



## Instituto de Gobierno y de Gestión Pública

### Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2018

#### Plan of improvement of the quality of the service of attention to the user of the Víctor Ramos Guardia Hospital, Huaraz - 2018

Recibido: 31 de mayo de 2019

Aceptado: 19 de octubre de 2019

#### RESUMEN:

La investigación responde a la necesidad de mejorar la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital "Víctor Ramos Guardia" de la ciudad de Huaraz. Tiene como fin la elaboración de un plan de mejora de calidad del servicio de atención al usuario. De enfoque mixto y diseño no experimental. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue la entrevista aplicada a una muestra de 212 usuarios. Resultados: los usuarios califican la calidad del servicio de atención como "regular", al igual en estructura, proceso y resultados con 84,4%, 95,7% y 92,9% respectivamente. Se identificaron deficiencias en infraestructura, equipamiento, comunicación y procedimientos de atención. Las conclusiones fueron: existen deficiencias en la calidad del servicio, por lo que la propuesta debe de contener lineamientos enfocados a reforzar la empatía y comunicación con los usuarios, estandarizar los procedimientos que se realizan en atención así como realizar acciones de mantenimiento e implementación de nuevos equipos.

**Palabras clave:** *Calidad de servicio de atención al usuario, plan de mejora*

#### ABSTRACT:

The research responds to the need to improve the quality of the user service of the "Victor Ramos Guardia" Hospital in the city of Huaraz. Its purpose is the development of a plan to improve the quality of customer service. Mixed-focus, non-experimental, proactive design. The survey technique was used and the interview instrument applied to a sample of 212 users. Results: users rated service quality as "regular", as well as structure, process and results with 84.4%, 95.7% and 92.9% respectively, deficiencies were identified in infrastructure, equipment, communication and attention procedures. Conclusions: there are deficiencies in the quality of service, so the proposal must contain guidelines focused on reinforcing empathy and communication with users, standardize the procedures performed in care and perform maintenance actions and implementation of new equipment.

**Keywords:** Service quality of the user service, improvement plan

43

#### AUTOR

**Autor.** Dr. Alexander Ubaldo Tahua. Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, Universidad César Vallejo Perú. Director ejecutivo de la Dirección Ejecución de Inteligencia Sanitaria, Per

#### ORCID:

0000-0003-2965-7738

#### CORREO:

[ubaldo1980@hotmail.com](mailto:ubaldo1980@hotmail.com)

## INTRODUCCIÓN

44

La calidad hace referencia a la satisfacción del cliente en cuanto a un producto o servicio adquiridos, enfocada en la conformidad y necesidad del cliente (Gallardo y Reynaldos, 2014). La calidad en la atención está referida a la percepción que, generada en el usuario, se tenga el mayor bienestar durante el proceso de atención médica y al finalizar el mismo (Donabedian, 1980). La calidad de un servicio varía en base a la percepción de un cliente, debido a que esta es dependiente de la percepción personal que tienen los individuos.

En el ámbito internacional, Petracci (1998) en su tesis titulada “La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados”. Investigación de tipo correlacional. La autora tomó como muestra los servicios de salud de carácter privado, y llegó a determinar la existencia de una relación directa entre las variables de estudio, de la misma manera sostiene que una de las nociones que orientan a la gestión tanto pública como privada es la de mejora continua, ello se basa en la consecución de un alto nivel de satisfacción y participación de la ciudadanía.

Seguidamente Sánchez (2005), en su tesis “Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales públicos en Ixmiquilpan, Hidalgo”. Investigación mexicana de tipo correlacional, el autor concluye que la relación: médico, paciente y el trato que recibe el usuario, conjuntamente con el tiempo de espera es lo que genera mayor influencia en la satisfacción de los pacientes, del hospital en mención.

En cuanto a antecedentes nacionales: Begazo (2006) en su investigación titulada: “¿Cómo medimos el servicio?”. Se emplea el estudio bibliográfico, de tipo exploratoria con un tipo de muestra censal. El autor llegó a concluir que, en un mundo integrado, la calidad en el servicio debe ser elemental para poder competir, cualquiera sea la actividad, el control del servicio es fundamental para cualquier negocio, para lograr la fidelidad de sus clientes, siendo factible determinar qué es lo que los clientes valoran. Por lo que recomienda usar el método SERVQUAL a modo de operacionalización de la variable calidad de servicio percibida, siendo que esta permite realizar un análisis completo al tema en materia de investigación.

De otro lado, se debe de considerar que en Perú, los servidores y funcionarios, del sector público y privado, han ido asimilando cambios relacionados a la atención médica al usuario, mediante avances tecnológicos, en los procedimientos que involucra la innovación y mejora de productos y servicios. En el caso particular de Huaraz, el hospital “Víctor Ramos Guardia”, es un nosocomio del nivel II (Ministerio de Salud, 2011), que atiende a las poblaciones de Huaraz, el Callejón de Huaylas, la zona de los Conchucos y otras zonas de la sierra de Ancash. Este carece de muchos recursos: humanos, financieros y logísticos; su infraestructura ya cumplió el periodo de vida útil, contando con equipamientos deteriorados y obsoletos.

Además, dicho hospital se encuentra con escaso personal administrativo y de salud, el cual no abastece en los servicios a usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) por lo tanto, no es adecuado para brindar servicios de calidad. Sin embargo, los usuarios de menores recursos están obligados a asistir por ser el único nosocomio de salud. En tal sentido, el hospital Víctor Ramos Guardia es un monopolio público, donde generalmente los precios son altos y la calidad es baja (Agostini, 2011), por lo que se trata de revertir esta situación.

Se observa que dicho hospital viene haciendo esfuerzos para optimizar la atención, por ejemplo, se han implementado en cada sección, la atención a través de mecanismos informáticos y fichas de registros, para que los servicios sean más rápidos y seguros, sin embargo, el público sigue mostrando su descontento en la calidad de atención.

Lo anterior, es por la falta de capacidad del personal, la falta de identidad o escasa proactividad, asociado a ello, la poca cortesía y amabilidad de parte de los servidores y funcionarios públicos (Larocca, 2005), los cuales son determinantes en satisfacción o insatisfacción del servicio recibido, permitiendo considerar en qué medida se puede mejorar y de esta forma corregir, algunos errores (Loureiro y González, 2010).

Continuando con los antecedentes nacionales, De la Molina (2010) en su tesis titulada: “Gestión de la Calidad en la Administración Municipal”. Estudio de tipo cuantitativo descriptivo, contó con una muestra de 211 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, Perú. Concluyendo que la calidad, está orientada a cualquier organización, con el fin de coordinar, dirigir y poder realizar un adecuado control de sus tareas, lo cual permite a la alta dirección generar ventaja competitiva y dar eficiencia a la empresa. El estudio indica que el modelo para la gestión de la calidad

se aplica también en la administración municipal, siendo una posibilidad para brindar correcciones a los problemas estructurales que presentan en su ejercicio las mencionadas organizaciones.

Para un mejor juicio en el tema de estudio, se explican las siguientes términos y teorías:

*Calidad de servicio de atención al usuario*: Kotler (como se citó en Duque, 2015) precisa al servicio como “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, son sustancialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa”.

*Calidad de servicios*, se logra cuando el cliente recibe aquello por lo que pago y que adicionalmente satisface sus necesidades, por lo que cuando un cliente nota una diferencia significativa entre sus expectativas y el servicio ofrecido califica a este último como de mala calidad.

*Plan de calidad en el servicio*: Es un documento que contiene los lineamientos de mejoramiento de la calidad en los servicios, en base a la detección de las brechas entre la percepción y la expectativa de los usuarios en cuanto a los servicios (Eduarte, 1999). *Satisfacción del usuario*: Es la complacencia o bienestar apreciado por el usuario por haber obtenido los productos o servicios obtenidos con respecto a los recursos invertidos en ello.

*Aspectos distintivos de los servicios*: Debido a la globalización que se vive hoy en día es indispensable que las empresas generen un valor agregado para garantizar su supervivencia en el mercado (García, 2016). De acuerdo a Rodríguez (2001) los servicios ofrecidos deben de satisfacer las necesidades, siendo identificados fácilmente por los clientes, convirtiéndose para lograr tener un significativo impacto en la mente de los clientes.

*Modelo de calidad de servicios*: Es la planificación de la calidad de servicio, se realiza tomando en consideración las definiciones de calidad basadas en la opinión de los clientes. Se enfatiza la importancia de la responsabilidad en cuanto se refiere al procedimiento de la planificación de la calidad realizado por el personal directivo, en la última década se han dado grandes contribuciones en cuanto a la gestión de la calidad de los cuales destacan las de Ishikawa, Crosby y Deming.

Donabedian (1980) menciona que existen tres componentes a considerar en cuanto a calidad asistencial, siendo el primero de estos el aspecto técnico que refiere a la aplicación de los recursos tecnológicos para la resolución de problemas o como herramientas en la atención de servicios. En base a lo planteado por Donabedian H. Palmer clasifica estas categorías en: *Efectividad*: Es el cumplimiento de objetivos

planteados bajo los procesos que se involucran en la atención de servicios (Jiménez, 2004). *Eficiencia*: Mide la cantidad de recursos utilizados en la prestación de servicios (Silva Y. , 2005). *Accesibilidad*: Disponibilidad de los medios y herramientas necesarias para la atención de pacientes (Vargas, Valecillos y Hernández, 2013). *Aceptabilidad*: Es la percepción del usuario posterior a su atención, la cual es realizada de acuerdo a la calificación del personal que lo atendió en base a su juicio propio (Losada y Orejuela, 2007).

Para este trabajo se establece el siguiente problema general: ¿Qué planteamientos deben de componer el plan de mejora de la calidad de servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018?

Los servicios de salud son de vital importancia para la sociedad, en especial si se trata de servicios de salud del estado debido a que estos son brindados a la población con escasos recursos, el nosocomio de Huaraz “Víctor Ramos Guardia”, se encuentra obligado a brindar atención médica de calidad a la población en general debido a que este es el único hospital de la ciudad de Huaraz. Los recursos humanos con los que cuenta la mencionada entidad, son los que se involucran directamente con los usuarios del servicio médico.

Por lo expuesto, se plantea la siguiente hipótesis. El diseño del plan de calidad en el servicio basado en planteamientos estratégicos mejorará la satisfacción del usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018. Mediante lo cual se plantea como objetivo general: Elaborar un plan para mejorar la calidad del servicio de atención al usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia; Huaraz – 2018.

Enfocándose a los objetivos específicos: (a) Analizar la calidad de los servicios de atención al usuario en sus dimensiones: estructura, proceso y resultados, según percepción de los usuarios externos del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018. (b) Identificar los factores que condicionan la calidad de servicios de atención al usuario, según percepción de los trabajadores del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz. (c) Diseñar lineamientos estratégicos que debe contener una propuesta para la mejora de la calidad de servicios de atención al usuario en el mencionado hospital.

El presente artículo está estructurado en las siguientes puntos: Desarrollo, en el que se consigna la metodología y discusión de resultados, luego se presentan las conclusiones y las recomendaciones, de utilidad para futuros investigadores.

## DESARROLLO

48

### Metodología

Investigación de enfoque mixto, involucra un proceso de recolección, estudio y vinculación de datos de carácter cuantitativo y cualitativo en un solo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema con diseños de integración (Hernández y Baptista, 2014).

De diseño descriptivo debido a que se caracteriza y describe la variable en estudio, así mismo es de carácter no experimental de corte transversal, ya que no se realiza una manipulación deliberada de la variable en estudio, en cuanto al corte transversal estos son debido a que los datos recolectados fueron en un tiempo único (Hernández y Baptista, 2014).

Su diseño de investigación se describe:



Dónde:

**M=** Muestra de estudio, usuarios del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

**O=** Observación del nivel de calidad de atención al usuario del hospital Víctor Ramos Guardia y las razones que condicionan a este servicio.

**P=** Propuesta de mejora para la mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del hospital Víctor Ramos Guardia.

**Variable de estudio:** Calidad del servicio de atención al usuario

**Variables de caracterización:** Edad, sexo, educación, estado civil, ocupación, afiliación al SIS, frecuencia de uso y procedencia.

### Población y muestra

Es el conjunto de casos que contienen una serie de características específicas, siendo las primordiales el contenido, el tiempo y el espacio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). La población del presente estudio estuvo conformada por usuarios externos a los servicios del “Hospital Víctor Ramos Guardia” atendidos en el año 2018. De acuerdo a la Oficina de Estadísticas de la Dirección Regional de Salud Ancash (DIRESA), figuran un total 528 usuarios en el registro quincenal (proyectado). Con la aplicación del muestreo estocástico se determinó como muestra, 212 usuarios.

### Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En relación con los objetivos planteados, se aplicó la técnica de la encuesta y la entrevista. Ahora bien, para el cumplimiento del objetivo específico de analizar la

49 calidad de los servicios de atención, se utilizó la técnica de la encuesta. Y para determinar los elementos que condicionan la calidad de servicios de atención al usuario se hizo uso de la técnica de la entrevista. Anguera (1995).

Para poder aplicar la encuesta como técnica se usó la escala valorativa: Calidad del servicio de atención al usuario en el hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, mientras que para la aplicación de la entrevista se utilizó la guía de entrevista en profundidad: Factores que supeditan la calidad de los servicios de atención en el hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz.

Para asegurar la confiabilidad de estos instrumentos, se utilizó un muestreo de carácter no probabilístico incidental, definiéndose previamente un modelo de estudio piloto formado por 21 usuarios del hospital de apoyo de la provincia de Huaraz, y por medio del método de consistencia interna, se llegó a obtener el coeficiente estadístico de Alfa de Cronbach con un valor de 0,935, este coeficiente, tiene un nivel elevado de confiabilidad del instrumento.

Considerando lo anterior, se desarrolló una *Guía de entrevista en profundidad: Factores que supeditan la calidad de servicio de atención al usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz*; este es un instrumento cualitativo semi estructurado, que tiene como propósito, identificar limitaciones normativas y operativas que limitan la calidad de servicio en cuanto a la atención al usuario en el hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz. Se encuentra estructurado en 13 ítems de respuesta con carácter abierto respecto a cada uno de los factores que condicionan una buena gestión del talento humano.

Para la validación de la objetividad y consistencia del instrumento se realizó una validez interna (credibilidad) para demostrar que la guía de entrevista describe adecuadamente a la variable de investigación, una validez externa (transferibilidad) para determinar si los ítems del instrumento obtendrán representaciones auténticas de la realidad y su dependencia (comprobabilidad), para verificar que el instrumento es estable.

## **RESULTADOS**

De acuerdo a los resultados de carácter cuantitativo, el objetivo específico: Analizar el nivel con el que es percibida la calidad de los servicios por los usuarios del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018.

**Tabla:** Resumen del análisis de los promedios a nivel de los indicadores de la variable calidad de atención al usuario.

Dimensión	Indicadores	Nº ítem	P. max	Prom	Logro %	Nivel
Estructura	Ubicación	2	10	6,06	60,6	N
	Comodidad	3	15	7,85	52,3	N
	Seguridad	3	15	6,1	40,7	N
	Equipamiento	6	20	12,79	63,9	N
Proceso	Atención oportuna	4	20	7,88	39,4	N
	Competencia profesional	2	10	5,45	54,5	N
	Comunicación	4	20	5,45	27,3	D
	Cortesía	4	20	11,53	57,7	N
Resultados	Credibilidad	2	10	5,82	58,2	N
	Integralidad	2	10	5,73	57,3	N
	Continuidad	3	15	8,89	59,3	N
	Efectividad	4	20	10,93	54,7	N
	Satisfacción	8	40	20,29	50,7	N

(\*) La Tabla, se determinó a partir de la Matriz de puntuaciones y niveles de la calidad de atención al usuario del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018.

Fuente: Autoría propia.

En esta table se representan los niveles porcentuales de los indicadores de la variable Calidad de Atención al Usuarios. Obteniéndose así:

En la **dimensión estructura**, se puede observar que los indicadores: Ubicación, comodidad y seguridad, son percibidos de manera neutra en cuanto a su eficiencia. En la **dimensión proceso**, se puede observar que los indicadores: Atención oportuna, competencia personal, y cortesía, son percibidos de manera neutra en cuanto a su eficiencia, mientras que la comunicación es percibida como ineficiente. En la **dimensión resultados**, se puede observar que los indicadores: Credibilidad, integralidad, continuidad, efectividad y satisfacción son percibidos de manera neutra en cuanto a su eficiencia.

Para determinar los resultados cualitativos, se estableció el objetivo: Identificar las necesidades insatisfechas y deficiencias percibidas por los usuarios en cuanto a los servicios prestados por el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018, y para tal fin se concretaron las entrevistas con la participación de un grupo de 10 pacientes que visitan con regularidad el Hospital.



Estos pacientes específicamente se dirigen al área de medicina general. Cada uno de ellos fue entrevistado de forma individual y llevada a cuadros con el procesamiento de datos cualitativos. Se tuvo un rigor científico propio del enfoque cualitativo, vinculado con los criterios de triangulación de datos y teoría. Se planteó una versión general e integradora de todas las dimensiones a fin de dar una respuesta sólida al objetivo planteado.

*Categoría 1: Equipamiento e infraestructura*, los encuestados manifiestan que estos se encuentran en mal estado y obsoletos, motivo principal por el cual los pobladores consideran que la atención no es de calidad, no existe confianza por parte de la población hacia los análisis médicos realizados en el hospital.

*Categoría 2: Comunicación*, los entrevistados señalan que muchas veces no comprenden el diagnóstico de los doctores, y que estos al preguntar pueden observar la incomodidad de los médicos, para contestar a sus interrogantes, así mismo manifiestan que esta conducta es la misma en el personal técnico enfermero, el cual muchas veces ignora o atiende con mal humor a sus pedidos.

*Categoría 3: Procedimientos de atención*, los entrevistados señalan, que no se tiene una infraestructura apropiada para la atención de pacientes, debido a que esta se encuentra deteriorada, así mismo los equipos y mobiliarios son antiguos, por lo que los pacientes observan un descuido por parte de la gestión administrativa en cuanto al mantenimiento de la infraestructura y equipamiento del hospital Víctor Ramos Guardia.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La escala valorativa Calidad del servicio de atención al usuario en el hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz fue puesta bajo juicio de expertos, siendo estos en su totalidad profesionales temáticos, por ende las opiniones vertidas fueron trascendentales y puntualizaron que el instrumento mencionado presentó alta validez, dado que responde al objetivo de la investigación; los criterios de validación empleados fueron su coherencia, redacción, comprensibilidad y esencialidad, así como precisar su validez interna.

Con respecto al análisis cuantitativo de la variable calidad de atención al usuario, casi el total de los usuarios califican como regular, mientras que pocos de ellos lo califican como bueno y una cantidad mínima la califican como malo, son percibidas ciertas deficiencias por los beneficiarios, que pueden ser reducidas con la implantación de un plan de mejora. Estos resultados fueron contrastados con la investigación realizada por De la Molina (2010), quien menciona que la valoración de los componentes de la

calidad del servicio público local pasa por un estudio de la percepción de los ciudadanos sobre la satisfacción y la credibilidad. A su vez con Sánchez (2012) quien concluye que la satisfacción de los pacientes se encuentra asociada a la percepción del usuario en base al trato en el área de admisión, en la consulta y por el personal de enfermería.

Los resultados también se relacionan con Petracci (1998) quien concluye que la mejora en la calidad de los servicios se basa en el logro de una elevada satisfacción y participación ciudadana. Con respecto a Donabedian (1980) en cuanto a la calidad de atención médica, es posible notar que los usuarios adoptan una percepción previa al servicio, la cual es formada a partir de experiencias ajenas y aportes que son realizadas por fuentes de información cercanas a su contexto, para posteriormente compararla con el servicio recibido por el hospital Víctor Ramos Guardia y determinar si este es de calidad o carece de ella

Los usuarios calificaron en su mayoría como regular, a la dimensión estructura seguidamente de regular y un mínimo como mala, lo cual indica que la estructura y el equipamiento con el que actualmente cuenta el hospital Víctor Ramos Guardia presenta deficiencias y que no son los más adecuados para la atención médica. De acuerdo a lo mencionado por Grönroos (1999) en el hospital Víctor Ramos Guardia existe una gran cantidad de trabajadores que tienen horarios rotativos adicionalmente existen guardias de 24 horas que hacen que el personal no cuente con un adecuado clima organizacional; estos factores ocasionan islas de información, por lo cual se deben de implementar medidas que permitan incrementar el flujo de información interna y externa en el hospital.

En cuanto a los procedimientos fundamentados por Donabedian (1980), respecto a la hipótesis que señala que la calidad de los servicios brindados por el hospital Víctor Ramos Guardia a percepción de los usuarios es regular, se diseñó para superar estas debilidades, un plan de calidad en el servicio

## **CONCLUSIONES**

- Existen deficiencias percibidas por los usuarios en lo que respecta a la calidad de los servicios brindados en la atención del usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, la calificación que le dieron los usuarios a estos servicios fue como regular en una escala de mala a muy buena debido a que estos, forman una opinión previa antes de recibir el servicio, opinión que es corroborada al momento de acceder a los servicios del hospital Víctor Ramos Guardia.

- Con respecto a los factores que condicionan la calidad de servicios de atención al usuario, se lograron identificar: el equipamiento e infraestructura, la comunicación y los procedimientos de atención; en lo que respecta al equipamiento e infraestructura se logró identificar que los equipos con los que cuenta el hospital se encuentran obsoletos y en algunos casos no se encuentran en buenas condiciones, así mismo señalan que el inventariado de medicinas existentes no abastece la demanda que tienen los pacientes, a la vez que la infraestructura con la que cuenta el hospital requiere de acciones de mantenimiento y ampliación puesto que este se encuentra por sobre su capacidad.
- En relación al factor de comunicación, se logró verificar que existen problemas en la comunicación, esto es a nivel interno y/o externo a la institución, pues los pacientes sienten que no hay una empatía y comprensión de sus necesidades ocasionando así insatisfacción y en algunas ocasiones malos entendidos que pueden terminar en discusiones o quejas hacia el hospital Víctor Ramos Guardia.
- En cuanto a los procedimientos de atención los pacientes mencionan que no perciben el profesionalismo del personal médico pues estos sienten que algunos procedimientos a los que son tratados son errados o innecesarios.
- Los niveles de satisfacción del clima organizacional percibidos por la mayoría de trabajadores del Hospital "Víctor Ramos Guardia" en sus dimensiones de recompensa, riesgo y apoyo son inaceptable e insatisfactorio, en tanto que, en las dimensiones de estructura, responsabilidad, calor, estándares de desempeño, conflicto, e identidad son percibidas como insatisfactorias y poco satisfactorias.

## REFERENCIAS

- Agostini, J. (2011). Monopoly And Oligopoly: Causes Of Enterprises Closed In Venezuela, A Case Study In The Zulia State. *Negotium*, 18(7), 46- 73. Recuperado de <http://www.revistanegotium.org.ve>
- Anguera, M., Arnau, J., Ato, M., Martínez, M., Pascual, J., & Vallejo, G. (1995). *Métodos de investigación en Psicología*. Madrid: Síntesis.
- Arrascue, J., & Segura, E. (2017). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER" de Chiclayo 2015*. Lima.
- Begazo, J. (2006). ¿Cómo medimos el servicio?". *Rev. de Investigación de la Fac. de*

- Ciencias Administrativas*, 9(18), 73-81. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18\\_2006/a09.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18_2006/a09.pdf)
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN S. A. Recuperado de [https://www.academia.edu/33042332/Gestión\\_de\\_la\\_calidad\\_Conceptos\\_enfoques\\_modelos\\_y\\_sistemas](https://www.academia.edu/33042332/Gestión_de_la_calidad_Conceptos_enfoques_modelos_y_sistemas)
- Chicana, L. (2017). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016*. Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8937/Chicana\\_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8937/Chicana_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De La Molina, R. (2010). *Gestión de la calidad en la administración municipal*. Universidad Antenor Orrego, Trujillo.
- Donabedian, A. (1980). *The definition of quality and approaches to its assessment*. Rv. HealthAdministration.
- Duque, E. (2015). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 12(32), 64-80. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/818/81802505/>
- Eduarte, A. (1999). Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social. *Rev. cienc. adm. financ*, 7(1), 500-506.
- Fernández Ballesteros, R. (1996). *valuación de Programas: Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud*. Madrid, España: Editorial Síntesis.
- Fix, H., & Suárez, A. (2015). Hacia una defensa pública de calidad, en el nuevo desempeño institucional de las defensorías públicas en las entidades federearias de la república mexicana. *Revista Cuestiones Constitucionales*(32), 157-200. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/885/88541038006.pdf>
- Gallardo, A., & Reynaldos, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*, 22(36), 353-363. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/revision5.pdf>

- García, A. (2016). Service culture in customer service improvement. *Telos*, 18(3), 381-398. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- González, I. (2003). Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: Aplicación práctica de un análisis factorial RELIEVE. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 9(1), 83-96.
- Grönroos. (1999). Relationship marketing: challenges for the organization. *Journal of Business Research*, 3(46), 327-335.
- Hernández, R., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hood, C. (1991). A public management for all Seasons? *Public Administration*, 69(1), 3-19.
- Jiménez, R. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30(1), 17-36.
- Larocca, N. (2005). Gestión Hospitalaria. *Revista del Hospital Materno Infantil Ramón Sardá*, 24(1), 2-3. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/912/91201101.pdf>
- Leturia, C., Lagos, J., & Ruidias, M. (2016). *Calidad en las Empresas del Sector de Seguridad Privada en la Ciudad de Lima*. Pontificia Universidad católica del Perú, Lima. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9667/LETURIA\\_RUIDIAS\\_CALIDAD\\_SEGURIDAD\\_PRIVADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9667/LETURIA_RUIDIAS_CALIDAD_SEGURIDAD_PRIVADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Losada, M., & Orejuela, A. (2007). Quality of the health service: a review of literature from the perspective of marketing. *Cuad. Adm. Bogotá*, 20(34), 237-258. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a11.pdf>
- Loureiro, C., & González, M. (2010). Quality and Satisfaction in the Hospital Emergency Service: Analysis of a Hospital in the Central Zone of Portugal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 16(2), 27-41. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2741/274120099002.pdf>
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la*

*satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.* Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

Ministerio de Salud. (2011). *Categorías de Establecimientos del sector Salud.* Lima: Ministerio de Salud.

Petracci, M. (1998). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados.* Intituto Nacional de la administración Pública, Buenos Aires. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDICI.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICI.pdf)

Prats, J., & Macías, I. (2008). El Pacto Fiscal en los Andes. *Revista Fiscalidad*, 2, 11-58.

Rodríguez, Á. (2001). New contributions to the satisfaction of needs from the critical social psychology. *Investigación & Desarrollo*, 9(1), 408- 429. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/268/26890103.pdf>

Sánchez, A. (2005). *Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los Hospitales Públicos de Ixmiquilpan HGO.* Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo, Pachuga Hgo. Recuperado de [https://www.uaeh.edu.mx/nuestro\\_alumnado/icsa/licenciatura/documentos/Satisfaccion%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/nuestro_alumnado/icsa/licenciatura/documentos/Satisfaccion%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf)

Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León.* Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>

Schröder, P. (2016). *New Public Management: Contributions for good governance* (Vol. I). México. Recuperado de <https://fnst.org/sites/default/files/uploads/2017/09/15/nuevagestionpublicafinal.pdf>

Silva, J., Trujillo, M., & Vilchis, F. (2013). Water management and perceived quality in the service. *Rev Lebret*(59), 89-109.

Silva, Y. (2005). Quality of Services in the Private Health Sector. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 11(1), 167-177. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/280/28011111/>

- Solá, L. (2018). *Evaluación de la aplicación de los principios de la gestión de la calidad, en PYMEs del sector TICs que no lograron la implementación de sistemas de gestión de la calidad, en la ciudad de Quito, para el período 2010 – 2015*. Escuela Politécnica del Ecuador, Quito.
- Solórzano, G., & Aceves, J. (2013). Importance Of Quality Customer Service For The Performance Of Companies. *El Buzón de Pacioli*, 13(82), 16-23. Recuperado de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Vargas, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Quality in the Rendering of Health Services: Parameters for Measurement. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 19(4), 663-671. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
- Zambrano, A. (2008). Theory to improve public management. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 9(22), 132-149