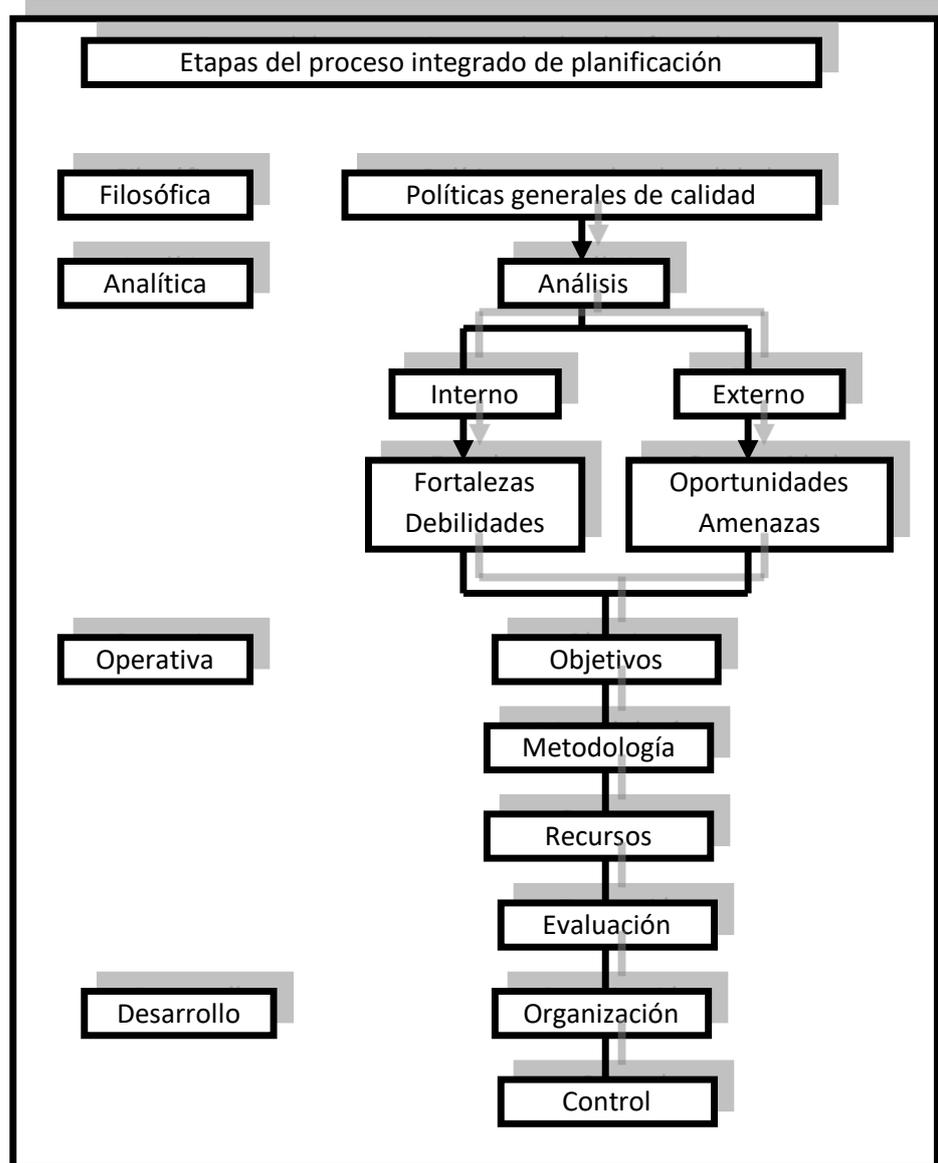
Es evidente que en cuanto a este tipo de gestión existen diferentes planteamientos de tratar sobre una administración de calidad; al respecto **POLA MASEDA, Ángel (2015)** da a entender que cuando se trata de una gestión dentro de los estándares establecidos para estos fines constituye efectuar diferentes tareas que se dan necesariamente en el proceso administrativo de cualquier organización y dentro los cuales tenemos todos estos aspectos que se presentan como dimensiones en la variable administración; desde luego con los procedimientos para cada una de ellas, pero cuyo trabajo principalmente se centra en alcanzar resultados conforme a lo previsto y si el caso fuera necesario, implementar las acciones más convenientes para retroalimentarlo y lograr lo previsto.

Por otro lado, también debemos comprender que como parte de este proceso, se tienen que llevar a cabo un conjunto de procedimientos a fin de lograr los logros previstos, desde luego para alcanzar estos resultados, tal como lo señala el especialista es necesario la participación del potencial humano que trabaja en la organización, desde luego buscando como propósito la calidad.

Dentro de este proceso, el autor indica que la planeación es la primera función y donde se tiene que visualizar cual es el futuro, cual es la visión que vamos a desarrollar, cuáles son las políticas, estrategias a implementar; así como también es necesario establecer que dentro de este proceso juegan un rol importante las dimensiones administrativas conocidas como planificar, organizar, y controlar. De igual forma la primera de ellas contempla políticas de calidad, promover objetivos y buscar que estrategias vamos a implementar.

Si observamos la figura que acompaña a esta explicación, encontraremos que está relacionado a la parte que comprende este proceso de planificación; donde encontramos la parte filosófica y paralelo las políticas generales de calidad y de la cual se desprende otros aspectos como parte del análisis interno y externo y posteriormente encontraremos necesariamente cual es el camino que se debe seguir como parte de esta planificación vista como un proceso integral.

Cabe mencionar que el autor acotado en párrafos anteriores, también precisa que después es necesario conocer no solamente las etapas que ya se han señalado, sino también que cuando se trata de la administración con calidad, es importante contar con un apropiado sistema de objetivos e interiorizados fundamentalmente por quienes lo dirigen. Este autor tal como lo señala en sus contenidos, es minucioso por la forma como los presenta. (pp. 26-27)



Fuente: POLA MASEDA, Ángel. (2015) ETAPAS DEL PROCESO INTEGRADO DE PLANIFICACIÓN. p. 24

De igual forma al revisar esta información que está vinculada directamente con la variable, encontramos un gran aporte que da para el trabajo, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia de la Propiedad Intelectual (2016), apoyándose en el ISO 9001, encontramos que es una norma que fue elaborada a nivel internacional con el fin de buscar en cuanto a su aplicación un estandarización; para lo cual señala ciertas pautas para pertenecer

a este gran sistema y el cual tiene como finalidad que su aplicación puede llevarse a cabo en cualquier organización, dejando de lado el tamaño, las zonas donde se encuentre y lo fundamental es que en cuanto a su aplicabilidad es que se puede implementar en las organizaciones como es el caso de la unidad de cuidados intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP, Luis N, SAENZ. (p. 9)

Finalmente luego de haber desarrollado esta variable, es conveniente entender tal como lo señalan los autores que se han consultado, demuestran en sus contenidos que tiene aplicabilidad en una organización de salud dentro de una institución policial; dando a entender que al aplicarse como parte de la gestión el ISO 9001, está relacionado fundamentalmente cuando existe una gestión debidamente ordenada, planificada, con personal capacitado y que conoce sus funciones; desde luego para alcanzar resultados palpables, deben trabajar conociendo cuales son las metas y objetivos que tienen previsto alcanzar, pero que fundamentalmente cuando existe una gestión de esta naturaleza lo que busca es satisfacer las necesidades de pacientes y/o usuarios, como es el caso motivo de este estudio.

1.1.2 Satisfacción del Usuario

En los últimos años somos testigos que el avance tecnológico ha permitido que las personas además de tomar conocimiento sobre ciertos hechos, también conocedores que con la ayuda de esta tecnología podemos, lograr a nivel de pacientes y usuarios alcanzar la satisfacción que estos buscan; al respecto **REGAIRA y otros (2010)** dan a entender que a nivel de las organizaciones

que brindan este tipo de servicios como son los hospitales, vienen a ser muy difícil, toda vez que abarca un conjunto de tareas y reglamentos que se tienen que cumplir, sin embargo es necesario recalcar que la gestión en estas organizaciones juega un papel importante.

Esta situación a la cual nos hemos referido en líneas anteriores, demuestra que la administración es importante, toda vez que si se cumplen los protocolos, el servicio, será el reflejo de lo que se está gestionando, lo cual a no dudarlo incidirá directamente cubriendo sus expectativas y/o satisfaciendo sus necesidades. (p.10)

Esta realidad que se ha comentado, da a entender que actualmente tanto las empresas como las organizaciones, están orientadas en satisfacer a sus pacientes y/o usuarios, es por eso que **PARASURAMEN A, ZEITHAML VA, BERRY LL. (2013)** dan a entender que actualmente existen muchos esfuerzos con la finalidad que este tipo de instituciones busquen ser creíbles y acreditados, en razón que están buscando la calidad dentro de los estándares establecidos para estos fines, toda vez que necesariamente tienen que demostrar cual es la percepción que tiene el paciente y/o usuario, con el fin de poder atender oportunamente y darles servicios de acuerdo a sus exigencias y lo fundamental está en que estos salgan conformes como resultado del servicio recibido.

Esta situación evidencia que a nivel de las organizaciones vinculadas a la salud, vienen utilizando diferentes procedimientos con el fin de poder conocer si pacientes o usuarios están satisfechos; para lo cual buscan como parte de la evaluación

conocer las habilidades y cuidados que se ofrecen a quienes concurren a estos establecimientos, como también conocer cuál es la respuesta que tienen ante una contingencia y la predisposición a ayudarlos; a esto también se suma si existe la tranquilidad y seguridad, además si las atenciones son dadas con calidez, si muestran habilidades, credibilidad, entre otros; desde luego también conocer cuáles son sus riesgos, si se presentan algunas, si el servicio que se presta es individualizado o no, como se encuentran en cuanto a la infraestructura, la tecnología, nivel profesional del personal, entre otros.

Sobre este particular, en el caso del ministerio de Salud, destaca que a nivel del sector constituye un aspecto interesante relacionado con la gestión, toda vez que mantienen estándares con el fin de conocer si los servicios son los apropiados y si satisfacen sus expectativas, hechos importantes, que están optimizando el servicio que se da a pacientes y usuarios. (p.15)

Podemos señalar que con el fin de poder satisfacer a pacientes y/o usuarios, también existe preocupación de otros profesionales que han tratado esta realidad entre los cuales tenemos a **LAM, W. Charles, HAIR Joseph F. y Carl, McDaniel. (2012)** los mismos que en forma concreta conceptualizan esta variable, señalando que es lo que sienten quien recibe las atenciones y/o servicios y la manifestación que este tiene exteriorizándolo, constituye una de las formas de estar satisfecho. (p.12)

Así mismo **MIYARA J. (2014)** en cuento a estas definiciones, encontró que estudioso y preocupado por estos aspectos, diera a

entender cómo se manifiesta un usuario y/o paciente cuando colma sus expectativas, expresando que dan su punto de vista respecto a la atención que estos perciben; como también señalan que existen factores que influyen en estos aspectos; ante lo cual las organizaciones vinculadas con la salud tratan de remediarlo con el fin de captar usuarios en sus establecimientos.

De igual forma en este contexto relacionado con la variables, otros de los profesionales que dio su aporte a en relación al tema y patentiza lo que consiste la satisfacción de pacientes y/o usuarios lo tenemos a **KERIN, Roger A. y otros (2014)** quienes dan a comprender que actualmente las organizaciones vinculadas a la salud, tratan de cambiar las percepciones que tienen los pacientes y/o usuarios, utilizando para estos fines diferentes medios, pero lo fundamental es que vienen ejecutando un trabajo coordinado con el fin de influir en estos y brindarles cada vez servicios apropiados y lograr su fidelización.

Por su parte cuando se trata de ver si los pacientes y usuarios están conformes con los servicios que reciben, otros especialistas también se suman a lo señalado dando a entender en cuáles son sus alcances, en razón que según lo justifican, para las organizaciones que están encargadas de atender pacientes y usuarios, lo fundamental es colmar sus expectativas; a cuyos puntos de vista se suma **ROJAS MOYA, Jaime Luis (2010)** quien al conceptualizar esta variable, da entender que lo fundamental está en que estos servicios se den dentro de los estándares señalados para estos fines, en razón que un usuario satisfecho lo exterioriza en el entorno en el cual se desenvuelve es por eso que

actualmente podemos apreciar que lo fundamental es buscar que estos estén satisfechos con lo recibido. (p.44)

De igual forma cuando se busca encontrar una explicación integral frente a este término, encontramos que otro estudioso también destaca la trascendencia que tiene; tal es así que **SOLÓRZANO GARCÍA, Marta (2013)** también da una explicación importante, dando a comprender que para ella constituye un indicativo de lo que es capaz de brindar éstas organizaciones, siendo necesario evaluar si éstas personas que reciben los servicios, están conformes o no; para lo cual también señala que es conveniente utilizar procedimientos destinados a conocer estas expectativas, culminando su apreciación, donde lo justifica al expresar que los pacientes deben salir satisfechos por la atención prestada. (p. 150)

Así mismo en relación a esta parte del trabajo, la especialista **VICUÑA, Marisol (2012)** da a comprender que efectivamente sus opiniones son coincidentes con uno de los autores anteriores, donde explicaba que uno de los indicadores importantes para conocer cuál es el reflejo del servicio que se presta, lo constituía la satisfacción y que al respecto en las últimas dos décadas a fin de tener un acercamiento real, han utilizado muchas técnicas y procedimientos de medición.

Resulta notorio encontrar que en lo concerniente a la satisfacción, otros especialistas como es el caso de **LIZARZABAL GARCÍA, Maribel; AÑEZ, Marianela y Gisela, ROMERO (2015)** quienes explican que una gestión dentro de los estándares requeridos, también puede ser evaluada, teniendo presente un

indicador pero que está vinculado a saber cuál es el impacto que tiene en cuanto a la calidad y que de variar se apreciaría que la atención se está optimizando; de suceder todo lo contrario, permitiría encontrar ciertas deficiencias; razón por la cual las organizaciones e instituciones sean públicas o privadas, siempre miden los niveles de satisfacción en pacientes y usuarios.

Cabe resaltar que en cuanto a esta temática, se ha escrito muchísimo al respecto, depende de la óptica con la cual se mira; encontrando que el autor **GERSON, Richard (2013)** diera a entender que este estándar que se está aplicando sirve para conocer si los pacientes o usuarios están conformes o no, en cuanto a las intenciones y servicios recibidos; de lo cual se infiere que actualmente ante la competencia existente, lo que más cuidan es que los que reciben estos servicios colmen sus expectativas.

Es bastante notorio que un profesional que viene abordando esta situación mediante los estudios que efectúa, también presenta su apreciación, expresándolo que en caso de los usuarios para estar satisfechos nos solo buscan la calidad; al respecto **RICO, Rubén Roberto (2013)** lo justifica señalando que lo principal para ellos además de cubrir sus necesidades, también es necesario que se exceda en cuanto sus requerimientos, y si estas son bajas quiere decir que no han logrado la conformidad esperada. (p. 115)

Por otro lado en cuanto a este término que muchos de los que han tratado sobre esta temática lo consideran como un indicador

medible en las organizaciones de salud, tal es el caso de **DONABEDIAN, Avedis (2011)** quien lo justifica entre otros señalando que el resultado al término de un servicio al cual concurre tanto pacientes como usuarios es el nivel de satisfacción, lo cual se logra cuando los profesionales de salud y personal técnico mantienen una permanente comunicación, demostrándose así si el servicio es bueno o no y de lo cual se desprende los niveles de satisfacción correspondiente.

Finalmente en cuanto a esta variable y luego de haber tratado los diferentes conceptos y definiciones de los diferentes especialistas que han escrito al respecto es complementado por **ROJAS MOYA, Jaime Luis (2010)** quien como colofón de este estudio en la parte teórica de la variable destaca que en lo concerniente a quienes proveen este tipo de servicios deben preocuparse por lo pacientes y/o usuarios, toda vez que del nivel de preparación que tenga el personal médico, asistencial y administrativo, constituirá un indicador plausible sobre el nivel de satisfacción, entre otros. (Ob. Cit., pp. 43-44).

1.2 INVESTIGACIONES

1.2.1 Investigaciones Nacionales

- **Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle**

Autor: LANDA AZNARÁN, Oscar Luis – para optar el Título en Gestión Pública.

Tema: La Calidad de Servicio en la Satisfacción que Obtienen los Usuarios de las Entidades Prestadoras de Salud. (2015).

Resumen: La presente investigación busca tomar conciencia respecto de la importancia de la calidad de servicio de atención médica al paciente por las entidades prestadoras de salud y su relación que tiene con la satisfacción del usuario, razón por la cual es pertinente el estudio de las variables involucradas en esta acción, puesto que de ellas dependerá ver su relación, para así brindar un servicio cada vez de mayor calidad, contribuyendo a su vez al mejoramiento de la calidad del servicio en nuestro país. (p. 3)

- **Universidad Nacional de Trujillo**

Autor: SANTILLÁN FERNÁNDEZ July M. - Tesis para optar el Grado Académico de Doctora en Contabilidad y Finanzas.

Tema: Modelo de gestión estratégica para la mejora de la calidad de los servicios de salud y su efecto en los ingresos económicos del hospital regional docente de Trujillo.

Resumen: En la presente investigación se realizó el diagnóstico de tres factores: Productividad, Situación

Financiera - Presupuestal, y Satisfacción del Usuario Externo, esto permitió evaluar y determinar las deficiencias que se presentan en la gestión del Hospital Regional Docente de Trujillo; con el objetivo de proponer un modelo de gestión estratégica basado en el modelo de calidad de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM); el cual de las pautas necesarias para mantener la competitividad del hospital ante el surgimiento de nuevos competidores en los últimos años; ofertando servicios de calidad a precios accesibles a la comunidad; asimismo lograr utilizar los recursos de manera eficiente y eficaz, minimizar costos e incrementar los ingresos económicos. En primer lugar, se recopiló información financiera – presupuestal y de la producción. En segundo lugar, se aplicó una encuesta a los usuarios externos para medir el nivel de satisfacción de los servicios de salud recibidos. Al analizar la información recopilada se obtuvo como resultados: i) La producción tuvo una tendencia decreciente especialmente en los servicios de consulta externa 9% y hospitalización 13%, ii) Los ingresos propios tuvieron una tendencia decreciente 17%, iii) Existe un nivel de insatisfacción del usuario respecto a la calidad de los servicios de salud, iv) El 44.6% de los encuestados manifestaron que el principal motivo porque acudían al hospital eran los bajos precios y el 30% porque son pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud. De los resultados obtenidos se concluyó que existe una relación directa entre calidad, producción e ingresos económicos y que la gestión de calidad total tiene que estar más estrechamente unida a la gestión estratégica, y consiguientemente con una participación más profunda de la alta dirección.

- **Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

Autor: REDHEAD GARCÍA, Rossana María – Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia De Servicios De Salud.

Tema: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. (2015)

Resumen: El presente trabajo se desarrolló con el objetivo de establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud "Miguel Grau" de Chaclacayo, en el año 2013. En esa investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional.

Para recopilar la información se usó el cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. La muestra fue de 317 de clientes externos del Centro de Salud "Miguel Grau" de Chaclacayo.

Se demostró con esta tesis que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud "Miguel Grau" de Chaclacayo, 2013. (p. 4)

1.2.2 Investigaciones Internacionales

- **Universidad Jaime (España)**

Autor: CIVERA SATORRES, Manuel – Tesis para optar el grado Doctor.

Tema: Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. (2008)

Resumen: El objetivo básico de esta tesis es contrastar el modelo que determina como influyen las dimensiones de calidad sobre la satisfacción de los usuarios con un hospital.

Entre los objetivos específicos figuran:

- Diferenciar los Modelos por tipo de hospital y por personal médico y de enfermería.
- Determinar las variables clave que determinan la satisfacción con un hospital, tanto con el personal médico, como el de enfermería, así como en global, estudiando las diferencias en la formación de la satisfacción entre los usuarios de un Hospital Público, de uno Privado y de uno Público con Gestión privada. (p. 5)

1.3 MARCO CONCEPTUAL

- **Actividades de cuidados a pacientes.-** Es una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente. (UGAZ FLORES, Luis Alberto (2011) p. 1)

- **Atención.-** La atención sanitaria incluye el comportamiento, la actitud y los conocimientos de las enfermeras. Las enfermeras saben escuchar y mostrar empatía con las opiniones de los pacientes. En general, la atención sanitaria precisa que se reconozca a los pacientes como individuos, mediante una serie de objetivos personales que las enfermeras han de ayudar a conseguir. Los valores y preferencias de los pacientes son una oportunidad a la hora de planificar y prestar atención sanitaria, y los valores personales de las enfermeras nunca deben interferir con el derecho de los pacientes a recibir dicha atención. (UGAZ FLORES, Luis Alberto (2014) p. 15)
- **Eficacia.-** El término eficacia hace referencia al grado de consecución de los objetivos previstos. En cuanto una persona consigue llevar a cabo algún propósito ya puede considerársele eficaz. (UGAZ FLORES, Luis Alberto (2013) p. 1)
- **Eficiencia.-** Este concepto está vinculado a la relación existente entre los recursos materiales y humanos y el resultado alcanzado, de modo que cuantos menos recursos emplees para llevar a cabo un objetivo o cuantos más objetivos consigas con los mismos recursos, más eficiente serás. (UGAZ FLORES, Luis Alberto (2013) p. 2)
- **Estrategia.-** Técnica y conjunto de actividades destinadas a conseguir un objetivo. (WORDREFERENCE.COM. (2016) p. 1)
- **Gestión de calidad.-** La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad , son aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de

las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad. (DEFINICIÓN ABC. (2004) p. 1)

- **Metas.-** Es un pequeño objetivo que lleva a conseguir el objetivo como tal. La meta se puede entender como la expresión de un objetivo en términos cuantitativos y cualitativos. (GERENCIE.COM. (2015) p. 1)
- **Objetivos.-** Es la cristalización de un plan de acción o de trabajo el cual está conformado por metas. (GERENCIE.COM. (2015) p. 1)
- **Pacientes.-** Incluir a individuos, familias y otras personas cercanas, grupos, comunidades y poblaciones. (GRINSPUN, Doris. (2014) p. 15)
- **Satisfacción del usuario.-** La satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos, y puede conducir a situaciones en las que, si un sistema de información es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, constituirá para ellos un mal sistema de información. Por lo que la visión del usuario será determinante para el éxito o fracaso de un sistema de información. (REY MARTÍN. Carina. (2012) p. 74)
- **Servicios de salud.-** Son aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria. Puede decirse que la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas. (DEFINICIÓN.DE. (2016) p. 1)

- **UCI.- Unidad de cuidados intensivos,** es un servicio sumamente especializado ya que los pacientes que allí se atienden padecen enfermedades graves que deben atenderse con capacidad y prontitud, así como con todo lo necesario para atender toda clase de padecimientos. (HOSPITAL ALMATER. (2015) p. 1)

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática

En lo concerniente al tema motivo de investigación, encontramos que al tratar la situación del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" de la PNP, se puede apreciar que como organización trata de satisfacer las necesidades de salud del personal policial y familiares ubicados en la ciudad de Lima; así como también, recibe pacientes que de acuerdo a su gravedad son evacuados al hospital central, en busca de atención en las diferentes especialidades que dispone este nosocomio.

En el marco de esta problemática al cual está referido el estudio, podemos señalar que efectivamente a nivel de la organización cuenta con la unidad de cuidados intensivos (UCI), cuya función es atender a pacientes y/o usuarios, que dada la gravedad que tienen requieren de atención personalizada tanto para el personal policial como el de sus familiares y en el contexto en el cual cumple sus funciones, encontramos que existen una serie de limitantes que afecta la calidad del servicio que se ofrece en la organización.

En lo concerniente a la unidad de cuidados intensivos (UCI), podemos señalar que existe muchas limitantes que se tienen que afrontar con el fin de atender al personal policial y familiares; los mismos que van desde una limitada infraestructura, equipos médicos que no responden a las necesidades que se tiene en la UCI; al cual se suman la gran afluencia de pacientes y/o usuarios, dejando en claro que el personal médico y asistencial resulta insuficiente para atenderlos, siendo derivados en muchos de los casos a instituciones externas con las cuales se mantiene convenios en cuanto a la atención, afectando así la calidad de los servicios que se ofrecen.

Sin embargo en los últimos meses se puede apreciar que existen esfuerzos del comando institucional por tratar de mejorar esta problemática, para lo cual el comando de la PNP realiza los esfuerzos para mejorar la atención, habiendo optimizado situaciones muy visibles en cuanto a la atención, para lo cual se vienen adquiriendo entre otros modernas camas quirúrgicas y

equipos médicos de alta tecnología, desde luego acompañado del mejoramiento de la infraestructura que dispone, con el fin de atender dentro de los estándares que se requieren a los pacientes y a sus familiares; hechos que a no dudarlo mejorará sustancialmente la atención médica y hospitalaria de la UCI, entre otros.

2.1.2 Antecedentes Teóricos

Con relación al tema de investigación los autores **FROMETA VÁZQUEZ, Gioivys, ZAYAS RAMOS, Ana María y Armenio, PÉREZ MARTÍNEZ (2010)** señalan lo siguiente: La conducción y operación exitosa de una organización requieren de una administración sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito con la aplicación y conservación de un sistema de gestión diseñado para mejorar continuamente el desempeño abordando las necesidades de todas las partes interesadas. La administración de una organización abarca la gestión de la calidad además de otras disciplinas de la gestión (ISO9000-2000). En la última década, ha vivido un gran crecimiento en el número de empresas certificadas en un sistema de gestión de la calidad según la familia de normas ISO 9000. Atendiendo a alguno de los motivos siguientes: porque realmente cree en la filosofía de la calidad total y cómo esta repercute positivamente en los resultados de la empresa. Por exigencias de sus clientes y/o mercados presentes y/o futuros. (p. 14)

2.1.3 Definición del Problema

Problema principal

¿De qué manera la gestión de calidad, incide en la satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"?

Problemas específicos

- a.** ¿En qué medida la aplicación de estrategias de atención, incide en la percepción de los servicios médicos que reciben pacientes y/o usuarios?
- b.** ¿De qué manera la armonización de las actividades en la UCI, incide en los servicios médicos oportunos y atención personalizada que se brinda a pacientes y/o usuarios?
- c.** ¿De qué manera el logro de eficiencia y eficacia en los servicios de salud, inciden en la percepción sobre la satisfacción de las expectativas que tienen pacientes y/o usuarios a nivel de la UCI?
- d.** ¿En qué medida el establecimiento de metas y objetivos institucionales, incide en la identificación y calidez en el personal que atiende a pacientes y usuarios?
- e.** ¿De qué manera el uso adecuado de la infraestructura y tecnología médica, incide en el reconocimiento por los servicios recibidos en la UCI?

- f. ¿De qué manera la existencia de fiabilidad y seguridad en los servicios que se ofrecen en la UCI, colma las expectativas de atención a los pacientes y/o usuarios?

2.2 FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 Finalidad

El estudio por la forma como se ha planteado, tiene como fin determinar si la gestión de calidad, puede incidir en la satisfacción del usuario en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz".

2.2.2 Objetivos General y Específicos

Objetivo general

Determinar si la gestión de calidad, incide en la satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz".

Objetivos específicos

- a. Establecer si la aplicación de estrategias de atención, incide en la percepción de los servicios médicos que reciben pacientes y/o usuarios.
- b. Establecer si la armonización de las actividades en la UCI, incide en los servicios médicos oportunos y atención personalizada que se brinda a pacientes y/o usuarios.

- c. Demostrar si el logro de eficiencia y eficacia en los servicios de salud, inciden en la percepción sobre la satisfacción de las expectativas que tienen pacientes y/o usuarios a nivel de la UCI.
- d. Precisar si el establecimiento de metas y objetivos institucionales, incide en la identificación y calidez en el personal que atiende a pacientes y usuarios.
- e. Establecer si el uso adecuado de la infraestructura y tecnología médica, incide en el reconocimiento por los servicios recibidos en la UCI.
- f. Demostrar si la existencia de fiabilidad y seguridad en los servicios que se ofrecen en la UCI, colma las expectativas de atención a los pacientes y/o usuarios.

2.2.3 Delimitación del Estudio

a. Delimitación espacial

El estudio se realizó a nivel del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz".

b. Delimitación temporal

El periodo en el cual se llevó a cabo esta investigación comprendió los meses de Abril - Junio del 2018.

c. Delimitación social

En la investigación se aplicaron las técnicas e instrumentos destinados al recojo de información del personal asistencial y administrativo y de pacientes y/o usuarios de la Unidad de

Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz".

2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio

Justificación.- El desarrollo de la investigación responde al interés profesional por tratar de determinar si efectivamente la gestión de calidad, puede incidir en la satisfacción de los pacientes y/o usuarios que son atendidos en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz".

Importancia.- Se espera que cuando la investigación este culminada, dé aportes significativos como resultado del estudio y que permitan demostrar si efectivamente la gestión de calidad, puede satisfacer a los pacientes y/o usuarios en la UCI del Hospital PNP "Luis N. Sáenz" y de esta manera servir de motivación para la mejora progresiva.

2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.3.1 Supuestos teóricos

De acuerdo a la autora **HERNÁNDEZ, Fátima (2014)** refiere que los supuestos teóricos es el conjunto de teorías, escuelas y aportaciones de los pensadores de una ciencia. Es resultado del conocimiento o la información de los progresos teóricos de un área de fenómenos, de las técnicas y de los resultados obtenidos por medio de ellas. (p. 1)

Es por eso, que conforme a la revisión bibliográfica de los diferentes

especialistas que han escrito sobre las variables gestión de calidad y satisfacción del usuario, se ha encontrado que existe concordancia entre ambas conceptualizaciones, por lo cual se considera que se cumple a cabalidad con la hipótesis planteada en el estudio y además permitirá demostrar la importancia del tema elegido.

2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas

Hipótesis principal

La gestión de calidad, incide significativamente en la satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz".

Hipótesis específicas

- a.** La aplicación de estrategias de atención, incide significativamente en la percepción de los servicios médicos que reciben pacientes y/o usuarios.
- b.** La armonización de las actividades en la UCI, incide significativamente en los servicios médicos oportunos y atención personalizada que se a pacientes y/o usuarios.
- c.** El logro de eficiencia y eficacia en los servicios de salud, inciden significativamente en la percepción sobre la satisfacción de las expectativas que tienen pacientes y/o usuarios a nivel de la UCI.

- d. El establecimiento de metas y objetivos institucionales, incide significativamente en la identificación y calidez en el personal que atiende a pacientes y usuarios.
- e. El uso adecuado de la infraestructura y tecnología médica, incide significativamente en el reconocimiento por los servicios recibidos en la UCI.
- f. La existencia de fiabilidad y seguridad en los servicios que se ofrecen en la UCI, colma significativamente las expectativas de atención a los pacientes y/o usuarios.

2.3.3 Variables e Indicadores

Variable independiente

X. Gestión de Calidad

Indicadores

- x₁.- Aplicación de estrategias de atención a pacientes.
- x₂.- Armoniza las actividades de cuidados a pacientes en la UCI.
- x₃.- Logro de eficiencia y eficacia en los servicios de salud.
- x₄.- Establecimiento de metas y objetivos institucionales.
- x₅.- Uso adecuado de la infraestructura y tecnología médica.
- x₆.- Existencia de fiabilidad y seguridad en los servicios que se ofrecen en la UCI.

Variable dependiente

Y. Satisfacción del Usuario

Indicadores

- y₁.- Percepción de los servicios médicos que reciben.
- y₂.- Servicios médicos oportunos y atención personalizada.
- y₃.- Perciben servicios que satisfacen sus expectativas.
- y₄.- Grado de identificación y calidez en el personal que lo atiende.
- y₅.- Nivel de reconocimiento por el servicio recibido.
- y₆.- Colma las expectativas de atención a los pacientes.

CAPÍTULO III

MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.1.1 Población

La población objeto de estudio, relacionada con la variable Gestión de Calidad estará conformada por Personal asistencial y administrativo. Asimismo, para el estudio de la variable Satisfacción del usuario, la población lo conformarán los Usuarios o pacientes atendidos durante los meses de enero y febrero en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Central PNP "Luis N. Sáenz".

Unidad de análisis	Población
Asistencial	47
Administrativo	9
SubTotal	56
Pacientes	170
Total	226

Fuente: Oficina de Recursos Humanos del Hospital

3.1.2 Muestra

Para la determinar la muestra óptima se utilizó el tamaño óptimo muestra para estimar proporciones cuando la población es conocida, en razón que las variables de estudio son cualitativas:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

- Z : Valor de la abcisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.
- P : Proporción del personal asistencial, administrativo y pacientes que señalaron existe una adecuada gestión de calidad y existe satisfacción en los usuarios por el servicio en UCI (se asume P=0.5).
- Q : Proporción del personal asistencial, administrativo y pacientes que señalaron no existe una adecuada gestión de calidad y existe satisfacción en los usuarios por el servicio en UCI (**Q = 0.5**, valor asumido debido al desconocimiento

de Q)

e : Margen de error 5%

N : Población.

n : Tamaño óptimo de muestra.

Entonces, a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error la muestra optima:

+ Personal asistencial y administrativo

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (56)}{(0.05)^2 (56-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 49 Personal asistencial y administrativo

+ Pacientes UCI:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (170)}{(0.05)^2 (170-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 118 Pacientes y/o usuarios

La muestra obtenida será seleccionada de manera proporcional y aleatoriamente:

Unidad de análisis	Muestra
Asistencial	42
Administrativo	7
SubTotal	49
Pacientes y/o usuarios	118
Total	167

Fuente: Oficina de Recursos Humanos del Hospital

3.2 DISEÑO UTILIZADO EN EL ESTUDIO

Tipo : Explicativo.
 Nivel : Aplicado.
 Método y diseño : Expost facto o retrospectivo.

Se tomó una muestra en la cual:

$$\mathbf{M = O_y(f)O_x}$$

Dónde:

M = Muestra
 O = Observación
 f = En función de
 x = Gestión de Calidad
 y = Satisfacción del Usuario

3.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas

La principal técnica que se utilizó en este estudio fue la encuesta.

Instrumentos

Como instrumento de recolección de la información se utilizó el cuestionario que por intermedio de una encuesta conformada por preguntas en su modalidad cerradas se tomaron a la muestra señalada.

3.4 PROCESAMIENTO DE DATOS

Para procesar la información se utilizó los instrumentos siguientes: Un cuestionario de preguntas cerradas, que permitan establecer la situación actual y alternativas de solución a la problemática que se establece en la presente investigación, además se utilizará el programa computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences), del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95%.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

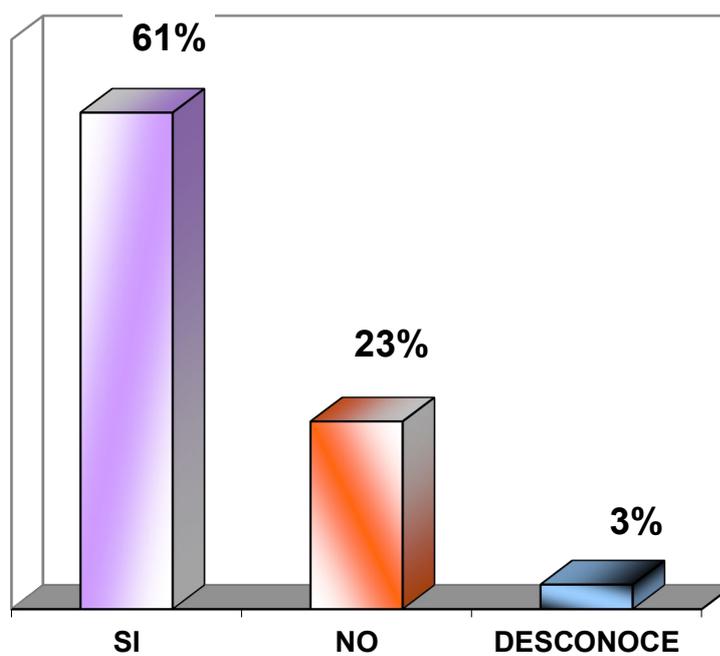
4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Personal asistencial y administrativo

Tabla N° 1

A nivel de la UCI se la aplican estrategias de atención a pacientes y/o usuarios.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	30	61
b) No	11	23
c) Desconoce	8	6
TOTAL	49	100%

Gráfico No. 1**A NIVEL DE LA UCI SE LA APLICAN ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN A PACIENTES Y/O USUARIOS**

Fuente: Personal Asistencial y Administrativo de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz". (Abril – Junio 2018)

INTERPRETACIÓN

Al interpretar la información relacionada con la pregunta, se aprecia que el 61% del personal asistencial y administrativo que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis, N. Sáenz", opinaron que en este servicio se aplican estrategias de atención a pacientes y/o usuarios; en cambio el 23% no estuvieron de acuerdo con los puntos de vista expresados por el grupo anterior y el 6% expresaron desconocer, sumando en conjunto el 100% de la muestra.

Analizando la información considerada en el párrafo anterior, se aprecia que la mayoría de los encuestados tuvieron una respuesta afirmativa; sin embargo un tercio aproximadamente discreparon de los puntos de vista del grupo anterior, justificándolo que en la UCI de este hospital no hay planes estratégicos, operativos, protocolos, guías sustentadas y menos, reglamentadas, debido principalmente a la rotación del personal directivo, entre otros.

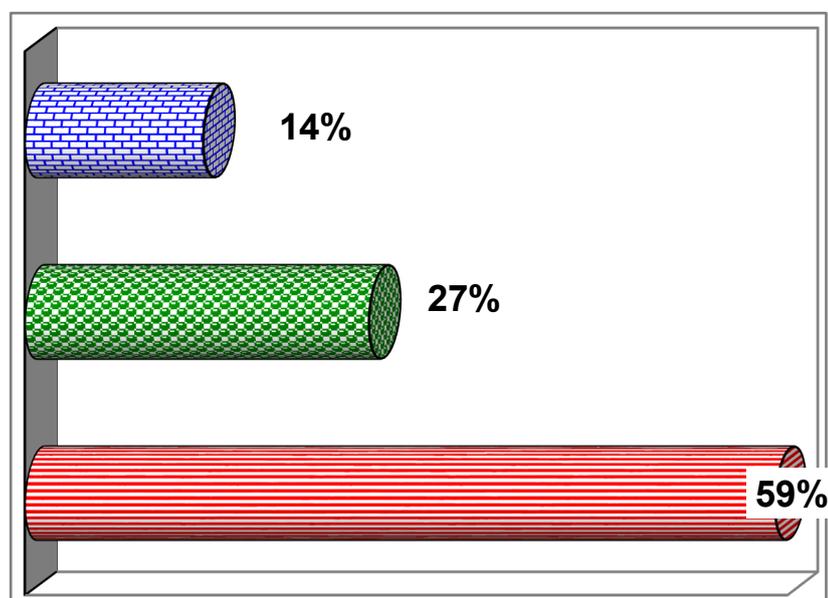
Tabla N° 2

Armonización en las actividades de cuidados a pacientes y usuarios en la UCI.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	29	59
b) No	13	27
c) Desconoce	7	14
TOTAL	49	100%

Gráfico No. 2

ARMONIZACIÓN EN LAS ACTIVIDADES DE CUIDADOS A PACIENTES Y USUARIOS EN LA UCI.



■ SI ■ NO ■ DESCONOCE

Fuente: Personal Asistencial y Administrativo de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz". (Abril – Junio 2018)

INTERPRETACIÓN

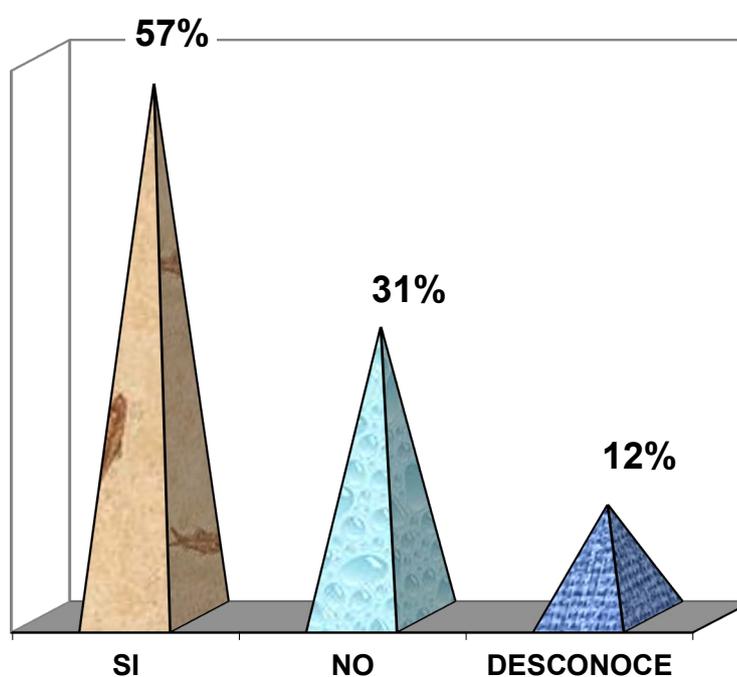
Al observar los datos que se muestran en la tabla y parte porcentual de la pregunta, se aprecia que el 59% del personal encuestado y que labora en la UCI del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz", refirieron que existe armonización en las actividades que se llevan a cabo en este servicio; en cambio el 27% tuvieron puntos de vista que no concuerdan con lo indicado por la mayoría y el 14% se limitaron en indicador que desconocían, arribando al 100%.

Tal como muestra la información estadística, se aprecia que la tendencia de los resultados es casi coincidente con lo considerado en la pregunta anterior, con lo cual se demuestra que según la mayoría están armonizadas las actividades; sin embargo, el sentir de los restantes que opinaron al respecto, destacan que no existen protocolos y/o faltan implementarlos, lo cual afecta al trabajo coherente que debe prevalecer en la organización, entre otros.

Tabla N° 3

Eficiencia y eficacia en los servicios asistenciales.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	28	57
b) No	15	31
c) Desconoce	6	12
TOTAL	49	100%

Gráfico No. 3**EFICIENCIA Y EFICACIA EN LOS SERVICIOS ASISTENCIAL**

Fuente: Personal Asistencial y Administrativo de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz". (Abril – Junio 2018)

INTERPRETACIÓN

En cuanto a los resultados obtenidos en la encuesta, el 57% de los encuestados fueron de la opinión que se está logrando eficiencia y eficacia en los servicios de salud; mientras que el 31% no estuvieron conforme con lo expresado por el grupo anterior y el 12% restante indicaron desconocer, llegando al 100% de la muestra.

Es evidente que las respuestas del personal asistencial y administrativo que laboran en la UCI del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz" indicaron que están logrando la eficiencia y eficacia en cuanto a los servicios que se dan a pacientes y/o usuarios; sin embargo, en conjunto, las dos alternativas siguientes constituyen un grupo importante que están disconformes y según sus apreciaciones, faltan mejorar aspectos relacionados con la infraestructura, la medicina limitada, escasez de insumos y otras incomodidades muy propias en este tipo de servicios; sobre todo en lo concerniente a la devolución de los costos que asumen los familiares y que posteriormente son devueltos a los interesados, perjudicando la imagen que se tiene de la UCI.

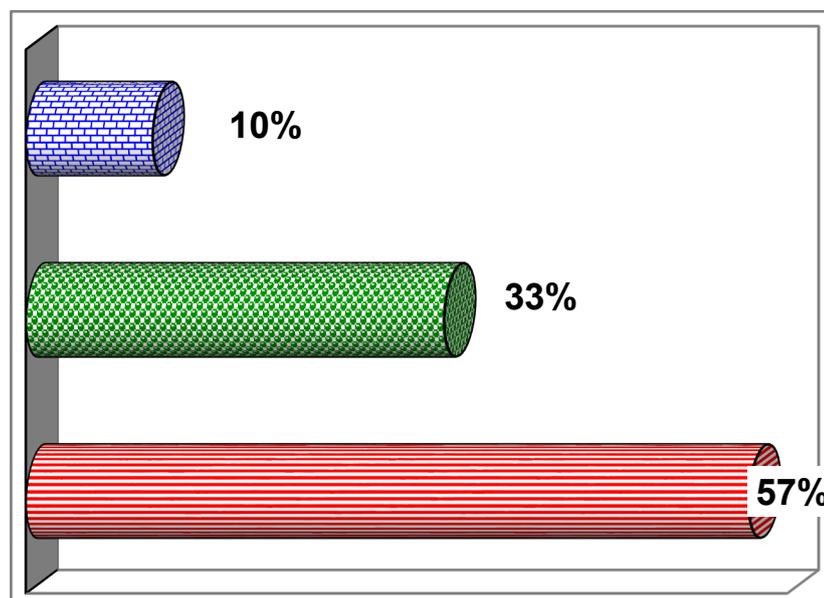
Tabla N° 4

Se establecen metas y objetivos institucionales en la UCI.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	28	57
b) No	16	33
c) Desconoce	5	10
TOTAL	49	100%

Gráfico No. 4

Se establecen metas y objetivos institucionales en la UCI



■ SI ■ NO ■ DESCONOCE

Fuente: Personal Asistencial y Administrativo de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz". (Abril – Junio 2018)

INTERPRETACIÓN

Resulta importante señalar que los datos visualizados en la tabla, dejaron en claro que el 57% de los consultados, inclinaron su respuesta en la primera de las alternativas, justificando que a nivel de la UCI se establecen metas y objetivos institucionales; en cambio el 33% no estuvieron conformes con lo señalado por la mayoría y el 10% complementario expresaron desconocer, totalizando el 100% de la muestra.

Los resultados que se muestran en la parte porcentual y gráfica de la pregunta, destacan que la mayoría del personal asistencial y administrativo tomados en cuenta en el estudio, señalan que no están alcanzando las metas y objetivos previstos en este servicio debido entre otros, que faltan, por ejemplo, monitores, que son de gran utilidad, a lo cuales también se suman los ventiladores, que se requieren, por la naturaleza de la labor que se cumple en la UCI de este hospital, afectando la gestión institucional, entre otros.

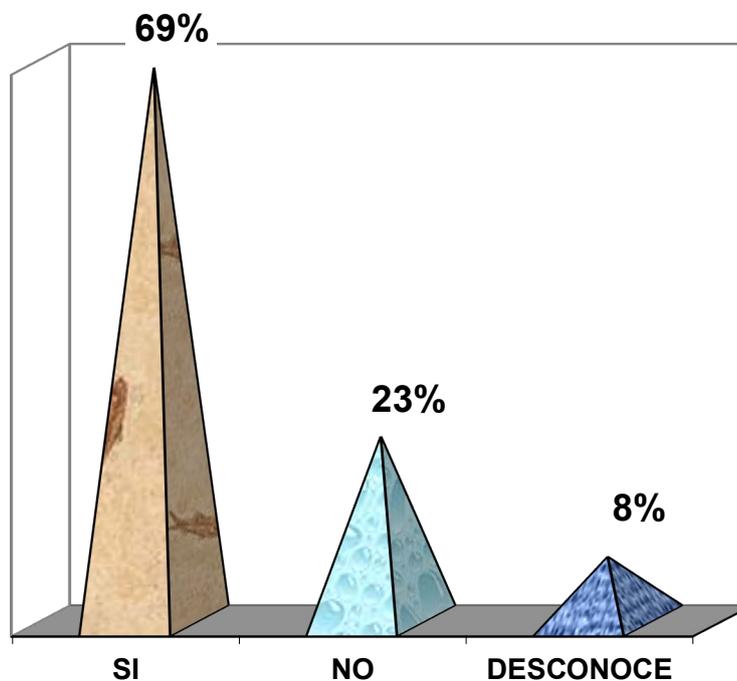
Tabla N° 5

Uso adecuado de la infraestructura y tecnología médica.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	34	69
b) No	11	23
c) Desconoce	4	8
TOTAL	49	100%

Gráfico No. 5

**USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA Y
TECNOLOGÍA MÉDICA**



Fuente: Personal Asistencial y Administrativo de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz". (Abril – Junio 2018)

INTERPRETACIÓN

Respecto a los alcances de la pregunta, el 69% del personal que respondió en la primera de las opciones, destacan que existe un adecuado uso de la infraestructura y tecnología médica a nivel de la Unidad de Cuidados Intensivos; lo cual no sucedió con el 23% que opinaron todo lo contrario y el 8% restante refirieron desconocer, sumando el 100% de la muestra.

Buscando una explicación a la información estadística que se observa en la tabla, permitió conocer que actualmente, según lo indicado por la mayoría, se está utilizando adecuadamente, tanto la infraestructura, como también en lo concerniente a la tecnología médica; mientras que el porcentaje complementario refieren, por ejemplo, que los ventiladores que existen son insuficientes, principalmente los mecánicos; situación que a no dudarlo requiere en la UCI de mayor apoyo para optimizar este servicio y brindar una atención apropiada a favor de pacientes y/o usuarios, toda vez que quienes concurren a esta unidad, son personas que han dado todos sus esfuerzos por la institución, pero cuando están enfermos, se encuentran con una realidad que no satisface sus expectativas.

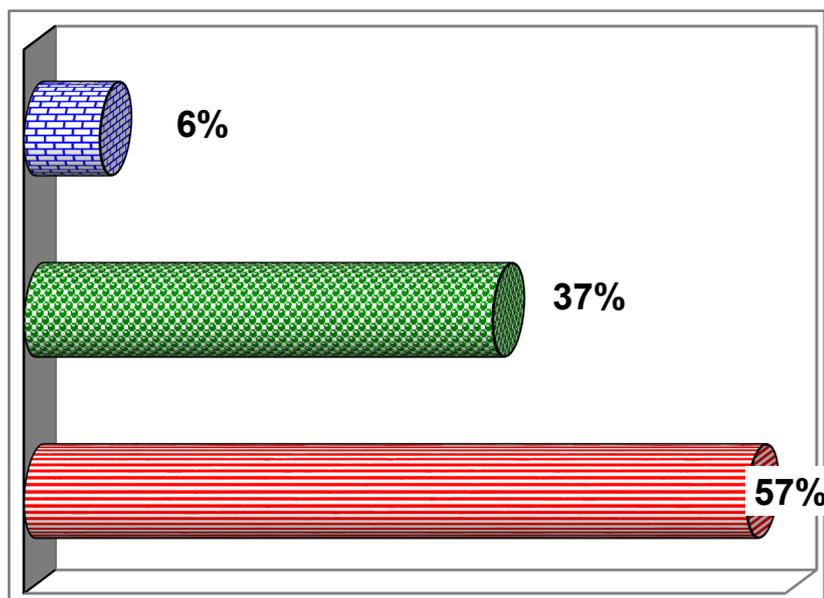
Tabla N° 6

Fiabilidad y seguridad en los servicios que se ofrecen en la UCI.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	28	57
b) No	18	37
c) Desconoce	3	6
TOTAL	384	100%

Gráfico No. 6

FIABILIDAD Y SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN EN LA UCI



■ SI ■ NO ■ DESCONOCE

Fuente: Personal Asistencial y Administrativo de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz". (Abril – Junio 2018)

INTERPRETACIÓN

Revisando la información obtenida en la encuesta, podemos apreciar que el 57% del personal asistencial y administrativo tomados en cuenta en el estudio, expresaron que existe fiabilidad y seguridad en los servicios que se ofrecen a nivel de la UCI; sin embargo el 37% restante no compartieron los puntos de vista de la mayoría y el 6% indicaron desconocer, cubriendo así el 100% de la muestra.

En lo concerniente a los resultados que fueron recopilados en la interrogante, podemos señalar que la mayoría de los encuestados que respondieron en la primera de las alternativas, reconocieron que existe fiabilidad y seguridad en los servicios que se ofrecen a nivel de la Unidad de Cuidados Intensivos, sin embargo faltan equipos y normas técnicas como protocolos y/o procedimientos orientados a estos fines, entre otros.

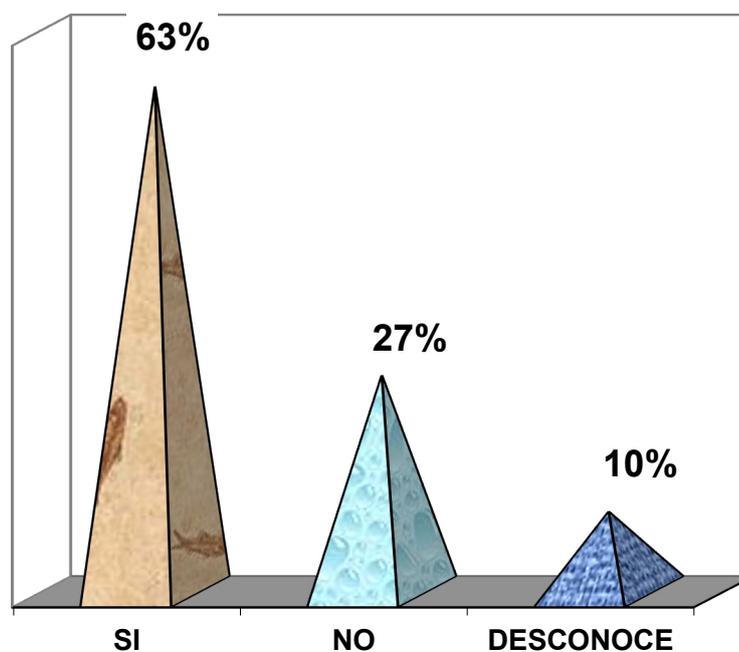
Tabla N° 7

La gestión de calidad en la UCI del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz", es apropiada.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	31	63
b) No	13	27
c) Desconoce	5	10
TOTAL	49	100%

Gráfico No. 7

LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA UCI DEL HOSPITAL NACIONAL PNP "LUIS N. SÁENZ", ES APROPIADA



Fuente: Personal Asistencial y Administrativo de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz". (Abril – Junio 2018)

INTERPRETACIÓN

Sobre este particular al cual está referida la pregunta, el 63% de los encuestados respondieron en la primera de las alternativas; es decir, consideran que es apropiada la gestión de calidad a nivel de la organización; sin embargo el 27% indicaron no estar conformes y el 10% complementario manifestaron desconocer, arribando al 100% de la muestra.

No cabe duda que si analizamos la información presentada en el párrafo anterior, encontraremos que la mayoría del personal que trabaja en la UCI de este hospital, señalaron que dicha gestión de calidad la califican como regular; sin embargo, otros consideran que a nivel de la institución, no hay continuidad y falta coordinación entre jefaturas; lo cual a no dudarlo, perjudica la calidad de los servicios que reciben pacientes y/o usuarios.

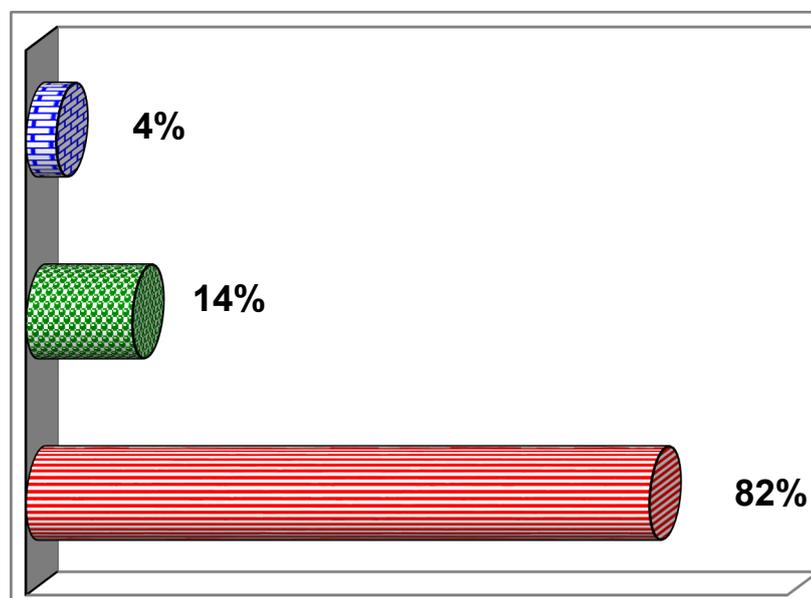
Pacientes y/o usuarios**Tabla N° 8**

Los servicios médicos que reciben en la UCI, son apropiados.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	97	82
b) No	16	14
c) Desconoce	5	4
TOTAL	49	100%

Gráfico No. 8

LOS SERVICIOS MÉDICOS QUE RECIBEN EN LA UCI, SON APROPIADOS



■ SI ■ NO ■ DESCONOCE

Fuente: Pacientes y/o Usuarios de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz". (Abril – Junio 2018)

INTERPRETACIÓN

Los datos encontrados en la pregunta, presentan en la parte estadística y gráfica de la interrogante, que el 82% de los pacientes y/o usuarios, respondieron afirmativamente respecto que los servicios médicos son apropiados a nivel de la UCI del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"; lo cual no sucedió con el 14% que respondieron todo lo contrario al grupo mayoritario y el 4% restante indicaron desconocer, llegando al 100% de la muestra.

Sobre este particular al cual estuvo referida la pregunta, los pacientes y/o usuarios tomados en cuenta en el estudio, inclinaron su respuesta en la primera de las opciones, ratificando que efectivamente los servicios son apropiados en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"; sin embargo, el resto de los encuestados, refirieron que en dicho servicio, pese a los esfuerzos del personal asistencial, les está faltando materiales e insumos, creándose así desconcierto en quienes van en busca de ser atendidos por profesionales en las diferentes especialidades.

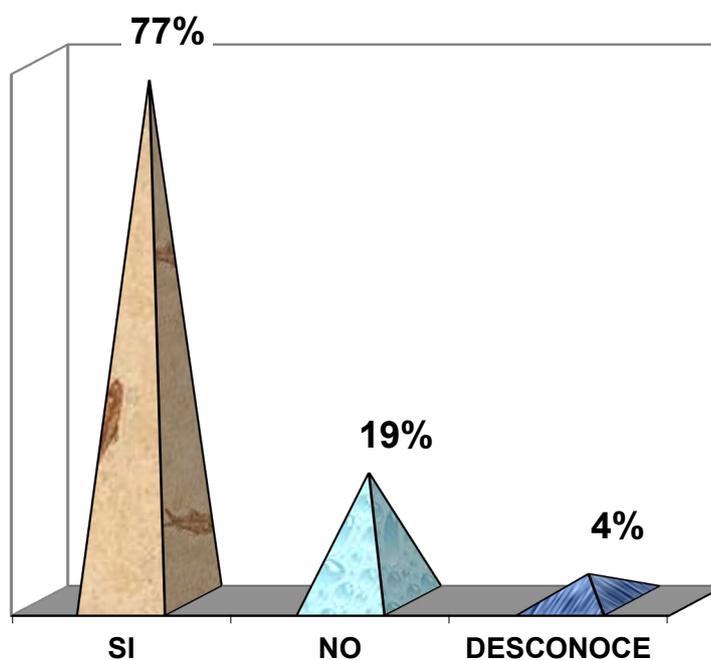
Tabla N° 9

Servicios médicos a nivel de la UCI son oportunos y la atención es personalizada.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	91	77
b) No	22	19
c) Desconoce	5	4
TOTAL	118	100%

Gráfico No. 9

**SERVICIOS MÉDICOS A NIVEL DE LA UCI
SON OPORTUNOS Y LA ATENCIÓN ES
PERSONALIZADA**



Fuente: Pacientes y/o Usuarios de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz". (Abril – Junio 2018)

INTERPRETACIÓN

En las respuestas obtenidas en la pregunta, podemos apreciar que el 77% de los pacientes y usuarios que respondieron afirmativamente, reconocen que los servicios médicos a nivel de la UCI son oportunos y la atención es personalizada; mientras el 19% tuvieron opiniones contrarias a lo expuesto por casi la totalidad y el 4% expresaron desconocer, sumando el 100% de la encuesta, prevaleciendo la primera de las opciones.

Analizando los puntos de vista expresados por la mayoría de los encuestados, reconocieron que efectivamente los servicios que se ofrecen a nivel de la UCI a pacientes y/o usuarios, vienen satisfaciendo sus expectativas pese a las limitaciones existentes, motivo por el cual reconocieron que estos califican como oportunos y la atención está orientada a ser personalizada; demostrándose que los servicios en referencia pueden ser más óptimos, sin embargo una de las limitantes está relacionada a las limitaciones en la infraestructura, así como también en lo concerniente a los insumos y medicamentos, entre otros.

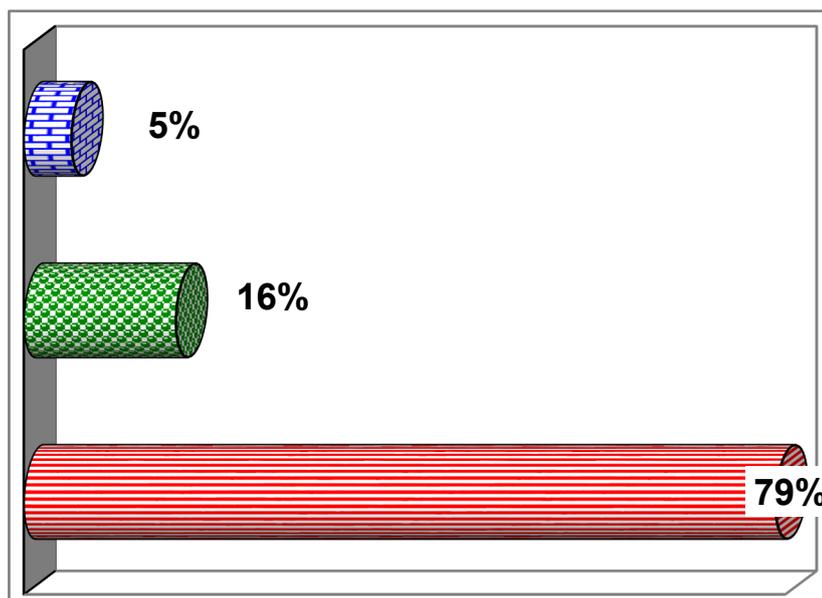
Tabla N° 10

Servicios médicos en la UCI satisfacen las expectativas de los pacientes.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	93	79
b) No	19	16
c) Desconoce	6	5
TOTAL	118	100%

Gráfico No. 10

SERVICIOS MÉDICOS EN LA UCI SATISFACEN LAS EXPECTATIVAS DE LOS PACIENTES



■ SI ■ NO ■ DESCONOCE

Fuente: Pacientes y/o Usuarios de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz". (Abril – Junio 2018)

INTERPRETACIÓN

En lo concerniente a la información porcentual y gráfica, que representan los datos recopilados en la pregunta, el 79% respondieron afirmativamente, es decir, señalaron que los servicios médicos en la UCI satisfacen las expectativas de los pacientes y/o usuarios; en cambio el 16% opinaron todo lo contrario y el 5% restante indicaron desconocer, totalizando el 100%.

En cuanto a lo expuesto en líneas anteriores, no cabe duda que la mayoría de las personas tomadas en cuenta en el estudio, opinaron afirmativamente y reconocieron que los servicios médicos a nivel de la UCI si satisfacen las expectativas de pacientes y/o usuarios, toda vez que pese a los inconvenientes mencionados en la pregunta anterior, estos son superados por la atención oportuna y la calidez que brinda el personal que los atiende, satisfaciendo así las expectativas, brindando facilidades en cuanto a los informes, visitas, etc.

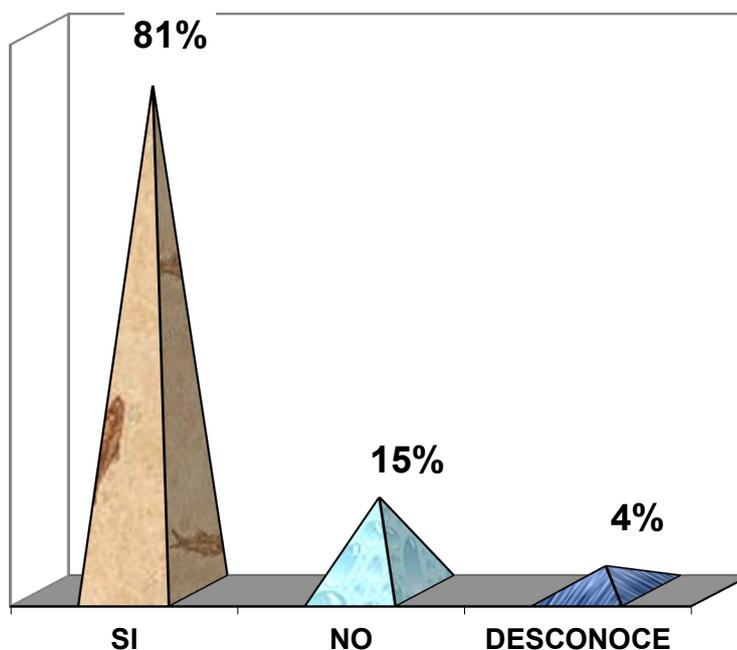
Tabla N° 11

Identificación y calidez en el personal que lo atiende en la UCI del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz".

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	96	81
b) No	17	15
c) Desconoce	5	4
TOTAL	118	100%

Gráfico No. 11

IDENTIFICACIÓN Y CALIDEZ EN EL PERSONAL QUE LO ATIENDE EN LA UCI DEL HOSPITAL NACIONAL PNP "LUIS N. SÁENZ"



Fuente: Pacientes y/o Usuarios de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz". (Abril – Junio 2018)

INTERPRETACIÓN

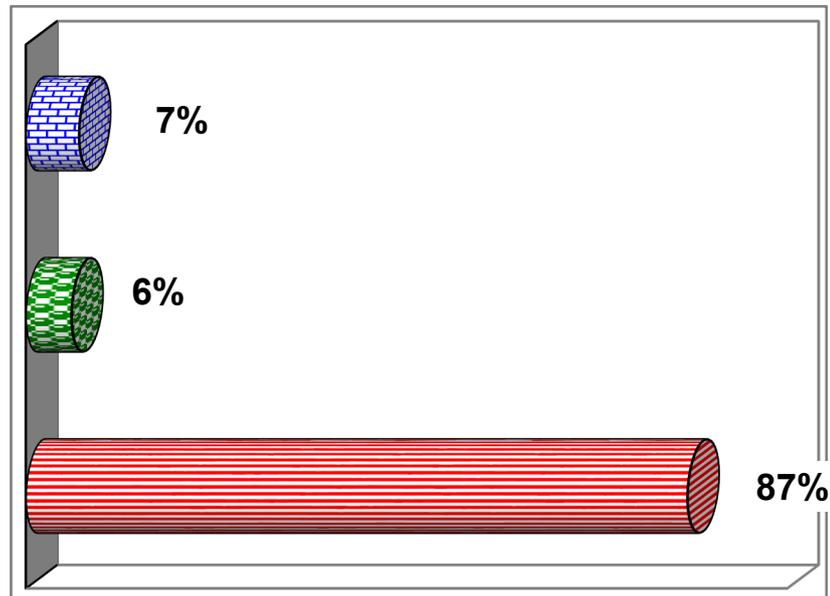
En lo concerniente a la información obtenida en la pregunta, se observa que el 81% lo hicieron en la primera de las alternativas, es decir, reconocen que existe identificación y calidez en el personal que lo atiende en la UCI del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"; en cambio el 15% no compartieron los puntos de vista de la mayoría y el 4% complementario expresaron desconocer, sumando el 100% de la muestra.

Resulta bastante notorio que los pacientes y/o usuarios, señalaron haber apreciado que existe identificación y calidez en el personal asistencial y administrativo que labora a nivel de la UCI del Hospital Nacional PNP "Luis N Sáenz"; hechos que a no dudarlo, inciden directamente colmando las expectativas de pacientes y/o usuarios; situación que puede mejorar sustancialmente con mayor apoyo en cuanto a los medicamentos que son comprados por los pacientes y devuelto su valor; implementándose mas actividades en beneficio del paciente.

Tabla N° 12

Reconocimiento por los servicios recibidos.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	103	87
b) No	7	6
c) Desconoce	8	7
TOTAL	118	100%

Gráfico No. 12**RECONOCIMIENTO POR LOS SERVICIOS RECIBIDOS.**

■ SI ■ NO ■ DESCONOCE

Fuente: Pacientes y/o Usuarios de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz". (Abril – Junio 2018)

INTERPRETACIÓN

Sin duda, los alcances que se encuentran en los datos y parte gráfica, dejan en claro que el 87% de los pacientes y/o usuarios, expresaron que si existe reconocimiento por los servicios recibidos; mientras el 7% refirieron desconocer y 6% complementario no compartieron, llegando al 100%.

Buscando una explicación en relación a lo expuesto en el párrafo anterior, queda en claro que la mayoría de los pacientes y/o usuarios tomados en cuenta en la muestra, expresaron que existe reconocimiento por los servicios recibidos; toda vez que dejando de lado los inconvenientes presentados, se reconoce que el personal asistencial y administrativo que laboran en esta unidad, se esfuerzan por atenderlos; razón por la cual se destaca el esfuerzo desplegado, se recibe muestras de agradecimiento y cariño, lo plasman en el cuaderno de agradecimiento que se implementó en la unidad donde queda la evidencia de lo mencionado anteriormente, se recibe visitas de los pacientes que fueron dados de alta y familiares, envían saludos virtualmente, etc.

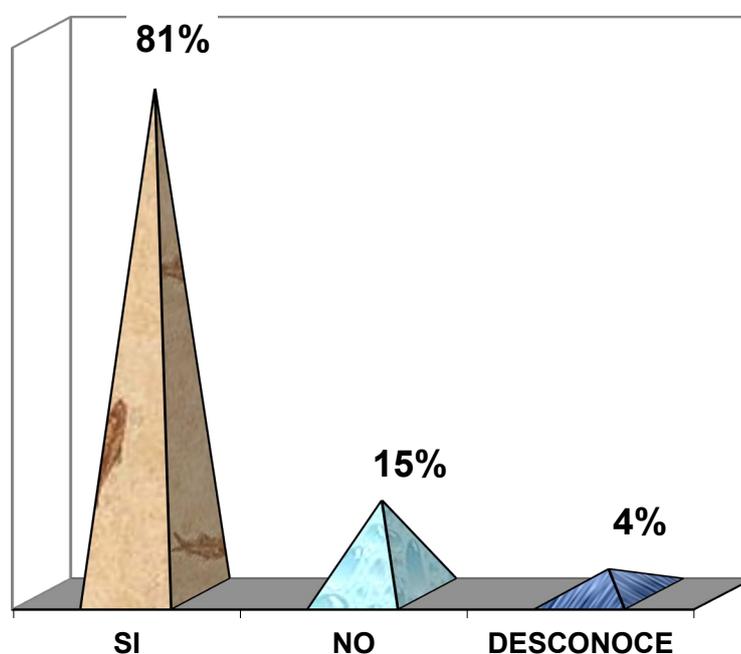
Tabla N° 13

Servicios que se ofrecen a nivel de la UCI, colma las expectativas de atención de los pacientes.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	96	81
b) No	17	15
c) Desconoce	5	4
TOTAL	118	100%

Gráfico No. 13

SERVICIOS QUE SE OFRECEN A NIVEL DE LA UCI, COLMA LAS EXPECTATIVAS DE ATENCIÓN DE LOS PACIENTES



Fuente: Pacientes y/o Usuarios de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz". (Abril – Junio 2018)

INTERPRETACIÓN

Sobre este particular al cual está referida la pregunta, el 81% de los encuestados señalan que los servicios que se ofrecen a nivel de la UCI, colma las expectativas de atención de los pacientes y/o usuarios; mientras el 15% discreparon de lo opinado por la mayoría y el 4% complementario manifestaron desconocer, arribando de esta manera al 100% de la muestra.

Al interpretar la información obtenida en la pregunta, se desprende que la mayoría de los encuestados lo justificaron señalando que efectivamente los servicios que se dan en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional PNP "Luis N Sáenz", si satisface las expectativas tanto de pacientes como usuarios; hechos que a no dudarlo, destaca el esfuerzo que pone el personal profesional y administrativo que están vinculados con la UCI a pesar de las adversidades.

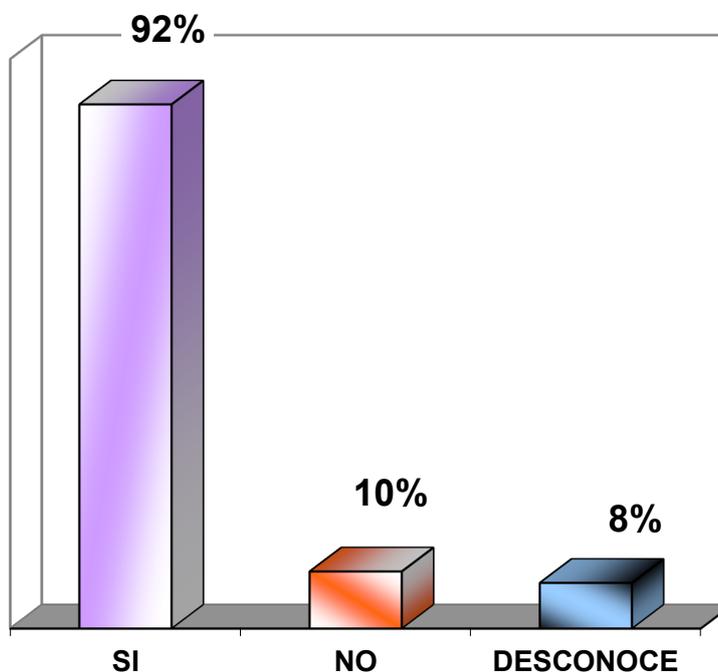
Tabla N° 14

Satisfacción del usuario a nivel de la UCI en el Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"

ALTERNATIVAS	fi	%
d) Si	97	92
e) No	12	10
f) Desconoce	9	8
TOTAL	118	100%

Gráfico No. 14

SATISFACCIÓN DEL USUARIO A NIVEL DE LA UCI EN EL HOSPITAL NACIONAL PNP "LUIS N. SÁENZ"



Fuente: Pacientes y/o Usuarios de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz". (Abril – Junio 2018)

INTERPRETACIÓN

En cuanto a los datos recopilados como resultado de la encuesta, el 92% de los pacientes y/o usuarios, destacaron si existe satisfacción del usuario a nivel de la UCI en el Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"; sin embargo el 10% discreparon de lo opinado por el grupo anterior y el 8% restante expresaron desconocer, totalizando el 100% de la muestra con la cual se trabajó; destacando desde luego la primera de las opciones.

Precisamente lo expuesto en líneas anteriores, clarifica que existe coherencia en los servicios que se ofrecen a pacientes y/o usuarios a nivel de la UCI; situación que influye en la imagen de esta unidad que requiere de apoyo del comando institucional, para atender a quienes concurren por diversos problemas de salud y que necesitan una atención especializada, entre otros.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis a:

H₀: La aplicación de estrategias de atención, no incide significativamente en la percepción de los servicios médicos que reciben pacientes y/o usuarios.

H₁: La aplicación de estrategias de atención, incide significativamente en la percepción de los servicios médicos que reciben pacientes y/o usuarios.

Aseveración	Personal asistencial y administrativo	Pacientes	Total
	Aplican de estrategias de atención	Tienen buena percepción de los servicios médicos	
Si	30	97	127
No	11	16	27
Desconoce	8	5	13
Total	49	118	167

La estadística de prueba se realiza teniendo en consideración que la muestra obtenida es aleatoria, y las variables son cualitativas de tipo nominal lo que permite utilizar estadística de prueba, Ji cuadrado.

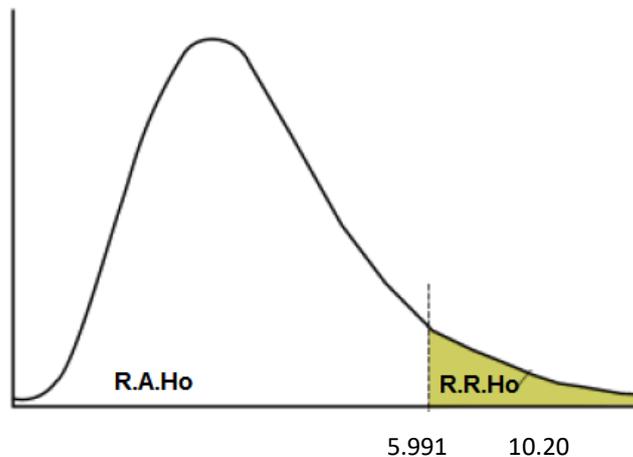
$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

La estadística de prueba χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(3-1)(2-1) = 2$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05. Por lo que se puede rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 5.991.

Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 10.20$$

Decisión estadística: Dado que $10.20 > 5.991$, se rechaza **H_0**



Por lo tanto, se concluye que la aplicación de estrategias de atención, incide significativamente en la percepción de los servicios médicos que reciben pacientes y/o usuarios.

Hipótesis b:

H₀: La armonización de las actividades en la UCI, no incide significativamente en los servicios médicos oportunos y atención personalizada que se a pacientes y/o usuarios.

H₁: La armonización de las actividades en la UCI, incide significativamente en los servicios médicos oportunos y atención personalizada que sea pacientes y/o usuarios.

Aseveración	Personal asistencial y administrativo	Pacientes	Total
	Existe armonización de las actividades en la UCI	Existe servicios médicos oportunos y atención personalizada	
Si	29	91	120
No	13	22	35
Desconoce	7	5	12
Total	49	118	167

La estadística de prueba se realiza teniendo en consideración que la muestra obtenida es aleatoria, y las variables son cualitativas de tipo nominal lo que permite utilizar estadística de prueba, Ji cuadrado.

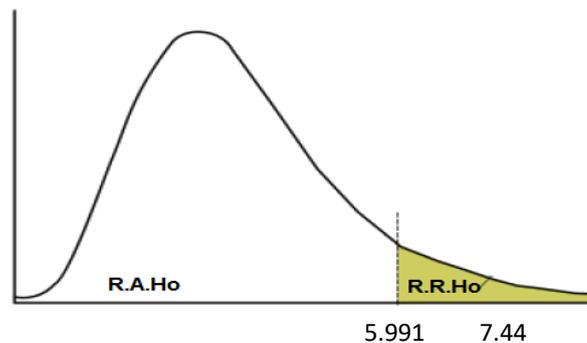
$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

La estadística de prueba χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(3-1)(2-1) = 2$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05. Por lo que se puede rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 5.991.

Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 7.44$$

Decisión estadística: Dado que $7.44 > 5.991$, se rechaza **H_0**



Por lo tanto, se concluye que la armonización de las actividades en la UCI, incide significativamente en los servicios médicos oportunos y atención personalizada que se a pacientes y/o usuarios.

Hipótesis c:

H_0 : El logro de eficiencia y eficacia en los servicios asistencial, no inciden significativamente en la percepción sobre la satisfacción de las expectativas que tienen pacientes y/o usuarios a nivel de la UCI.

H_1 : El logro de eficiencia y eficacia en los servicios asistencial, inciden significativamente en la percepción sobre la satisfacción de las expectativas que tienen pacientes y/o usuarios a nivel de la UCI.

Aseveración	Personal asistencial y administrativo	Pacientes	Total
	logro de eficiencia y eficacia en los servicios asistencial	Existe satisfacción en el servicio recibido	
Si	28	93	121
No	15	19	34
Desconoce	6	6	12
Total	49	118	167

La estadística de prueba se realiza teniendo en consideración que la muestra obtenida es aleatoria, y las variables son cualitativas de tipo nominal lo que permite utilizar estadística de prueba, Ji cuadrado.

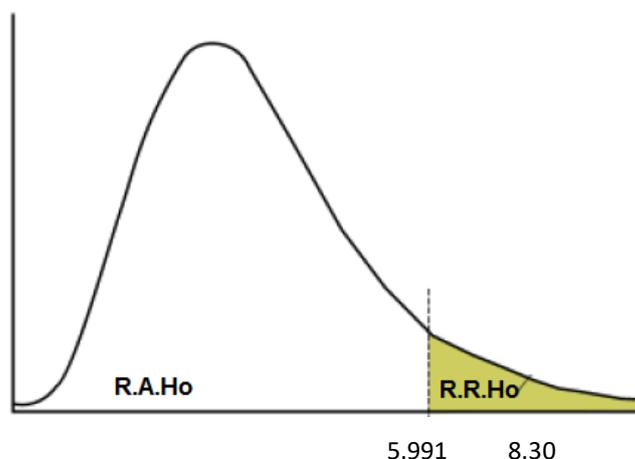
$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

La estadística de prueba χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(3-1)(2-1) = 2$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05. Por lo que se puede rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 5.991.

Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 8.37$$

Decisión estadística: Dado que $8.37 > 5.991$, se rechaza **H_0**



Por lo tanto, se concluye que el logro de eficiencia y eficacia en los servicios asistenciales, inciden significativamente en la percepción sobre la satisfacción de las expectativas que tienen pacientes y/o usuarios a nivel de la UCI.

Hipótesis d:

H_0 : El establecimiento de metas y objetivos institucionales, no incide significativamente en la identificación y calidez en el personal que atiende a pacientes y usuarios.

H_1 : El establecimiento de metas y objetivos institucionales, incide significativamente en la identificación y calidez en el personal que atiende a pacientes y usuarios.

	Personal asistencial y administrativo	Pacientes	
Aseveración	Establece metas y objetivos institucionales	Existe identificación y calidez en el personal	Total

Si	28	96	124
No	16	17	33
Desconoce	5	5	10
Total	49	118	167

La estadística de prueba se realiza teniendo en consideración que la muestra obtenida es aleatoria, y las variables son cualitativas de tipo nominal lo que permite utilizar estadística de prueba, Ji cuadrado.

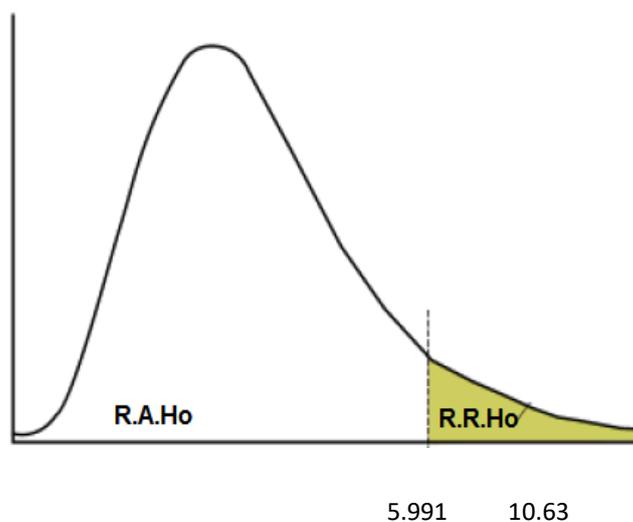
$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

La estadística de prueba χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(3-1)(2-1) = 2$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05. Por lo que se puede rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 5.991.

Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 10.63$$

Decisión estadística: Dado que $10.63 > 5.991$, se rechaza **H_0**



Por lo tanto, se concluye que el establecimiento de metas y objetivos institucionales, incide significativamente en la identificación y calidez en el personal que atiende a pacientes y usuarios.

Hipótesis e:

H_0 : El uso adecuado de la infraestructura y tecnología médica, no incide significativamente en el reconocimiento por los servicios recibidos en la UCI.

H_1 : El uso adecuado de la infraestructura y tecnología médica, incide significativamente en el reconocimiento por los servicios recibidos en la UCI.

Aseveración	Personal asistencial y administrativo	Pacientes	Total
--------------------	--	------------------	--------------

	Existe un uso adecuado de la infraestructura y tecnología médica	Reconoce los servicios recibidos en la UCI	
Si	34	103	137
No	11	7	18
Desconoce	4	8	12
Total	49	118	167

La estadística de prueba se realiza teniendo en consideración que la muestra obtenida es aleatoria, y las variables son cualitativas de tipo nominal lo que permite utilizar estadística de prueba, Ji cuadrado.

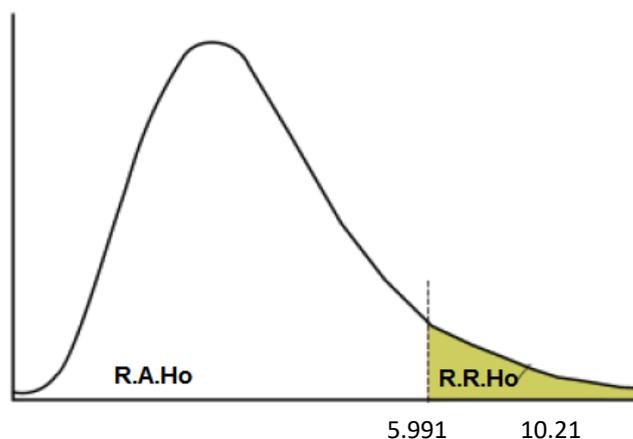
$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

La estadística de prueba χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(3-1)(2-1) = 2$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05. Por lo que se puede rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 5.991.

Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 10.21$$

Decisión estadística: Dado que $10.21 > 5.991$, se rechaza **H_0**



Por lo tanto, se concluye que el uso adecuado de la infraestructura y tecnología médica, incide significativamente en el reconocimiento por los servicios recibidos en la UCI.

Hipótesis f:

H₀: La existencia de fiabilidad y seguridad en los servicios que se ofrecen en la UCI, no colma significativamente las expectativas de atención a los pacientes y/o usuarios.

H₁: La existencia de fiabilidad y seguridad en los servicios que se ofrecen en la UCI, colma significativamente las expectativas de atención a los pacientes y/o usuarios.

Aseveración	Personal asistencial y administrativo	Pacientes	Total
	Existe fiabilidad y seguridad en los servicios de la UCI	Las expectativas de atención son favorables	
Si	28	96	124
No	18	17	35
Desconoce	3	5	8

Total	49	118	167
--------------	-----------	------------	------------

La estadística de prueba se realiza teniendo en consideración que la muestra obtenida es aleatoria, y las variables son cualitativas de tipo nominal lo que permite utilizar estadística de prueba, Ji cuadrado.

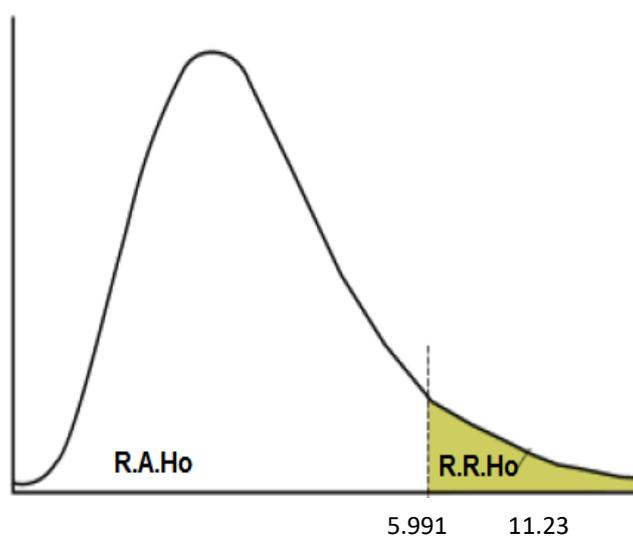
$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

La estadística de prueba χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(3-1)(2-1) = 2$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05. Por lo que se puede rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 5.991.

Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 11.23$$

Decisión estadística: Dado que $11.23 > 5.991$, se rechaza **H_0**



Por lo tanto, se concluye que la existencia de fiabilidad y seguridad en los servicios que se ofrecen en la UCI, colma significativamente las expectativas de atención a los pacientes y/o usuarios.

Hipótesis General:

H₀: La gestión de calidad, no incide significativamente en la satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz".

H₁: La gestión de calidad, incide significativamente en la satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz".

Aseveración	Personal asistencial y administrativo	Pacientes	Total
	Existe gestión de calidad	Existe satisfacción del usuario en la UCI	
Si	31	97	128
No	13	12	25
Desconoce	5	9	14
Total	49	118	167

La estadística de prueba se realiza teniendo en consideración que la muestra obtenida es aleatoria, y las variables son cualitativas de tipo nominal lo que permite utilizar estadística de prueba, Ji cuadrado.

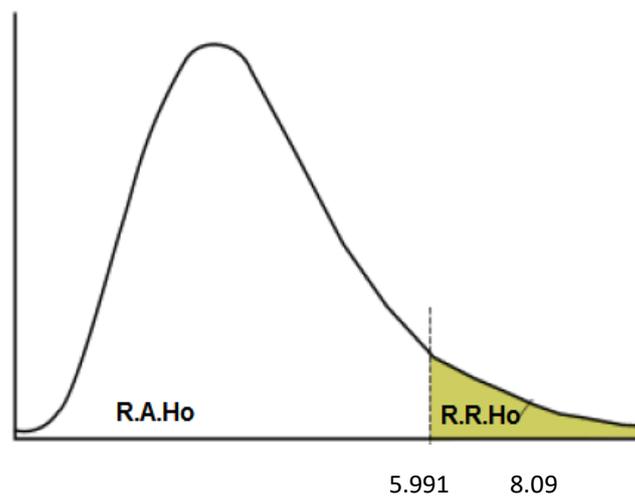
$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

La estadística de prueba χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(3-1)(2-1) = 2$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05. Por lo que se puede rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 5.991.

Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 8.09$$

Decisión estadística: Dado que $8.09 > 5.991$, se rechaza **H_0**



Por lo tanto, se concluye que la gestión de calidad, incide significativamente en la satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz".

4.3 DISCUSIÓN

En relación al tema de investigación encontramos a los autores **SANTANA DE FREITAS, Juliana y otros (2014)** quienes informan lo siguiente: Evaluar la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes permitió la identificación de potencialidades y deficiencias en el campo del estudio, proporcionando subsidios para la reorganización de las actividades asistenciales, gerenciales y de enseñanza.

Respecto a la calidad del cuidado prestado por el equipo de enfermería según la perspectiva del paciente, se pudo concluir que hay un déficit de la calidad de los cuidados de enfermería prestados en la institución, y también un alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos, en todos los dominios evaluados. Sin embargo, se identificó una correlación débil a moderada entre calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente.

Es así que para la prestación de servicios de enfermería de calidad son necesarias intervenciones, basadas en investigaciones científicas, dirigidas a la realización de gestión del cuidado, utilizando para ese fin: El establecimiento de indicadores que permitan la evaluación de resultados; el comprometimiento y el involucramiento de todos en el proceso de mejora continua; la inversión en el desarrollo de las personas y del trabajo en equipo; la socialización de las informaciones; el incentivo a la innovación y a la creatividad y, además, la atención a las expectativas de los trabajadores y de los pacientes. (p. 459)

En lo concerniente a la investigación, encontramos que a nivel Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N Sáenz", que

integra funcionalmente este nosocomio; se encuentra destinado a fin de atender al personal de oficiales, suboficiales y familiares vinculados con las institución policial y que por razones de salud, pueden recurrir a esta Unidad previa evaluación médica con el fin de mejorar su estado de salud; cumpliendo por lo tanto, un papel muy importante a nivel de la organización policial.

Dentro de esta realidad al cual está referido el estudio, podemos señalar que efectivamente la labor que cumple la UCI dentro de este hospital, responde como parte de la gestión a las políticas, estrategias y objetivos de calidad, con el fin de atender a la familia policial, toda vez que las diferentes funciones que se vienen presentado se encuentran interrelacionadas con el fin de atender la salud del personal anteriormente señalado; es por eso que en lo referente a la gestión de calidad se lleva a cabo dentro de la UCI; para lo cual el personal asistencial y administrativo que labora en la misma, se encuentra debidamente preparados para atender todos los problemas de salud que deben atenderse en esta unidad; es por eso que como parte del trabajo de campo llevado a cabo con el personal asistencial y administrativo que facilitaron información importante, así como también por parte de pacientes y/o usuarios, permitió encontrar como parte de la contrastación de hipótesis que esta se cumple a cabalidad, toda vez que pese a inconvenientes presentados en la organización, ha quedado demostrado que la gestión de calidad está presente a nivel de la UCI, entre otros.

De igual forma la investigación, permitió observar que en cuanto a los pacientes y/o usuarios, estos manifestaron estar satisfechos por los servicios recibidos; hechos que a no dudarlo, demuestran que existe una correlación directa entre la gestión de calidad y la satisfacción de los pacientes y/o usuarios, en razón que existe integridad en los esfuerzos

desplegados y que inciden directamente a nivel de quienes reciben los servicios en la UCI del Hospital Nacional PNP "Luis N Sáenz".

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- 5.1.1** Los datos obtenidos como producto del estudio permitió establecer que la aplicación de estrategias de atención, incide significativamente en la percepción de los servicios médicos que reciben pacientes y/o usuarios.

- 5.1.2** Los datos obtenidos y posteriormente puestos a prueba permitieron establecer que la armonización de las actividades en la UCI, incide significativamente en los servicios médicos oportunos y atención personalizada que se a pacientes y/o usuarios.

- 5.1.3** Los datos obtenidos permitieron demostrar a través de la prueba de hipótesis respectiva que el logro de eficiencia y eficacia en los servicios asistencial, inciden significativamente en la percepción sobre la satisfacción de las expectativas que tienen pacientes y/o usuarios a nivel de la UCI.
- 5.1.4** Se ha precisado que el establecimiento de metas y objetivos institucionales, incide significativamente en la identificación y calidez en el personal que atiende a pacientes y usuarios.
- 5.1.5** Los datos obtenidos y posteriormente contrastados permitieron establecer que el uso adecuado de la infraestructura y tecnología médica, incide significativamente en el reconocimiento por los servicios recibidos en la UCI.
- 5.1.6** Se ha demostrado, como producto de la contrastación de hipótesis que, la existencia de fiabilidad y seguridad en los servicios que se ofrecen en la UCI, colma significativamente las expectativas de atención a los pacientes y/o usuarios.
- 5.1.7** En conclusión, los datos obtenidos y posteriormente puestos a prueba permitió determinar que la gestión de calidad, incide significativamente en la satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz".

5.2 RECOMENDACIONES

- 5.2.1** Se hace necesario que a nivel del Hospital Nacional PNP "Luis N Sáenz", conociendo la importancia que tiene la Unidad de cuidados intensivos (UCI); debe contar con personal asistencial y administrativo suficientes, ya que es el único centro de referencia a nivel nacional que atiende a la familia policial y que por lo tanto tiene que estar a la medida de los estándares para la atención de calidad que como derecho los usuarios se merecen; para ello se debe gestionar el presupuesto necesario para la convocatoria de personal de salud especializado que garantice la atención de calidad, ya que por lo pronto se mantienen cerradas las salas por la falta de personal y que por necesidad se refieren a los pacientes a otros establecimientos de salud privados, generando por esta razón un alto costo que es cubierto por la entidad prestadora de salud SALUDPOL.
- 5.2.2** Es conveniente que conociendo los fines que persigue la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) en este hospital, es conveniente que disponga del apoyo necesario en cuanto a los insumos, biomédicos, medicamentos, con el fin que se atienda a cabalidad a quienes concurren por razones de salud a esta unidad; hechos que a no dudarlo incidirán directamente en la calidad de atención y en la satisfacción de pacientes y/o usuarios que es en la actualidad unos de los grandes problemas e incomodidades que se presentan a diario durante su estancia hospitalaria.
- 5.2.3** Dada la importancia que tiene el estudio y por la naturaleza que cumple la UCI en el Hospital Nacional PNP "Luis N Sáenz", es

necesario que disponga de infraestructura apropiada para cumplir la misión encomendada, toda vez que los pacientes y/o usuarios que concurren por motivos de salud, necesitan que el personal profesional y administrativo que labora en la misma dispongan de ambientes adecuados y con el apoyo logístico y tecnológico que se requiere para laborar en unidades de especialización como es el caso de la UCI.

B I B L I O G R A F Í A

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. CARRASCO DÍAZ, Sergio. (2014) **GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMACIÓN PROFESIONAL, ACREDITACIÓN UNIVERSITARIA**, Editorial San Marcos, Primera Edición, Lima-Perú.
2. DONABEDIAN, Avedis. (2011) **EXPLORATIONS IN QUALITY ASSESSMENT AND MONITORING**, Editorial Health Administration Press, Estados Unidos.
3. FERNÁNDEZ SÁNCHEZ, E. y VÁZQUEZ ORDÁS, C. (2011) **PRINCIPIOS DE LA CALIDAD TOTAL**, Editorial Esic Market, primera edición, España.
4. GERSON, Richard. (2013) **COMO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: MANTENGAN LA LEALTAD SIEMPRE**, Editorial ISBN, Estados Unidos.
5. J. M. Juran. (2013) **PLANIFICACIÓN PARA LA CALIDAD**, Editorial Díaz de Santos, S.A., Madrid – España.
6. KERIN, Roger A. y otros. (2014) **MARKETING**, Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A., Séptima Edición, México.
7. LAMB, W. Charles, HAIR Joseph F. y Carl, McDANIEL. (2012) **MARKETING**, Editorial International Thomson Editores S.A., Sexta Edición, México.
8. LIZARZABAL GARCÍA, Maribel; AÑEZ, Marianela y Gisela, ROMERO. (2015) **LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMO INDICADOR DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE GASTROENTEROLOGÍA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE MARACAIBO**, Editado por el Hospital Universitario de Maracaibo, Venezuela.
9. MIYARA, J. (2014) **CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD ¿ES POSIBLE?**, Editado por la Universidad Centrooccidental Lisandro Alvarado, Venezuela.
10. NORTH, K. (2010) **GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL: Estrategia Necesaria para Competir**, Editado por el Patronato de la Fundación

Vasca para el Fomento de la Calidad – FVFC, primera edición, Bilbao-España.

11. POLA MASEDA, Ángel. (2015) **GESTIÓN DE LA CALIDAD**, Editorial Marcombo, Barcelona – España.
12. REGAIRA E. y otros. (2010) **LA CALIDAD ASISTENCIAL EN CUIDADOS INTENSIVOS EVALUADA POR LOS PACIENTES MEDIANTE LA ESCALA SERVQUAL**. En revista enfermería intensiva, volumen 21, España.
13. RICO, Rubén Roberto. (2013) **CALIDAD ESTRATÉGICA TOTAL: DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO ESTRATÉGICO IMPRESCINDIBLE**, Editorial Macchi Grupo Editor S.A., Colombia.
14. ROURE, Juan. (2012) **APRENDIENDO DE LOS MEJORES: El Modelo EFQM y el Proceso de Autodiagnóstico en la Práctica**, Editorial Gestión 2000, primera edición, Barcelona-España.
15. SOLÓRZANO GARCÍA, Marta. (2013) **MÓDULO IX. MARKETING DE SERVICIOS PÚBLICOS E IMAGEN CORPORATIVA**, Editorial Material didáctico Maestría Gestión Pública. FIIAPP, España.
16. VICUÑA, Marisol. (2012) **NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DISFUNCIONES PERCIBIDAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS OBSTÉTRICOS**, Editado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS:

17. CIVERA SATORRES, Manuel. (2008) **ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN EL ÁMBITO HOSPITALARIO EN FUNCIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN ESTABLECIDO**, extraída de la página web: <http://www.tdx.cat/handle/10803/10357>
18. DEFINICIÓN ABC. (2014) **GESTIÓN DE CALIDAD**, extraída de la página web: <https://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>
19. DEFINICIÓN.DE. (2016) **SERVICIOS DE SALUD**, extraída de la página web: <https://definicion.de/servicios-de-salud/>

20. FROMETA VÁZQUEZ, Gioivys, ZAYAS RAMOS, Ana María y Armenio, PÉREZ MARTÍNEZ. (2010) **LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS**, extraída de la página web: <http://www.eumed.net/rev/cccss/0712/vrm.htm>
21. GERENCIE.COM. (2015) **DIFERENCIA ENTRE METAS Y OBJETIVOS**, extraída de la página <https://www.gerencie.com/diferencia-entre-meta-y-objetivo.html>
22. GRINSPUN, Doris. (2014) **GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN ENFERMERÍA, COMO ENFOCAR EL FUTURO DELA ENFERMERÍA**, extraída de la página web: http://www.evidenciaencuidados.es/evidenciaencuidados/pdf/RNAO/Atencion_orientada_al_paciente_guia.pdf
23. HERNÁNDEZ, Fátima. (2014) **SUPUESTOS TEÓRICOS**, p. 1 extraído de la página web: <https://prezi.com/cyysul487tq1/establecimiento-de-supuestos-teoricos/>
24. HOSPITAL ALMATER. (2015) **UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS (UCI)**, extraída de la página web: <http://www.almater.mx/servicios/unidad-de-cuidados-intensivos/>
25. INDECOPI. (2016) **PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**, extraída de la página web: <https://www.indecopi.gob.pe/principios->
26. JUÁREZ-RODRÍGUEZ, Paula Alina y María de Lourdes GARCÍA-CAMPOS. (2011) **LA IMPORTANCIA DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA**, extraída de la página web: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>
27. LANDA AZNARÁN, Oscar Luis. (2015) **LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN QUE OBTIENEN LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES PRESENTADAS DE SALUD**, extraída de la página web: <https://es.scribd.com/doc/314737489/Proyecto-Tesis-Calidad-de-Servicio-en-La>
28. OLIVERAS, Enric-Francesc. (2013) **DIFERENCIA ENTRE EFICACIA Y EFICIENCIA**, extraída de la página web: <http://blog.grupopya.com/diferencia-eficacia-eficiencia-ejemplos/>

29. PARASURAMAN A, ZEITHAML VA, BERRY LL. (2013) **SERVQUAL: A MULTIPLE ITEM SCALE FOR MEASURING CONSUMER PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY**, extraída de la página web: https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
30. REDHEAD GARCÍA, Rossana María. (2013) **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD MIGUEL GRAU DISTRITO DE CHACLACAYO 2013**, extraído de la página web: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead_gr.pdf
31. REY MARTÍN. Carina. (2012) **LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO: UN CONCEPTO EN ALZA**, extraída de la página web: <file:///C:/Users/pc/Downloads/2451-11741-1-PB.PDF>
32. ROJAS MOYA, Jaime Luis. (2010) **GESTIÓN POR PROCESOS Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD**, extraído de la página web: <http://www.eumed.net>, Bolivia.
33. SANTANA DE FREITAS, Juliana y otros (2014) **CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN UN HOSPITAL DE ENSEÑANZA**, extraída de la página web: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf
34. SANTILLÁN FERNÁNDEZ, July Margot (2015) **MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y SU EFECTO EN LOS INGRESOS ECONÓMICOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO** extraído de la página web: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5991/Tesis%20doctorado%20-%20July%20Margot%20Santill%c3%a1n%20Fern%c3%a1ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
35. UGAZ FLORES, Luis Alberto. (2012) **PROPUESTA DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 APLICADO A UNA EMPRESA**

DE FABRICACIÓN DE LEJÍAS, p. 2
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ_FLORES_LUIS_ISO_9001_2008.pdf?sequence=1

36. WORDREFERENCE.COM. (2016) **ESTRATEGIA**, extraída de la página web:
<http://www.wordreference.com/definicion/estrategia>

ANEXOS

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA : GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS (UCI) DEL HOSPITAL NACIONAL PNP "LUIS N. SAENZ".

AUTOR : DIANA CAROLINA GARCÍA MARTINEZ.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTO
Problema principal	Objetivo general	Hipótesis principal					
¿De qué manera la gestión de calidad, incide en la satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"?	Determinar si la gestión de calidad, incide en la satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz".	La gestión de calidad, incide significativamente en la satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz".	Variable independiente X. Gestión de Calidad	x1.- Aplicación de estrategias de atención a pacientes.	Tipo: Explicativo Nivel: Aplicativo Método y Diseño: Ex post facto o retrospectivo	Población: A nivel del Hospital Central PNP "Luis N. Sáenz". Muestra: 49 Personal asistencial y administrativo y 118 Pacientes y/o usuarios. Muestreo aleatorio simple, como fuente del muestreo probabilístico	Para el estudio se utilizó la encuesta.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos					
<p>a. ¿En qué medida la aplicación de estrategias de atención, incide en la percepción de los servicios médicos que reciben pacientes y/o usuarios?</p> <p>b. ¿De qué manera la armonización de las actividades en la UCI, incide en los servicios médicos oportunos y atención personalizada que se a pacientes y/o usuarios?</p>	<p>a. Establecer si la aplicación de estrategias de atención, incide en la percepción de los servicios médicos que reciben pacientes y/o usuarios.</p> <p>b. Establecer si la armonización de las actividades en la UCI, incide en los servicios médicos oportunos y atención personalizada que se a pacientes y/o usuarios.</p>	<p>a. La aplicación de estrategias de atención, incide significativamente en la percepción de los servicios médicos que reciben pacientes y/o usuarios.</p> <p>b. La armonización de las actividades en la UCI, incide significativamente en los servicios médicos oportunos y atención personalizada que se a pacientes y/o usuarios.</p>		<p>x2.- Armoniza las actividades de cuidados a pacientes en la UCI.</p> <p>x3.- Logro de eficiencia y eficacia en los servicios asistencial.</p> <p>x4.- Establecimiento de metas y objetivos institucionales.</p> <p>x5.- Uso adecuado de la infraestructura y tecnología médica.</p> <p>x6.- Existencia de fiabilidad y seguridad en los servicios que se ofrecen en la UCI.</p>			

<p>c. ¿De qué manera el logro de eficiencia y eficacia en los servicios asistenciales, inciden en la percepción sobre la satisfacción de las expectativas que tienen pacientes y/o usuarios a nivel de la UCI?</p> <p>d. ¿En qué medida el establecimiento de metas y objetivos institucionales, incide en la identificación y calidez en el personal que atiende a pacientes y usuarios?</p> <p>e. ¿De qué manera el uso adecuado de la infraestructura y tecnología médica, incide en el reconocimiento por los servicios recibidos en la UCI?</p> <p>f. ¿De qué manera la existencia de fiabilidad y seguridad en los servicios que se ofrecen en la UCI, colma las expectativas de atención a los pacientes y/o usuarios?</p>	<p>c. Demostrar si el logro de eficiencia y eficacia en los servicios asistenciales, inciden en la percepción sobre la satisfacción de las expectativas que tienen pacientes y/o usuarios a nivel de la UCI.</p> <p>d. Precisar si el establecimiento de metas y objetivos institucionales, incide en la identificación y calidez en el personal que atiende a pacientes y usuarios.</p> <p>e. Establecer si el uso adecuado de la infraestructura y tecnología médica, incide en el reconocimiento por los servicios recibidos en la UCI.</p> <p>f. Demostrar si la existencia de fiabilidad y seguridad en los servicios que se ofrecen en la UCI, colma las expectativas de atención a los pacientes y/o usuarios.</p>	<p>c. El logro de eficiencia y eficacia en los servicios asistenciales, inciden significativamente en la percepción sobre la satisfacción de las expectativas que tienen pacientes y/o usuarios a nivel de la UCI.</p> <p>d. El establecimiento de metas y objetivos institucionales, incide significativamente en la identificación y calidez en el personal que atiende a pacientes y usuarios.</p> <p>e. El uso adecuado de la infraestructura y tecnología médica, incide significativamente en el reconocimiento por los servicios recibidos en la UCI.</p> <p>f. La existencia de fiabilidad y seguridad en los servicios que se ofrecen en la UCI, colma significativamente las expectativas de atención a los pacientes y/o usuarios.</p>	<p>Variable Independiente Y. Satisfacción del Usuario.</p>	<p>Y1.- Percepción de los servicios médicos que reciben.</p> <p>Y2.- Servicios médicos oportunos y atención personalizada.</p> <p>Y3.- Perciben servicios que satisfacen sus expectativas.</p> <p>Y4.- Grado de identificación y calidez en el personal que lo atiende.</p> <p>Y5.- Nivel de reconocimiento por el servicio recibido.</p> <p>Y6.- Colma las expectativas de atención a los pacientes.</p>			
---	---	---	--	---	--	--	--

ANEXO N° 2

ENCUESTA

INSTRUCCIONES:

La presente técnica de la Encuesta, tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada: **GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS (UCI) DEL HOSPITAL NACIONAL PNP "LUIS N. SAENZ"**, la misma que está compuesta por un conjunto de preguntas, donde luego de leer dicha interrogante debe elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X). Se le recuerda, que esta técnica es anónima, se agradece su participación.

PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO

1. ¿En su opinión a nivel de la UCI se la aplican estrategias de atención a pacientes v/o usuarios?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique

SU

respuesta:

.....
.....
.....

2. ¿Aprecia Usted armonización en las actividades de cuidados a pacientes v usuarios en la UCI?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique

SU

respuesta:

.....
.....
.....

3. ¿En su opinión se está logrando la eficiencia y eficacia en los servicios asistenciales?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique

SU

respuesta:

.....
.....
.....

4. ¿Considera Usted que a nivel de la UCI se establecen metas y objetivos institucionales?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique respuesta: SU

.....

5. ¿Existe uso adecuado de la infraestructura y tecnología médica?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique respuesta: SU

.....

6. ¿En su opinión existe fiabilidad y seguridad en los servicios que se ofrecen en la UCI?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique respuesta: SU

.....

7. ¿Considera Usted apropiada la gestión de calidad en la UCI del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique respuesta: SU

.....

PACIENTES Y/O USUARIOS

8. ¿Considera Usted apropiados los servicios médicos que reciben en la UCI del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"?

- a) Si ()
- b) No ()

c) Desconoce ()

Justifique
respuesta:

SU

.....
.....
.....

9. ¿Para Usted los servicios médicos a nivel de la UCI son oportunos y la atención es personalizada?

a) Si ()

b) No ()

c) Desconoce ()

Justifique
respuesta:

SU

.....
.....
.....

10. ¿Usted considera que los servicios médicos en la UCI satisfacen las expectativas de los pacientes?

a) Si ()

b) No ()

c) Desconoce ()

Justifique
respuesta:

SU

.....
.....
.....

11. ¿En su opinión existe identificación y calidez en el personal que lo atiende en la UCI del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"?

a) Si ()

b) No ()

c) Desconoce ()

Justifique
respuesta:

SU

.....
.....
.....

12. ¿Existe a nivel de los usuarios de la UCI reconocimiento por los servicios recibidos?

a) Si ()

b) No ()

c) Desconoce ()

Justifique
respuesta:

SU

.....
.....
.....

13. ¿Usted considera que los servicios que se ofrecen a nivel de la UCI de este hospital colma las expectativas de atención de los pacientes?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique
respuesta:

SU

.....
.....
.....

14. ¿Aprecia Usted satisfacción del usuario a nivel de la UCI en el Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

Justifique
respuesta:

SU

.....
.....
.....

ANEXO N° 3

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO Y EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES :

1.2 GRADO ACADÉMICO :

1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA :

1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : **GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS (UCI) DEL HOSPITAL NACIONAL PNP "LUIS N. SAENZ".**

1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : **DIANA CAROLINA GARCÍA MARTINEZ.**

1.6 MAESTRÍA :

1.7 CRITERIO DE APLICABILIDAD :

a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar)

b) De 12 a 15: (Válido, mejorar) d) De 15 a 18: Válido, precisar

c) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01 - 09)	(10 - 12)	(12 - 15)	(15 - 18)	(18 - 20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) :

VALORACIÓN CUALITATIVA :

OPINIÓN DE APLICABILIDAD :

Lugar y fecha:

.....
Firma y Post Firma del experto
DNI N°