



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Engagement para mejorar la calidad de servicio en el
departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima, 2019**

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y
Negocios Internacionales**

AUTORA

Br. Soto De la Cruz, Liliana Lidia

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Administración Hospitalaria

LIMA - PERÚ

2019

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Luis Guillermo Sicheri Monteverde

Secretario

Mtro. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Vocal

Mtro. Ernesto Piero Bazzetti De los Santos

Asesor temático

Mtro. Julio Ricardo Capristan Miranda

Dedicatoria

Principalmente quiero dedicar este trabajo a mis padres, por haberme regalado el don de vivir, por ser mi fortaleza y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Agradecimiento

A todos los docentes de la Facultad de Ingeniería y Negocios que a lo largo de la carrera me han brindado sus conocimientos y amistad, en especial a la Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Soto de la Cruz Liliana Lidia identificado con DNI Nro 45516127, domiciliado en Mz. X Lt. 03 Urbanización Villa Mercedes, Los Olivos egresado(a) de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales he realizado la Tesis titulada “Engagement para mejorar la calidad de servicio en el departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima, 2019” para optar el título profesional de **Licenciada en Administración y Negocios Internacionales**, para lo cual declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores y no existe copia o plagio alguno.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 19% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 19 de diciembre de 2019.



Apellidos y nombres: Soto de la Cruz, Liliana Lidia
DNI: 45516127

Presentación

Señores miembros del jurado: En cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos Universidad Privada Norbert Wiener para optar el grado de Licenciada en Administración y Dirección de Empresas, presento el trabajo de investigación holística denominado: Engagement para mejorar la calidad de servicio en el departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima, 2019. Propuesta para mejorar la calidad de servicio en el departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima mediante el compromiso que necesita reforzar el técnico y químico farmacéutico. El presente trabajo investigación consta de IV partes respaldado bajo las normas APA, desarrollado de manera secuencial y establecidos por la Universidad Privada Norbert Wiener que son los siguientes: I) Introducción, consta del problema, antecedentes, teorías, conceptos (incluye las emergentes), justificación teórica, metodológica, práctica, formulación de problemas y objetivos II) Método, consta del enfoque, diseño, población, muestra, unidades informantes, categorías y sub categorías apriorísticas, técnicas e instrumentos de recolección de datos, proceso de recolección de datos y método de análisis de datos, III) Resultados consta de la descripción de resultados cuantitativos, descripción de resultados cualitativos, diagnóstico, propuesta, fundamentos de la propuesta, problemas, elección de la alternativa de solución, objetivos de la propuesta , justificación de la propuesta y desarrollo de la propuesta y IV) Discusión, conclusiones y recomendaciones. En la sección anexos se incluye la matriz de investigación, los instrumentos cuantitativos con la base de datos y el método cualitativo con la triangulación de las entrevistas. Las fichas de validación de los instrumentos cuantitativos, fichas de validación de la propuesta y las matrices de trabajo.

Índice

	Pag.
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad y responsabilidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract / O resumen	12
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	19
2.1 Enfoque y diseño	19
2.2 Población, muestra y unidades informantes	19
2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
2.5 Proceso de recolección de datos	20
2.6 Método de análisis de datos	21
III. RESULTADOS	22
3.1 Resultados cuantitativos	22
3.2 Resultados cualitativos	29
3.3 Diagnóstico final	31
3.4 Propuesta	31
IV DISCUSIÓN	48
4.2 Conclusiones	49
4.3 Recomendaciones	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	55
Anexo 1: Matriz de la investigación	56

Anexo 2: Evidencias de la propuesta	58
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	72
Anexo 4: Instrumento cualitativo	755
Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)	78
Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	79
Anexo 7: Pantallazos del Atlas.ti	84
Anexo 8: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	89
Anexo 09: Evidencia de la visita a la empresa	93
Anexo 10: Matrices de trabajo	96

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de categorización de la calidad de servicio	20
Tabla 2. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Elementos tangibles	22
Tabla 3. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Sensibilidad	23
Tabla 4. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Seguridad	24
Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Empatía	25
Tabla 6. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría fiabilidad	26
Tabla 7. Pareto de la categoría Calidad de servicio	27
Tabla 8. Teorías de la administración	32
Tabla 9. Plan de actividad del objetivo 1	35
Tabla 10. Presupuesto de la propuesta 1	36
Tabla 11. Indicadores del objetivo 1	38
Tabla 12. Plan de actividad del objetivo 2	40
Tabla 13. Presupuesto de la propuesta 2	40
Tabla 14. Indicadores del objetivo 2	42
Tabla 15. Plan de actividad del objetivo 3	44
Tabla 16. Presupuesto de la propuesta 3	44
Tabla 17. Indicadores del objetivo 3	46

Índice de figuras

Figura 1. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Elementos tangibles	22
Figura 2. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Sensibilidad	23
Figura 3. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Seguridad	24
Figura 4. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Empatía	25
Figura 5. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría fiabilidad	26
Figura 6. Pareto de la calidad de servicio	28
Figura 7. La teoría de las necesidades de MASLOW	33
Figura 8. Cronograma de actividades del objetivo 1	37
Figura 9. Cronograma de actividades del objetivo 2	41
Figura 10. Cronograma de actividades del objetivo 3	45

RESUMEN

La presente investigación se expone con la finalidad de proponer herramientas para mejorar la calidad de servicio en el departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima, 2019.

En la investigación se utilizó el sintagma holístico y el enfoque mixto con el propósito de brindar propuestas viables, como instrumento para la recolección de datos se aplicó el cuestionario denominado “Cuestionario para medir la calidad de servicio en un hospital nacional de Lima, 2019” el cual consta de cinco variables: elementos tangibles, sensibilidad, seguridad, empatía y fiabilidad; esto permitió que se desarrollen propuestas para brindar una solución a los problemas que presenta el hospital nacional de Lima. Los problemas encontrados fueron: deficiencia logística con respecto a los mobiliarios para la atención de los usuarios, falta de seguridad en los ambientes del establecimiento y carencia de trato hacia los usuarios.

Engagement, manual de inducción y estrategias el cual se aplicará en este estudio con la finalidad de mejorar la calidad de servicio de tal manera generar los niveles de satisfacción de los usuarios, brindando solución a los problemas que se identificaron.

Palabras clave: Engagement, calidad de servicio, sensibilidad, seguridad, empatía, fiabilidad y elementos tangibles.

Abstract

This research is presented with the purpose of proposing tools to improve the quality of service in the pharmacy department of a national hospital in Lima, 2019.

In the investigation the holistic phrase and the mixed approach were used with the purpose of providing viable proposals, as a tool for data collection, the questionnaire called “Questionnaire to measure the quality of service in a national hospital of Lima, 2019” was applied. Which consists of five variables: tangible elements, sensitivity, security, empathy and reliability; this allowed proposals to be developed to provide a solution to the problems presented by the national hospital of Lima.

The problems encountered were: logistical deficiency with respect to the furniture for the attention of the users, lack of security in the establishment's environments and lack of treatment towards the users.

Engagement, induction manual and strategies which will be applied in this study in order to improve the quality of service in such a way to generate user satisfaction levels, providing a solution to the problems that were identified.

Keywords: Engagement, quality of service, sensitivity, security, empathy, reliability and tangible elements.

I. INTRODUCCIÓN

El problema que presenta una institución en la actualidad que brinda servicio a la comunidad asociado con la calidad de sus servicios específicamente con la atención en farmacias es un tema que poca importancia le ha dado el estado peruano, ya que, no presenta mejoría en relación a la parte logística, medicamentos y recursos humanos.

Según La Organización Mundial de la Salud (OMS), que es el organismo líder refiere que, en el aspecto a la satisfacción a la atención en farmacias, considera la calidad como una cualidad y un alto grado de satisfacción por parte del usuario. Actualmente los hospitales de Lima hacen su mayor esfuerzo para resolver la crisis que afrontan, tal es así en el hospital de Colombia se ha identificado que la calidad de servicio es relativa porque influyen diversos factores como: edad, sexo, estilo de vida, ingresos y educación. Para evitar brindar una mala atención al paciente o usuario se hace uso de la escala SERQUAL y SERVQHOS. Por otro lado, el recurso humano especialista es muy importante para ofrecer una atención de calidad a los pacientes, y estos deben ser motivados con el sueldo, capacitaciones y herramientas necesarias (Larrea, 2016).

En el entorno nacional cada ciudadano peruano tiene derecho a la salud. El Ministerio de Salud (MINSA) en alianza con instituciones públicas precisamente con el Ministerio de Economía y Finanzas viene realizando esfuerzos, para que en los hospitales públicos a nivel nacional no carezcan de medicamentos ni prótesis con la finalidad de brindarles una calidad de servicio a los pacientes, así mismo evitar muertes.

Por otro lado, en la mayoría de los hospitales públicos existen deficiencias con respecto al recurso económico, humano y logístico, conllevando a brindar una mala atención de servicio, además por la mala atención se incrementa las enfermedades en las personas porque no han sido tratadas, prevenidas o sanadas en su momento oportuno y en algunas ocasiones resulta la muerte. En los nosocomios públicos carecen de médicos especialistas, conllevando a arriesgar la salud y la vida de los que solicitan atención (Mauricio, 2018).

La presente investigación tiene la finalidad de mejorar la calidad de servicio a los usuarios del departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima. Actualmente el nosocomio cuenta con problemas logísticos, humanos y económicos ya que el colaborador no cuenta con uniforme de trabajo, reciben salarios por debajo del mercado, carecen de capacitaciones y no disponen con las herramientas actualizadas (software obsoleto), además a ello el hospital no cuenta con presupuesto para cubrir la compra de los medicamentos y prótesis que solicitan los usuarios, conllevando a generar malestar entre los usuarios.

Como antecedentes internacionales tenemos en principio a (Newball, 2015) en donde en una de sus investigaciones definió la relación de la calidad de atención y la adherencia terapéutica en usuarios del programa de hipertensión arterial del Hospital San Jorge de Ayapel, en su investigación dio como resultado que dentro del nosocomio los principales factores que no permiten brindar un servicio de calidad a los pacientes es por las escasas capacitaciones pues ello genera una regular atención al paciente. Mientras que Muñoz (2016) en una de sus investigaciones identificó que en el Hospital General Martín Icaza le hace falta las capacitaciones con respecto al proceso de atención para con el paciente, falta reforzar el proceso de atención, pues esto conlleva a una mala atención; En la investigación desarrollada por (Mongui, 2015) la calidad desde el aspecto accesibilidad es desfavorable, ya que para las personas con discapacidad se le hace complicado trasladarse porque es muy lejano a la ciudad. Con respecto a las demás dimensiones como: administrativa, económica y arquitectónica son factores que tienen aceptación por parte del paciente, es decir se sienten satisfechos con la atención que brinda el personal del centro médico, cuenta con precios accesibles y el centro médico cuenta con una infraestructura adecuada para recibir a los pacientes con discapacidad físico motora.

Cada país cuenta con la cantidad de dimensiones que crean conveniente para evaluar la calidad de diferentes tipos de servicio de salud, además a ello identificaron que el Servqual es un instrumento estándar que permite medir la calidad del servicio funcional, y es confiable y validado por el ámbito hospitalario (Henaó, Giraldo y Yepes 2017) ; (Arocha, Márquez y Estrada 2015) evidenciaron que no existe servicio de calidad total si los colaboradores que lo ofrecen no están satisfechos porque para ofrecer una calidad de servicio a los usuarios el

personal especializado debe estar motivado con el sueldo, la parte logística, es decir, contar con los materiales indispensables para satisfacer al paciente.

También se cuenta con antecedentes nacionales como: (Quispe, 2015) donde la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción al usuario, pues evidenció que la calidad de servicio es adecuada, sin embargo, los pacientes manifiestan que la satisfacción es mala porque los pacientes tienen que esperar para optar un cupo, ya que, carecen médicos especialistas en traumatología. Mientras que para (Dios y Nole ,2017) la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios de un hospital ubicado en Tumbes es regular porque les hace falta reforzar factores importantes como capacitación al colaborador, además a ello no se abastece para brindar una óptima atención a los usuarios; luego tenemos a (Bustillos y Cahuaya 2017) evidenciaron que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de emergencias de una Clínica de Lima. El 8.8% de los usuarios que no pertenecen a la religión adventista se sienten insatisfechos por el servicio del área de emergencia que brinda la mencionada clínica y el 90% se siente satisfecho; también (Malarin, 2017) en una de sus investigaciones identificó que la mayoría de los usuarios que acuden al área de consulta externa del nosocomio Cayetano Heredia se sienten insatisfechos porque es difícil de concertar una cita. Además a ello el personal se siente desmotivado porque el nosocomio no organiza eventos de confraternidad; (Poma, 2016) demostró que existe similitud entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de neonatología del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016 pero para mejorar el servicio siempre es indispensable el soporte logístico, es decir el nosocomio debe de contar con equipos tecnológicos para que permita brindar un buen servicio de calidad, así mismo, capacitar y evaluar al personal que labora en dicha institución.

Para sustentar la importancia del factor humano hacemos referencia a tres teorías: la teoría de las relaciones humanas avalada por Kurt, Obejero, Turienzo, Jesus y Félix los cuales refieren la relevancia del factor humano dentro de una organización. En consecuencia, dicha teoría permitirá en la investigación priorizar las necesidades para un mejor desempeño, la motivación, capacidad de respuesta y el uso de las herramientas para un mejor desempeño con el propósito de brindar calidad de servicio a las personas que acuden al departamento de

farmacia de un hospital nacional de Lima; mientras que la teoría neoclásica avalada por Robbins, Coulter y Ralph sustentan la importancia de la eficiencia que es parte de un sistema. En consecuencia, la teoría neoclásica permitirá en la investigación comprender que la empresa en estudio es un sistema, integrado por un equipo de personas, donde existe un plan estratégico que cumplir, razón por la cual en cada una de las actividades debe de aplicarse el proceso administrativo, de tal forma que al finalizar se evalúe la eficiencia y eficacia. Y la última, la teoría del desarrollo organizacional avalada por Kurt y Robbins sustentan la importancia del desarrollo organizacional, desarrollo, funcionamiento y la efectividad en las relaciones humanas que es parte de un sistema. En consecuencia, la teoría del desarrollo organizacional permitirá en la investigación comprender que la empresa en estudio es un sistema, integrado por un grupo de personas, donde se establecieron las metas y objetivos, razón por la cual en cada una de las actividades debe de aplicarse el desarrollo organizacional, de tal forma que al finalizar se evalúe la efectividad en las relaciones humanas (Chiavenato, 2007); (Pérez, 2006) evidenció que el cliente estará dispuesto a pagar por lo que recibe. La razón de ser de toda institución son los clientes, es así que en un hospital nacional de Lima los usuarios esperan recibir un buen servicio por parte de los colaboradores. La calidad de servicio se considera como un grupo de cualidades que el cliente percibe; para (Ishikawa,1986) la calidad de servicio es un sistema que los colaboradores deben de cumplir los procesos para que las personas que requieran el servicio se sientan satisfechas; por otra parte (Álvarez, 2006) menciona que la calidad de servicio permite a la empresa o institución crecer económicamente porque mientras el cliente reciba un óptimo servicio recomendará a sus conocidos, es por ello que hace referencia que los colaboradores deben anticiparse a lo que el cliente solicite; mientras que según la Real Academia Española (RAE)mencionar que la calidad se considera como un valor agregado a lo que ofrece una empresa porque el beneficiario espera cubrir sus expectativas.

La categoría para este trabajo es la calidad de servicio y como sub categorías tenemos: a la fiabilidad que nos permitirá generar la confianza del usuario; la sensibilidad ayudará a tratar mejor al usuario; con la seguridad permitirá demostrar que no existe peligro para el usuario; con la empatía lograremos identificarnos con el usuario y los elementos tangibles que se relaciona con la infraestructura.

(Pérez y Merino2014) mencionan que la fiabilidad se refiere a los cambios de características que puedan ocurrir en algún momento, pues el colaborador digno de confianza y cuidadosa (o) hará que funcione bien de los parámetros establecidos por la institución; la sensibilidad se refiere a las emociones que puede sentir el usuario; según (Parasuraman, Zeithaml y Bitner1988) indican que la seguridad es establecer un buen ambiente laboral, es decir el colaborador debe ser cortés, conllevando a hacerle sentir seguro y cómodo al usuario; según la Real Academia Española con la empatíaun colaborador de la empresa logra identificarse con el cliente y para (Perez y Gardey 2012) lo tangible es todo aquello lo que se percibe.

Se manejará un diagnóstico real, integral y organizado, conllevando a realizar la investigación holística proyectiva, que nos permitirá proponer soluciones viables que puedan presentarse en la institución. La metodología a aplicar es efectiva y completa, además es un proceso continuo, con la posibilidad de realizar un trabajo evolutivo, es decir, brindar una propuesta de mejora y aplicándola en el departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima. Por otro lado, la investigación holística, permite al investigador plantear y conceptualizar la investigación de manera amplia y precisa. A parte de diagnosticar los problemas más frecuentes que atraviesa la institución.

En el presente estudio se aplicó el enfoque mixto, ya que, recolectaremos, interpretaremos y analizaremos datos cualitativos y cuantitativos con el propósito de brindar una propuesta viable. En el departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima existe descontento por parte de los usuarios porque el personal que labora en el nosocomio no tiene trato, además carecen de la parte logística, no se abastece con los medicamentos y prótesis para el tratamiento de la salud de los pacientes.

(Gómez ,2006) evidenció que con el enfoque mixto permite realizar un análisis profundo, es por ello trabajaremos con el enfoque mencionado para identificar la problemática y propondremos herramientas relacionadas al engagement con el objetivo de lograr buenos resultados y con ello lograremos mejorar la calidad de servicio en el nosocomio en estudio; por otro lado diagnosticaremos los problemas más recurrentes que conllevan a una mala calidad de servicio; (Hurtado, 2000) evidenció que cuando se realiza una investigación de tipo proyectiva se logra identificar el raíz problema y ello permitirá a listar propuestas; mientras

que para (Romeu,1999) el enfoque cualitativo y cuantitativo se encuentran relacionados y son inseparables porque ello facilita entender el problema.

Para (Hurtado,2000) el método holístico permite analizar todo el panorama considerando lo cualitativo y cuantitativo, ya que es muy importante enlazarlos en orden para que se consolide en brindar mejoras con respecto a la categoría problema; (Hernández, Fernández y Baptista 2006) señalaron que el diseño mixto, es decir cualitativo y cuantitativo nos permitirá realizar un estudio exhaustivo porque ambos se mezclan y ello permitirá obtener un mejor resultado, por consiguiente interpretaremos de la mejor manera la investigación.

Esta investigación se desarrolla con el propósito de realizar mejoras en relación a la calidad de servicio que brinda el personal del departamento de farmacia de un hospital, estas mejoras también serán usados como fuente importante en la estructuración de posibles investigaciones de temas parecidos en el campo.

Po otro lado, es importante recalcar que brindaremos herramientas que se considerarán para mejorar la calidad de servicio, además servirá como base para solucionar problemas futuros que se puedan generar o presentar en hospitales nacionales en el Perú.

Entonces, ¿Cómo mejorar la calidad de servicio en el departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima, 2019?,¿Existe deficiencia logística con respecto a los mobiliarios para la atención de los usuarios, en un hospital nacional, Lima 2019?,¿Existe deficiencia logística con respecto a los mobiliarios para la atención de los usuarios, en un hospital nacional, Lima 2019?, ¿Hace falta de seguridad en los ambientes del establecimiento, en un hospital nacional, Lima 2019?

El objetivo general es proponer herramientas relacionadas a engagement para mejorar la calidad de servicio en el departamento de farmacia de un hospital nacional, Lima 2019.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque y diseño

En la presente investigación se desarrollará el enfoque mixto el cual permitirá analizar la información cuantitativa y cualitativa a través de la recolección de datos relacionado con la calidad de servicio. (Gomez, 2006).

Se diseñará los conceptos, antecedentes y teorías que nos permitan sustentar la investigación y esclarecer el enfoque en el cual el investigador inicia e interpreta los resultados. (Hurtado, 2000).

El tipo de investigación será proyectivo porque nos diseñar panoramas que van dirigidos a la transformación de situaciones existentes y esto nos permitir proyectar un mejor panorama para la problemática. (Hurtado, 2000).

El nivel de la investigación será comprensivo, porque nos permitirá identificar los problemas que afectan a la calidad de servicio, a través de la información cuantitativa y cualitativa, ya que, con ambos lograremos la aclaración del entorno con la finalidad de brindar una solución.

2.2 Población, muestra y unidades informantes

La población está compuesta por el total de personas con diferentes características y cualidades similares. (Bernal, 2010).

En el área farmacia de un hospital nacional de Lima cuenta con aproximadamente 75 visitas de usuarios, para definir la muestra se utilizó la fórmula, considerando como 63 usuarios de resultado. Se aplicará el instrumento a los usuarios que acuden al departamento de farmacia.

La unidad informante tiene investigación cualitativa y está compuesto por personas, empresas, acontecimientos, eventos, etc., que nos permitirá realizar el estudio. (Hernández y Baptista, 2014).

En el estudio la unidad informante será: el usuario que acude al departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima, 2019.

2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas

Tabla 1.

Matriz de categorización de la calidad de servicio

Categoría problema: calidad de servicio
Subcategorías
Elementos tangibles
Sensibilidad
Seguridad
Empatía
Fiabilidad
Sub categorías Emergentes
Satisfacción al cliente

Fuente: Elaboración propia.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta

En el presente trabajo de investigación se utilizará dos técnicas las cuales son: la encuesta el cual se aplicará un cuestionario de calidad de servicio, para obtener la parte cuantificable, mientras que la segunda técnica será la entrevista, ya que, nos permitirá contar con una información más directa en relación a la calidad de servicio.

2.5. proceso de recolección de datos

Se considerará la elección de los instrumentos y luego la elaboración con el cual nos permitirá realizar la elección de los instrumentos y su post elaboración con el que realizaremos los datos solicitados, en este caso se ha utilizado la encuesta y la entrevista.

El cuestionario que se realizó consta de 19 preguntas según el Ministerio de Salud (MINSA) y en la guía de entrevista se consideró 07 preguntas claves.

La encuesta se aplicó en el hospital nacional de lima, específicamente a los usuarios que requerían el servicio del departamento de farmacia, esta encuesta tendrá una duración de 10 minutos por persona y la encuesta dependiendo de la respuesta del entrevistado. Posterior a ello se precedió a juntar todos los datos con la finalidad de pasar a una hoja excel donde se obtuvo datos importantes para el análisis e interpretación respectiva.

Las personas que recurren al departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima nos brindarán acceso a información precisa en relación a la calidad de servicio.

2.6 Método de análisis de datos

Permite priorizar e identificar los problemas o puntos críticos los cuales debemos de mejorar a través de herramientas del engagement con la finalidad de brindar calidad de servicio a los usuarios de un hospital nacional de Lima.

El diagrama de Pareto se puede utilizar para determinar las causas relevantes que presenta una investigación y los mismos se pueden utilizar para su identificación.

III. RESULTADOS

3.1 RESULTADOS CUANTITATIVOS

Tabla 2

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría elementos tangibles de un hospital nacional, Lima, 2019.

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Los paneles informativos son los adecuados para orientar a los usuarios?	10	14.29%	29	41.43%	15	21.43%	9	12.86%	7	10.00%
2. ¿El departamento de Farmacia y la sala de espera del mismo se encuentran limpios y cuentan con los mobiliarios adecuados para la comodidad del usuario?	12	17.14%	30	42.86%	5	7.14%	14	20.00%	9	12.86%
3. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?	9	12.86%	13	18.57%	8	11.43%	28	40.00%	12	17.14%
4. ¿El establecimiento se encuentra limpio?	11	15.71%	13	18.57%	16	22.86%	22	31.43%	8	11.43%

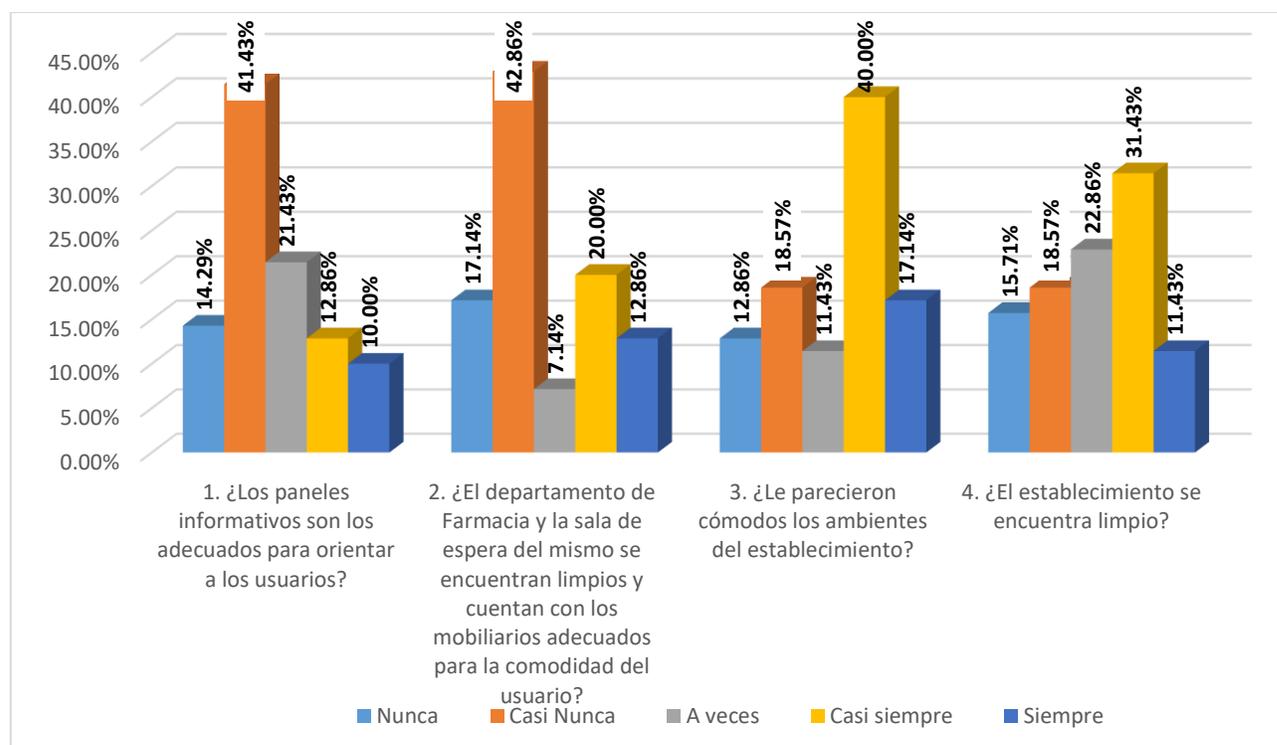


Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría elementos tangibles de un hospital nacional de Lima, 2019.

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría sensibilidad de un hospital nacional, Lima, 2019.

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
1. ¿Durante su permanencia en el establecimiento lo tratan bien?	9	12.86%	22	31.43 %	8	11.43%	22	31.43%	9	12.86%
2. ¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?	12	17.14%	15	21.43 %	15	21.43%	17	24.29%	11	15.71%
3. ¿El personal resuelve el problema eficazmente o solo realiza averiguaciones?	9	12.86%	29	41.43%	5	7.14%	17	24.29%	10	14.29%
4. ¿El personal actúa inmediatamente ante un reclamo o advertencia?	10	14.29%	27	38.57%	5	7.14%	17	24.29%	11	15.71%

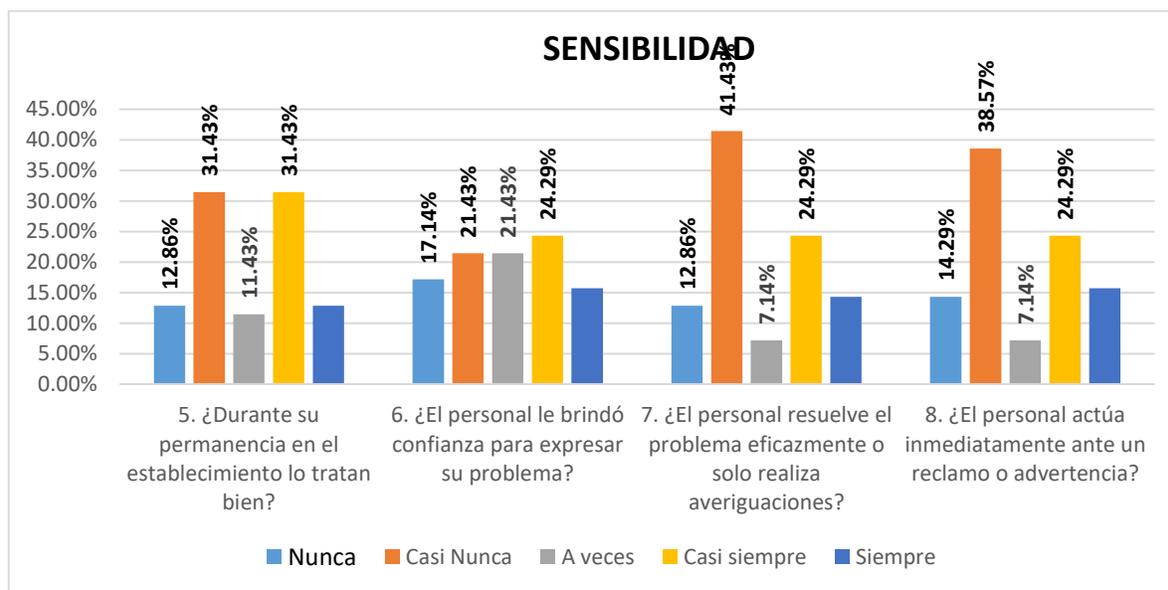


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría sensibilidad de un hospital nacional, Lima, 2019.

Interpretación

Se observa en la tabla 2 y figura 2 que casi nunca los colaboradores del departamento de farmacia tratan bien al usuario, lo mismo sucede con el personal que no le brindó confianza

para expresar su problema. Mientras que a veces el 7.14 % el personal del hospital nacional de lima resuelve problemas eficazmente, de todo lo descrito se llega a la conclusión que los usuarios reciben una calidad de servicio.

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría seguridad de un hospital nacional de Lima, 2019.

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Le parecieron seguros los ambientes del establecimiento?	12	17.14%	28	40.00 %	4	5.71%	19	27.14%	7	10.00%
2. ¿El establecimiento cuenta con señaléticas claras?	11	15.71%	25	35.71 %	10	14.29%	18	25.71%	6	8.57%
3. ¿Durante la consulta se respetó el orden de llegada?	8	11.43%	29	41.43%	3	4.29%	17	24.29%	13	18.57%

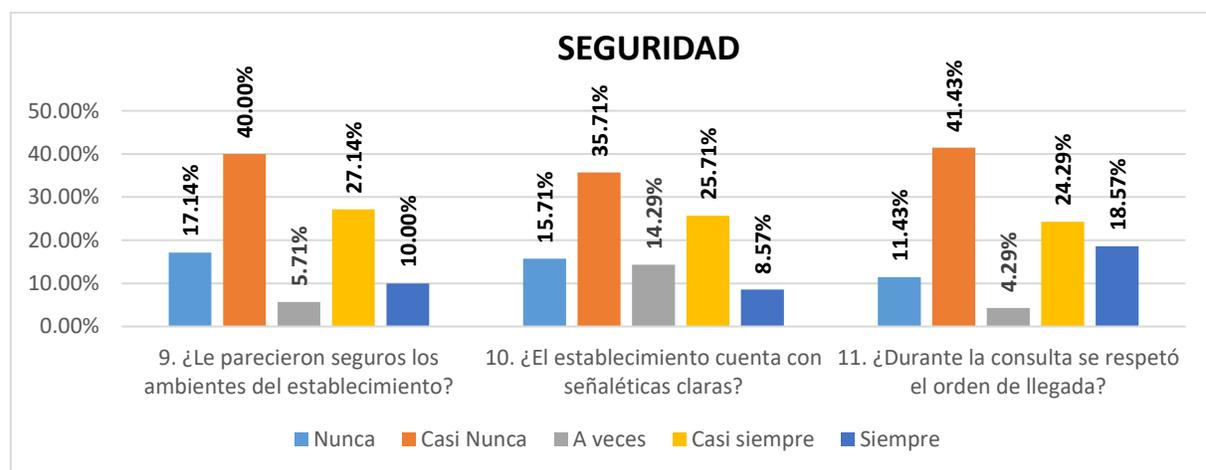


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría seguridad de un hospital nacional de Lima, 2019.

Interpretación

Se observa en la tabla 3 y figura 3 que casi nunca los usuarios refieren que no se sienten seguros de los ambientes del establecimiento al igual que no se respeta el orden de llegada, mientras que a veces el establecimiento no cuenta con las señaléticas claras, en consecuencia, el usuario no recibe una calidad de servicio.

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría empatía de un hospital nacional de Lima, 2019.

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿El químico y técnico farmacéutico le tratan con amabilidad, paciencia y respeto?	9	17.14%	26	40.00%	15	5.71%	18	27.14%	2	10.00%
2. ¿El personal de caja/Farmacia lo trata con amabilidad, paciencia y respeto?	9	15.71%	29	35.71%	5	14.29%	19	25.71%	8	8.57%
3. ¿Usted entiende la explicación que le brinda el químico farmacéutico para que pueda tomar los medicamentos?	8	11.43%	29	41.43%	3	4.29%	17	24.29%	13	18.57%
4. ¿El personal administrativo del departamento de Farmacia y Bioquímica lo tratan con amabilidad, paciencia y respeto?	10	14.29%	23	32.86%	2	2.86%	20	28.57%	15	21.43%

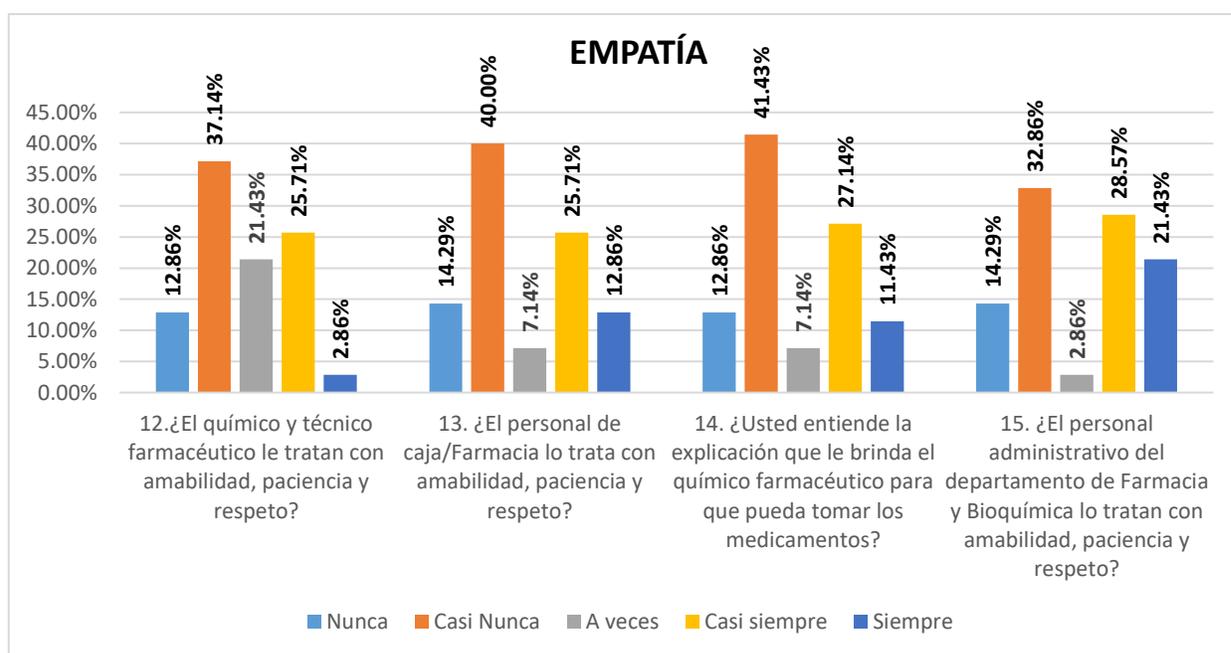


Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría empatía de un hospital nacional de Lima, 2019.

Interpretación

Se observa en la tabla 4 y figura 4 que casi nunca los usuarios refieren que el químico y técnico farmacéutico le tratan con amabilidad, paciencia y respeto, mientras que el 27.14% casi siempre el químico farmacéutico le explica bien al usuario, en consecuencia, el usuario no recibe una calidad de servicio.

Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría fiabilidad de un hospital nacional de Lima, 2019.

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿El personal le brindó confianza para expresar sus dudas?	20	28.57%	20	28.57%	16	22.86%	8	11.43%	6	8.57%
2. ¿Se respeta el horario de atención en el departamento de Farmacia?	11	15.71%	9	12.86%	21	30.00%	17	24.29%	12	17.14%
3. ¿Se respeta el horario de atención del químico farmacéutico del departamento de Farmacia?	12	17.14%	22	31.43%	4	5.71%	21	30.00%	11	15.71%
4. ¿Ud. ha observado que el personal administrativo llega fuera de su horario de trabajo perjudicando la atención?	12	17.14%	26	37.14%	3	4.29%	18	25.71%	11	15.71%

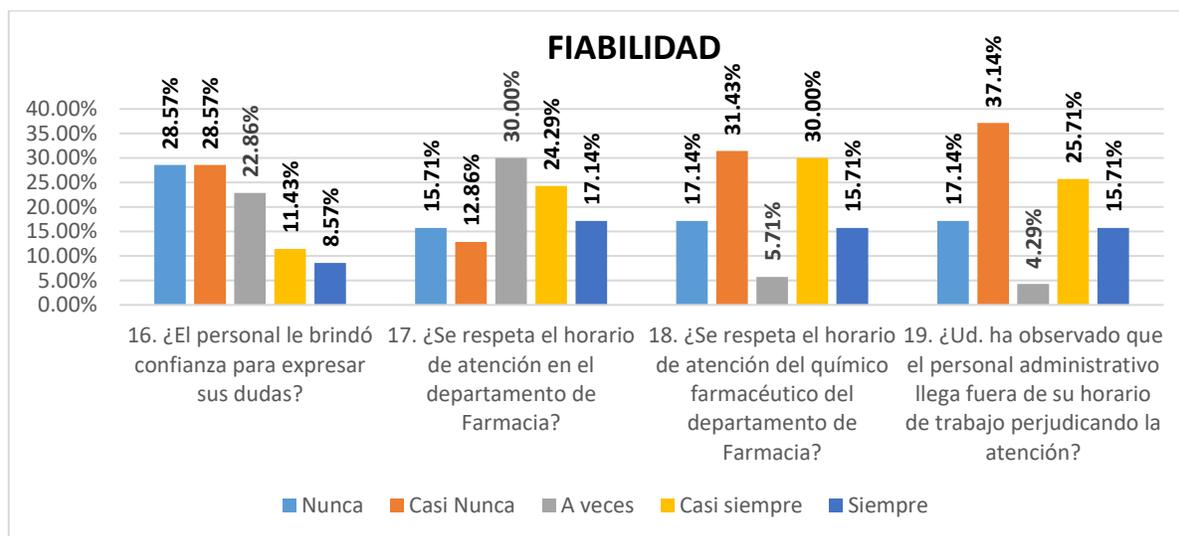


Figura 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría fiabilidad de un hospital nacional de Lima, 2019.

Interpretación

Se observa en la tabla 5 y figura 5 que el 37.14% del personal administrativo llega fuera de su horario de trabajo perjudicando la atención al usuario, mientras que a veces el 30% de los químicos respeta el horario de atención en el departamento de farmacia, es decir los usuarios no recibe una calidad de servicio.

Tabla 7

Pareto de la categoría de la calidad de servicio de los usuarios en un hospital nacional de Lima, 2019.

Item	Puntaje	%	Acumulativo	20.00%
2. ¿El departamento de farmacia y la sala de espera del mismo se encuentran limpios y cuentan con los mobiliarios adecuados para la comodidad del usuario?	42	6.47%	6.47%	20%
9. ¿Le parecieron seguros los ambientes del establecimiento?	40	6.16%	12.63%	20%
16. ¿El personal le brindó confianza para expresar sus dudas?	40	6.16%	18.80%	20%
1. ¿Los paneles informativos son los adecuados para orientar a los usuarios?	39	6.01%	24.81%	20%
7. ¿El personal resuelve el problema eficazmente o solo realiza averiguaciones?	38	5.86%	30.66%	20%
13. ¿El personal de caja/Farmacia lo trata con amabilidad, paciencia y respeto?	38	5.86%	36.52%	20%
14. ¿Usted entiende la explicación que le brinda el químico farmacéutico para que pueda tomar los medicamentos?	38	5.86%	42.37%	20%
19. ¿Ud. ha observado que el personal administrativo llega fuera de su horario de trabajo perjudicando la atención?	38	5.86%	48.23%	20%
8. ¿El personal actúa inmediatamente ante un reclamo o advertencia?	37	5.70%	53.63%	20%
11. ¿Durante la consulta se respetó el orden de llegada?	37	5.70%	59.63%	20%
10. ¿El establecimiento cuenta con señaléticas claras?	36	5.55%	65.18%	20%
112. ¿El químico y técnico farmacéutico le tratan con amabilidad, paciencia y respeto?	35	5.39%	70.57%	20%
18. ¿Se respeta el horario de atención del químico farmacéutico del departamento de Farmacia?	34	5.24%	75.81%	20%
15. ¿El personal administrativo del departamento de Farmacia y Bioquímica lo tratan con amabilidad, paciencia y respeto?	34	5.24%	75.81%	20%
15. ¿El personal administrativo del departamento de Farmacia y Bioquímica lo tratan con amabilidad, paciencia y respeto?	33	5.08%	80.89%	20%
5. ¿Durante su permanencia en el establecimiento lo tratan bien?	31	4.78%	85.67%	20%
6. ¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?	27	4.16%	89.83%	20%
4. ¿El establecimiento se encuentra limpio?	24	3.70%	93.53%	20%
3. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?	22	3.39%	96.92%	20%
17. ¿Se respeta el horario de atención en el departamento de Farmacia?	20	3.08%	100.00%	20%

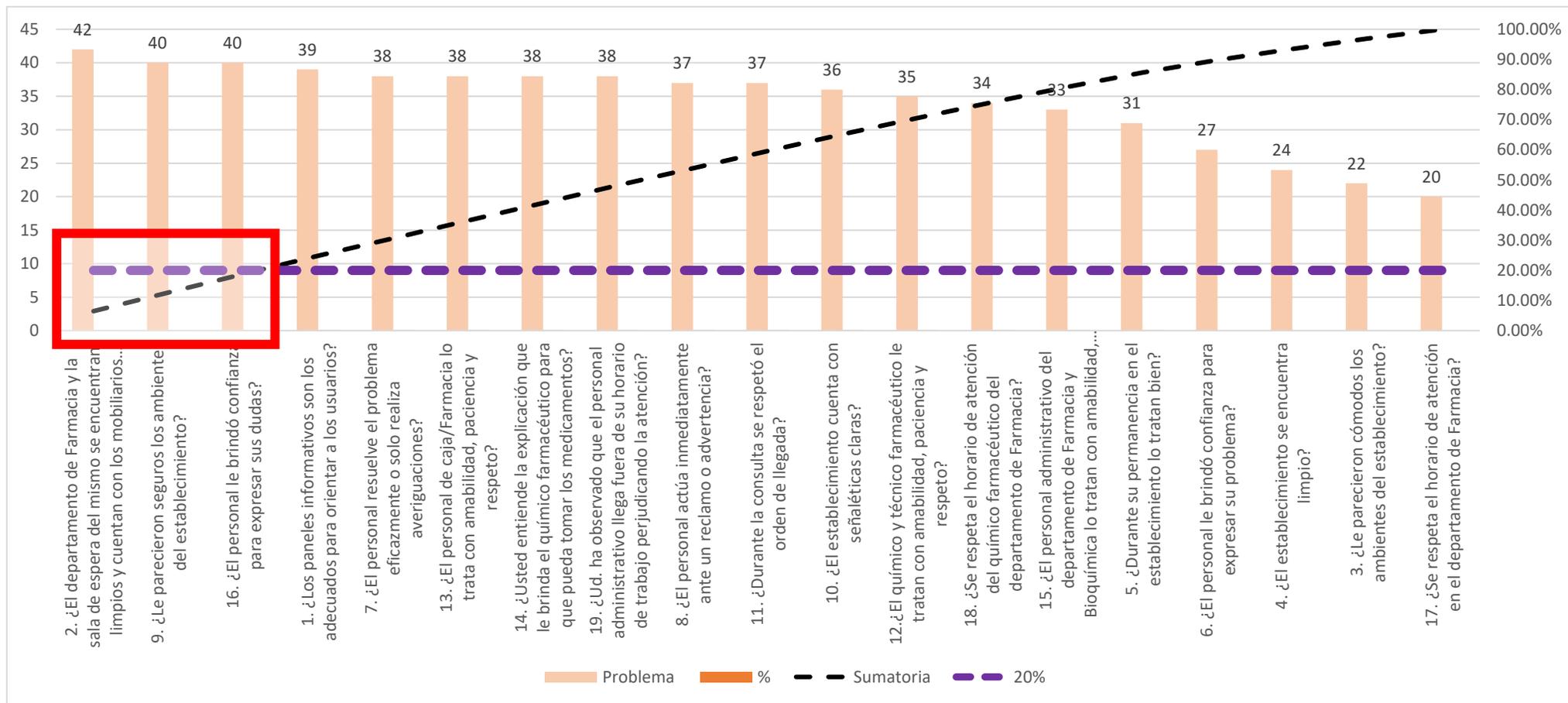


Figura 6. Pareto de la categoría calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, 2019.

Interpretación

De la tabla 6 y la figura 6 se presenta los resultados del diagrama de Pareto podemos determinar con respecto a la pregunta 2 perteneciente a la sub categoría elementos tangibles, nos menciona *si el departamento de farmacia y la sala de espera del mismo se encuentran limpios y cuentan con los mobiliarios adecuados para la comodidad del usuario*, mostrándose como uno de los principales puntos críticos. Esto se debe a que los usuarios no reciben una calidad de servicio. El siguiente punto crítico, pertenece a la pregunta 9 perteneciente a la sub categoría seguridad, nos menciona *si le parecieran seguros los ambientes del establecimiento*, mostrándose como uno de los principales puntos críticos. El último punto crítico pertenece a la pregunta 16, que corresponde a la sub categoría confiabilidad, haciendo referencia que *el personal le brindó confianza para expresar sus dudas*, este punto es muy sensible debido a que el químico y técnico farmacéutico no está brindando una calidad de servicio, ya sea por el tiempo, estrés o mal trato hacia los pacientes. Como se puede observar los tres puntos críticos pertenecen a diferentes sub categorías, lo cual existe un problema de atención al usuario en el hospital nacional.

3.2 RESULTADOS CUALITATIVOS

Categoría de Calidad de servicio

En la categoría calidad de servicio, se considera como sub categoría la fiabilidad porque existe una relación con el trato de trabajador y usuario y encontramos afirmaciones positivas y negativas, como el mal trato y la poca amabilidad que reciben los usuarios; por lo tanto, cuando el usuario solicita el servicio al departamento de farmacia el trabajador debe ofrecerle el mejor trato, además precisar que la sub categoría elementos tangibles es importante para brindar un servicio de calidad, ya que, si contamos con los mobiliarios adecuados el usuario estará satisfecho, por otro lado la sub categoría seguridad es relevante para brindar un servicio de calidad, ya que, los ambientes del nosocomio deben ser seguros por la integridad de todos, también la sub categoría empatía juega un importante rol en la calidad de servicio, ya que, todo usuario que acude al nosocomio espera recibir la conexión humana y ello lo debe ofrecer

el trabajador, y por último la categoría sensibilidad se debe considerar para brindar un buen trato,

Subcategoría Elementos tangibles

En la subcategoría elementos tangibles, se puede determinar que el indicador comodidad es el de mayor relevancia, por lo mismo que para brindar un servicio de calidad el usuario debe sentirse cómodo, pues si no lo están generaría reclamos futuros.

Subcategoría Empatía

En la subcategoría empatía, se puede determinar que el indicador amabilidad es el que predomina, debido a que para brindar un servicio de calidad el químico y técnico farmacéutico deben ser amables con los usuarios pues esto permitirá el respeto, simpatía y afecto hacia los usuarios. Ser amable es dirigirse al otro con educación y humanidad. No obstante, existe personal que tratan mal a los usuarios porque no se abastecen con la atención.

Subcategoría Fiabilidad

En la subcategoría fiabilidad, se puede determinar que el indicador que predomina es la puntualidad, debido a que para brindar un servicio de calidad el colaborador del departamento de farmacia debe ser puntual para que el usuario se sienta seguro e importante. No obstante, existen colaboradores que no cumplen con el horario de atención de trabajo.

Subcategoría Seguridad

En la subcategoría seguridad, se puede determinar que el indicador es el orden, debido a que para brindar un servicio de calidad el colaborador del departamento de farmacia debe ser ordenado. No obstante, existen colaboradores que no cumplen con el orden.

Subcategoría Sensibilidad

En la subcategoría sensibilidad, se puede determinar que el indicador es la eficacia, debido a que para brindar un servicio de calidad el colaborador del departamento de farmacia debe transmitir un proceso comunicativo pues esto permitirá evitar mensajes contradictorios.

3.3 DIAGNÓSTICO FINAL

Cualitativo y Cuantitativo

Para realizar el diagnóstico final consideramos el mixto, es decir el análisis cuantitativo y cualitativo, en el cual identificamos final de cada subcategoría.

Con respecto a la sub categoría elementos tangibles podemos determinar considerando las afirmaciones los mobiliarios no son los adecuados para atender a los usuarios, es decir en el nosocomio de estudio no cuentan con los muebles, anaqueles, sillas para brindar un servicio adecuado al usuario.

Por otro lado, se puede determinar que existe afirmaciones negativas en la subcategoría seguridad por lo mismo que existen ambientes sin señalización y ello les causa inseguridad a los usuarios porque podría ocurrir un incidente y ellos no tendrían la menor idea como evacuar, se precisa que en las entrevistas realizadas el usuario afirmó que a veces los paneles informativos no se encuentran actualizados por lo que les causa incomodidad porque realizan largas colas para solo realizar una consulta.

En la sub fiabilidad nace un indicador satisfacción, debido a la atención que le ofrece el trabajador al usuario, pues tiene una relación casi directa porque todo usuario lo que espera es ser atendido por un ser humano profesional que le brinde la confianza y que le de credibilidad sobre los conocimientos que tiene el profesional. También se destacó el indicador puntualidad, ya que, los usuarios llevan mucho tiempo esperando en la cola para ser atendidos y en algunas afirmaciones el usuario indicó que los trabajadores del hospital nacional de Lima no respetan el horario de atención, por lo que la atención es incómoda.

3.4. PROPUESTA

3.4.1. Fundamentos de la propuesta

A raíz de la Revolución Industrial crecen conflictos sociales entre el capitalista y el trabajador, ya que, tenían malas condiciones laborales porque eran obligados a trabajar hasta 18 horas diarias a pesar que existía leyes vigentes en el cual estipulaban que la jornada laboral es de 8 horas diarias, sin embargo, a nivel mundial hacían caso omiso. Además, el trabajador no tenía definido las acciones a realizar, ya que, en ese tiempo no contaban con un cronograma

de actividades ni tampoco un manual de organización de funciones (MOF), y esto conllevó a generar el estrés laboral afectando el desempeño del trabajador.

Sin embargo, con el transcurrir del tiempo, aparecieron interpretaciones de especialistas referentes a las teorías administrativas las cuales nos permiten mejorar las condiciones actuales, precisamente la importancia del recurso humano en el éxito empresarial.

TEORÍAS DE LA ADMINISTRACIÓN		
Las teorías ayudan a tomar decisiones más certeras.	Permiten a elegir el proceso idóneo.	Predice futuros eventos.

Tabla 8. Importancia de las teorías administrativas

Fuente: Creación de la autora, 2019.

Considerando la tabla8, sobre la importancia de las teorías administrativas, se propone elaborar un manual inductivo para los químicos y técnicos farmacéuticos del departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima y también el mismo mucho servirá para los nuevos colaboradores que ingresen a trabajar al nosocomio, se brindará información de instrucción, valores, misión, visión, objetivos y eventos de recreación los cuales les permitirá mejorar su desempeño laboral.

Considerando el manual inductivo como una herramienta, se define la relevancia del talento humano dentro de toda organización, porque para varios autores es una parte fundamental para el desarrollo y éxito de toda empresa.

El factor humano cada vez es más acentuado dentro de una empresa porque es lo principal para que la empresa realice actividades, es por ello que el departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima motive e integren a todo su equipo, ya que esto permitirá que colaboradores se sientan identificados y sean piezas fundamentales dentro de la organización para que contribuyan en el proceso de la mejora continua en relación a las funciones que se desempeñan.

El programa de inducción se considera como parte de un proceso de socialización para con los nuevos integrantes que ingresen a laborar para una empresa, este programa es considerado como un gran aporte para que los talentos humanos puedan desarrollar sus funciones eficientemente. (Gómez, Mejía, & Cardy 1999).

La inducción es una prioridad que permite enlazar compromiso entre el colaborador y el empleador, su objetivo principal es crear un pensamiento crítico para que los colaboradores se integren de tal manera que la productividad sea constante. (Cane, 1997, p. 68).

Por otro lado, el manual de inducción es considerado como un proceso formal, ya que, permitirá al colaborador familiarizarse con sus demás compañeros de trabajo, además a ello el mismo tendrá conocimiento de las funciones de su puesto y unidades de trabajo.(Sherman, Bohlande, &Sneell 2001).

El clima laboral puede llegar a tener importancia relevante, ya que, el ambiente puede estar bien acondicionado físicamente, pero si el colaborador no se integra ni confraterniza con sus compañeros de trabajo, no será un colaborador productivo, por lo que le será difícil de adaptarse a los cambios que pueda suceder en la empresa u organización. Además, menciona que la rotación de puestos es buena porque las funciones se vuelven monótonos y esto de alguna manera afectaría el desempeño del colaborador, conllevando a no ser eficiente (Chiavenato, 2006).

Por otro lado, el trabajador siempre tiene que ser motivado con la finalidad de desempeñarse de manera óptima, se precisa que una persona dentro de una institución u organización es una pieza fundamental para el desarrollo y logro de los objetivos institucionales, para ello, se menciona a la teoría de MASLOW, siendo la teoría reconocida en relación a la motivación y esta teoría está constituida por una jerarquía en relación a las necesidades humanas las cuales deben satisfacerse respetando un orden que son necesidades: fisiológicas, de seguridad, afiliación, de reconocimiento y de autorrealización.



Figura 7. La teoría de las necesidades de MASLOW

Fuente: Chiavenato (2007).

Con la teoría de Maslow entendemos que todo talento humano tiene necesidades que cumplir, pero no solo ello, sino que la empresa debe proporcionar buenas condiciones laborales y un espacio para que se autorealicen con la finalidad que el trabajador trabaje eficientemente.

3.4.2. Problemas

De acuerdo al análisis mixto, es decir, cuantitativo y cualitativo se determinó que en el nosocomio de Lima existen tres puntos críticos, y son:

- A. La deficiencia logística con respecto a los mobiliarios para la atención de los usuarios, esto quiere decir que el hospital no cuenta con los muebles suficientes para brindar la comodidad al usuario.
- B. La falta de seguridad en los ambientes del establecimiento, ello quiere decir que el usuario se siente inseguro porque en algunos ambientes del hospital no cuentan con señaléticas y esto les causa un poco de miedo porque en el caso ocurra un incidente no podrán evacuar adecuadamente.
- C. La carencia de trato hacia los pacientes, este es un tema muy delicado, ya que, el usuario se siente poco satisfecho con el trato por parte de los trabajadores, ya que, en alguna oportunidad no le tratan bien, a veces el trato es áspero, no tienen amabilidad, ni paciencia.

3.4.3. Elección de la alternativa de solución

A través de la matriz rosa, proporcionada por la unidad académica se analizó 4 alternativas de solución, las cuales fueron: a) engagement para mejorar la calidad de servicio al usuario, b) manual de inducción para mejorar la calidad de servicio al usuario c) estrategias para mejorar la calidad de servicio y d) plan de mejora en el servicio de atención al usuario, las mencionadas alternativas fueron analizadas por 5 indicadores las cuales son: el tiempo, costo, impacto económico, tecnológico y social; cada una de ella tiene un ponderado de evaluación.

La primera opción de solución obtuvo: 1,1,2,1 y 1, obtenido una puntuación de 1,200; la segunda alcanzó: 1,2,2,2 y 1, dando la mayor puntuación de 1,700; mientras que la tercera obtuvo: 2,2, 1,2 y 2, dando una puntuación de 1,800 y la última opción dio: 5,5,5,5 y 5, alcanzando una puntuación de 5,000. Por lo tanto, la categoría solución es la segunda, la cual

es el diseño de un manual de inducción para mejorar la calidad de servicio al usuario y sus problemas son: deficiencia logística con respecto a los mobiliarios para la atención de los usuarios, falta de seguridad en los ambientes del establecimiento, carencia de trato hacia los pacientes.

3.4.4. Objetivo de la propuesta

1. Diseñar e implementar un plan de mejora basado en el engagement en un hospital nacional de Lima.
2. Diseñar un manual de inducción para mejorar la calidad de servicio al usuario en un hospital nacional de Lima.
3. Diseñar e implementar estrategias para mejorar la calidad de servicio al usuario en un hospital nacional de Lima.

3.4.5. Justificación de la propuesta

Con la propuesta permitirá implementar un manual inductivo basado en el engagement, con la finalidad que la información del entorno laboral sea oportuna, ya que, el talento humano es una pieza fundamental en las instituciones, por lo que les permitirá desarrollarse y mantener su estabilidad laboral siempre y cuando administren con eficiencia el recurso humano, así mismo, mejorar la calidad de servicio para con los usuarios.

3.4.6. Desarrollo de la propuesta

Objetivo 1: Diseñar e implementar un plan de mejora basado en el engagement.

Plan de actividades

Tabla 9.

Plan de actividades del objetivo 1.

Nro.	Actividad	Responsables	Días
01	Coordinación con el jefe del departamento de farmacia	Mg.Janett Paula Untiveros (Jefa del Departamento de Farmacia) Rosas	10
02	Convocatoria para llevar diseñar e implementar un plan de mejora	/ Br. Liliana Soto de la Cruz(tesista)	5

	basado en el Engagement	
03	Diseñar e implementar un plan de mejora basado en el Engagement para el puesto de trabajo	10
04	Diseñar e implementar un plan de mejora basado en el Engagement	Br. Liliana Soto de la Cruz (tesista) 12
05	Diseñar e implementar un plan de mejora basado en el Engagement a favor del personal del departamento de farmacia	15
06	Impresión del diseño del plan de mejora basado en el Engagement el departamento de farmacia	5
07	Entrega del diseño e implementar un plan de mejora basado en el Engagement a los colaboradores del departamento de farmacia	18

Fuente: Elaboración propia.

Presupuesto

Tabla 10.

Presupuesto del objetivo 1.

Descripción	Unidad	Cantidad	Total
Pago adicional para la realización del diseño e implementar un plan de mejora basado en el engagement.	S/. 60	1	S/. 60
Diseño e implementar un plan de mejora basado en el engagement	S/. 65	1	S/. 65
Elaborar el diseño e implementar un	S/. 45	1	S/. 45

Viabilidad económica

La presente propuesta es viable porque la institución cuenta con los recursos económicos, operacionales y humanos para ejecutar la implementación del plan de mejora basado en el engagement, por consiguiente, la propuesta permitirá al colaborador del departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima a mejorar el trato para con los usuarios.

Tabla 11.

Indicadores del objetivo 1

Indicador 1:	
<u>N° de usuarios atendidos</u> Cantidad de químicos farmacéuticos	
0-15	Malo
16-30	Regular
30 - más	Excelente

Evidencia

Plan de mejora basado en el engagement

Nota: (Ver en Anexo no1)

Problema 1:	Falta de seguridad en los ambientes del establecimiento	Objetivo:	Diseñar un manual de inducción para mejorar la calidad de servicio al usuario en un hospital nacional de línea	Alternativa de solución:	MANUAL DE INDUCCIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO			
Actividades:								
Nro	Actividad	Inicio	Fin	Logo p/anal	Responsables	Ingresos	Egresos	Unidad/Ítem
1	Coordinación con el jefe del departamento de farmacia	25/02/2020	10	10/03/2020	Mujalbert Paula Ulivieros (jefa del Departamento de Farmacia) Ponce Est. Lillana Soco de la Cruz	0.00	650.00	650.00
2	Convocatoria para llevar a cabo la inducción	07/03/2020	5	12/03/2020	Mujalbert Paula Ulivieros Ponce (jefa del Departamento de Farmacia) Est. Lillana Soco de la Cruz	0.00	0.00	0.00
3	Inducción para el puesto de trabajo	13/03/2020	10	23/03/2020	Mujalbert Paula Ulivieros Ponce (jefa del Departamento de Farmacia) Est. Lillana Soco de la Cruz	0.00	0.00	0.00
4	Elaboración del contenido del manual inducción de personal del departamento de farmacia	24/03/2020	12	05/04/2020	Est. Lillana Soco de la Cruz	0.00	0.00	0.00
5	Elaboración del diseño del manual inducción de personal del departamento de farmacia	06/04/2020	15	20/04/2020	Est. Lillana Soco de la Cruz	0.00	0.00	0.00
6	Impresión del manual inducción de personal del departamento de farmacia	22/04/2020	5	27/04/2020	Est. Lillana Soco de la Cruz	0.00	0.00	0.00
7	Entrega del manual inducción a los colaboradores del departamento de farmacia	28/04/2020	10	08/05/2020	Est. Lillana Soco de la Cruz	0.00	0.00	0.00
						SI	- SI	650.00 - SI

Evolución del presupuesto

Actividad	Presupuesto
Coordinación con el jefe del departamento de farmacia	650.00
Convocatoria para llevar a cabo e implementar un plan de inducción a los colaboradores del departamento de Farmacia	0.00
Realizar e implementar un plan de inducción a los colaboradores del departamento de Farmacia	0.00
Coordinación con el jefe del departamento de farmacia	0.00
Elaboración del contenido del manual inducción de personal del departamento de farmacia	0.00
Elaboración del diseño del manual inducción de personal del departamento de farmacia	0.00
Impresión del manual inducción de personal del departamento de farmacia	0.00
Entrega del manual e implementar un plan de inducción a los colaboradores del departamento de Farmacia	0.00

Objetivo 2: Diseñar un manual de inducción para mejorar la calidad de servicio

Plan de actividades

Tabla 12.

Plan de actividades del objetivo 2.

Nro.	Actividad	Responsables	Días
01	Coordinación con el jefe del departamento de farmacia.	Mg. Janett Paula Untiveros (Jefa del Departamento de Farmacia) Rosas / Br. Liliana Soto de la Cruz (tesista)	10
02	Convocatoria para llevar a cabo la inducción.		5
03	Inducción para el puesto de trabajo.		10
04	Elaboración del contenido del manual inductivo del personal del departamento de farmacia.	Br. Liliana Soto de la Cruz (tesista)	12
05	Elaboración del diseño del manual inductivo del personal del departamento de farmacia.		15
06	Impresión del manual inductivo de personal del departamento de farmacia.		5
07	Entrega del manual inductivo a los colaboradores del departamento de farmacia		18

Fuente: Elaboración propia.

Presupuesto

Tabla 13.

Presupuesto del objetivo 2.

Descripción	Unidad	Cantidad	Total
Pago adicional para la realización del manual inductivo	S/. 50	1	S/. 50
Diseño del manual inductivo y técnicas	S/. 70	1	S/. 70
Elaborar el contenido de manual inductivo y técnicas.	S/. 50	1	S/. 50
Impresión y anillado del manual	S/. 7	60	S/. 420

inductivo y técnicas			
Insumos adicionales (hoja bond, plumones, lapiceros, etc).	S/. 3	20	S/. 60
Total del presupuesto			S/. 650.00

Fuente: Elaboración propia.

El costo para elaborar el manual de inducción y técnicas es de S/.650.00, el cual será cada 06 meses.

Cronograma de actividades

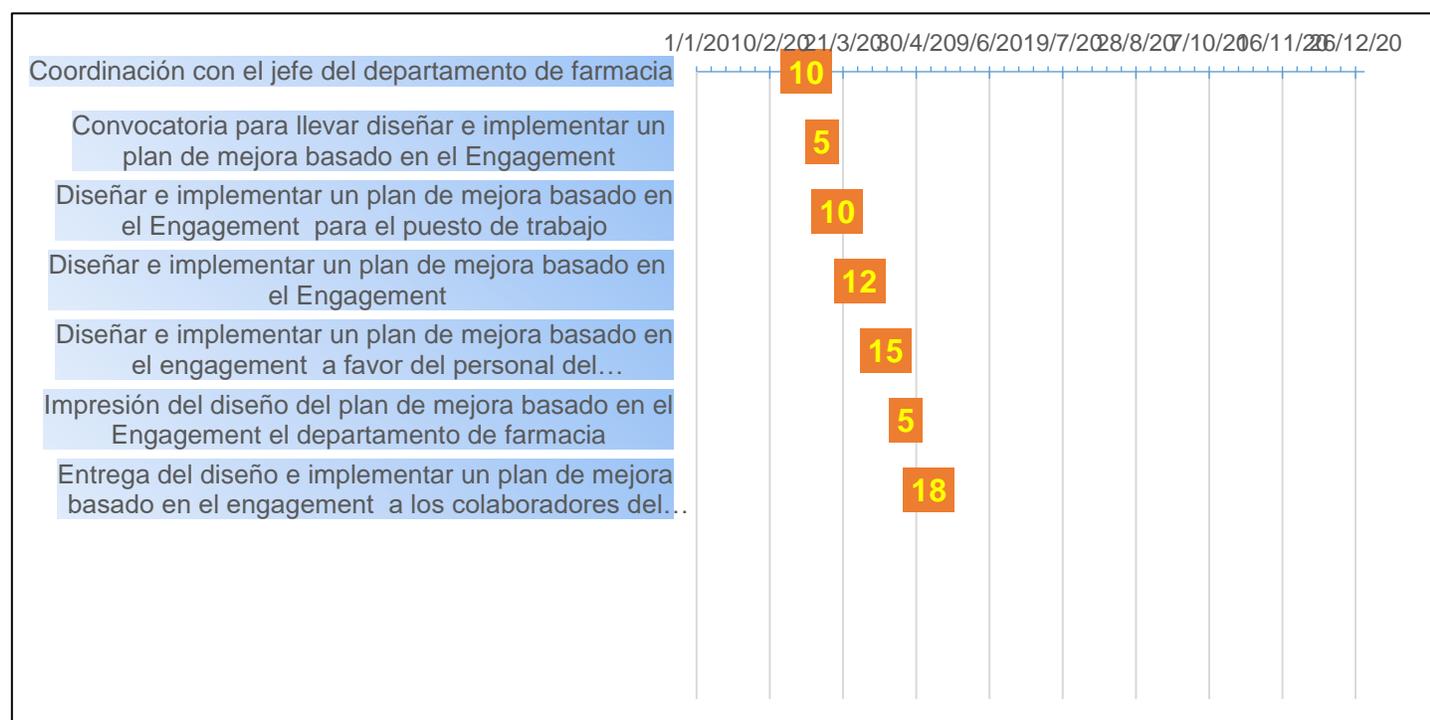


Figura 9. Cronograma de actividades del objetivo2.

Fuente: Elaboración propia

Viabilidad económica

La presente propuesta es viable porque la institución cuenta con los recursos económicos, operacionales y humanos para ejecutar el plan de implementación de estrategias con la finalidad de mejorar la calidad de servicio.

Tabla 14.

Indicadores del objetivo 2

Indicador 1:	
<u>N° de usuarios atendidos</u> Cantidad de químicos farmacéuticos	
0-15	Malo
16-30	Regular
30 - más	Excelente

Evidencia

Implementación del plan de estrategias para mejorar la calidad de servicio.

Nota: (Ver en Anexo no2)

Problema 1:		Falta de seguridad en los ambientes del establecimiento		Objetivo:		Diseñar un manual de inducción para mejorar la calidad de servicio al usuario en un hospital nacional de lima.		Alternativa de solución:		MANUAL DE INDUCCIÓN PARAMELJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO																																																																					
Actividades:	No	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsables	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida																																																																					
	1	Coordinación con el jefe del departamento de farmacia	25/02/2020	10	06/03/2020		Mg. Ines Paola Uribeiros (jefa del Departamento de Farmacia) / Br. Liliana Soto de la Cruz	0.00	650.00	-650.00																																																																					
	2	Convocatoria para llevar a cabo la inducción	07/03/2020	5	12/03/2020		Mg. Ines Paola Uribeiros (jefa del Departamento de Farmacia) / Br. Liliana Soto de la Cruz	0.00	0.00	0.00																																																																					
	3	Inducción para el puesto de trabajo	13/03/2020	10	23/03/2020		Mg. Ines Paola Uribeiros (jefa del Departamento de Farmacia) / Br. Liliana Soto de la Cruz	0.00	0.00	0.00																																																																					
	4	Elaboración del contenido del manual inductivo del personal del departamento de farmacia	24/03/2020	12	05/04/2020		Br. Liliana Soto de la Cruz	0.00	0.00	0.00																																																																					
	5	Elaboración del diseño del manual inductivo del personal del departamento de farmacia	06/04/2020	15	21/04/2020		Br. Liliana Soto de la Cruz	0.00	0.00	0.00																																																																					
	6	Impresión del manual inductivo de personal del departamento de farmacia	22/04/2020	5	27/04/2020		Br. Liliana Soto de la Cruz	0.00	0.00	0.00																																																																					
	7	Entrega del manual inductivo a los colaboradores del departamento de farmacia	28/04/2020	18	16/05/2020		Br. Liliana Soto de la Cruz	0.00	0.00	0.00																																																																					
								S/	S/	650.00 -S/	650.00																																																																				
<p>Plan de contingencia:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nro</th> <th>Actividad</th> <th>Justificación</th> <th>Indicadores:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Coordinación con el jefe del departamento de farmacia</td> <td></td> <td>Indicador 1: XXX</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Convocatoria para llevar a cabo la inducción</td> <td></td> <td>Nro de trabajadores +100</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Inducción para el puesto de trabajo</td> <td></td> <td>Nro de usuarios atendidos</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Elaboración del contenido del manual inductivo del personal del departamento de farmacia</td> <td rowspan="6">El diseño de un manual de inducción permitirá mejorar la calidad de servicio para con el usuario/paciente.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Elaboración del diseño del manual inductivo del personal del departamento de farmacia</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Impresión del manual inductivo de personal del departamento de farmacia</td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Entrega del manual inductivo a los colaboradores del departamento de farmacia</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>16</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>												Nro	Actividad	Justificación	Indicadores:	1	Coordinación con el jefe del departamento de farmacia		Indicador 1: XXX	2	Convocatoria para llevar a cabo la inducción		Nro de trabajadores +100	3	Inducción para el puesto de trabajo		Nro de usuarios atendidos	4	Elaboración del contenido del manual inductivo del personal del departamento de farmacia	El diseño de un manual de inducción permitirá mejorar la calidad de servicio para con el usuario/paciente.		5	Elaboración del diseño del manual inductivo del personal del departamento de farmacia		6	Impresión del manual inductivo de personal del departamento de farmacia		7	Entrega del manual inductivo a los colaboradores del departamento de farmacia		8	0		9	0		10	0		11	0		12	0		13	0		14	0		15	0		16	0		17	0		18	0		19	0		20	0	
Nro	Actividad	Justificación	Indicadores:																																																																												
1	Coordinación con el jefe del departamento de farmacia		Indicador 1: XXX																																																																												
2	Convocatoria para llevar a cabo la inducción		Nro de trabajadores +100																																																																												
3	Inducción para el puesto de trabajo		Nro de usuarios atendidos																																																																												
4	Elaboración del contenido del manual inductivo del personal del departamento de farmacia	El diseño de un manual de inducción permitirá mejorar la calidad de servicio para con el usuario/paciente.																																																																													
5	Elaboración del diseño del manual inductivo del personal del departamento de farmacia																																																																														
6	Impresión del manual inductivo de personal del departamento de farmacia																																																																														
7	Entrega del manual inductivo a los colaboradores del departamento de farmacia																																																																														
8	0																																																																														
9	0																																																																														
10	0																																																																														
11	0																																																																														
12	0																																																																														
13	0																																																																														
14	0																																																																														
15	0																																																																														
16	0																																																																														
17	0																																																																														
18	0																																																																														
19	0																																																																														
20	0																																																																														
<p>Productos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Producto 1:</th> <th>Producto 2:</th> <th>Producto 3:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Manual de inducción y técnicas para mejorar la calidad de servicio</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>												Producto 1:	Producto 2:	Producto 3:					Manual de inducción y técnicas para mejorar la calidad de servicio																																																												
Producto 1:	Producto 2:	Producto 3:																																																																													
	Manual de inducción y técnicas para mejorar la calidad de servicio																																																																														

Objetivo 3: Implementación de un plan de estrategias

Plan de actividades

Tabla 15.

Plan de actividades del objetivo 3.

Nro.	Actividad	Responsables	Días
01	Coordinación con el jefe del departamento de farmacia.	Mg.Janett Paula Untiveros (Jefa del Departamento de Farmacia) Rosas	10
02	Convocatoria para exponer las estrategias a implementar	/ Br. Liliana Soto de la Cruz (tesista)	5
03	Explicación sobre las estrategias a implementar	Br. Liliana Soto de la Cruz (tesista)	10
04	Elaboración de plan de implementación de estrategias		12
05	Elaboración del diseño del plan de implementación de estrategias		15
06	Impresión del plan de implementación de estrategias		5
07	Entrega del plan de implementación de estrategias		18

Fuente: Elaboración propia.

Presupuesto

Tabla 16.

Presupuesto del objetivo3.

Descripción	Unidad	Cantidad	Total
Pago adicional para diseñar e implementar estrategias para mejorar la calidad de servicio al usuario	S/. 70	1	S/. 70
Diseñar e implementar estrategias para mejorar la calidad de servicio al	S/. 68	1	S/. 68

usuario			
Elaborar el diseño e implementar de estrategias para mejorar la calidad de servicio	S/. 49	1	S/. 49
Impresión del diseño de estrategias para mejorar la calidad de servicio al usuario	S/. 6	60	S/. 360
Insumos adicionales (hoja bond, plumones, lapiceros, etc).	S/. 3	20	S/. 60
Total del presupuesto			S/. 607.00

Fuente: Elaboración propia.

El costo para implementar estrategias es de S/.607.00.

Cronograma de actividades



Figura 10. Cronograma de actividades del objetivo 2.

Fuente: Elaboración propia

Viabilidad económica

La presente propuesta es viable porque la institución cuenta con los recursos económicos, operacionales y humanos para ejecutar el diseño del manual inductivo y las técnicas para mejorar la calidad de servicio.

Tabla 17.

Indicadores del objetivo 3

Indicador 1:	
<u>N° de usuarios atendidos</u> Cantidad de químicos farmacéuticos	
0-15	Malo
16-30	Regular
30 - más	Excelente

Evidencia

Plan de implementación de estrategias para mejorar la calidad de servicio.

Nota: (Ver en Anexo no3)

Problema 1:		Carence de trato hacia los pacientes				Objetivo:		Diseñar e implementar estrategias para mejorar la calidad de servicio al usuario en un hospital nacional de lima.		Alternativa de solución:	
PLAN DE MEJORA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO											
<p>Actividades:</p> <p>11/2802/20/3/28/4/28/5/28/6/28/7/28/8/9/28/10/28/11/28/12/20</p>											
Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsables	Ingresos	Egresos	Utilidad/Perdida		
1	Coordinación con el jefe del departamento de farmacia	25/02/2020	10	06/03/2020		M ^a Janett Paula Univeros (Jefa del Departamento de Farmacia) / Br. Liliana Soto de la Cruz	0.00	607.00	-607.00		
2	Convocatoria para exponer las estrategias a implementar	07/03/2020	5	12/03/2020		M ^a Janett Paula Univeros Rosas (Jefa del Departamento de Farmacia) / Br. Liliana Soto de la Cruz	0.00	0.00	0.00		
3	Explicación sobre las estrategias a implementar	13/03/2020	10	23/03/2020		Br. Liliana Soto de la Cruz					
4	Elaboración de plan de implementación de estrategias	24/03/2020	12	05/04/2020		Br. Liliana Soto de la Cruz					
5	Elaboración del diseño del plan de implementación de estrategias	06/04/2020	15	21/04/2020		Br. Liliana Soto de la Cruz					
6	Impresión del plan de implementación de estrategias	22/04/2020	5	27/04/2020		Br. Liliana Soto de la Cruz					
7	Entrega de plan de implementación de estrategias	28/04/2020	18	16/05/2020		Br. Liliana Soto de la Cruz					
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
							S/	- S/	607.00	- S/	607.00
<p>Plan de contingencia:</p>											
Nro	Actividad	Justificación		Indicador 1:		Indicador 2:		Indicador 3:		Productos:	
1	Coordinación con el jefe del departamento de farmacia			Nro de trabajadores		Activo corriente + 100		Líquidez = Pasivo corriente		Producto 1:	
2	Convocatoria para exponer las estrategias a implementar			Nro de usuarios atendidos		Líquidez = Pasivo corriente		Líquidez = Pasivo corriente		Producto 2:	
3	Impresión del plan de implementación de estrategias									Producto 3:	
4	Elaboración de plan de implementación de estrategias									Implementar estrategias para mejorar la calidad de servicio	
5	Elaboración del diseño del plan de implementación de estrategias										
6	Impresión del plan de implementación de estrategias										
7	Entrega del plan de implementación de estrategias										
8	0			Año		Indicador 1: XXX		Indicador 2: XXX		Indicador 3: XXX	
9	0			2016							
10	0			2017							
11	0			2018							
12	0			2019		0.00		0.00			
13	0			2020		0.00		0.00			
14	0			2021		0.00		0.00			
15	0			2022		0.00		0.00			
16	0			2023		0.00		0.00			
17	0			2024		0.00		0.00			
18	0			2025		0.00		0.00			
19	0			2026		0.00		0.00			
20	0			2027		0.00		0.00			

IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación se obtuvo como objetivos a) Diseñar e implementar un plan de mejora basado en el engagement, b) diseñar un manual de inducción y c) diseñar e implementar estrategias para mejorar la calidad de servicio al usuario en un hospital nacional de Lima. Con este estudio se pretende mejorar o solucionar los problemas descritos anteriormente con el propósito de mejorar la calidad de servicio, y en consecuencia el nivel de satisfacción del usuario/paciente.

De los resultados obtenidos en el presente estudio se evidenció los principales puntos críticos que han venido perjudicando la satisfacción del usuario en un hospital nacional de Lima, guardan relación con la parte logística, falta de seguridad y la falta de trato humano. Se encuestó a 180 usuarios de un hospital nacional de Lima, y a los cuales se les proporcionó el cuestionario adaptado al MINSA que consta de 19 ítems en el cual miden la calidad de servicio y la aplicación de 03 entrevistas constituidas por 7 preguntas abiertas sobre el tema.

De acuerdo al análisis mixto en la subcategoría elementos tangibles relacionado a la falta de mobiliarios se ha observado que el total descuido por parte del hospital nacional de Lima el no poder brindar la comodidad a los usuarios, causándoles estrés en esperar para ser atendidos en el departamento de farmacia.

Realizando la comparación de los antecedentes, encontramos la relación con lo que menciona el autor Luscaran (2012) en el cual manifiesta que para brindar calidad de servicio se debe de contar con los bienes y servicios completos, además a ello capacitación al personal y educar al cliente. Por lo tanto, es importante es mejorar el aspecto logístico para brindar una calidad de servicio con la finalidad de no causar incomodidad al usuario.

En la subcategoría seguridad se mencionó sobre si el nosocomio contaba con ambientes seguros con la finalidad de brindarles seguridad a los usuarios. Se evidenció que en el departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima no se encuentra seguro porque la infraestructura no es la adecuada, Analizando las referencias de autores en relación a lo mencionado, Mariño (2014) afirma que para brindar calidad de servicio a los clientes se debe realizar un cambio interno de los aspectos que no permiten ofrecer un buen servicio, por ende,

no existe contradicción con lo estudiado, ya que, por falta de seguridad el usuario se siente incómodo.

Y la última subcategoría fiabilidad, donde Lostaunau (2018) define en establecer la afinidad de satisfacción con el usuario externo y la calidad de cuidado en un nosocomio de Ica donde hace mención que los pacientes cuentan con pocas facilidades en relación a la fiabilidad de la atención ofrecida por el hospital, a diferencia con los resultados dados, se puede contrarrestar una semejanza donde hace mención que las personas encuestadas se imaginan que la atención no es buena, por tal razón es necesario considerar este punto para mejorar la atención para con los usuarios. ampliar

4.2 Conclusiones

Primera :Se propuso la implementación de un manual de inducción, el cual ayudará a mejorar la calidad de servicio en un hospital nacional de Lima, además se considera viable implementarlo, ya que, es considerado como una herramienta importante para los colaboradores nuevos y antiguos.

Segunda : En la presente investigación considerando la categoría problema que es calidad de servicio, esta categoría es dividida en cinco subcategorías que son elementos tangibles, sensibilidad, seguridad, empatía y fiabilidad, en la investigación se definió que los puntos críticos fueron: Carencia en la parte logística con respecto a los mobiliarios para la atención al usuario, falta de seguridad en los ambientes y falta de confianza para expresar sus dudas.

Tercer : En la presente investigación se identificó que el hospital nacional de Lima cuenta con presupuesto para aplicar las herramientas propuestas porque es mínima la inversión, pero el aporte será muy bueno pues permitirá mejorar la calidad de servicio para con el usuario.

4.3 Recomendaciones

- Primera** : Se recomienda la implementación de un manual de inducción, mediante un profesional especialista, de la misma manera sería conveniente realizar actividades que mejoren la calidad de servicio para el usuario.
- Segunda** : Para la implementación de la propuesta, es indispensable que todos los colaboradores, como autoridades se involucren con la finalidad que todos estén informados sobre como ejercer las funciones considerando los puntos críticos el cual no permite brindar un servicio de calidad de servicio. La evaluación a los colaboradores debe ser constante.
- Tercer** : Se recomienda al hospital nacional de Lima, evaluar cada cierto tiempo al personal con el propósito de identificar nuevos talentos y brindar un servicio de calidad.

REFERENCIAS

- Arocha, M., Márquez, M., Estrada, G. (2015) *Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica “Fe Dora Beris”*. Cuba. MEDISAN 2015; 19(10):1209.
- Bustillos, K. ,Cahuaya, R. (2017) *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área de emergencias de la Clínica Good Hope durante el año 2017*.(Tesis de licenciatura)
Lima: Universidad Peruana Unión.
- Bonifaz, J. (2012). *Liderazgo empresarial*. México: Dionne Valentinas Santos García.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación, Tercera Edición*. Colombia: Pearson Education.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación, Tercera Edición*. Colombia: Pearson Education.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. México: Mexicana.
- Dios, D. ,Nole, W. (2017). *Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Carlos Alberto Cortez Jimenez, Tumbes, 2017*. (Tesis de licenciatura)
Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Drucker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Sudamericana.Álvarez. Revista “El buzón de Pacioli” (2006).
- Gomez, M. (2006) *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica Córdoba*, Argentina: Brujas.
- González, I. B., Melo, N. A. P., & Limón, M. L. S. (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. Estudios gerenciales, 31(134), 8-19.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas, Venezuela: Fundación Sypal.

- Hernández, R. Fernandez, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Henanol, D., Giraldo, A., Yepes, C. (2017) *Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. Colombia*. DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>
- Londoño, H., & Arcila, M. (2013). *Manual de introducción a la teoría de desarrollo humano y organizacional, fundamentado en la sinergia motivacional y la productividad*. Manizales: Universidad de Manizales.
- Larrea, J. (2016). *Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante setiembre – noviembre 2015* (Tesis de licenciatura). Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Malarin, L. *Percepción del paciente de la calidad del servicio de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia*. Lima -2017. (Tesis de maestro) Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Mongui, E. (2015). *Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P.* (Tesis para la obtención del grado de maestro).
- Mauricio, B. (2018). *Cambio Organizacional y Calidad de servicio en el Programa del Seguro Integral de Salud de Hospital de Vitarte 2018*. (Tesis de licenciatura). Lima: Universidad César Vallejo.
- Mateus, F. (2014). La comunicación en las teorías de la organización. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías. Una visión Histórica y comunicación social., 195-210.
- Obejero, A. (2007). *Las relaciones humanas*. España: Biblioteca nueva
- Parasuraman, Zeithaml, Bitner. (1988). *SERVQUAL: a multipleitem scale for measuring consumer perceptions of services quality*. Journal of Retailing.
- Piyush, M. (2017). *Formas tecnológicas y comunicación ecológica: una heurística teórica*. Nueva York: Lexington Books.
- Perez, & Gardey. (2012). Definición de Concepto. Obtenido de <https://definicion.de>
- Parasuraman, Zeithaml, Bitner. (1988). *SERVQUAL: a multipleitem scale for measuring consumer perceptions of services quality*. Journal of Retailing

- Parasuraman, Zeithaml, Bitner. (1988). SERVQUAL: a multipleitem scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*
- Pérez, & Merino. (2014). Definición de Concepto. Obtenido de <https://definicion.de>
- Lexus. (2006). *Diccionario Enciclopedia Color LEXUS*. Lima, Perú: Lexus
- Real Academia Española (RAE). (2017). 23.^a edición. (Tricentenario, Editor) Obtenido de *Diccionario de la Lengua Española*: <http://dle.rae.es/?w=diccionario>
- Perez, V. (2006). *Calidad Total en la Atención al Cliente. Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. España: Ideaspropias
- Poma, I. (2016) *Percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Daniel Alcides Carrión Callao, 2016*. (Tesis de maestro) Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Pesce Pecetto Andahuaylas-2015. *(Tesis de licenciatura) Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas*.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010) *Administración*. México: Mexicana
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Person Educación.
- Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. Barcelona: Alienta, Centro de libros PAPP, S.L.U.
- Universidad Press Oxford (UPO). (2018). Obtenido de Spanish Oxford Living Dictionaries: <https://es.oxforddictionaries.com/definicion>.
- Universidad Press Oxford (UPO). (2018). Obtenido de Spanish Oxford Living Dictionaries: <https://es.oxforddictionaries.com/definicion>

Vargas, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia. Hospital de Lircay – Huancavelica*.2018. (Tesis para la obtención del grado de maestro). Huancavelica: Universidad César Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título: Engagement para mejorar la calidad de servicio en el departamento de farmacia en un hospital nacional de Lima, 2019.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Categoría 1:				
			Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cómo mejorar la calidad de servicio en el departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima, 2019?	Proponer herramientas para mejorar la calidad de servicio en el departamento de farmacia de un hospital nacional, Lima 2019		Elementos tangibles	1. Comodidad			
			Fiabilidad	2. Confianza			
				3. Respeto			
				4. Puntualidad			
			Seguridad	5. Orden			
			Sensibilidad	6. Eficacia			
			Empatía	7. Amabilidad			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Categoría 2:				
Deficiencia logística con respecto a los mobiliarios para la atención de los usuarios	Diseñar e implementar un plan de mejora basado en el Engagement en un hospital nacional de Lima.		Sub categorías	Indicadores	Item	Escala	Nivel
				1.			
Falta de seguridad en los ambientes del establecimiento	Diseñar un manual de inducción para mejorar la calidad de servicio al usuario en un hospital nacional de Lima.			2.			
				3.			
Carencia de trato	Diseñar e			4.			
				5.			

hacia los pacientes	implementar estrategias para mejorar la calidad de servicio al usuario en un hospital nacional de Lima.			6.			
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante		Técnicas e instrumentos		Procedimiento y análisis de datos	
Sintagma: holístico Tipo: Proyectiva Nivel: Comprensivo Método: Inductivo y deductivo		Población: 75 personas Muestra: 63 personas Unidad informante: Usuarios		Técnica: Encuesta y entrevista Instrumentos: Cuestionario y guía de entrevista		Procedimiento: Análisis de datos: Excel	

PLAN DE MEJORA BASADO EN EL ENGAGEMENT



¿QUÉ ES EL ENGAGEMENT?

Se puede definir como el nivel de realización que desarrolla el trabajador relacionado a sus funciones que tiene con la empresa. Un colaborador comprometido con la organización siente su trabajo como una ilusión del cual llegan momentos satisfactorios y no como una carga agobiante.

Motivar al factor humano es indispensable porque será el reflejo del trato que ofrezcan a los clientes/usuarios. La motivación se debe dar de manera continua, manejar los problemas internos e informes constantes para que conozcan la evolución y el estado de la organización.

¿Por qué implementar un plan de mejora basado en el engagement?

Toda empresa u organización busca brindar el mejor servicio para con los clientes/usuarios, tal es así que un plan de mejora basado en el engagement permitirá potencializar el talento humano a través del compromiso.



Dimensiones del engagement

Vigor

- Se refiere a los altos niveles de energía y de la estabilidad mental, así como invertir su mayor esfuerzo en la rutina laboral.

Dedicación

- Se refiere al entusiasmo por el trabajo que tiene, así mismo, lo cuan identificado se encuentre el trabajador.

Absorción

- Se refiere a los sentimientos de felicidad por el trabajo que realiza.

Claves para implementar un plan de mejora basado en el engagement

Definición del plan de mejora basado en el engagement

En principio se debe identificar las falencias o problemas que poseen los colaboradores en relación a las funciones que desempeñan y analizar los indicadores para medir la evolución del mismo.

Fases de la implementación

De una vez identificados los problemas y los indicadores se debe definir el proceso del desarrollo del plan de mejora, es decir los tiempos de implementación, así como el presupuesto y el responsable de la ejecución del plan de mejora.

Se recomienda que se mida cada 06 meses con la finalidad de mejorar la calidad de servicio para con el usuario/cliente.

Recursos

Para la implementación del plan de mejora basado en el engagement se debe destinar un presupuesto para ejecutarlo.

Apoyo de las direcciones

Cuando se implementa un plan de mejora basado en el engagement, conlleva a cumplir ciertos procesos de diferentes departamentos para que de alguna manera concedan el permiso y brinden el apoyo con la coordinación del colaborador.

Documentación

Todo plan de mejora basado en el engagement se debe formalizar mediante un oficio, así mismo, adjuntando el detalle de las actividades a desarrollar.

Se precisa que, un plan de mejora basado permitirá a los colaboradores identificarse con la organización y por ende hay más posibilidad que estos brinden un buen trato a los clientes/usuarios.



Espero que el presente aporte sea considerado, gracias por su atención

Propuesta 2.

Manual inductivo

**“Conociendo más del empleador para ofrecer un servicio de
calidad”**

4. Autoridades
5. Deberes
6. Organigrama

CAPÍTULO II: TÉCNICAS PARA BRINDAR UNA BUENA ATENCIÓN

7. Fortalecer las habilidades de atención al cliente
8. Mejora tu estrategia de atención al cliente
9. Conclusiones



CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN

1. Descripción de la empresa

El Hospital Nacional “Dos de Mayo” es el primer centro hospitalario público peruano administrado por el Ministerio de Salud del Perú, considerado como el primer hospital del Perú y de América; fue fundado a iniciativa del Cabildo de la Ciudad de Lima en 1538 con el nombre de Nuestra Señora de la Concepción. En 1553 cambió de nominación a Hospital Real de “San Andrés” y desde 1875 se denomina Hospital Nacional “Dos de Mayo”. Actualmente se encuentra ubicado en Av. Miguel Grau 13, Cercado de Lima.

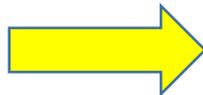
2. Misión

Ofrecer servicios de salud de calidad, con énfasis en patologías de alta complejidad, priorizando la atención de la población más vulnerable y excluida, en todas las etapas de vida.

3. Visión

Al 2018 ser un hospital acreditado, líder en atención integral en patologías de alta complejidad, con potencial humano o comprometido en brindar atención de calidad, contribuyendo a la inclusión social; facilitando la investigación y docencia.

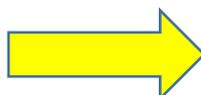
4. Autoridades



Dra. Rosario Kiyohara Okamoto
Directora General



Dr. Carlo Cueva Quiroz
Dirección Adjunta



Sr. Julio Mayegibo Arakaki
Dirección Ejecutiva de
Administración

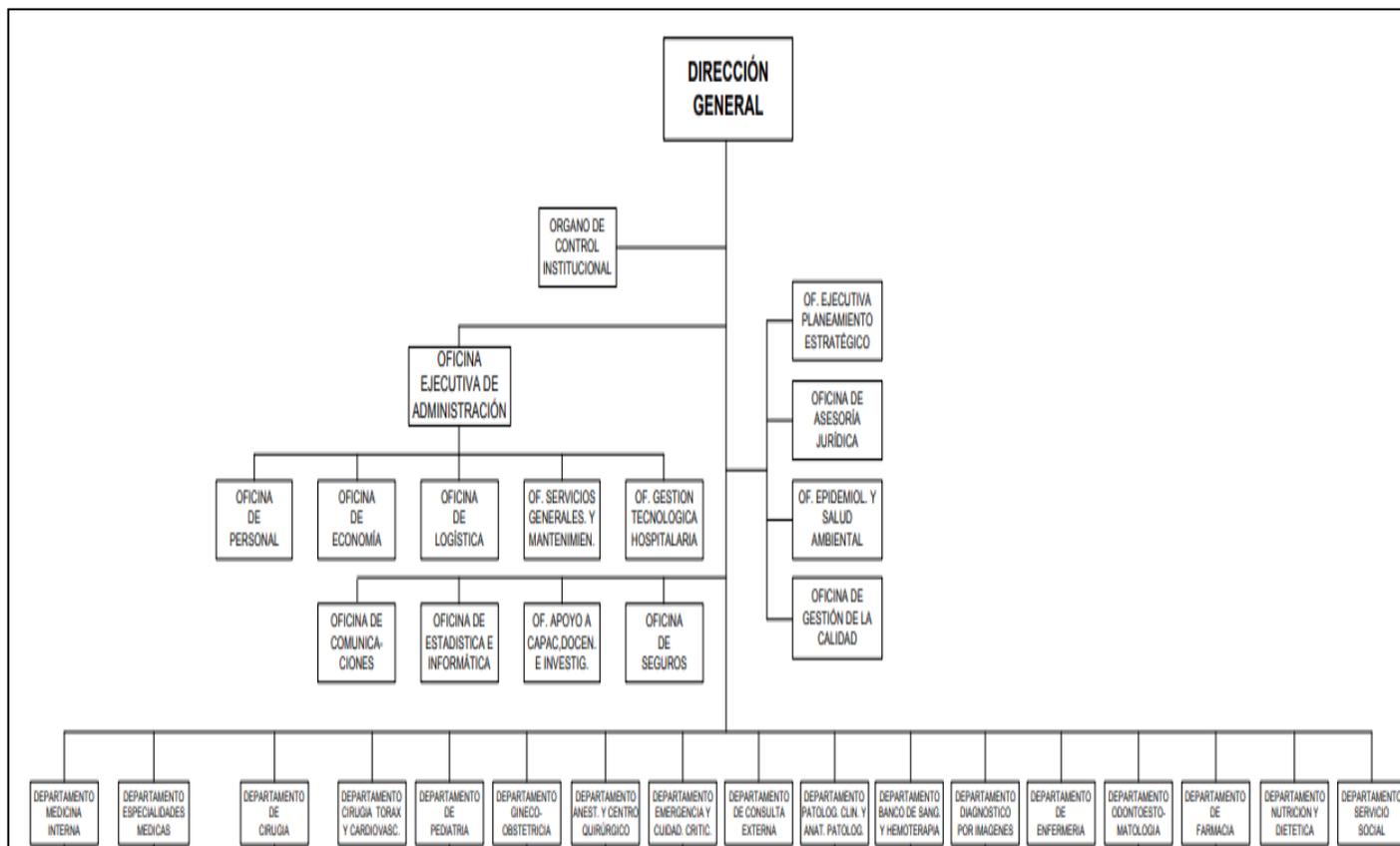
5. Deberes

Brindar información certera y exacta a los usuarios y pacientes de acuerdo a la receta indicada por el médico.

Cuidar y velar respeto de las instalaciones del nosocomio.

Brindar un trato amable y cálido al usuario/paciente.

Guiar a los usuarios/pacientes en casos de emergencia, mantener la calma.



CAPÍTULO II: TÉCNICAS PARA BRINDAR UNA BUENA ATENCIÓN

Fortalecer las habilidades de atención al cliente/usuario

Para brindar una calidad de servicio al usuario/paciente debemos de considerar lo siguiente:

Empatía, paciencia y constancia: En algunos casos los usuarios se encuentran furiosos, otros preguntarán mucho, otros te conversan, y para cada situación debemos de saber lidiar y brindarles el mismo nivel de servicio, eso dice mucho de tu profesionalismo.

Adaptabilidad: No todos los usuarios son iguales, es por ello que debes de ser capaz de brindar una respuesta positiva a las sorpresas, es decir percibir el ánimo del usuario es adaptarse a él/ella. Se precisa que cuando somos flexibles nos permitirá incluir la voluntad de aprender, ya que cuando ofrecemos una buena atención es un proceso de aprendizaje continuo.

Capacidad para comunicar con claridad: Entendamos que cada usuario presenta una situación diferente, y debemos de ser claros al afirmar alguna consulta que realiza el usuario, debemos de utilizar un vocabulario auténticamente positivo, así mismo mantener un buen ánimo a pesar de las dificultades y el secreto para llevar una conversación amena es que nunca des por terminada una conversación, espera que el usuario lo haga.

Capacidad para comunicar con claridad: Los usuarios apreciarán mucho a las personas que se encargan de posibles problemas de principio a fin porque de alguna manera les permites depositar su confianza.

Conocimiento: Los usuarios dependen de ti porque eres el/la profesional y confían mucho en tus conocimientos, es por ello debe cerciorarse con respecto a la información que le brinde al usuario/paciente, los mismos apreciarán tu honestidad y esfuerzo para encontrar la respuesta correcta.

10. Mejora tu estrategia de atención al cliente/usuario

Para brindar una calidad de servicio al usuario/paciente debemos las siguientes estrategias organizativas:

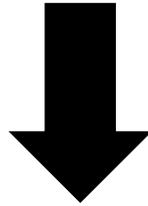
Hazle sentir a tus clientes que están tratando con personas: Los usuarios/pacientes desean sentir ese trato con una personal real, no a robots, es por ello que debemos evitar de brindar respuestas automáticas.

Satisface a tus clientes: Debes asegurarte satisfacer a los usuarios/pacientes a través de tu amabilidad, trato, sé cortés, ofrece lo mejor de ti.

Propuesta 3.



¿QUÉ ES UNA ESTRATEGIA?



Se puede definir como conjunto de acciones encaminadas hacia una finalidad determinada.

Se precisa que, una estrategia de alguna manera nos compromete a lograr objetivos a corto y mediano plazo.



¿Por qué implementar estrategias para mejorar el servicio?

Toda empresa u organización busca brindar el mejor servicio para con los clientes/usuarios, tal es así que la implementación de estrategias permitirá mejorar la atención de servicio.



Características de las estrategias

Íntegra y da coherencia a las decisiones en la empresa

Plantea objetivos alcanzables

Competitivo (capaz de competir con otros que aspiran a un mismo objetivo o a la superioridad en algo)

Claves para implementar estrategias para mejorar la calidad de servicio

Definición del plan para implementar estrategias

Conociendo el contexto de la organización debemos de identificar los puntos críticos que hacen que no se brinde una excelente calidad de servicio.

Fases de la implementación

De una vez identificados los puntos críticos y los indicadores se debe definir el proceso del desarrollo del plan para implementar estrategias, es decir el tiempo, presupuesto y el responsable para llevar a cabo la implementación. Para medir el avance de la mejora se recomienda evaluar cada 06 meses con la finalidad de mejorar la calidad de servicio para con el usuario/cliente.

Recursos

Para la implementación de estrategias debe destinar un presupuesto para ejecutarlo.

Apoyo de las direcciones

Para la implementación de estrategias, conlleva a cumplir ciertos procesos de diferentes departamentos para que de alguna manera concedan el permiso y brinden el apoyo con la coordinación del colaborador.

Documentación

Para toda implementación de estrategias se debe formalizar mediante un oficio, así mismo, adjuntando el detalle de las actividades a desarrollar.

Se precisa que, un plan de mejora basado permitirá a los colaboradores identificarse con la organización y por ende hay más posibilidad que estos brinden un buen trato a los clientes/usuarios.



Espero que el presente aporte sea considerado, gracias por su atención.

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA, 2019.

INSTRUCCIÓN: Estimado usuario, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la percepción de la calidad de servicio que se percibe en el Hospital.

Sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 18- 24 () 25-30 años () 30-35 años () 35 a más ()

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Parte I: Elementos tangibles

- ¿Los paneles informativos son los adecuados para orientar a los usuarios?
1 2 3 4 5
- ¿El departamento de Farmacia y la sala de espera del mismo se encuentran limpios y cuentan con los mobiliarios adecuados para la comodidad del usuario?
1 2 3 4 5
- ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?
1 2 3 4 5
- ¿El establecimiento se encuentra limpio?
1 2 3 4 5

Parte II: Sensibilidad

5. ¿Durante su permanencia en el establecimiento lo tratan bien?
1 2 3 4 5
6. ¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?
1 2 3 4 5
7. ¿El personal resuelve el problema eficazmente o solo realiza averiguaciones?
1 2 3 4 5
8. ¿El personal actúa inmediatamente ante un reclamo o advertencia?
1 2 3 4 5

Parte III: Seguridad

9. ¿Le parecieron seguros los ambientes del establecimiento?
1 2 3 4 5
10. ¿El establecimiento cuenta con señaléticas claras?
1 2 3 4 5
11. ¿Durante la consulta se respetó el orden de llegada?
1 2 3 4 5

Parte IV: Empatía

12. ¿El químico y técnico farmacéutico le tratan con amabilidad, paciencia y respeto?
1 2 3 4 5
13. ¿El personal de caja/Farmacia lo trata con amabilidad, paciencia y respeto?
1 2 3 4 5
14. ¿Usted entiende la explicación que le brinda el químico farmacéutico para que pueda tomar los medicamentos?
1 2 3 4 5
15. ¿El personal administrativo del departamento de Farmacia y Bioquímica lo tratan con amabilidad, paciencia y respeto?
1 2 3 4 5

Parte V: Fiabilidad

16. ¿El personal le brindó confianza para expresar sus dudas?
1 2 3 4 5
17. ¿Se respeta el horario de atención en el departamento de Farmacia?

1 2 3 4 5

18. ¿Se respeta el horario de atención del químico farmacéutico del departamento de Farmacia?

1 2 3 4 5

19. ¿Ud. ha observado que el personal administrativo llega fuera de su horario de trabajo perjudicando la atención?

1 2 3 4 5

Adaptada a la encuesta del MINSA.

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Nombres y apellidos	Sandra Portal Blas
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	23/10/19
Lugar de la entrevista	Hospital Nacional Dos de Mayo

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Ud. como usuario que acude al departamento de farmacia ha notado deficiencias con respecto a la atención?
2	¿El químico y técnico farmacéutico del departamento de farmacia lo atiende amablemente?
3	¿Ud. ha notado que se respeta el horario de atención del departamento de farmacia?
4	¿Existe paneles informativos actualizados en el departamento de farmacia los cuales le sirve como guía?
5	¿El personal de caja lo atiende amablemente?
6	¿Ud. ha notado que el orden de llegada para ser atendido en el departamento de farmacia se respeta?
7	¿Ud. ha esperado mucho tiempo para que le hagan entrega los medicamentos o prótesis?

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Nombres y apellidos	Camila Dionisio Cisneros
Código de la entrevista	Entrevistado2 (Entv.2)
Fecha	23/10/19
Lugar de la entrevista	Hospital Nacional Dos de Mayo

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Ud. como usuario que acude al departamento de farmacia ha notado deficiencias con respecto a la atención?
2	¿El químico y técnico farmacéutico del departamento de farmacia lo atiende amablemente?
3	¿Ud. ha notado que se respeta el horario de atención del departamento de farmacia?
4	¿Existe paneles informativos actualizados en el departamento de farmacia los cuales le sirve como guía?
5	¿El personal de caja lo atiende amablemente?
6	¿Ud. ha notado que el orden de llegada para ser atendido en el departamento de farmacia se respeta?
7	¿Ud. ha esperado mucho tiempo para que le hagan entrega los medicamentos o prótesis?

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Nombres y apellidos	Ruth Cervantes Quispe
Código de la entrevista	Entrevistado3 (Entv.3)
Fecha	23/10/19
Lugar de la entrevista	Hospital Nacional Dos de Mayo

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Ud. como usuario que acude al departamento de farmacia ha notado deficiencias con respecto a la atención?
2	¿El químico y técnico farmacéutico del departamento de farmacia lo atiende amablemente?
3	¿Ud. ha notado que se respeta el horario de atención del departamento de farmacia?
4	¿Existe paneles informativos actualizados en el departamento de farmacia los cuales le sirve como guía?
5	¿El personal de caja lo atiende amablemente?
6	¿Ud. ha notado que el orden de llegada para ser atendido en el departamento de farmacia se respeta?
7	¿Ud. ha esperado mucho tiempo para que le hagan entrega los medicamentos o prótesis?

Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Categoría problema	CALIDAD DE SERVICIO																		
	Ítems o preguntas																		
Nro. De participante s	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
9	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
10	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	1	4
11	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2
12	2	2	3	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
13	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3
14	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
15	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2
16	2	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	4	1	1	1	1	2	1	2
17	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	1	2
18	3	2	4	2	4	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	4	2	2
19	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2
20	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
21	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
23	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	4	4
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	3	4	4
26	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	3	2	2
27	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
28	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
32	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
36	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4
37	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
38	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
39	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
41	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	3	4	4
43	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	3	2	2
44	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
46	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
50	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
56	2	1	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	1	1
57	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
58	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
59	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	5	2	2	2	4	1	3	2	2
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	1
61	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
63	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	3	4	4
64	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	3	2	2
65	5	3	2	1	5	3	2	1	5	3	2	1	3	2	1	3	5	1	1
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	1
67	3	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	1	3	4	4
68	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	3	2	2
69	2	1	5	3	2	1	3	2	1	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1
70	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	3	2	2

Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Nombres y apellidos	Sandra Portal Blas
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	23/10/19
Lugar de la entrevista	Hospital Nacional Dos de Mayo

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	<p>¿Ud. como usuario que acude al departamento de farmacia ha notado deficiencias con respecto a la atención?</p> <p>Sí, cuando solicito algún medicamento no cuentan con ello porque indican que se agotó. Además, he observado que los químicos y técnicos farmacéuticos no tienen las herramientas necesarias como por ejemplo la impresora.</p>
2	<p>¿El químico y técnico farmacéutico del departamento de farmacia lo atiende amablemente?</p> <p>En alguno caso no recibo la atención como un usuario se lo merece porque a veces los químicos y técnicos están conversando y no nos prestan atención.</p>
3	<p>¿Ud. ha notado que se respeta el horario de atención del departamento de farmacia?</p> <p>No, porque a veces cuando llego para que me atiendan no está el químico farmacéutico y tengo que esperar y eso cauda incomodidad.</p>
4	<p>¿Existe paneles informativos actualizados en el departamento de farmacia los cuales le sirve como guía?</p> <p>No, no sirve señorita porque los paneles están desactualizados, yo creo que se debería mejorar ese aspecto para evitar hacer la cola.</p>
5	<p>¿El personal de caja lo atiende amablemente?</p> <p>Muy pocas veces me atienden bien pero todos tenemos derecho a la buena atención señorita, no por el hecho que nos atendemos con el SIS nos van a tratar mal.</p>
6	<p>¿Ud. ha notado que el orden de llegada para ser atendido en el departamento de farmacia se respeta?</p> <p>En la mayoría de los casos no se respeta el orden porque hay personas que se quieren</p>

	meter a la cola cuando uno se levanta muy temprano para ganar un cupo y en algunos casos he amanecido acá en la puerta del hospital para sacar cita porque si llamo por teléfono me programan cita después de 02 meses.
7	<p>¿Ud. ha esperado mucho tiempo para que le hagan entrega los medicamentos o prótesis?</p> <p>Sí en algunos casos he esperado hasta una semana porque me indicaron que se había agotado, pero es entendible porque somos unas varias personas que esperamos.</p> <p>Pedimos el apoyo del estado que intervenga para que no ocurran estas cosas porque perdemos tiempo y mejore el trato de atención.</p>

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Nombres y apellidos	Camila Dionisio Cisneros
Código de la entrevista	Entrevistado2 (Entv.2)
Fecha	23/10/19
Lugar de la entrevista	Hospital Nacional Dos de Mayo

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	<p>¿Ud. como usuario que acude al departamento de farmacia ha notado deficiencias con respecto a la atención?</p> <p>Sí, muchos como el mal trato que he recibido cuando me acerqué a consultar sobre la prótesis de cadera parcial de mi menor hija, me dijeron que espere y ya pasaron 2 años y hasta ahora no recibo respuesta, pero cuando pregunto al técnico del departamento de farmacia responde de mala gana diciendo que no pueden hacer nada. El dolor que padece mi hija es manejable porque todos los días le tengo que comprar su pastilla para que le calme el dolor pero con mi familia estamos viendo la manera de comprar la prótesis porque creo que nunca la recibiré.</p>
2	<p>¿El químico y técnico farmacéutico del departamento de farmacia lo atiende amablemente?</p> <p>En algunos casos sí me han atendido bien, no me puedo quejar. A veces el personal técnico no tiene el trato para con nosotros porque son muy ásperos al dirigirse a uno, entiendo que hay muchas personas esperando ser atendidos pero</p>

	el trato debería de mejorar.
3	<p>¿Ud. ha notado que se respeta el horario de atención del departamento de farmacia?</p> <p>Sí porque la veces que me he acercado al departamento de farmacia sí hay personal que me atiende.</p>
4	<p>¿Existe paneles informativos actualizados en el departamento de farmacia los cuales le sirve como guía?</p> <p>Casi siempre, pero no es suficiente para poder guiarnos, yo creo que más que paneles informativos debería de haber una persona que oriente a las personas para que no pierdan tiempo.</p>
5	<p>¿El personal de caja lo atiende amablemente?</p> <p>Sí porque frecuento muy seguido al hospital y ya creo que me conoce pero he notado que a otras personas que se acercan por primera vez no le atienden como a mí, gracias a dios me tratan bien.</p>
6	<p>¿Ud. ha notado que el orden de llegada para ser atendido en el departamento de farmacia se respeta?</p> <p>Sí porque yo reclamo cuando alguien se quiere meter a la cola, uno hace el esfuerzo de ser la primera de la cola para poder encontrar los medicamentos que le recetaron a mi hija.</p>
7	<p>¿Ud. ha esperado mucho tiempo para que le hagan entrega los medicamentos o prótesis?</p> <p>Sí señorita y ya pasaron dos años y sigo esperando, ahora que ya se acaba el año 2019 creo que he perdido la esperanza de que le den la prótesis a mi hija.</p> <p>El estado debe intervenir y evaluar qué es lo que está pasando con el proceso administrativo del hospital porque no es posible que uno espere demasiado tiempo, además deberían de dar prioridad a las personas que realmente lo necesitan o en el caso sea por motivo de dinero el estado debe aumentar la partida anual porque cada vez somos más pacientes que necesitamos, ahora que también los venezolanos se atienden en el hospital los medicamentos no cubre para todos.</p>

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Nombres y apellidos	Ruth Cervantes Quispe
Código de la entrevista	Entrevistado3 (Entv.3)
Fecha	23/10/19
Lugar de la entrevista	Hospital Nacional Dos de Mayo

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	<p>¿Ud. como usuario que acude al departamento de farmacia ha notado deficiencias con respecto a la atención?</p> <p>Sí, cuando no tienen el medicamento que me recetaron, además he notado que en el departamento de farmacia no cuentan con los materiales y equipos necesarios para que desempeñe su labor el químico y técnico farmacéutico como por ejemplo no tienen donde imprimir, por otro lado también he notado que no se abastecen para atender es decir hay poco personal profesional para que nos atiendan y esto genera malestar a los usuarios que somos nosotros.</p>
2	<p>¿El químico y técnico farmacéutico del departamento de farmacia lo atiende amablemente?</p> <p>La mayoría de veces no me atendieron bien porque había muchas personas esperando y el químico farmacéutico indica que avancemos rápido para terminar la cola, yo creo que ese aspecto de la atención debemos mejorar señorita porque somos personas humildes que acudimos a este hospital pero no es posible que no nos traten bien.</p>
3	<p>¿Ud. ha notado que se respeta el horario de atención del departamento de farmacia?</p> <p>No, porque cuando deseo buscar al químico farmacéutico el técnico me dice que se encuentra en reunión y que uno tiene que esperar. En este caso si el químico farmacéutico estará en reunión debe de haber otro químico que le reemplace para no perjudicar la atención del usuario porque yo vengo de lejos y gasto en pasaje para regresar.</p>
4	<p>¿Existe paneles informativos actualizados en el departamento de farmacia los cuales le sirve como guía?</p> <p>Sí existen paneles informativos pero no están actualizados tal vez es por la demanda de trabajo que tienen los químicos pero he notado que falta personal</p>

	para la atención, no se abastecen para un montón de personas.
5	<p>¿El personal de caja lo atiende amablemente?</p> <p>A veces me atienden bien pero hay días que parece que el colaborador está molesto y atiende de mala gana, sería bueno mejorar ese aspecto señorita.</p>
6	<p>¿Ud. ha notado que el orden de llegada para ser atendido en el departamento de farmacia se respeta?</p> <p>Sí pero siempre hay personas vivas que traen cargando a bebés para que los atiendan en la cola preferencial y nosotros que hacemos la cola en la otra fila nos quedamos en algunos casos sin medicamentos, yo creo que debemos mejorar ese aspecto señorita, tal vez contratando a una persona que controle ello porque el personal de seguridad trata de ordenar a las personas que ellas mismas son las que generan el desorden.</p>
7	<p>¿Ud. ha esperado mucho tiempo para que le hagan entrega los medicamentos o prótesis?</p> <p>La mayoría de las veces que he hecho la cola he encontrado los medicamentos que me recetó el médico, pero hubo una vez que no tenían un medicamento y tuve que comprarlo con mi dinero, es entendible porque hay tantas personas esperando los medicamentos, creo que ya hemos sobrepoblado.</p>

Anexo 7: Pantallazos del Atlas.ti

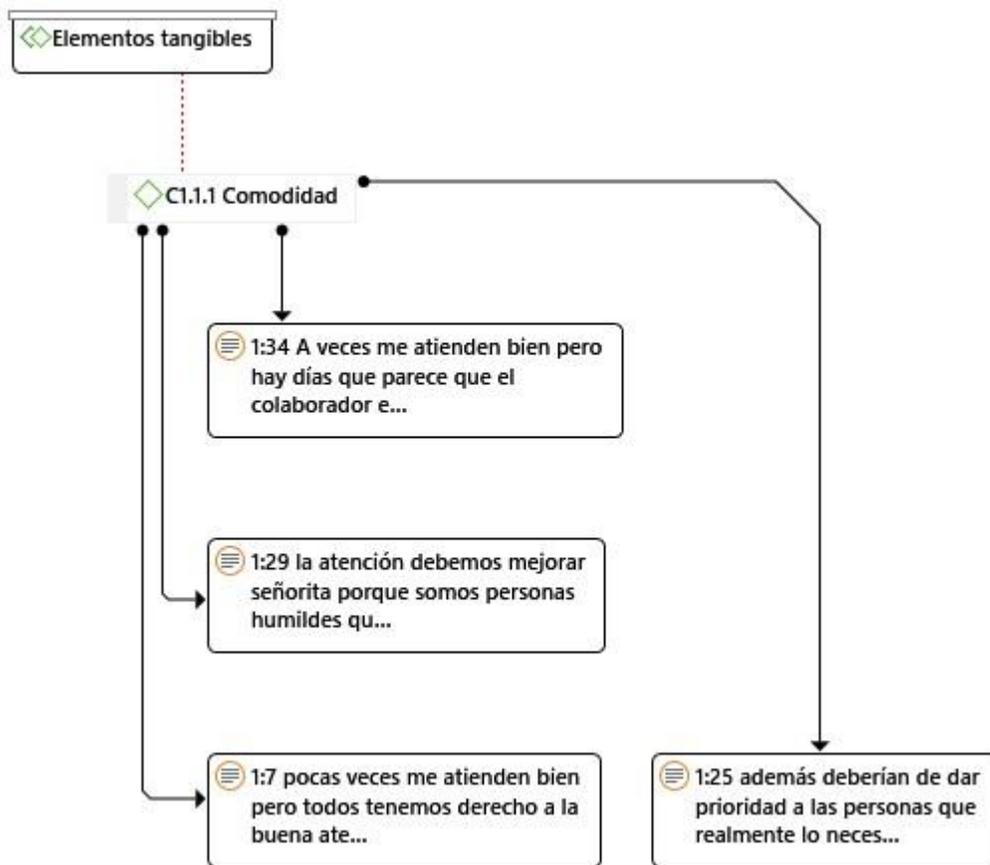


Figura 4. Triangulación de entrevista de la sub categoría elementos tangibles de un hospital nacional de Lima, 2019.

Según la figura 4 de la sub categoría elementos tangibles, se puede determinar que el indicador comodidad es el de mayor relevancia, por lo mismo que para brindar un servicio de calidad el usuario debe sentirse cómodo, pues si no lo están generaría reclamos futuros.

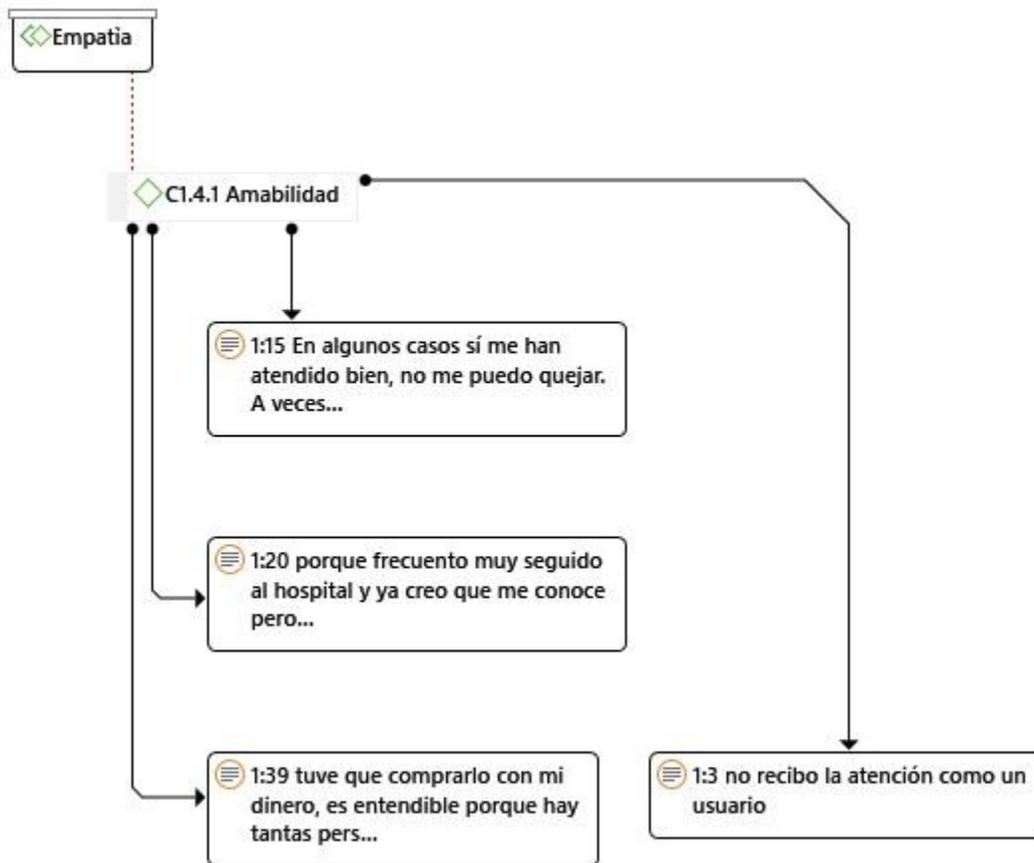


Figura 5. Triangulación de entrevista de la sub categoría empatía de un hospital nacional de Lima, 2019.

Según la figura 5 de la sub categoría empatía, se puede determinar que el indicador amabilidad es el que predomina, debido a que para brindar un servicio de calidad el químico y técnico farmacéutico deben ser amables con los usuarios pues esto permitirá el respeto, simpatía y afecto hacia los usuarios. Ser amable es dirigirse al otro con educación y humanidad. No obstante, existe personal que tratan mal a los usuarios porque no se abastecen con la atención.

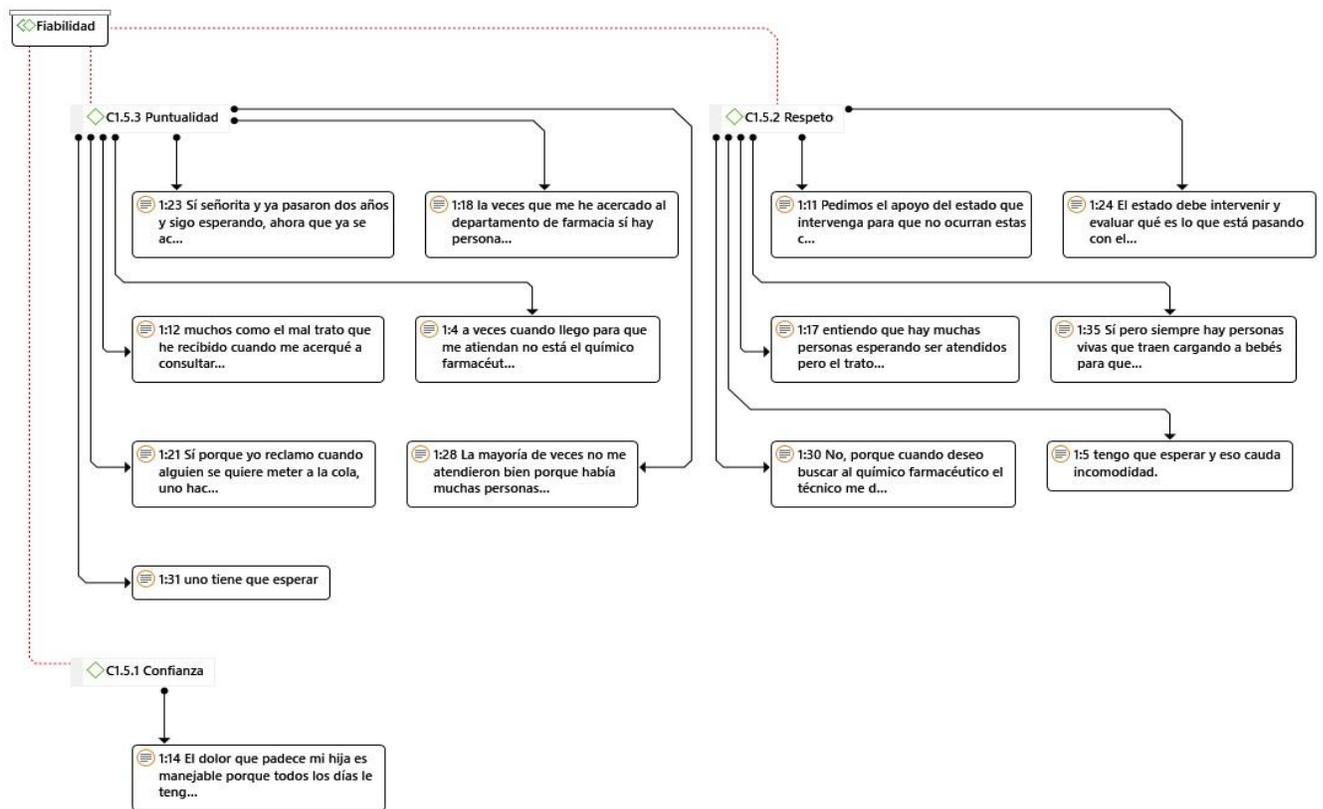


Figura 6. Triangulación de entrevista de la sub categoría fiabilidad de un hospital nacional de Lima, 2019.

Según la figura 6 de la sub categoría fiabilidad, se puede determinar que el indicador que predomina es la puntualidad, debido a que para brindar un servicio de calidad el colaborador del departamento de farmacia debe ser puntual para que el usuario se sienta seguro e importante. No obstante, existen colaboradores que no cumplen con el horario de atención de trabajo.

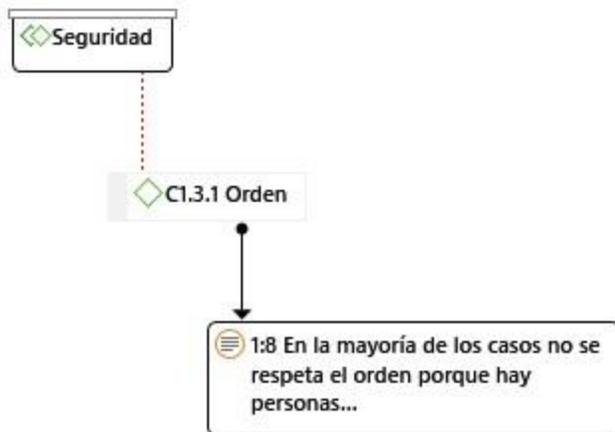


Figura 7. Triangulación de entrevista de la sub categoría seguridad de un hospital nacional de Lima, 2019.

Según la figura 7 de la sub categoría seguridad, se puede determinar que el indicador es el orden, debido a que para brindar un servicio de calidad el colaborador del departamento de farmacia debe ser ordenado. No obstante, existen colaboradores que no cumplen con el orden.

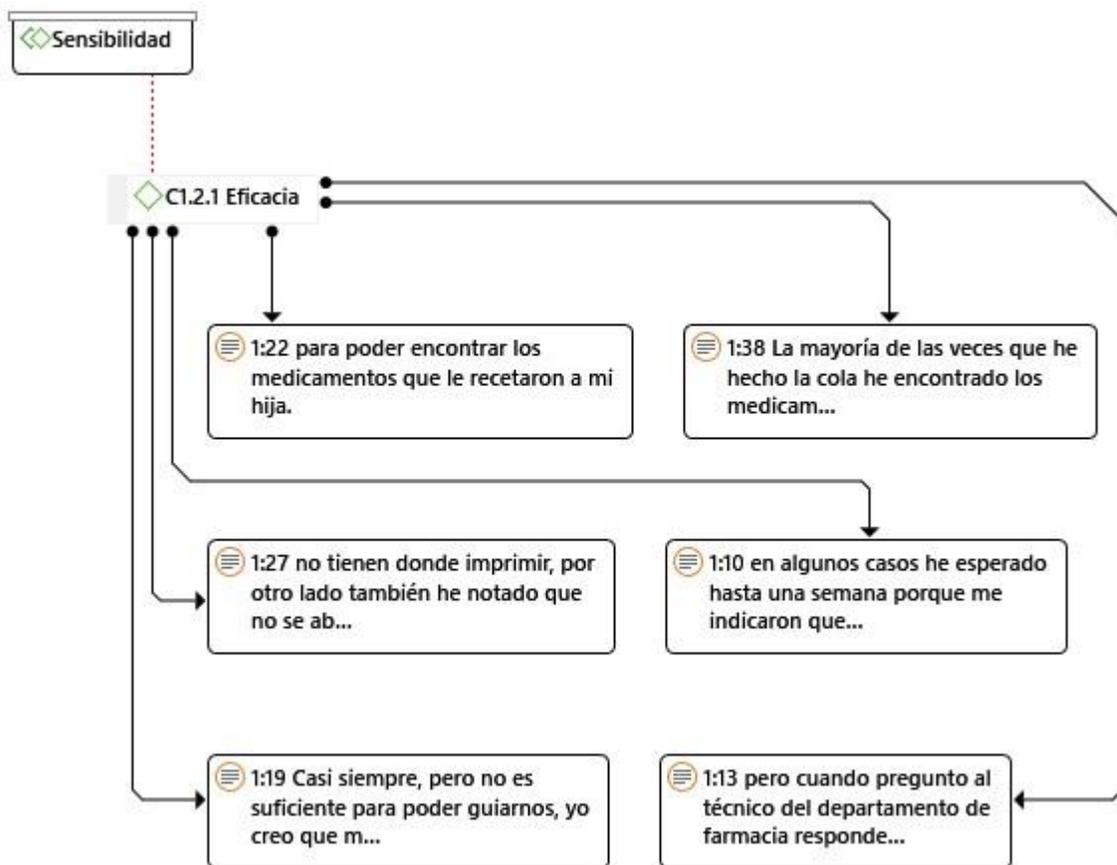


Figura 8. Triangulación de entrevista de la sub categoría sensibilidad de un hospital nacional de Lima, 2019.

Según la figura 8 de la sub categoría sensibilidad, se puede determinar que el indicador es la eficacia, debido a que para brindar un servicio de calidad el colaborador del departamento de farmacia debe transmitir un proceso comunicativo pues esto permitirá evitar mensajes contradictorios.

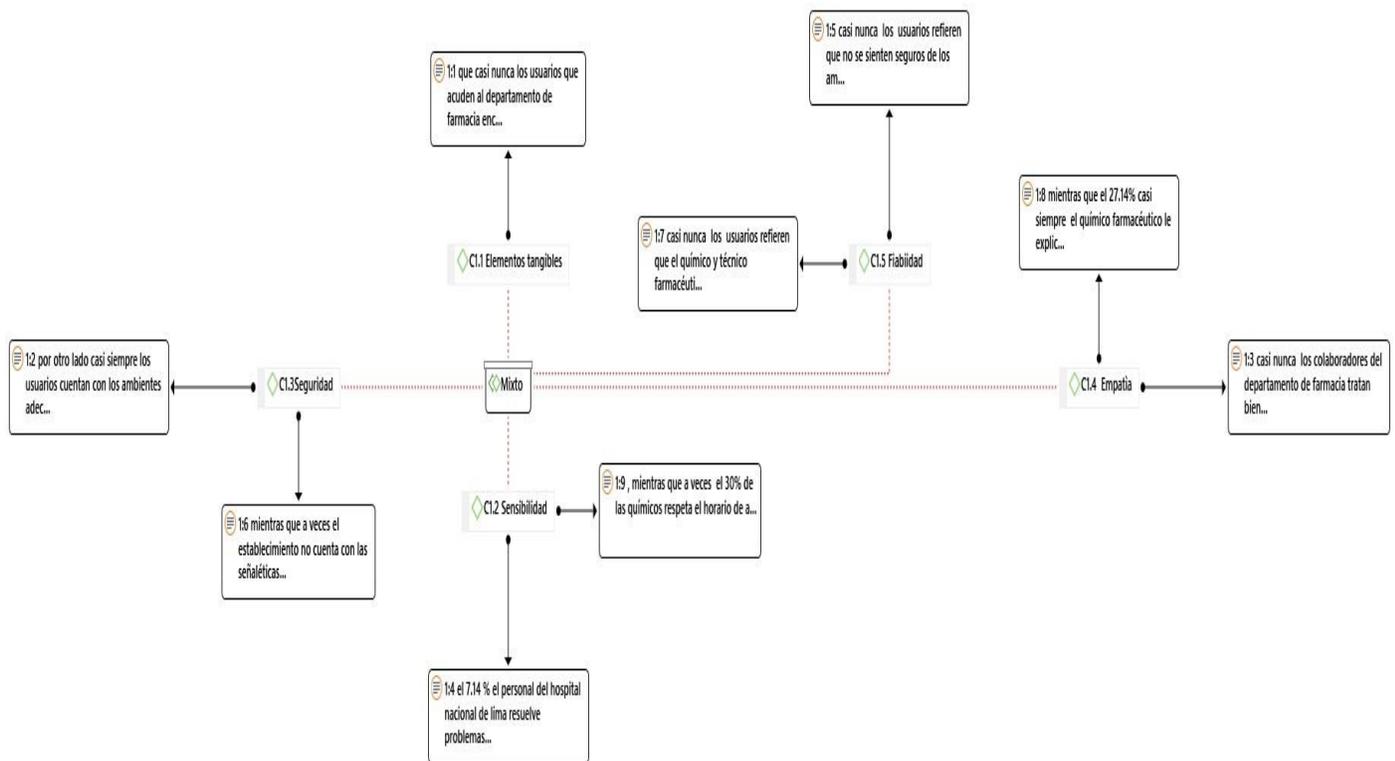


Figura 9. Mixto (cualitativo, cuantitativo) de un hospital nacional de Lima, 2019.

Según la figura 9 mixta, es decir el cruce con la parte cuantitativa y cualitativa se puede determinar que existe una relación entre las sub categorías en lo que comprende a la calidad de servicio.

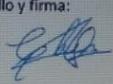
Anexo 8: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos


Universidad Norbert Wiener
Facultad de Ingeniería y Negocios

Ficha de validez del cuestionario para medir la Calidad de servicio

Nro	Items	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones				
		Importancia y congruencia del ítem.				Ítem adecuado en forma y fondo.				Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría				Importancia y solidez del ítem.								
		1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	
Sub categoría 1: ELEMENTO TANGIBLES																						
Indicador 1: Comodidad																						
1.	¿Los paneles informativos son los adecuados para orientar a los usuarios?				4					4					4					4		
2.	¿El departamento de Farmacia y la sala de espera del mismo se encuentran limpios y cuentan con los mobiliarios adecuados para la comodidad del usuario?				4					4					4					4		
3.	¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?				4					4					4					4		
4.	¿El establecimiento se encuentra limpio?				4					4					4					4		
Sub categoría 2: Sensibilidad																						
Indicador 3: Eficacia																						
5.	¿Durante su permanencia en el establecimiento le tratan bien?				4					4					4					4		
6.	¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?				4					4					4					4		
7.	¿El personal resuelve el problema eficazmente o solo realiza averiguaciones?				4					4					4					4		
8.	¿El personal actúa inmediatamente ante un reclamo o advertencia?				4					4					4					4		
Sub categoría 3: Seguridad																						
Indicador 3: Orden																						
					4					4					4					4		

9.	¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?				4					4					4					4		
10.	¿El establecimiento se encuentra limpio?				4					4					4					4		
11.	¿Durante la consulta se respetó el orden de llegada?				4					4					4					4		
Sub categoría 4: Empatía																						
Indicador 4: Amabilidad																						
12.	¿El químico y técnico farmacéutico le tratan con amabilidad, paciencia y respeto?				4					4					4					4		
13.	¿El personal de caja/Farmacia lo trata con amabilidad, paciencia y respeto?				4					4					4					4		
14.	¿Usted entiende la explicación que le brinda el químico farmacéutico para que pueda tomar los medicamentos?				4					4					4					4		
15.	¿El personal administrativo del departamento de Farmacia y Bioquímica lo tratan con amabilidad, paciencia y respeto?				4					4					4					4		
Sub categoría 5: Fiabilidad																						
Indicador 11: Confianza																						
16.	¿El personal le brindó confianza para expresar sus dudas?				4					4					4					4		
Indicador 12: Respeto																						
17.	¿Se respeta el horario de atención en el departamento de Farmacia?				4					4					4					4		
18.	¿Se respeta el horario de atención del químico farmacéutico del departamento de Farmacia?				4					4					4					4		
Indicador 13: Puntualidad																						
19.	¿Ud. ha observado que el personal administrativo llega fuera de su horario de trabajo perjudicando la atención?				4					4					4					4		
Validado por:																						
Apellidos		Sánchez Sánchez Christian Julian																				

Nombres	Christina Sánchez Sánchez	
Profesión	Ing electrónica	
Máximo grado obtenido	Magister	
Especialidad	Ing de telecomunicaciones	
Años de experiencia	14	
Cargo que desempeña actualmente	Docente	DNI: 10809550
		Sello y firma:  Valido cuestionario
Fecha	16-10-19	

Ficha de validez del cuestionario para medir la Calidad de servicio

Nro	Items	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.				Ítem adecuado en forma y fondo.				Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría				Importancia y solidez del ítem.				
		1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje		
Sub categoría 1: ELEMENTO TANGIBLES																		
Indicador 1: Comodidad																		
1.	¿Los paneles informativos son los adecuados para orientar a los usuarios?				4					4					4			
2.	¿El departamento de Farmacia y la sala de espera del mismo se encuentran limpios y cuentan con los mobiliarios adecuados para la comodidad del usuario?				4					4					4			
3.	¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?				4					4					4			
4.	¿El establecimiento se encuentra limpio?				4					4					4			
Sub categoría 2: Sensibilidad																		
Indicador 3: Eficacia																		
5.	¿Durante su permanencia en el establecimiento lo trataron bien?				4					4					4			
6.	¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?				4					4					4			
7.	¿El personal resuelve el problema eficazmente o solo realiza averiguaciones?				4					4					4			
8.	¿El personal actúa inmediatamente ante un reclamo o advertencia?				4					4					4			
Sub categoría 3: Seguridad																		
Indicador 3: Orden																		
					4													

Anexo 09: Evidencia de la visita a la empresa







Anexo 10: Matrices de trabajo

.1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Justificación	Categoría 1 (Problema): Calidad de Servicio	
			Sub categorías	Indicadores
¿Cómo mejorar la calidad de servicio en el departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima, 2019?	Proponer estrategias de engagement para mejorar la calidad de servicio en el departamento de farmacia de un hospital nacional, Lima 2019.	Lo que podemos lograr en la investigación, analizar la problemática, proponiendo estrategias de engagement para mejorar la calidad de servicio, con la finalidad de disminuir la mala calidad de servicio que se presenta en el nosocomio; además para medir la calidad del servicio. Aplicándose para mejorar los procesos de calidad de atención que brinda la institución, optimizando su funcionamiento y creando nuevos lineamientos.	Fiabilidad	Confianza
				Respeto
				Puntualidad
			Seguridad	Orden
			Sensibilidad	Eficacia
			Empatía	Amabilidad
Problemas específicos	Objetivos específicos		Elementos tangibles	Comodidad
Deficiencia en la parte logística.	Diagnosticar los problemas más frecuentes que generan una mala calidad de servicio a los usuarios del departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima.			
Personal altamente estresado.	Definir las estrategias de engagement para mejorar la calidad de servicio en el departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima, 2019.			
Falta de presupuesto para cubrir la compra de los medicamentos y prótesis que solicitan los pacientes.	Evidenciar a través de medios interactivos los beneficios que ofrece la estrategia de engagement en el departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima, 2019.			
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante		Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Sintagma: holístico Tipo: Proyectiva Nivel: Comprensivo Método: Inductivo y deductivo	Población: 75 personas Muestra: 63 personas Unidad informante: Usuarios 1,2 y 3		Técnica: Encuesta y entrevista Instrumentos: Cuestionario y guía de entrevista	Procedimiento: Excel

Anexo 1

Anexo 2.1:

Matriz del Planteamiento del Problema

Problema de investigación a nivel internacional	Informe mundial #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Instrumento que permiten medir la calidad de los servicios desde la percepción de los usuarios.	Existen herramientas en cada país que permiten medir la calidad del servicio en los hospitales públicos, asimismo, diferentes factores como, edad, sexo, estilo de vida, ingresos y educación que lo distingue a cada paciente.	Internacional
	Título del informe: Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud	La percepción de calidad de servicio hacia el paciente es diferente y es complejo porque cada paciente tiene diferentes características de comportamiento.	La Organización Mundial de la Salud hace su mayor esfuerzo para resolver la crisis que afrontan los hospitales públicos en todos los países.
	Referencia: Numpaque - Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. <i>Revista de la Facultad de Medicina</i> , 64(4), 715-720.	Se precisa que, a diferencia de la escala SERVQUAL, que evalúa dimensiones en la calidad, la escala SERVQHOS reúne variables relacionadas con la calidad objetiva que hace referencia a infraestructura, confort, dotación de equipos y asuntos relacionados al trato, comunicación e información hacia el usuario por parte del colaborador de salud.	En el Hospital de Colombia se ha identificado que la calidad de servicio es relativa porque influyen diversos factores como: edad, sexo, estilo de vida, ingresos y educación.
			Para evitar brindar una mala atención al paciente o usuario se hace uso de la escala SERVQUAL y SERVQHOS.
			Por otro lado, el recurso humano especialista es muy importante para brindar una atención de calidad a los pacientes, y estos deben ser motivados con el sueldo, capacitaciones, herramientas necesarias, etc.
			En el hospital de Argentina la calidad de atención al paciente es limitada por la mala organización.
	Informe mundial #2	Esencia del problema	
	La desmotivación trae como consecuencia una mala atención.	En las instituciones públicas el colaborador constituye una pieza fundamental para brindar una atención de calidad, asimismo, el clima organizacional representa la antesala en el aseguramiento de la calidad de servicio de salud.	
	Título del informe: El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico.	Existe una cierta relación entre la calidad de los servicios de salud y el clima organizacional, además hay aspectos vinculados al ambiente laboral como son el liderazgo, motivación y la satisfacción del personal.	
Referencia: González, I. B., Melo, N. A. P., & Limón, M. L. S. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. <i>Estudios gerenciales</i> , 31(134), 8-19.	La calidad de atención en los servicios públicos se vuelve cada día más sensible, porque es prácticamente salvar una vida humana a través de los medicamentos que le brinda el nosocomio.		
Informe mundial #3	Esencia del problema		
La calidad de atención que percibe el paciente			
Título del informe: Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P.	La calidad de la atención médica que percibe el paciente con discapacidad, es una de las preocupaciones que hoy en día cuentan las empresas públicas y privadas que prestan servicios de salud, ya que a pesar que existen lineamientos técnicos, teóricos y leyes que garantizan la calidad de servicio, este no se aplica por diferentes factores y uno de ello es la		

<p>Referencia: Mongui, E. (2015). <i>Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P.</i> (Tesis para la obtención del grado de maestro).</p>	<p>falta de organización por parte de la entidad y limitación a la atención.</p>	
<p>Informe nacional #1</p>	<p>Esencia del problema</p>	<p>Consolidación del problema</p>
<p>Carencia de atención hacia el paciente o usuario por diversos factores</p>	<p>Como derecho a la salud que cada persona posee, se espera recibir una atención de calidad conllevándolos a la satisfacción, y para que se logre ello el personal del nosocomio debe estar capacitado, contar con las herramientas básicas y esencialmente tener un buen trato.</p>	<p>Nacional</p>
<p>Título del informe: Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia. Hospital de Lircay – Huancavelica.2018</p>	<p>En el Hospital de Huancavelica se ha demostrado que existen limitaciones para brindar calidad de atención porque presentan malos manejos de los medicamentos en el área de Farmacia a nivel regional, además existe una pésima comunicación entre colaboradores, conllevando a que el paciente perciba una información equivocada causando incomodidades y malestares en relación a la atención.</p>	<p>Cada ciudadano peruano tiene derecho a la salud. El Ministerio de Salud con las organizaciones públicas precisamente con el Ministerio de Economía y Finanzas viene realizando esfuerzos, para que en los hospitales públicos a nivel nacional no carezcan de medicamentos ni prótesis con la finalidad de brindarles una calidad de atención a los pacientes, así mismo evitar muertes.</p>
<p>Referencia: Vargas, Y. (2018). <i>Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia. Hospital de Lircay – Huancavelica.2018.</i> (Tesis para la obtención del grado de maestro). Huancavelica: Universidad César Vallejo.</p>		<p>Por otro lado, en la mayoría de los hospitales públicos existen deficiencias con respecto al recurso económico, humano y logístico, conllevando a brindar una mala atención de servicio, además por la mala atención se incrementa las enfermedades en las personas porque no han sido tratadas, prevenidas o sanadas en su momento oportuno y en algunas ocasiones resulta la muerte.</p>
<p>Informe nacional #2</p>	<p>Esencia del problema</p>	
<p>Software que permite evaluar la calidad de atención</p>	<p>La calidad de atención hacia un usuario o paciente en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú es relativa porque dependerá de varios factores como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>	
<p>Título del informe: Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante setiembre – noviembre 2015</p>	<p>A nivel nacional en los nosocomios utilizan el instrumento SERVQUAL (ServiceQuality) el cual les permite evaluar la calidad de atención desde la perspectiva del usuario o paciente. La finalidad del instrumento es mejorar la calidad de atención e identificar las deficiencias que presenta el mencionado hospital en relación a la atención al usuario o paciente.</p>	<p>Se precisa que, en los nosocomios públicos carecen de médicos especialistas, es por ello que ponen en riesgo la salud y la vida de los pacientes.</p>
<p>Referencia: Larrea, J. (2016). <i>Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante setiembre – noviembre 2015</i> (Tesis de licenciatura). Lima: Universidad Ricardo Palma.</p>		
<p>Informe nacional #3</p>	<p>Esencia del problema</p>	
<p>Inadecuada calidad de servicio percibida por el paciente.</p>	<p>Hoy en día a nivel mundial los organismos como la Organización Mundial de la Salud hace su mayor esfuerzo para brindar una calidad de atención en los hospitales nacionales, sin embargo, la realidad de nuestro país es otra porque existen deficiencias con respecto a los recursos económicos, humanos y logísticos.</p>	
<p>Título del informe: Cambio Organizacional y</p>		

	Calidad de servicio en el Programa del Seguro Integral de Salud de Hospital de Vitarte 2018	Es así que, en el Hospital de Vitarte existe una mala atención de calidad de servicio, conllevando al incremento de enfermedades porque no han sido tratadas, prevenidas o sanadas en su momento oportuno y en algunas ocasiones resulta la muerte de las personas. Además, en el Hospital de Vitarte no se obtiene fácilmente una cita médica porque carecen de médicos especialistas, por consiguiente, ponen en riesgo la salud y la vida de los pacientes.	
	Referencia: Mauricio, B. (2018). <i>Cambio Organizacional y Calidad de servicio en el Programa del Seguro Integral de Salud de Hospital de Vitarte 2018.</i> (Tesis de licenciatura). Lima: Universidad César Vallejo.		

Anexo 3.1: Antecedentes

Datos del antecedente : Internacional			
Título	Calidad de atención y adherencia terapéutica en usuario de programa de hipertensión arterial, de Hospital San Jorge, Ayapel, Colombia, 2015.	Metodología	
Autor	EddaEvetNewball Noriega	Tipo	Descriptivo, correlacional
Año	2015		
Objetivo	Definir la relación de la calidad de atención y la adherencia terapéutica en usuarios del programa de hipertensión arterial del Hospital San Jorge de Ayapel.	Diseño	No experimental, de corte transversal, porque la información fue recolectada en un único tiempo.
Resultados	<p>Según, Newball (2015) refiere que el 33.1 % de los encuestados percibe la calidad de atención en un nivel bueno a excelente y el 40% considera un nivel de malo a pésimo; sin embargo, se precisa que existe un 26.9 % de los encuestados percibe la calidad de atención de manera regular.</p> <p>Por otro, lado los resultados demuestran que existen factores relacionados con el paciente, el cual es el principal motivo que se relaciona con la adherencia terapéutica. Así mismo los pacientes demuestran cierto nivel de temor por el diagnóstico que reciben, conllevándolos a generar nostalgia por su estado de salud. El personal del nosocomio no está capacitado para brindar una calidad de atención.</p>	Población	204
		Muestra	134
		Instrumentos	<p>Para la variable adherencia terapéutica se utilizó un instrumento adaptado que se basó en dos instrumentos realizados en Colombia. El primero llamado "Instrumento de evaluación de la adherencia a los procesos de neurorehabilitación", creado por Quiroz (2012) y el segundo llamado "Factores que influyen en la adherencia a los tratamientos farmacológicos y no farmacológicos en pacientes con factores de riesgo de enfermedad Cardiovascular" (Ortiz, 2010). Los dos instrumentos anteriores se basaron sobre las dimensiones de la OMS para adherencia terapéutica.</p>

Datos del antecedente : Internacional	
Conclusiones	El 50% de los usuarios perciben calidad de atención regular a pésima. El factor humano es muy importante para brindar calidad de atención al paciente o usuario; por lo tanto, es fundamental capacitar al colaborador constantemente en temas relacionados a la humanización, técnicas de empatía, con la finalidad de favorecer al paciente o usuario y ello conllevaría en la recuperación de la salud de los pacientes.
Redacción final al estilo Tesis	Newball (2015) en su investigación denominada <i>Calidad de atención y adherencia terapéutica en usuario de programa de hipertensión arterial, del hospital San Jorge, Ayapel, Colombia, 2015</i> , tiene como objetivo definir la relación de la calidad de atención y la adherencia terapéutica en usuarios del programa de hipertensión arterial del Hospital San Jorge de Ayapel, la investigación lo realizó mediante un estudio de tipo descriptivo, correlacional descriptivo, porque identificó el nivel de calidad de atención desde la percepción de los usuarios e identificó el nivel de adherencia terapéutica de estos pacientes, mostrando de forma natural como se presentaron estas variables. Correlacional, porque determinó la relación existente entre las dos variables en estudio, dando como resultado que dentro del nosocomio los principales factores que no permiten brindar un servicio de calidad a los pacientes es por las escasas capacitaciones generando una regular atención al paciente, los mismos no se sienten satisfechos al 100% con la atención.
Redacción final al estilo artículo	Newball (2015) identificó que la regular atención de calidad al paciente responde a la falta de capacitación por parte del colaborador del nosocomio, conllevando al paciente o usuario malestares e incomodidades. La constante capacitación al personal del nosocomio permitirá la recuperación de la salud de los pacientes porque de alguna manera estos recibirán una calidad de atención, básicamente por el trato, amabilidad y empatía.
Referencia (tesis)	Newball, E. (2015). denominada <i>Calidad de atención y adherencia terapéutica en usuario de programa de hipertensión arterial, del hospital San Jorge, Ayapel, Colombia, 2015</i> . (Tesis de maestría) Colombia: Universidad Peruana Unión.

Título	Proceso de atención de enfermería basado en el modelo de atención de Betty Neuman para neonatos y lactantes menores de 2 años expuestos al virus inmunodeficiencia humana, Clínica del VIH, Hospital General Martín Icaza, Babahoyo, Los Ríos. Enero – Diciembre 2016.	Metodología	
Autor	Maura del Rocío Muñoz Naranjo	Tipo	Transversal y cualitativa
Año	2016		
Objetivo	Implementar Proceso de Atención de Enfermería basado en el modelo de atención de Betty Neuman para neonatos y lactantes menores de 2 años expuestos al Virus Inmunodeficiencia Humana, clínica del VIH, Hospital General Martín Icaza, Babahoyo, Los Ríos, enero – diciembre 2016.	Diseño	En la realización de este trabajo se revisó 29 historias clínicas correspondientes a neonatos y lactantes menores de 2 años, determinando la caracterización epidemiológica, además previo a la socialización de la guía de valoración, se aplicó una encuesta de conocimiento sobre la teoría de Betty Neuman y la aplicación del proceso de atención de enfermería a 12 enfermeras de los servicios de: labor de parto, neonatología, clínica del VIH y pediatría. (Algoritmo de atención al neonato expuesto al VIH en el Hospital General Martín Icaza), debido al procedimiento de atención de los neonatos desde el nacimiento hasta descarta o afirmar la adquisición del virus.
Resultados	Según, Newball (2015) determinó el perfil epidemiológico de los 25 neonatos y lactantes menores de 2 años expuestos al VIH, obteniendo lo siguiente: el 52% corresponden al sexo masculino y el 48% al sexo femenino, la edad predominante en el grupo de estudio con un 64% corresponde a los 9 meses a 1 año 2 meses de edad, en relación a la etnia el 72% corresponde a la mestiza, el 100% de los neonatos nacieron y residen en la Provincia de Los Ríos, por otro lado presentan comorbilidad (anemia) el 32% del grupo; el 100% de la población es producto de madre seropositiva al VIH, la edad que predomina en las progenitoras es de 19 – 28 años, las mismas que en su mayoría obtuvieron al producto por cesárea con el 92% de frecuencia. Así mismo, existe déficit de conocimiento en cuanto a la realización del proceso de atención de enfermería y en el conocimiento sobre la teoría de Betty Neuman, por otro lado se puede evidenciar en las historias clínicas que en lugar de formular diagnósticos de enfermería transcriben el diagnóstico médico, por tal razón las demás etapas del proceso de atención de enfermería están mal formulados, es decir el personal de enfermería carece de capacitaciones.	Población	25
		Técnicas	Observación, entrevista y encuesta.
		Instrumentos	Guía de observación aplicada a 25 historias clínicas de los neonatos y lactantes menores de 2 años expuesto a VIH, para obtención del perfil epidemiológico. Guía de observación aplicada a 25 historias clínicas de los neonatos y lactantes menores de 2 años expuesto a VIH, para evidenciar la realización del proceso de atención de enfermería que realiza la enfermera encargada de la clínica del VIH.
Conclusiones	Al personal del área de enfermería le hace falta las capacitaciones con respecto al proceso de atención para con el paciente, pues esto los conlleva a una mala atención.	Método de análisis de datos	Guía de seguimiento aplicada a 1 enfermera en la clínica del VIH, sobre el cumplimiento del proceso de atención de enfermería según el modelo de Betty Neuman, post implementación de la guía de valoración. OMS para adherencia terapéutica. Entrevista aplicada a las 24 progenitoras, para realizar el perfil

			<p>epidemiológico completo del grupo de estudio.</p> <p>Encuesta de conocimiento sobre la teoría de Betty Neuman y la realización del proceso de atención de enfermería, aplicada a 12 enfermeras de los servicios de: labor de parto, neonatología, clínica del VIH y pediatría, debido al procedimiento de atención de los neonatos desde el nacimiento hasta descarta o afirmar la adquisición del virus.</p>
Redacción final al estilo Tesis	<p>Muñoz (2016) En la investigación titulada <i>Proceso de atención de enfermería basado en el modelo de atención de Betty Neuman para neonatos y lactantes menores de 2 años expuestos al virus inmunodeficiencia humana, Clínica del VIH, Hospital General Martín Icaza, Babahoyo, Los Ríos. Enero – Diciembre 2016</i> tiene como objetivo implementar Proceso de Atención de Enfermería basado en el modelo de atención de Betty Neuman para neonatos y lactantes menores de 2 años expuestos al Virus Inmunodeficiencia Humana, clínica del VIH, Hospital General Martín Icaza, Babahoyo, Los Ríos, enero – diciembre 2016, la investigación fue de tipo transversal porque el trabajo se realizó en el período enero - diciembre del 2016 en la Clínica del VIH de Hospital General Martín Icaza y cualitativa por la realización de una entrevista aplicada a las progenitoras para la obtención de información para la caracterización del grupo de estudio, además porque se obtiene datos sobre el conocimiento de enfermeras para realizar el proceso de atención de enfermería en neonatos y lactantes menores de 2 años expuestos al VIH, dando como resultado que en el nosocomio específicamente al personal del área de enfermería les hace falta las capacitaciones con respecto al proceso de atención para con el paciente, les hace falta reforzar el proceso de atención, pues esto conlleva a una mala atención.</p>		
Redacción final al estilo artículo	<p>Muñoz (2016) refiere que el perfil epidemiológico de los 25 neonatos y lactantes menores de 2 años expuestos al VIH, obteniendo lo siguiente: el 52% corresponden al sexo masculino y el 48% al sexo femenino. Además existe escasas con respecto al proceso de atención de enfermería y en el conocimiento sobre la teoría de Betty Neuman, por otro lado se puede evidenciar en las historias clínicas que en lugar de formular diagnósticos de enfermería transcriben el diagnóstico médico, por tal razón las demás etapas del proceso de atención de enfermería están mal formulados, el personal de enfermería carece de capacitaciones.</p>		
Referencia (tesis)	<p>Muñoz, M. (2016). <i>Proceso de atención de enfermería basado en el modelo de atención de Betty Neuman para neonatos y lactantes menores de 2 años expuestos al virus inmunodeficiencia humana, Clínica del VIH, Hospital General Martín Icaza, Babahoyo, Los Ríos. Enero – Diciembre 2016</i>. (Tesis de licenciatura)</p> <p>Ecuador: Universidad Estatal de Bolívar.</p>		

Datos del antecedente : **Nacional**

Datos del antecedente : Nacional			
Título	Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área de emergencias de la Clínica Good Hope durante el año 2017.	Metodología	
Autor	Bustillos Chamorro Kevin Paulo Cahuaya Yantas Russell	Tipo	Correlacional porque busca demostrar la relación entre las variables de estudio.
Año	2017		
Objetivo	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de emergencias y de la Clínica Good Hope Lima, 2017.	Diseño	No experimental
Resultados	Bustillos y Cahuaya (2017) presentaron los resultados de su investigación en el cual casi todos los casos el grado de satisfacción es alta pues se encuentra alrededor del 90%. Además, se apreció que los usuarios más satisfechos pertenecían al tipo de seguro que ofrece la Clínica Good Hope. Se precisa que el 8.8% de usuarios se encuentran insatisfechos, pues lo llaman como detractores, es decir que no pertenecen a la religión adventista.	Método	No experimental - transaccional - correlacional
		Población	1500
		Muestra	305.99
		Técnicas	La Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	Los usuarios de la Clínica Good Hope, en su mayoría están satisfechos de acuerdo a las dimensiones que han establecido los investigadores. Además existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario específicamente en el área de emergencias de la Clínica Good Hope Lima, 2017. Bustillos, Cahuaya (2017).	Método de análisis de datos	Microsoft Excel ya que ofrece un programa de análisis estadísticos.

Redacción final al estilo Tesis	Bustillos, Cahuaya (2017) <i>Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área de emergencias de la Clínica Good Hope durante el año 2017</i> , tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de emergencias de la Clínica Good Hope Lima, 2017, la investigación lo realizaron mediante un estudio de tipo correlacional dando como resultado que existe relación entre las dos variables, además el 90% de los usuarios que cuentan con el seguro que la clínica Good Hope se sienten satisfechos por la calidad de servicio que brinda la Clínica Good Hope, pero el 8.8% de usuarios detractores opina lo contrario, es decir se sienten insatisfechos.
Redacción final al estilo artículo	Bustillos, Cahuaya (2017) identificaron que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de emergencias de la Clínica Good Hope. El 8.8% de los usuarios que no pertenecen a la religión adventista se sienten insatisfechos por el servicio del área de emergencia que brinda la mencionada clínica. Por otro lado el 90% se siente satisfecho.
Referencia (tesis)	Bustillos, K. , Cahuaya, R. (2017) <i>Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área de emergencias de la Clínica Good Hope durante el año 2017</i> .(Tesis de licenciatura) Lima: Universidad Peruana Unión.

Datos del antecedente : **Nacional**

Título	Percepción del paciente de la calidad del servicio de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia. Lima -2017.	Metodología	
Autor	Luis Roberto Malarin Rojas		
Año	2017		
Objetivo	Determinar el nivel de percepción del paciente de la calidad del servicio de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017.	Diseño	Descriptivo simple no experimental y transversal
Resultados	Malarin (2017) evidenció en el trabajo de investigación que el 87.1% de los usuarios que acuden al área de consulta externa se sienten insatisfechos por el servicio que le brinda el Hospital Cayetano Heredia, sin embargo, el 12.9% se sienten satisfechos por el servicio.	Población	75
		Técnicas	La Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	Más del 50% de los usuarios que acuden al área de consulta externa se sienten insatisfechos por el servicio que le brinda el Hospital Cayetano Heredia porque existe burocracia en los procesos, es decir no existe una simplificación de procesos, conllevando a generar malestar en los usuarios. Además el personal se encuentra desmotivado porque en dicho nosocomio no organizan eventos de integración Malarin (2017).	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis	Malarin (2017) con su investigación <i>Percepción del paciente de la calidad del servicio de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia. Lima -2017</i> , tiene como objetivo determinar el nivel de percepción del paciente de la calidad del servicio de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017, la investigación lo realizó mediante un diseño descriptivo simple no experimental y transversal dando como resultado el 50% de los usuarios que acuden al área del consulta externa de dicho hospital se sienten insatisfechos por el servicio que les brindan, ya que el proceso es largo para concertar una cita en la mencionada área, sin embargo el 12.9% han expresado su satisfacción por el servicio recibido. Además, se precisa que el personal del nosocomio se siente desmotivado porque no organizan eventos de integración.		

Redacción final al estilo artículo	Malarin (2017) identificó que la mayoría de los usuarios que acuden al área de consulta externa del Hospital Cayetano Heredia se sienten insatisfechos porque es difícil de concertar una cita. Además a ello el personal se siente desmotivado porque el nosocomio no organiza eventos de recreación.
Referencia (tesis)	Malarin, L. <i>Percepción del paciente de la calidad del servicio de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia. Lima -2017.</i> (Tesis de maestro) Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Anexo 4: Matriz de teorías

Teoría 1: Teoría de las relaciones humanas					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Lewis, K.	2007	Lewis (citado en Chiavenato, 2007), indicó que "El comportamiento humano no depende del pasado ni del futuro, sino del campo dinámico actual, que es "el espacio de vida de la persona y su ambiente psicológico"" (p.100).	Lewis (citado en Chiavenato, 2007), señaló que la teoría de las relaciones humanas busca un objetivo principal que son las necesidades que motivan al hombre para que realicen su labor dentro de una institución. Esta teoría también refiere que las relaciones humanas dependen mucho de las necesidades que cuentan los colaboradores.	Esta teoría será aplicada, buscando la manera de que todos los colaboradores de la empresa tengamos una sola idea, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio, así mismo identificarnos como parte del proceso social, además priorizar las necesidades para un mejor desempeño.	La teoría de las relaciones humanas avalada por Lewis, Obejero, Turienzo, Jesus y Félix sustentan la importancia del factor humano dentro de una organización. En consecuencia, la teoría de las relaciones humanas permitirá en la investigación priorizar las necesidades para un mejor desempeño, la motivación, capacidad de respuesta y el uso de las herramientas para un mejor desempeño con la finalidad de brindar calidad de servicio. En definitiva, se evaluará la motivación y la capacidad de respuesta (Chiavenato, 2007).
Referencia:	Chiavenato, I. (2007). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.				

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)
Obejero, A.	2007	Anastacio (2007) indicó que “en una sociedad en que casi todo puede estar sometido al valor de cambio es de esperar, casi tautológicamente, que las teorías del intercambio reflejen o, incluso, modelen la lógica de los procesos sociales” (p.61).	Anastacio (2007) señaló que existía la deshumanización porque al colaborador se le trataba como máquina productiva. Así mismo, no tomaban importancia al comportamiento humano, conllevando a no atender a los aspectos simbólicos de la conducta del colaborador.	Esta teoría surgió como una solución a la deshumanización que existía, su principal exponente fue Elton mayo, el cual consideraba al trabajador como un elemento relevante para la producción, así mismo definió que el salario no es lo único que motiva al colaborador sino influyen otras variables como sociológicos y psicológicas.
Referencia:	Obejero, A. (2007). <i>Las relaciones humanas</i> . España: Biblioteca nueva			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)
Turienzo, R.	2016	Turienzo (2016) indica que” La jerarquía sigue un camino que debe completarse para llegar a la felicidad, y la búsqueda de los elementos deseados será la generadora de la motivación “(p.26).	Turienzo (2016) señaló que para satisfacer las necesidades fisiológicas tenemos que ser íntegros, es decir trabajar el aspecto social, amor, satisfacción, y cuando cumplamos todo ello podemos afirmar que el colaborador se ha realizado. Además, se relaciona con los conceptos de poder, autoridad y política. Por ello el líder debe presentar buenos valores, ética y moral, donde están relacionados al comportamiento de los seres humanos.	Esta teoría será aplicada, buscando la manera de que el trabajador debe ser motivado para obtener buenos resultados, ya que el factor humano es la pieza fundamental en una institución; por lo tanto, es muy importante motivar al colaborador básicamente con las 5 necesidades: Fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima, de autorrealización.
Referencia:	Turienzo, R. (2016). <i>El pequeño libro de la motivación</i> . Barcelona: Alienta, Centro de libros PAPF, S.L.U.			

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Jesús ,B.	2012	Bonifaz (2012) indica que“Existen líderes que poniendo en práctica la ética y la integridad, logran comunicarse de manera abierta y honesta. La personalidad de cada líder está relacionada con el tipo de comunicación que utiliza y ésta varía de acuerdo con los estilos particulares” (p. 26).	Bonifaz (2012) señaló que el liderazgo es parte de la teoría de las relaciones humanas, ya que el liderazgo influye en otras personas, de manera positiva aprovechando las habilidades y capacidades orientadas al logro de los objetivos de la empresa.	Esta teoría será aplicada, buscando la manera de que el trabajador se sienta capaz de resolver problemas con la finalidad de brindar una solución y así poder brindar un servicio de calidad. Además, a los colaboradores se les capacitará a través de medios didácticos.	
Referencia:	Bonifaz, J. (2012). <i>Liderazgo empresarial</i> . México: Dionne Valentinas Santos García.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Félix, M.	2014	Mateus (2014) indica que “Las organizaciones de principios del siglo XX con sus objetivos exclusivamente económicos, plantean inquietudes justo en el nivel de producción. Las teorías clásicas de Administración ni siquiera tienen la idea de lo que puede ser el papel de la gestión de la comunicación empresarial. La única comunicación es implícita a la función de autoridad” (p.207).	Según Mateus (2014) la teoría de las relaciones humanas, está relacionada con la comunicación, ya que dentro del campo personal y laboral existe la relación interpersonal, y esto ayuda a fomentar el intercambio de conocimiento, además, las tecnologías facilitan y difunden la comunicación, interna y externa. La comunicación es un requisito de conectividad empresarial. Se considera que la comunicación es un enfoque importante para el éxito continuo de la empresa, sin embargo, las empresas, traducen a la	Esta teoría será aplicada, buscando la manera de que el paciente se mantenga informado. Se considera que la comunicación es un enfoque importante para el éxito continuo de la empresa, sin embargo, las empresas, traducen a la comunicación organización en tres dimensiones: la humana, la estrategia y la instrumental. En el cual la dimensión humana mejora la comunicación interpersonal, la dimensión estratégica considera	

			<p>comunicación organización en tres dimensiones: la humana, la estrategia y la instrumental.</p> <p>Donde la dimensión humana mejora la comunicación interpersonal, la dimensión estratégica considera que la comunicación es una estrategia que añade un valor a las organizaciones, la dimensión instrumental tiene su objetivo y herramientas que se utilizan para transmitir información.</p>	<p>que la comunicación es una estrategia que añade un valor a las organizaciones, la dimensión instrumental tiene su objetivo y herramientas que se utilizan para transmitir información.</p>	
Referencia:	Mateus, F. (2014). La comunicación en las teorías de la organización. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías. Una visión Histórica y comunicación social., 195-210.				

Teoría 2: Teoría neoclásica					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Chiavenato, I.	2007	Chiavenato (2007,) menciona "cinco características de la teoría neoclásica: énfasis en la práctica de la administración, reafirmación de los postulados clásicos, énfasis en los principios generales de administración, énfasis en los objetivos y en los resultados, eclecticismo conceptual" (p.130).	Chiavenato (2007) señaló que la teoría neoclásica tiene como objetivo en orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo de colaboradores para lograr un objetivo común. Así mismo se debe tener en cuenta que la organización trata de alcanzar los objetivos con eficiencia, logrando obtener el éxito de la misma. Sin embargo, se precisa que un buen administrador es aquel que facilita al grupo, alcanzar sus objetivos con eficiencia y eficacia, claves para aumentar la productividad y calidad dentro de una organización.	Esta teoría será aplicada, buscando la manera de que todos los colaboradores de la institución contribuyan con eficiencia y eficacia para brindar un buen servicio de calidad. De la misma forma, aumentar la productividad dentro de la institución.	La teoría neoclásica avalada por Robbins, Coulter y Ralph sustentan la importancia de la eficiencia que es parte de un sistema. En consecuencia, la teoría neoclásica permitirá en la investigación comprender que la empresa en estudio es un sistema, integrado por un equipo de personas, donde existe un plan estratégico que cumplir, razón por la cual en cada una de las actividades debe de aplicarse el proceso administrativo, de tal forma que al finalizar se evalúe la eficiencia y eficacia (Chiavenato, 2007).

Referencia:	Chiavenato, I. (2007). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Robbins, S., Coulter, M.	2010	Robbins y Coulter, (2010) "La teoría neoclásica se distingue por la eficacia y la eficiencia que puede poseer un colaborador" (p. 3).	Robbins y Coulter, (2010) señalaron que la eficacia y la eficiencia son parte de la teoría neoclásica, por ello, la eficiencia, es hacer las actividades de trabajo que ayudan a la organización a alcanzar sus metas y la eficiencia, es parte vital de la administración que se refiere a la relación entre insumo y producto, es decir, si se obtiene más producto con una cantidad dada de insumo, habrá incrementado la eficiencia y si logra obtener el mismo producto con menos insumo, habrá incremento también la eficiencia.	Esta teoría será aplicada, buscando la manera de que todos los colaboradores de la empresa sean eficientes y eficaces, para una mejora en la atención al paciente o usuario de un hospital de Lima.	
Referencia:	Robbins, S., &Coulter, M. (2010) <i>Administración</i> . México: Mexicana				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Ralph,E.	2007	Ralph (citado en Chiavenato, 2007), indicó que "la eficiencia es la relación entre lo conseguido y lo que se puede conseguir. De ahí se deriva Ja expresión "porcentaje de eficiencia", utilizada para; representar mejor aquella relación. La eficiencia está «dirigida hacia la mejor manera de hacer o ejecutar las cosas (métodos) a fin de utilizar los recursos (personas, máquinas, materias primas)	Ralph (citado en Chiavenato, 2007), señaló que la teoría clásica, busca un objetivo principal que es la eficiencia pues este se preocupa por los medios, métodos y procedimientos más indicados que necesitan planearse y organizarse adecuadamente la empresa para asegurar la óptima utilización de los recursos que cuenta la empresa. Esta teoría también nos indica que con la eficiencia se logran	Esta teoría será aplicada, buscando la manera de que todos los colaboradores del departamento de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo mejore su función desempeñándose de manera eficiente y eficaz con la finalidad de que los pacientes reciban calidad de servicio	

		de la forma más racional posible" (p. 133).	los objetivos institucionales.	.	
Referencia:	Chiavenato, I. (2007). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Chiavenato, I.	1999	Chiavenato (1999) señala, " La eficiencia, es una medida normativa del logro de los objetivos planificador por la organización" (p. 24).	Chiavenato (1999), señaló que la teoría neoclásica busca un objetivo principal que es la eficiencia el cual permite lograr los objetivos institucionales, es decir permitirá a la empresa mejorar en sus procesos. Esta teoría también nos indica que la eficiencia es sinónimo de efectividad.	Esta teoría será aplicada, buscando la manera de que los colaboradores del departamento de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo trabajen eficientemente, es decir, tendrán la capacidad para realizar o cumplir adecuadamente su función.	
Referencia:	Chiavenato, I. (1999). <i>Administración de recursos humanos</i> . México: Mexicana.				

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Fayol, H.	2007	Fayol (citado en Chiavenato, 2007) indicó que una estructura a la organización y desarrollo es el primer enfoque racional de organización de la empresa (p. 126).	Fayol (citado en Chiavenato, 2007), señaló que la teoría neoclásica busca un objetivo principal que es la estructura organizacional, pues nos permite el desarrollo de la empresa. Esta teoría también nos indica que la estructura organizacional es sinónimo del esqueleto de una empresa. La estructura organizacional ayuda a una empresa a aclarar y entender todas las funciones de lo demás y el ámbito de aplicación. Ayuda a facilitar la división del trabajo, la eficiencia y evitar conflictos y confusiones. A su vez, las empresas hacen más con menos fallos y menos conflictos.	Esta teoría será aplicada, buscando la manera de que todos los colaboradores de la empresa se identifiquen con su departamento, además a ello reconocer las funciones las cuales deben cumplir con eficiencia. Además, esta teoría les va permitir a facilitar la división de trabajo con la finalidad de evitar conflictos o confusiones.	
Referencia:	Chiavenato, I. (2007). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.				

Teoría 3: Teoría del desarrollo organizacional

Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Kurt, L.	2007	Kurt (citado en Chiavenato, 2007), indicó que "En la organización, existe una báscula dinámica de fuerzas positivas que apoyan y soportan el cambio de fuerzas negativas que restringen e impiden el cambio. El sistema funciona dentro de un estado de relativo equilibrio que se denomina equilibrio casi-estacionario. Ese equilibrio se rompe toda vez que se introduce algún intento de cambio, el cual sufre presiones positivas (fuerzas de apoyo y soporte) y negativas (fuerzas de oposición y resistencia) creando un momento de fuerzas" (p. 322).	Kurt (citado en Chiavenato, 2007), señaló que la teoría del desarrollo organizacional, busca un objetivo principal que es la sobrevivencia en condiciones de cambio, es decir, para realizar los cambios organizacionales se tiene que planear. Esta teoría también nos da a conocer que las organizaciones están expuestas a la exigencia de la economía globalizada y ante ello la empresa tiene que ver la forma de adaptarse a los cambios. El administrador debe ser planificador para que el cambio no sea tan radical en los colaboradores.	Esta teoría será aplicada, buscando la manera de que todos los colaboradores del Departamento de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo se adapten a los cambios con la finalidad de brindar una mejor calidad de servicio. De la misma forma, reorganizarse y analizar de acuerdo a la exigencia económica y social.	La Teoría del desarrollo organizacional avalada por Kurt, Robbins sustenta la importancia del desarrollo organizacional, funcionamiento y la efectividad en las relaciones humanas que es parte de un sistema. En consecuencia, la teoría del desarrollo organizacional permitirá en la investigación comprender que la empresa en estudio es un sistema, integrado por un grupo de personas, donde se establecieron las metas y objetivos, razón por la cual en cada una de las actividades debe de aplicarse el desarrollo organizacional, de tal forma que al finalizar se evalúe la efectividad en las relaciones humanas (Chiavenato,

					2007).
Referencia:	Chiavenato, I. (2007). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Blake, R., Mouton, J.	2007	Blake, R., Mouton, J. (citados en Chiavenato, 2007), indicaron que “el cambio organizacional comienza con el cambio individual para generar los cambios en los niveles interpersonal, grupal e intergrupal, que deben solucionarse antes de los cambios en la estrategia y en el ambiente interno de la organización. Se puede inducir el cambio y alcanzar los resultados deseados de una forma ordenada y controlada en toda la organización” (p. 339).	Blake, R., Mouton, J. (citados en Chiavenato, 2007), señalaron que la teoría del desarrollo organizacional, busca un objetivo principal que es el cambio. El cambio debe iniciar por el mismo colaborador para poder generar los cambios a nivel grupal. Esta teoría también nos indica que para realizar los cambios se tiene que analizar la conducta, valores de los colaboradores con la finalidad de mejorar el clima organizacional, conllevando a incrementar la eficiencia de la organización y del colaborador.	Esta teoría será aplicada, buscando la manera de que todos los colaboradores del Departamento de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo se adapten a los cambios de acuerdo a la estructura organizacional para el logro de un solo objetivo, que es brindar calidad de servicio.	
Referencia:	Chiavenato, I. (2007). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.				

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Lawrence, P., y Lorsch, J.	2007	Lawrence, P., y Lorsch, J. (citados en Chiavenato, 2007), indicaron que “La organización representa la coordinación de diferentes actividades de contribuyentes individuales con la finalidad de efectuar transacciones planeadas con el ambiente. La división del trabajo en la organización provoca la diferenciación de los órganos y ésta conduce a la necesidad de integración. La diferenciación depende de las características que cada grupo debe desarrollar para llevar a efecto transacciones planeadas con la parte del ambiente que le fue designada. La diferenciación exige integración a fin de que las diferentes partes trabajen en conjunto.” (p. 342).	Lawrence, P., y Lorsch, J. (citados en Chiavenato, 2007), señalaron que la teoría del desarrollo organizacional, busca un objetivo principal que es la división del trabajo en la organización porque este provoca la diferenciación de los órganos o dependencias y esto conduce a la necesidad de integración. Además, la división de trabajo permitirá realizar las coordinaciones con las dependencias y de esa forma los colaboradores se integran con la finalidad de brindar calidad de servicio.	Esta teoría será aplicada, buscando la manera de que todos los colaboradores del Departamento de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo se integren con las diferentes áreas del mencionado nosocomio y de esta manera el paciente recibirá calidad de servicio porque el colaborador de cierta manera tendrá la necesidad de coordinar con las demás áreas para cumplir su función.	
Referencia:	Chiavenato, I. (2007). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Robbins, S., & Judge, T.	2009	Robbins, S., & Judge, T. (2009) indicaron “que reconocer la importancia del desarrollo de las aptitudes interpersonales de los gerentes se relaciona estrechamente con la necesidad que tienen las organizaciones de reclutar y conservar empleados de alto rendimiento. No obstante, las	Lawrence, P., y Lorsch, (2007), señalaron que el comportamiento que presente el individuo será fundamental para alcanzar los objetivos, además, se ha comprobado científicamente que es mejor trabajar en grupo que de manera individual porque trae como consecuencia mejores resultados. Por otro lado, también precisaron que cada individuo presenta	Esta teoría será aplicada, buscando la manera de que los colaboradores del Departamento de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo trabajen de manera conjunta, es decir en grupo para lograr mejores resultados, además contribuirá a mejorar la calidad de servicio en el mencionado departamento del	

		condiciones de mercado, los empleados extraordinarios siempre escasean.” (p. 39).	experiencias, conocimientos y habilidades los cuales les permiten contribuir al desarrollo de la organización.	nosocomio.	
Referencia:	Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Person Educación.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Londoño, H., & Arcila, M.	2013	Londoño, H., & Arcila, M. (2013) indicaron que “El Recurso Humano es el desarrollo de la Organización como la organización desarrollada deberá serlo al desarrollo social y geográfica de su cobertura” (p. 159).	Londoño, H., & Arcila, M. (2013), señalaron que es importante que el colaborador presente ética profesional, moral y buenos valores, además para el desarrollo organizacional es necesario que los colaboradores también estén en el proceso de desarrollo de tal manera esto permitirá contribuir a la supervivencia de la empresa con la experiencia y conocimientos.	Esta teoría será aplicada, buscando la manera de que los colaboradores del Departamento de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo desarrollen su trabajo de manera holística, es decir, considerar diversos factores como: eficiencia, capacidad de respuesta, confiabilidad, iniciativa y trato, con la finalidad de brindar calidad de servicio.	
Referencia:	Londoño, H., & Arcila, M. (2013). Manual de introducción a la teoría de desarrollo humano y organizacional, fundamentado en la sinergia motivacional y la productividad. Manizales: Universidad de Manizales.				

Anexo 5.1: Matriz de conceptos

Variable o categoría 1: Calidad de Servicio					
Autor/es	Año	Cita	Paráfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Vanessa Pérez	2006	Pérez (2006) sostiene que la calidad de servicio supone el ajuste de las necesidades, expectativas, y deseos del cliente. En la actualidad se convierte en una ventaja para atraer a los clientes y crea la confianza necesaria que facilita la fidelización del comprador (p. 25).	Las empresas se sostienen gracias a los clientes, es por ello que las empresas cada vez son más competitivas y hacen esfuerzos para mejorar el servicio o producto con la finalidad de mantenerse en el mercado.	Nos ayudará a mejorar la calidad de servicio hacia el paciente y tener credibilidad en el servicio que ofrece el departamento de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo.	El cliente estará dispuesto a pagar por lo que recibe. La razón de ser de una institución son los clientes, es así que en un hospital nacional de Lima los usuarios esperan un buen servicio por parte de los colaboradores y hacen el mayor esfuerzo para mejorar el servicio. La calidad de servicio se define como una cualidad o conjunto de cualidades que el cliente percibe. El usuario espera cubrir sus necesidades con la calidad de servicio que le ofrece la institución.
Referencia:	Perez, V. (2006). Calidad Total en la Atención al Cliente. Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio. España: Ideas propias				
Autor/es	Año	Cita	Paráfraseo (2)	Aplicación en su tesis (4)	
Real Academia Española	2018	La calidad, según la Real Academia Española (RAE) es la "propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor".	Según la Real Academia Española la calidad se define como una cualidad o conjunto de cualidades inseparables a algo que permite brindarle valor, es decir la calidad se contextualiza como la capacidad que tiene un objeto con la finalidad de satisfacer necesidades.	La calidad permitirá definir la percepción de las cualidades que posee el colaborador paciente o paciente colaborador.	
Referencia:	Real Academia Española (2018). Recuperado de: https://dle.rae.es/?id=6nVpk8P 6nXVL1Z				

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)
Ishikawa	1986	De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986).	La calidad del producto o servicio, permite Definir la calidad del trabajo con el cual se aprestó, la información, procesos, los trabajadores altamente calificados que hacen de esto un sistema para que la empresa llegue a sus objetivos de calidad (Ishikawa,1986).	Permitirá definir el nivel de calidad de servicio que brinda los colaboradores de departamento de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo.
Referencia:	Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es control total de la calidad? Bogota, Colombia: Editorial Norma.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (4)	Aplicación en su tesis (4)
Drucker. P	1990	Drucker (1990) señala que “La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar” (p. 41).	El cliente estará dispuesto a pagar por lo que recibe (Drucker,1990).	Permitirá una definición profunda de la calidad de servicio. El usuario estará dispuesto a pagar siempre y cuando cubra sus expectativas o necesidades.
Referencia:	Drucker, P. (1990). El ejecutivo eficaz. Buenos Aires, Argentina: Editorial Sudamericana.			

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (5)	Aplicación en su tesis (4)
Juan Álvarez Sánchez	2006	Álvarez (2006) sostiene que la calidad de servicio representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios. (p.22)	La calidad de servicio definida por Álvarez simboliza un ciclo de mejora en una institución, tal es así que se anticipa a las necesidades de los clientes en el beneficio de los servicios, en otros términos antes de que el cliente desarrolle su necesidad, la institución debe tener una alternativa para satisfacer dicha necesidad (Álvarez, 2006).	La calidad de servioiose adapta en una organización, el cual busca el principal valor de cada producto y servicio en cada organización.
Referencia:	Álvarez. Revista "El buzón de Pacioli" (2006).			

Variable o categoría 1: Confiabilidad						
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final	
Pérez y Marino	2014	Pérez y Marino (2014) sostiene que la fiabilidad "Es una palabra que permite resaltar la característica de probable (es decir, de que algo pueda ocurrir o resultar verosímil). Se encarga de evaluar y permitir la medición de la frecuencia con la que es posible obtener un cierto resultado en el marco de un procedimiento de carácter aleatorio".	Permite resaltar las características de algo que pueda ocurrir o se pueda dar algún tipo de resultado ya predecible (Pérez y Merino, 2014).	Permitirá mejorar la confianza para con los usuarios de tal manera hacerlos sentir en un ambiente de pertenencia.	La fiabilidad se refiere a los cambios de características que puedan ocurrir en algún tipo de resultado ya predecible (Pérez y Merino, 2014); el colaborador digno de confianza y cuidadosa (o) hará que funcione bien de los parámetros establecidos por la institución (RAE, 2017); sin embargo, cabe la posibilidad que un dispositivo realice una función, con condiciones y durante un tiempo establecido (UPO, 2018).	
Referencia:	Pérez, &Merino. (2014). Definición de Concepto. Obtenido de https://definicion.de					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis		
Lexus	2006	Digno de confianza y cuidadoso (Lexus, 2006).	Persona digna de confianza y cuidadosa (Lexus, 2006)	Manejar con respeto y transparencia a los usuarios.		
Referencia:	Lexus. (2006). Diccionario Enciclopedia Color LEXUS. Lima, Perú: Lexus					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis		
RAE	2017	Probabilidad de buen funcionamiento de algo (RAE, 2017).	Un buen funcionamiento predecible o dable dentro de los parámetros establecidos (RAE, 2017).	Perfeccionar los procesos de atención y bienvenida con medidas nuevas de valores de la institución.		

Referencia:	Real Academia Española (RAE). (2017). 23. ^a edición. (Tricentenario, Editor) Obtenido de Diccionario de la Lengua Española: http://dle.rae.es/?w=diccionario			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Parasurama n, Zeithaml, Bitner	1988	Parasuraman, Zeithaml y Bitner (1988) señala que la fiabilidad es la "habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa". (p. 26)	Brindar los servicios del puesto de forma agradable y cuidadosa. (Parasuraman, Zeithaml y Bitner, 1988).	Reforzará a estructurar nuevas modelos de atención y satisfacción al usuario o paciente.
Referencia:	Parasuraman, Zeithaml, Bitner. (1988). SERVQUAL: a <i>multipitem scale for measuring consumer perceptions of services quality</i> . Journal of Retailing			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Universidad Press Oxford	2018	UPO (2018) Probabilidad de que un sistema, aparato o dispositivo cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado.	Posibilidad que un dispositivo realice una función, con condiciones y durante un tiempo establecido (UPO, 2018).	Favorecerá a determinar la durabilidad, condiciones de los tiempos establecidos y desempeño del equipo del departamento de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo.
Referencia:	Universidad Press Oxford (UPO). (2018). Obtenido de Spanish Oxford Living Dictionaries: https://es.oxforddictionaries.com/definicion .			

Variable o categoría 2: Sensibilidad					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Pérez y Merino	2014	Pérez y Merino (2014) señalan que la sensibilidad "es la facultad de sentir, propia de los seres sensibles y animados".	Facultad de sentir a los seres vivos y percibir mediante los sentidos (Pérez & Merino, 2014).	Permitirá mejorar los procesos y necesidades del usuario.	La sensibilidad se refiere a la facultad de sentir a los seres vivos y percibir mediante los sentidos (Pérez & Merino, 2014); (Lexus 2006) define que es capaz de experimentar emociones y afectos, mediante los sentidos. El sentir es propio de un ser humano (RAE,2017).
Referencia:	Perez, & Merino. (2014). Definición de Concepto. Obtenido de https://definicion.de				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Lexus	2006	Lexuz (2006) refiere que "la facultad de percibir o sentir por medio de los sentidos, capacidad de las personas para experimentar afectos y emociones".	Lexus (2006) define que es capaz de experimentar emociones y afectos, mediante los sentidos.	Aspecto relevante en la sensibilidad para con los usuarios, ya que, da la posibilidad de apoyarlos ante cualquier circunstancia que pueda suscitar.	
Referencia:	Lexus. (2006). Diccionario Enciclopedia Color LEXUS. Lima, Perú: Lexus				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Parasurama n, Zeithaml,	1988	Parasuraman, Zeithaml y Bitner (1988) señalan que es la "disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un	La calidad y empatía que el colaborador muestra hacia el usuario. Parasuraman,	Se observará del cómo se percibe el trato de los colaboradores hacia el usuario o paciente que acuda al	

Bitner		servicio rápido”(p. 26).	Zeithaml y Bitner (1988).	departamento de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo.
Referencia:	Parasuraman, Zeithaml, Bitner. (1988). SERVQUAL: <i>a multipleitem scale for measuring consumer perceptions of services quality</i> . Journal of Retailing.			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Universidad Press Oxford	2018	UPO (2018) refiere que es la “capacidad o propensión natural de las personas a emocionarse ante la belleza y los valores estéticos o ante sentimientos como el amor, la ternura o la compasión”.	Capacidad de mostrar emociones ante alguna persona, por sus valores, belleza o compasión. UPO (2018).	Acrecentará el aspecto de deslindar las emociones, valores y características de un individuo.
Referencia:	Universidad Press Oxford (UPO). (2018). Obtenido de Spanish Oxford Living Dictionaries: https://es.oxforddictionaries.com/de finicion			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
RAE	2017	Facultad de sentir, propia de los seres animados, gran sensibilidad ante nuestros problemas, manera peculiar de sentir o de pensar.	RAE (2017) señala que es propia de los seres humanos, pudiendo ser la capacidad de pensar o de actuar ante los problemas.	Argumento propio de cada individuo, el cual permitirá a mejorar la calidad de servicio.
Referencia:	Parasuraman, Zeithaml, Bitner. (1988). SERVQUAL: <i>a multipleitem scale for measuring consumer perceptions of services quality</i> . Journal of Retailing.			

Variable o categoría 3: Seguridad					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Pérez y Gardey	2012	Pérez y Gardey (2012) Realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza.	Se determina como la propiedad de algo que donde no se registra algún tipo de peligro, daños, ni riesgos y por lo tanto se puede considerar algo compacto (Perez&Gardey, 2012).	Establecer medios informativos con la finalidad de que el usuario identifique algún peligro o daño que pueda ocurrir dentro del Hospital Nacional Dos de Mayo.	La seguridad se determina como la propiedad de algo que donde no se registra algún tipo de peligro, daños, ni riesgos y por lo tanto se puede considerar algo compacto (Perez&Gardey, 2012); (Parasuraman, Zeithaml y Bitner 1988) establecer un clima profesional de cortesía, amable y de seguridad dentro de las instalaciones, generando un clima de confianza, en donde el colaborador y el usuario se sientan cómodos. La seguridad es un estado de peligro y las condiciones que puede provocar, es por ello que se trata de
Referencia:	Perez, &Gardey. (2012). Definición de Concepto. Obtenido de https://definicion.de				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Lexus	2006	Lexus (2006) Conjunto de instituciones y servicios, que brindan un lugar o sitio libre de peligro, donde ofrece protección.	Instituciones y servicios que brindan un espacio libre de todo tipo de peligros, donde dan una protección. Lexus (2006).	Permitirá tener un mayor conocimiento sobre lo que es seguridad y lo importante que es para los usuarios.	
Referencia:	Lexus. (2006). Diccionario Enciclopedia Color LEXUS. Lima, Perú: Lexus				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
RAE	2017	RAE (2017) Servicio encargado de la seguridad de una persona, de una empresa, de un edificio.	Servicio encargado de brindar protección a una persona, empresa o edificio (RAE, 2017).	Permitirá brindar protección dentro y en el entorno del nosocomio.	
Referencia:	Real Academia Española (RAE). (2017). 23. ^a edición. (Tricentenario, Editor) Obtenido de Diccionario de la Lengua Española:				

	http://dle.rae.es/?w=diccionario				controlar a todos los individuos y a la comunidad (OMS, 1988).
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Parasurama n, Zeithaml, Bitne	1988	Parasuraman, Zeithaml y Bitner(1988) señalan Responsabilidad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).(p. 26).	Establecer un clima profesional de cortesía, amabilidad y de seguridad dentro de las instalaciones, generando un clima de confianza, en donde ambos se sientan cómodos. Parasuraman, Zeithaml y Bitner (1988).	Mejorar el trato con amabilidad al usuario, el trato y seguridad de las instalaciones, para generar un ambiente agradable.	
Referencia:	ParasuramanZeithaml, Bitner. (1988). SERVQUAL: a multipleitem scale for measuring consumer perceptions of services quality. Journal of Retailing				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Organizació n Mundial de la Salud	1998	OMS (1998) señala que la seguridad es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad.	La seguridad es un estado de peligro y las condiciones que puede provocar, es por ello que se trata de controlar a todos los individuos y a la comunidad. OMS (1998).	Permitirá ayudar a controlar los riesgos y peligros que puedan suscitar a los alrededores del nosocomio.	
Referencia:	Organización Mundial de la Salud (OMS). (1998). Obtenido de Seguridad y Promoción de la seguridad: Aspectos conceptuales y operacionales: https://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/801_MonographieEspagnol.pdf				
Variable o categoría 4: Empatía					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Pérez y Gardey	2012	Pérez y Gardey (2012) Permite hacer referencia a la capacidad intelectual de todo ser humano para vivenciar la forma en que otro individuo siente. Esta capacidad puede desembocar en una mejor comprensión de sus acciones o de su manera de decidir determinadas cuestiones. La empatía otorga habilidad para comprender los requerimientos, actitudes, sentimientos, reacciones y problemas de los otros, ubicándose en su lugar y enfrentando del modo más adecuado sus reacciones emocionales.	Se puede definir como la habilidad de comprender las actitudes, sentimientos, reacciones y problemas de otras personas; siendo personas muy observadoras y relacionan esa percepción como una circunstancia que hallamos pasado alguna vez Pérez& Gardey (2012).	Se podrá establecer mejor con la finalidad de empanizar con los usuarios ante sus problemas, algún tipo de sentimiento, hecho o suceso que le pueda haber pasado.	La empatía se define como la habilidad de comprender las actitudes, sentimientos, reacciones y problemas de otras personas (Pérez&Gardey, 2012); (RAE, 2017) Es la capacidad de identificar los sentimientos o identificarse con la persona por algún acto o motivo que perciba (RAE, 2017).
Referencia:	Perez, &Gardey. (2012). Definición de Concepto. Obtenido de https://definicion.de				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Lexus	2006	Lexus (2006).Participación efectiva de un sujeto en una realidad ajena.	Percepción efectiva de un individuo en un entorno ajeno (Lexus, 2006).	Analizar la actitud de cada usuario con la finalidad de anticiparnos a alguna acción inapropiada.	
Referencia:	Real Academia Española (RAE). (2017). 23.ª edición. (Tricentenario, Editor) Obtenido de Diccionario de la Lengua Española:				

	http://dle.rae.es/?w=diccionario				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
RAE	2017	RAE (2017) Sentimiento de identificación con algo o alguien, capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.	Es la capacidad de identificar los sentimientos o identificarse con la persona por algún acto o motivo que perciba (RAE, 2017).	Brindar una solución y realizar las actividades con los cumplimientos para mejorar calidad de servicio.	
Referencia:	Real Academia Española (RAE). (2017). 23.ª edición. (Tricentenario, Editor) Obtenido de Diccionario de la Lengua Española: http://dle.rae.es/?w=diccionario				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Parasurama n, Zeithaml, Bitne	1988	Parasuraman, Zeithaml y Bitner, (1988). Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).	Mostrar amabilidad, atención personalizada a los clientes generando una comunicación agradable y comprensión al usuario (Parasuraman, Zeithaml y Bitner, 1988).	Mejorar la atención para con los usuarios, además crear una buena conexión entre usuario y colaborador.	
Referencia:	Parasuraman, Zeithaml, Bitner. (1988). SERVQUAL: a multipleitem scale for measuring consumer perceptions of services quality. Journal of Retailing				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Universidad Press Oxford	2018	UPO (2018) Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.	La capacidad de reconocer la realidad ajena a ella, mediante la forma de actuar y sentimientos de las personas (UPO, 2018).	Permitirá identificar la forma de actuar de los usuarios.	
Referencia:	Universidad Press Oxford (UPO). (2018). Obtenido de Spanish Oxford Living Dictionaries: https://es.oxforddictionaries.com/de-finicion				
Variable o categoría 5: Tangible					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Pérez y Gardey	2012	Pérez y Gardey (2012) Se utiliza para nombrar lo que puede ser tocado o probado de alguna forma. En un sentido más amplio, también hace referencia a aquello que puede percibirse con precisión.	Es algo que puede tener presencia física, manipulable, también hace alusión a algo que se puede percibir con exactitud (Perez y Gardey, 2012).	Permitirá definir qué importante es esta dimensión para los clientes y ver como ellos nos pueden examinar o verificar si es que todos cumplimos con los requisitos establecidos.	Lo tangible es algo que puede tener presencia física, manipulable, también hace alusión a algo que se puede percibir con exactitud (Perez y Gardey, 2012); (Lexus, 2006) define lo real y que puede ser tocado.
Referencia:	Perez, &Gardey. (2012). Definición de Concepto. Obtenido de https://definicion.de				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Lexus	2006	Que se puede tocar, se percibe de forma real (Lexus 2006)	Se define como de forma real y puede ser tocado (Lexus, 2006).	Permitirá identificar al departamento de Farmacia del nosocomio desde el punto de vista del usuario.	Son las infraestructuras de las instalaciones y la percepción real del cliente, sobre el acogimiento del local y el outfit de los colaboradores (Parasuraman, Zeithaml y Bitner, 1988).
Referencia:	Lexus. (2006). Diccionario Enciclopedia Color LEXUS. Lima, Perú: Lexus				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
RAE	2017	RAE (2017) señala que se puede tocar, se puede percibir de manera precisa.	Identifica como algo palpables, sólido y manipulable (RAE, 2017).	Permitirá identificar y reconocer el proceso el cual cumple el nosocomio para determinar la calidad de servicio que percibe el	

				usuario.
Referencia:	Real Academia Española (RAE). (2017). 23. ^a edición. (Tricentenario, Editor) Obtenido de Diccionario de la Lengua Española: http://dle.rae.es/?w=diccionario			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
PiyushMathur	2017	Piyush(2017) Lo tangible o la tangibilidad es la propiedad que exhibe un fenómeno. (p. 120).	Propiedad o características de un fenómeno que se puede apreciar (Piyush, 2017).	Permitirá a analizar si el usuario tiene conocimiento de las cosas nuevas y como se prepara de nuevos servicios.
Referencia:	Piyush, M. (2017). <i>Formas tecnológicas y comunicación ecológica: una heurística teórica</i> . Nueva York: Lexington Books			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Parasurama n, Zeithaml, Bitner	1988	Parasuraman, Zeithaml y Bitner (1988) señala que la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Son las infraestructuras de las instalaciones y la percepción real del cliente, sobre el acogimiento del local y el outfit de los colaboradores (Parasuraman, Zeithaml y Bitner, 1988).	Permitirá saber cómo nos ven los usuarios y saber si están en un nosocomio acogedor.
Referencia:	Parasuraman, Zeithaml, Bitner. (1988). SERVQUAL: a multipleitem scale for measuring consumer perceptions of services quality. <i>Journal of Retailing</i> .			

Anexo 6.1: Matriz del método

Enfoque :mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Marcelo Gomez	2006	Gomez (2006) señala que “el enfoque mixto se suele presentar el método, la recolección y el análisis de datos cualitativos y cuantitativos. Los resultados se muestran bajo el esquema de triangulación, buscando consistencia entre los resultados de ambos enfoques y analizando contradicciones o paradojas “(p.176).	El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos, decimos que es cualitativo porque contextualiza el entorno y cuantitativo porque nos da la posibilidad de generalizar resultados y nos otorga control, réplica y comparación de fenómenos de estudio con otro estudios similares.(Gomez, 2006).	El enfoque mixto permitirá analizar la información cuantitativa y cualitativa a través de la recolección de datos relacionado con la calidad de servicio que brinda el departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima.
Referencia:	Gomez,M. (2006) <i>Introducción a la Metodología de la Investigación Científica</i> Córdoba, Argentina: Brujas.			

Tipo: proyectiva				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Jaqueline Hurtado de Barrera	2000	Hurtado (2000) señala que el tipo de investigación proyectiva “consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, o de una región geográfica, en área particular del conocimiento, a partir	La investigación tipo proyectiva permite elaborar una propuesta viable para mejorar o solucionar un problema, con la finalidad de beneficiar a una institución o a un área en particular. (Hurtado, 2000).	La investigación tipo proyectiva permitirá en nuestra investigación brindar una propuesta viable con la finalidad de mejorar la calidad de servicio en el departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima.

		de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y de las tendencias futura". (p.343).	
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . Caracas, Venezuela: Fundación Sypal.		

Nivel: comprensivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Fernando Alexis NolzacoLabajos, Carhuancho Mendoza Irma Milagros, Luis Sicheri		Nolzaco, Carhuancho y Sicheri señalan que el nivel comprensivo "es donde se mezcla la interpretación con el análisis para comprender el contexto".	El nivel comprensivo nos permite mezclar el análisis con la interpretación, ya que, se interpreta el suceso que está ocurriendo en el presente para posterior a ello analizar el porqué de ello.	Permitirá estudiar la calidad de servicio para comprender el desarrollo de los procedimientos, este análisis nos ayudará a mejorar la calidad de servicio en el departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima. Además, logrará captar la información cualitativa y en conjunto con la información o análisis cuantitativo, por consiguiente, comprenderemos el contexto.
Método: inductivo y deductivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
César A. Bernal	2010	Bernal (2010) sostiene que el método inductivo y deductivo "se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (de los particular a lo general) (p.60).	El método inductivo y deductivo estudia los hechos específicos, desde lo general a lo particular y de lo particular a lo general, conllevando realizar un análisis profundo (Bernal 2010).	El método deductivo e inductivo permitirá en nuestra investigación deducir de lo general a lo particular la calidad de servicio en el departamento de un hospital nacional de Lima.
Referencia:	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la Investigación</i> , Tercera Edición. Colombia: Pearson Education.			

Población						
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final	
César A. Bernal	2010	Jany (citado en Bernal, 2010) señala que "la población es la "totalidad" de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia"(p.160)	La población se considera como la totalidad de personas o individuos que tienen características parecidas, gustos o preferencias similares (Bernal, 2010).	La población, es decir el total de individuos de nuestro lugar de estudio participarán en nuestra investigación para el análisis del problema de investigación.	La población está compuesta por el total de personas con diferentes características y cualidades similares. Además la muestra será objeto de estudio para nuestra investigación.	
Número de usuarios:		75				
Referencia:		Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la Investigación</i> , Tercera Edición. Colombia: Pearson Education.				
Muestra						
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación de la técnica de muestreo		
César A. Bernal	2010	Bernal (2010) sustenta que la muestra "es la parte de la población que selecciona, de la cual realmente se obtiene información para el desarrollo del estudio y de ello se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio". (p. 161).	La muestra representa a la población, del cual se obtendrá la información para realizar la investigación (Bernal, 2010).	La muestra es una representación significativa de las características de la población el cual estudiaremos con la finalidad de mejorar la calidad de servicio en el departamento de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo.		
Número de usuarios:		73				
Referencia:		Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la Investigación</i> , Tercera Edición. Colombia: Pearson Education.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Descripción de cada unidad informante	Redacción final	
Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio	2014	Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que las unidades informantes "busca en la indagación cualitativa en profundidad. Nos conciernen casos o unidades (participantes, organizaciones, manifestaciones humanas, eventos, animales, hechos, etc). Que nos ayudan a	La unidad informante es considerada como la unidad que pretende estudiar, estas pueden ser personas, eventos, acontecimientos, entre otros. Nos ayudará a comprender el suceso de la investigación (Hernandez, Fernandez, Y Baptista 2014).	a) Jefe de Farmacia: Persona responsable del departamento de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. b) Químicos Farmacéuticos: Personas que atienden a los usuarios y realizar la dispensación de medicamentos. c) Técnicos Farmacéuticos: Personas que asisten a los químicos farmacéuticos.	La unidad informante tiene investigación cualitativa y está compuesto por personas, empresas, acontecimientos, eventos, etc., que nos permitirá realizar el estudio. Asimismo, en el estudio la unidad informante serán los usuarios que acuden a un hospital nacional de Lima.	

		entender el fenómeno de estudio y a responder a las preguntas de investigación". (p.384).			
Referencia:	Hernández, R. Fernandez, C. Baptista, P. (2014). <i>Metodología de la Investigación</i> . México: Mc Graw Hill.				

Técnica: Encuesta					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio	2014	Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que el escalamiento de Likert "consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo unos de los cinco puntos o categorías de la escala"	El escalamiento de Likert representa un conjunto de opciones de los participantes, optando por una de las cinco categorías de la escala (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)	La técnica de encuesta de escala de Likert representa el conjunto de categorías el cual nos permitirá evaluar las reacciones de los entrevistados, por lo que se considera en la elaboración del cuestionario.	La escala de Likert es uno de los tipos de escalas de medición utilizados principalmente en la investigación de mercados para la comprensión de las opiniones y actitudes de un consumidor hacia una marca, producto o mercado meta. Nos sirve principalmente para realizar mediciones y conocer sobre el grado de conformidad de una persona o encuestado hacia determinada oración afirmativa o negativa.
Referencia:	Hernández, R. Fernandez, C. Baptista, P. (2014). <i>Metodología de la Investigación</i> . México: Mc Graw Hill.				
Instrumento: Cuestionario					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Jacqueline Hurtado de Barrera	2000	Hurtado (2000) sostiene que "el cuestionario es un instrumento que agrupa a una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temáticas particular, sobre el cual el	El cuestionario define un conjunto de cuestiones relacionadas a un programa o situación, sobre el que el investigador desea conseguir la información (Hurtado, 2000).	El cuestionario será aplicado para obtener información del entrevistado, las preguntas estarán relacionadas con el problema de la investigación.	El cuestionario refine un conjunto de interrogantes del cual deseamos conseguir información, es por ello, que contendrá 06 preguntas que estén relacionadas con el problema de la calidad de servicio del departamento del Hospital Nacional Dos de Mayo.

		investigador desea obtener información". (p. 469).			
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . Caracas, Venezuela: Fundación Sypal.				
Técnica: Entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Jacqueline Hurtado de Barrera	2000	Hurtado (2000) sostiene que "la entrevista constituye una actividad mediante la cual dos personas (a veces pueden ser más), se sitúan frente a frente, para una de ellas hacer preguntas (obtener información) y la otra, responder (proveer información). (p.461).	La entrevista es una dinámica realizada entre dos personas para que una de ellas pregunte y la otra responde de acuerdo a la estructuración del cuestionario (Hurtado, 2000).	La entrevista será realizada por el entrevistado y de ello nacerán las sub categorías problemáticas que se está elaborando.	La entrevista muestra la dinámica que se realiza entre dos o más personas, y estas están frente a frente, donde el entrevistador cuestiona y el entrevistado responde. Además, surgirán las subcategorías problemáticas de la investigación.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . Caracas, Venezuela: Fundación Sypal.				
Instrumento: Guía de entrevista(se utiliza las sub categorías)					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Jacqueline Hurtado de Barrera	2000	Hurtado (2000) Ampara que "la guía de entrevista debe contener los datos generales de identificación del entrevistado, datos censales o sociólogos; y datos concernientes al tema de investigación". (p. 463).	La guía de entrevista contiene datos de personalización del entrevistado y está relacionado al tema de investigación que se está realizando (Hurtado, 2000).	Permitirá a identificar los datos generales del entrevistado relacionado a la investigación, que es calidad de servicio.	La guía de entrevista contendrá datos que nos permitirán identificar al entrevistado y estarán relacionadas a la investigación en marcha, que es la calidad de servicio.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . Caracas, Venezuela: Fundación Sypal.				

