



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en
consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Aldo Christian Pérez Soto

ASESOR:

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

PERÚ - 2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **PEREZ SOTO, ALDO CHRISTIAN**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2018.

Fecha: 01 de setiembre de 2018

Hora: 03:15 pm.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Noemi, Mendoza Retamozo

Firma: _____

SECRETARIO: Mg. Ricardo Arturo, Pauta Guevara

Firma: _____

VOCAL: Dr. Freddy Antonio, Ochoa Tataje

Firma: _____

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Aprobado por unanimidad.



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Ajustar la redacción al modelo APA.

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

Dedicatoria

Con todo mi afecto dedico esta tesis a mis queridos padres, y a mi amado hijo, por su ánimo, infinita comprensión, e indismayable apoyo, para hacer realidad uno de mis mayores sueños, largamente acariciado, como es la realización y culminación de esta investigación.

Agradecimiento

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a los docentes de la maestría por sus enseñanzas, a mi asesor Dr. Freddy Ochoa por su infinita paciencia, guía, orientación y facilitador.

A las autoridades de la institución y a mis apreciados colegas, sin quienes no hubiera sido posible la realización de esta investigación.

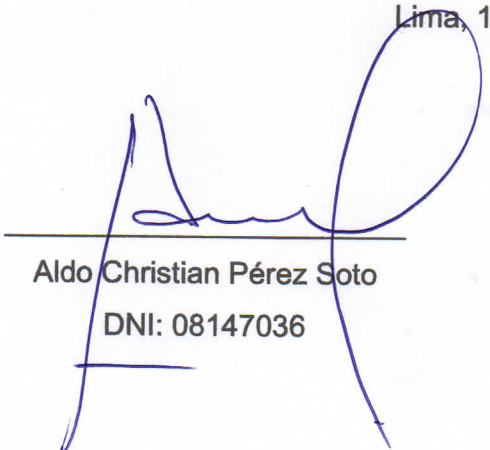
Declaración de autoría

Yo, Aldo Christian Pérez Soto, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018 ", presentada, en 151 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 15 de agosto de 2018.



Aldo Christian Pérez Soto
DNI: 08147036

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital “Víctor Larco Herrera “– Lima 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando que los aportes del minucioso estudio contribuyan en parte a la solución de la problemática de la Gestión Pública, en especial en los aspectos relacionados con la Calidad de servicio y satisfacción del usuario y particularmente en el hospital Víctor Larco Herrera.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el Método. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

Índice

Páginas preliminares	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	18
1.2.1 Internacionales	18
1.2.2 Nacionales	22
1.3 Teorías relacionadas al tema	26
1.3.1 Calidad de servicio	26
1.3.2 Satisfacción del usuario	38
1.4 Formulación del problema	48
1.4.1 Problema general	48
1.4.2 Problemas específicos	48
1.5 Justificación del estudio	49
1.5.1 Justificación teórica	49
1.5.2 Justificación práctica	49
1.5.3 Justificación metodológica	49
1.5.4 Justificación social	49
1.6 Hipótesis	50
1.6.1 Hipótesis general	50
1.6.2 Hipótesis específicas	50
1.7 Objetivos	50
1.7.1 Objetivo general	50

1.7.2 Objetivos específicos	50
II. Método	52
2.1 Diseño de investigación	53
2.2 Variables, operacionalización	54
2.3. Población y muestra	57
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	59
2.5. Métodos de análisis de datos	64
2.6. Aspectos éticos	65
III. Resultados	66
3.1. Análisis descriptivo	67
3.2. Prueba de hipótesis	75
IV. Discusión	81
V. Conclusiones	86
VI. Recomendaciones	89
VII. Referencias	91
Anexos:	96
Anexo 1: Matriz de consistencia	97
Anexo 2: Matriz de la Operacionalización de instrumentos	101
Anexo 3: Instrumentos de medición	104
Anexo 4: Cartas de presentación UCV y respuesta de Institución donde se efectuó el estudio	109
Anexo 5: Base de datos de la prueba piloto	111
Anexo 6: Base de datos de la muestra	116
Anexo 7: Certificado de validez e contenido de los instrumentos	125
Anexo 8 : Artículo científico	138
Anexo 9 : Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico.	151

Índice de Tablas

	Página
Tabla 1	Operacionalización de variable Calidad de Servicio 56
Tabla 2	Operacionalización de variable Satisfacción del usuario 57
Tabla 3	Validez del cuestionario sobre Calidad de Servicio 62
Tabla 4	Validez del cuestionario sobre Satisfacción del usuario 62
Tabla 5	Interpretación del coeficiente de confiabilidad 62
Tabla 6	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Calidad de servicio 63
Tabla 7	Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable satisfacción del usuario 63
Tabla 8	Niveles de calidad de servicio según usuario en consultorios externos 67
Tabla 9	Niveles de satisfacción del usuario en consultorios externos 68
Tabla 10	Distribución de los niveles comparativos entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario. 69
Tabla 11	Distribución de los niveles comparativos entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario. 70
Tabla 12	Distribución de los niveles comparativos entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario. 71
Tabla 13	Distribución de los niveles comparativos entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario 72
Tabla 14	Distribución de los niveles comparativos entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario. 73
Tabla 15	Distribución de los niveles comparativos entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario. 74
Tabla 16	Correlación calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos 75
Tabla 17	Correlación aspectos tangibles y satisfacción del usuario 76
Tabla 18	Correlación dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario 77
Tabla 19	Correlación capacidad de respuesta y satisfacción del usuario 78
Tabla 20	Correlación dimensión seguridad y satisfacción del usuario 79

Tabla 21	Correlación dimensión empatía y satisfacción del usuario	80
	Correlación calidad del servicio y la satisfacción del usuario	
	en los consultorios externos	

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Niveles de calidad de servicio según usuario en consultorios externos Esquema de relaciones de las variables	67
Figura 2: Niveles de satisfacción del usuario en consultorios externos	68
Figura 3: Distribución de los niveles comparativos entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.	69
Figura 4: Distribución de los niveles comparativos entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario.	70
Figura 5: Distribución de los niveles comparativos entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario	71
Figura 6: Distribución de los niveles comparativos entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.	72
Figura 7: Distribución de los niveles comparativos entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario.	73
Figura 8: Distribución de los niveles comparativos entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario.	74

Resumen

En la investigación titulada: “**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos del hospital “Víctor Larco Herrera “– Lima 2018**”, el objetivo general de la investigación fue Determinar la relación que existe entre la **Calidad de servicio y satisfacción del usuario, según usuarios del hospital Víctor Larco Herrera - Lima 2018**.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 109 usuarios. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los usuarios. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que arrojó un nivel de confiabilidad muy alta en ambas variables: **0,837** para la variable **Calidad de servicio** y **0,846** para la variable **satisfacción del usuario**.

Con referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la **Calidad de servicio y satisfacción del usuario según usuarios del hospital Víctor Larco Herrera - Lima 2018**, se concluye que existe relación directa y significativa entre la **Calidad de servicio y satisfacción del usuario**. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = 0,750).

Palabras Clave: Calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Abstract

In the research entitled: "Quality of service and user satisfaction in outpatient clinics of a Hospital" Víctor Larco Herrera "Hospital - Lima 2018", the general objective of the research was to determine the relationship between Quality of service and satisfaction of the user, according to users of the Víctor Larco Herrera Hospital - Lima 2018.

The type of research is basic, the level of research is correlational descriptive, the design of the research is non-experimental transversal and the approach is quantitative. The sample consisted of 109 users. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to users. For the validity of the instruments the judgment of experts was used and for the reliability of each instrument the Cronbach's alpha was used, which showed a very high reliability level in both variables: 0.837 for the variable Quality of service and 0.846 for the variable user satisfaction.

With reference to the general objective: Determine the relationship between the quality of service and user satisfaction according to users of Víctor Larco Herrera - Lima Hospital 2018, it is concluded that there is a direct and significant relationship between Quality of service and user satisfaction. This is shown by the Spearman statistic (bilateral sig. = .000 <0.01; Rho = 0.750).

Keywords: Quality of service and user satisfaction.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

A nivel global, durante las últimas décadas el mundo ha evolucionado constantemente y a una gran velocidad. Los retos y oportunidades relacionados a la calidad se han incrementado con el transcurso del tiempo. Todas las instituciones y organizaciones afrontan la necesidad de mejorar la calidad ya sea en su producto o servicio. Por ese mismo motivo, los sectores de salud se encuentran en un constante cambio y evolución, debido a múltiples factores, como, nuevas tecnologías, desarrollo de nuevos procesos y sobre todo una mayor exigencia y demanda por parte de los usuarios. Como consecuencia de todo esto, el sector salud, se encuentra cada vez más preocupado en desarrollar estrategias que permitan desarrollar la calidad en el servicio a los usuarios que son los pacientes, y que le permitan a éstos acceder a un servicio con estándares de calidad que sean óptimos, asegurando el objetivo final: La satisfacción del usuario.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.

El autor infiere, que existe cierta divergencia entre lo que realmente espera el cliente en relación al tipo de atención que imagina recibir y la forma como siente que recibe el producto o servicio. Por lo general, un cliente o usuario que está interesado en un determinado producto o servicio, siempre concibe en su pensamiento desde un principio, la manera en que podría no solo obtener tal producto, si no, también en que forma lo obtendrá. El plus o valor agregado en este proceso de adquisición de un producto o servicio, será el tipo de vivencia que tendrá durante el proceso de la adquisición del mismo.

Según la OMS (1986), la calidad, es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, con la que se establece en el nivel deseado de la atención. Este concepto refleja la idea de que la calidad no es percibida por todos por igual, o al mismo nivel, que el estado de desarrollo de la población mundial; no es uniforme y por lo tanto también el nivel de atención de la salud no es homogéneo.

El enfoque que realiza la OMS, sobre la calidad es relativo y no absoluto, este se realiza a través de calidad de atención que recibe el usuario y más directamente

sobre cómo percibe dicha atención. Es un tema netamente de percepción por parte del usuario y este es relativo.

La primera Cumbre de Las Américas realizada en 1994, sentó como precedente y punto de partida, el mejoramiento de la calidad de los servicios básicos de salud, y uno de los principales propulsores de las reformas del sector salud en América Latina y el Caribe, cuyo objetivo ha sido evaluar las tendencias regionales que evidencian la garantía de la calidad de manera continua y sostenible.

Según la Organización Panamericana de la Salud: OPS (2016), la información contenida en los 20 Perfiles de los Sistemas de Servicios de Salud disponibles en octubre de 2016, la situación de los programas de garantía de la calidad en América Latina y el Caribe no puede considerarse alentadoras. Ya que un tercio de estos perfiles no han podido diseñar reformas sectoriales orientadas y basadas en los principios de equidad, efectividad y calidad, eficiencia, sostenibilidad y participación social.

En nuestro país, el presupuesto asignado al sector salud en el año 2018, ha tenido un incremento sustancial del 16 % con respecto al año 2017 (MINSA). Lo mencionado se traduce en un presupuesto de 2.14 % del PBI. Empero, todavía es considerado uno de los más bajos comparados con otros países de Latinoamérica. Lo que ha conllevado a que muchas instituciones públicas muestren una deficiencia en la falta de ejecución presupuestaria, por lo que se hace indispensable mejorar la ejecución del presupuesto y por ende también la distribución del mismo. Lo mencionado es un tema netamente de gestión por parte de las instituciones públicas. Todo esto conlleva, a que la mayoría de hospitales no cuenten con lo necesario para poder brindar una atención de calidad a sus pacientes tanto ambulatorios como internados. Se ha llegado a un punto, en que en el sector salud, la demanda ha rebasado la oferta prestada por los hospitales. Causando esto deficiencias en la atención y niveles de calidad y satisfacción que no están cumpliendo con el objetivo trazado: cerrar brechas sociales que permiten tener a una población satisfecha con el servicio de salud, que se le brinda.

Así mismo, cabe resaltar, las supervisiones realizadas por la Superintendencia Nacional de Salud(SUSALUDS), se ha evidenciado en muchos hospitales, la falta de

medicamentos, las colas interminables para obtener una cita médica, los trámites engorrosos y burocráticos para realizar cualquier trámite. Esto se ha convertido en un drama frecuente que padecen los usuarios de diferentes hospitales de Salud. Debemos dejar claro, que, muchos hospitales o centros de salud, no llegan a contar ni con la infraestructura adecuada, ni con equipos necesarios y menos con un capital humano, que posea la actitud y asertividad para atender a los pacientes.

Más allá de ello, no podemos justificar la actitud que en muchos casos, siempre ha adquirido el personal de salud: una actitud insensible, indiferente y fría, hacia los pacientes y usuarios. En muchas ocasiones, el personal de salud, concibe la idea de que al realizar su labor o función, hacen un favor al usuario o paciente y no dimensiona que es su deber. Que su sueldo es pagado ciertamente por el Estado y que estos fondos provienen de los impuestos, que pagan gran parte de estos pacientes. Por lo que es un derecho que asiste al paciente, el ser atendido brindándosele un servicio de calidad.

El Hospital Víctor Larco Herrera, es una institución especializada en salud mental, es el lugar donde se realizó el presente trabajo de investigación y pertenece al Ministerio de Salud.

En esta institución, el Departamento de Calidad, viene trabajando el tema de satisfacción del usuario desde el año 2014, en los diferentes servicios de atención ambulatoria. Por lo que, con el presente trabajo de investigación se busca poder contribuir a lo ya cimentado por dicho departamento con miras a poder encontrar oportunidad de mejora relacionadas al tema de calidad y satisfacción.

Empero, en la observación realizada, se ha apreciado todavía que los usuarios no encuentran disponibles los medicamentos que necesitan, los pacientes padecen por encontrar una cita disponible desde muy temprano, historia clínicas que nos ubican y ocasionan demoras en la atención. Por las consideraciones expuestas, se plantea el presente trabajo de investigación denominado: “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en los consultorios Externos de un hospital público de Lima, 2018”, con el cual se plantea proporcionar soluciones a la problemática existente.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes internacionales

Maggi (2018), en su tesis de maestría titulada: “Estimar la calidad de la atención en función a la satisfacción de los pacientes de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”, sustentada en la universidad Católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador, cuyo objetivo general fue: Medir la afectación de la calidad en la atención proporcionada por el servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios, mediante una encuesta de satisfacción, trabajó con una muestra empírica de 357 representantes , bajo un método probabilístico aleatorio, considerando un estudio descriptivo, observacional y transversal para analizar la calidad en la atención brindada y la correlación con el escala de satisfacción alcanzado, y concluyó lo siguiente: Se determinó que el servicio, no ofrece a debida tranquilidad y confianza al paciente y la atención es inadecuada en el aspecto de calidez en el trato.

El autor infiere que existe una correlación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. Así mismo, se pudo determinar con esta investigación que el tipo de servicio que se ofrece en esta institución no otorga la confiabilidad al paciente y el tipo de atención no es el óptimo, con respecto al trato que reciben los pacientes.

Armada (2015), en su tesis doctoral titulada: “La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución, sustentada en la Universidad de Murcia - España, cuyo objetivo general fue: Entender cuál es la percepción que los usuarios y los aspectos a considerar para que el usuario se identifique con la institución, esto supone un inicio, para considerar poner en marcha un sistema de gestión de calidad que haga posible proporcionar un mejor servicio a los ciudadanos con un “valor agregado”. La muestra estuvo formada por 677 usuarios y concluyó lo siguiente: El grado de satisfacción, es relativo con respecto a todos los componentes abordados, estos datos van a permitir una mejor toma de decisiones sobre los puntos evaluados y percibidos por los usuarios, que sienta las bases para poner en marcha un sistema de calidad que permita que el usuario se identifique plenamente con servicio municipal de deportes.

El autor infiere, que uno de los principales objetivos de las instituciones que prestan servicios debe ser, el fidelizar al usuario, que este sienta un compromiso con la institución basado en construir relaciones con el usuario, brindando atenciones personalizadas y elaborar estrategias que permitan exceder la expectativa de los usuarios. Crear una cultura verdaderamente centrada en el usuario, con personal capacitado y con una actitud de vocación de servicio. Empero, es vital considerar implementar un sistema de calidad que cuente con un plan de fidelización dirigido específicamente a los usuarios y que esto asegure niveles de satisfacción que superen la expectativa de ellos.

Álvarez(2017), en su tesis de maestría titulada: “Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, Nicaragua, febrero-Marzo 2017, cuyo objetivo general fue: Determinar los niveles de satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización privada, sobre el tipo de calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, la muestra está dada por 36 pacientes hospitalizados (36), el tipo de estudio es descriptivo de corte transversal y concluyó lo siguiente: Según las expectativas y percepciones de los pacientes encuestados arrojaron una brecha muy cercana a cero, lo que evidencia una muy aceptable satisfacción por parte de los pacientes y un índice de calidad elevado por parte de la institución que ofrece el servicio.

De lo expresado por el autor, se infiere, que la satisfacción por parte de los usuarios, del servicio de hospitalización, de un hospital privado es satisfactoria, por lo que los niveles de calidad son óptimos y adecuados, se evidencia una relación directa y consecuente entre el tipo de atención ofrecida y las expectativas generadas por los usuarios, así como la percepción que experimentan estos. El proceso de atención en dicha institución es la adecuada. Cabe resaltar, que este tipo de aproximaciones en los indicadores mencionados en tal estudio, precisamente en instituciones de tipo privada, marca una diferenciación con las públicas. Y es que la atención que se les da a tales indicadores en instituciones de tipo privada es considerada clave y esencial para ser más competitivos y rentables.

Boza y Solano (2016), en su tesis de maestría titulada: “Percepción de la calidad de los usuarios sobre la atención que brinda el Hospital Nacional de Niños Dr.

Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016”, cuyo objetivo fue: Determinar el nivel de satisfacción desde la apreciación del usuario, en relación a la atención brindada, con una muestra empírica de 122 pacientes, esta investigación es de tipo cuantitativo- descriptiva y concluyó lo siguiente: En términos generales según la percepción de los padres sobre la calidad de la atención, se puede concluir que la atención en la UCI HNN es de calidad en lo que respecta a los cuidados del usuario, sin embargo el abordaje a la familia presenta algunas debilidades principalmente en la calidez en el trato.

El auto refiere, que no basta con solo alcanzar niveles de satisfacción desde el punto de vista del cuidado del usuario. Para complementar dicha atención hay que profundizar también, en cuál es la percepción de los familiares de los pacientes en relación a los cuidados que reciben los pacientes. Para lograr lo mencionado, es imprescindible considerar el tema emocional y la problemática familiar. Una mejor relación entre los familiares del paciente y el personal de salud, pueden lograr niveles de aceptación y satisfacción, no solo en los pacientes y sus familiares. Considerar a al componente familiar como un nexo que permita obtener estándares de mejora en la atención.

Ros (2016), en su tesis doctoral titulada: “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual”, sustentada en la Universidad Católica de San Antonio de España, cuyo objetivo general fue: Definir la correspondencia que existe entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario y la calidad de vida, de los usuarios, con una muestra empírica de 141 encuestas , con diseño descriptivo transversal y concluyó lo siguiente: En este trabajo de investigación se ha confrontado la calidad del servicio, básicamente en sus aspectos intangibles, que contribuyen de manera muy importante en todos los niveles de la calidad de vida.

El autor infiere, en este caso que la calidad de servicio está ligada más a la calidad de vida del paciente y que viene más relacionada con los aspectos intangibles de la misma calidad, resaltando que este concepto de calidad de vida esta correlacionada a los diferentes niveles de la generalidad considerando también el bienestar social y llegando hasta el bienestar individual. La calidad de servicio del paciente se ve expresada en la calidad de vida y los niveles de bienestar proyectado,

que llegue a tener cada paciente. Considerando el pronóstico individual de cada uno y la evolución que desarrollen un tiempo determinado. Finalmente induce que el bienestar se ve traducido en niveles de satisfacción.

Sanz (2017), en su tesis doctoral titulada: “Calidad y satisfacción en la asistencia sanitaria de la clínica odontológica de la USAL”, expuesta en la Universidad de Salamanca – España, tuvo como objetivo: Estimar la calidad y gestión médico-odontológica asistencial de la clínica Odontológica de la USAL y, describir el nivel de satisfacción del paciente acerca del tipo de atención sanitaria obtenida en la misma, trabajó con una muestra empírica de 238 pacientes de la institución que es objeto de estudio, con diseño tipo descriptivo, observacional retrospectivo y transversal y concluyó lo siguiente : La percepción recogida de datos en la historia clínica es mejor en el grupo de alumnos y profesores que de los pacientes. Las mayores discrepancias se encuentran al preguntar al paciente por presencia de hábitos, su última visita al dentista, sangrado de encías, movilidad dental, dificultad para hablar y masticar y por último, en caso de ser mujer, posible embarazo.

De lo expresado, el autor infiere que los niveles de satisfacción obtenidos en la clínica odontológica, con relación al grupo de alumnos y profesores son mayor que la de los mismos pacientes. Estas divergencias, se ven explicadas en los tipos de cuidado y mantenimiento que manejan cada grupo. Evidenciando un mayor descuido en este segundo grupo, aludiendo el autor, a una serie de factores personales o hábitos propios de cada usuario

Vargas (2013), en su tesis: “Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha” , Quito - Ecuador, tuvo como objetivo general: Establecer y evaluar los elementos relacionados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha y cómo contribuyen a un análisis de los principios de Gestión de Calidad, trabajó con una muestra empírica de 499 usuarios externos, con diseño descriptivo, analítico transversal no experimental y concluyó lo siguiente: El nivel de satisfacción percibido del usuario interno y externo en las unidades de salud del PPP, se encuentra en niveles altos, lo cual refleja la calidad de atención que brinda el Patronato a la población de la provincia de Pichincha.

El autor infiere, que .para poder establecer un sistema de gestión de calidad es indispensable primero medir analizar todos los componentes relacionados a la satisfacción, no solo de los usuarios externos, si no también internos. El usuario interno está compuesto por todo el personal que brinda el servicio. Al tener un personal con altos niveles de satisfacción, estarán motivados para tener una actitud de servicio, que pueda mejorar la satisfacción del usuario externo. También menciona que todo esto se dé, bajo un escenario donde se contemple tener no solo el capital humano capacitado y motivado, también es necesario contar con la infraestructura y equipos que aseguren y permitan ofrecer un buen servicio.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Magallanes & Quevedo (2015), en su tesis de maestría titulada: “Calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del hospital Regional de Loreto-Punchana-2015”. El objetivo principal fue definir el nivel de calidad de la atención y su correspondencia con el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto. Punchana - 2015. Correspondiendo a este tipo de trabajo un estudio de diseño descriptivo, transversal, correlacional. El Universo o población del estudio estuvo conformada por 8109 asegurados por el SIS, la muestra está conformada por 200 usuarios continuadores del Seguro Integral de Salud (SIS). El estudio concluye, que el 59,0% de los usuarios fue atendido en menos de 30 minutos, 56,5% manifestaron que el personal no mostraba prontitud en la atención, 71,5% calificó de regular el tiempo para ser atendido y el 49,0% considera que los ambientes del servicio son poco incómodos.

El autor infiere que poco más de la mitad de los usuarios que se atendieron a través del SIS en la farmacia de consultorios externos, fue atendido en un promedio de media hora. Así mismo, el 50 % de los usuarios refirieron no estar conformes con la agilidad del personal para atender y casi las tres cuartas parte de los usuarios expresó de regular los servicios brindados por el personal de farmacia. También se mostró deficiencias en la limpieza y el orden dentro de los servicios de farmacia y ambientes anexos. Evidenciándose falta de coordinación entre la jefatura de este departamento y sus servicios anexos para mostrar una imagen más pulcra.

Redhead (2015), en su tesis de maestría denominada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013” UNMSM – Lima. Planteó como objetivo general: Cuál es el vínculo que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo en el 2013. El diseño de investigación fue no experimental, transaccional y descriptiva correlacional. La muestra es de 317 de usuarios externos del Centro de Salud, cuestión de estudio. El estudio concluye, que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, en el Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, en el 2013.

De lo expresado, el autor infiere, que del análisis y evaluación de la variable estudiada, se determinó una correlación positiva y directa. Por lo que a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario se evidenciará en los usuarios externos de dicha institución. Cabe precisar, que estas variables por lo general están estrechamente vinculadas e entre sí, pero el grado de variación de esta relación dependerá del ámbito donde se realice el estudio.

León (2017), en su tesis de maestría denominada: “Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el hospital Regional Policía Nacional del Perú. Chiclayo, 2016”.Sustentada en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. El objetivo planteado de este estudio es: Evaluar los niveles de satisfacción y calidad de atención médica por los usuarios para elaborar una propuesta de mejora de la atención médica en la consulta externa. Correspondiendo a este tipo de trabajo, un estudio de carácter cuantitativo y corresponde a los estudios de tipo descriptivo – prospectivo, la población atendida durante tres meses, estuvo conformado por 10,316 usuarios de uno y otro sexo, de diferentes edades, grado de instrucción, procedente de las diferentes provincias y regiones que tienen relación directa con el hospital de policía, la muestra representativa como unidad de análisis para el estudio fue de tipo probabilístico quedando determinada cuantitativamente por 384 participantes. Esta investigación concluye, que existe un alto porcentaje de usuarios satisfechos en concordancia a niveles adecuados de calidad; elaborándose la propuesta de mejora centrado en el usuario.

El autor infiere, que gran porcentaje de los usuarios manifiesta estar satisfecho con el tipo de atención que reciben en los consultorios externos de dicha institución, como consecuencia de ello, se toma como base la presente investigación de investigación para elaborar un plan de trabajo de calidad que contemple un proceso de mejora continua que considere las diferentes área involucradas con la atención dentro de los consultorios externos. Es de vital importancia que estas áreas trabajen de manera coordinada y articulada para poder determinar las posibles falencias y abordarlas de manera concreta con miras a mejorar la atención en los consultorios externos.

Grandez (2017), en su tesis titulada: “Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro quirúrgico HNASS. Callao. 2016”, cuyo objetivo general fue: Determinar la satisfacción del usuario en relación a calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico HNASS. 2016, el estudio es de tipo cuantitativo, de tipo descriptivo, de corte transversal, la población estuvo conformada por 135 usuarios adultos de cirugías programada de día con anestesia regional y local, la muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico, el cual estuvo constituido por 57 pacientes, y concluyó lo siguiente: Que el mayor porcentaje de los usuarios se encontraron satisfactorio, ya que la enfermera cuando ingresa al quirófano se acerca con un gesto amable.

El autor infiere, que este estudio casi gran parte de la muestra evaluada está conforme con la atención brindada, alcanzando niveles de satisfacción adecuados. La percepción de los usuarios, respecto a los servicios que ofrecen en el servicio evaluado, es positiva y de conformidad. Evidenciándose sobre todo el buen trato y una actitud de humanización al paciente, traducándose lo mencionado en usuarios satisfechos e índices de calidad considerables que hacen que el paciente desarrolle confianza e identificación con la institución sujeto de análisis.

Caushi (2016), en su tesis de maestría titulada: “Grado de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre, 2015”, se planteó como objetivo general: Diagnosticar la escala de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera, en el servicio de emergencia. El tipo de investigación cuantitativo, el método es descriptivo, de corte transversal, la muestra

estuvo conformada por 45 usuarios de emergencia. Y concluyó lo siguiente: Que los niveles de satisfacción no cubren las expectativas de los usuarios, por lo que los niveles de calidad tampoco muestran índice de buena calidad.

El autor infiere, que la percepción de los usuarios acerca de los servicios ofrecidos, en casi más de la mitad de los usuarios evaluados no satisfacen los niveles aceptables de calidad. No hay un trato cordial y amable al usuario, por lo que la apreciación de los usuarios, a partir de la experiencia vividas dentro del proceso de atención no son satisfactoria. Todo usuario, por lo general concibe un conjunto de expectativas en el momento de demandar un servicio, por lo que en el proceso de adquisición de tal servicio, que es un conjunto de procesos, llega a percibir la forma como fue atendido y si la experiencia fue agradable o no.

Gonzales(2016), en su tesis de maestría titulada: Grado de satisfacción del usuario externo en relación al cuidado integral que recibe del profesional de enfermería en el servicio de emergencias del Centro de Salud Pichari Cuzco - 2016, planteó como objetivo general : Definir el nivel de satisfacción del usuario con respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencias del Centro de Salud Pichari – Cuzco.2016,utilizando el método descriptivo, de corte transversal ,trabajó con una muestra representativa equivalente a 86 pacientes, diseño de tipo cuantitativo, y concluyó lo siguiente: Que la satisfacción respecto al cuidado de enfermería fue de nivel medio en 48.8% de usuarios externos.

De lo expresado, el autor infiere que casi la mitad de los usuarios percibieron un nivel de satisfacción por debajo de lo esperado. Lo que evidencia cierta insatisfacción por parte de los mismos. Como consecuencia de ello lo niveles de calidad de servicio tampoco son los esperados, para asegurar una atención de calidad que beneficie a los usuarios con estándares de satisfacción que llenen las expectativas de los mismos.

Bernal (2015), en su tesis : “Satisfacción en consultorio externo en Dermatología Hospital Rezola de Cañete 2015”, formuló como objetivo general : Definir qué relación existe entre la Calidad del Servicio y satisfacción del usuario que asiste al Consultorio Externo de Dermatología del Hospital Rezola de Cañete, trabajó con una muestra conformada por 362 usuarios externos, y concluyó lo siguiente: La calidad de servicio que se les brinda a los usuarios, estuvieron satisfechos con

respecto a la dimensión humana de la calidad de atención y al adecuado trato del personal de salud. La insatisfacción se determinó al modo de atención y expendio de medicamentos, además del tiempo excesivo de espera.

El autor refiere, que al analizar las variables del estudio se determina una concordancia entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio que es materia de análisis, esto expresado en dos aspecto principales: Satisfechos con el trato del personal hacia el paciente, pero insatisfechos con la disponibilidad de medicamentos expendidos por la farmacia, ubicada dentro de los consultorios externos, además los tiempos de espera en el servicio farmacia son muy prolongados, generando esto una disconformidad con respecto al grado de satisfacción de los usuarios, que específicamente proporciona este servicio.

Ramos (2015), en su tesis: “Componentes relacionados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Pícsi ,2015”, cuyo objetivo general fue: Evaluar y analizar los elementos asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Pícsi, con un diseño, de tipo no experimental. Y se concluyó lo siguiente: Que los usuarios de esta institución, están satisfechos con la calidad de atención que reciben, lo que se considera adecuado para un buen servicio.

Por los argumentos expuestos, se puede traslucir que existen una variedad de estudios relacionados al tema; esto ha posibilitado esbozar la estructura de la base teórica y la metodología, por lo que los resultados del estudio facilitarían delinear e implementar estrategias de calidad enfocadas en el sector salud y dirigidas a los empleados públicos, tanto asistenciales como administrativos, con el fin de promover políticas y técnica destinadas a mejorar los nivel de calidad y como consecuencia de ello obtener mejores niveles de satisfacción por parte de los usuarios que asisten regularmente a esta institución.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Calidad de servicio

Perspectiva cognitiva

Parasuraman, Zeithaml y Berry (2001), afirmaron que: Los profesionales tienden a utilizar los términos satisfacción y calidad de manera intercambiable, pero los

investigadores han intentado ser más precisos sobre los significados y la medición de los dos conceptos, lo que se ha traducido en un debate considerable. El consenso es que los dos conceptos son fundamentalmente diferentes en función de sus causas subyacentes y resultados.

Tanto la satisfacción como la calidad llegan a tener ciertas características similares, la satisfacción engloba una definición más compleja, con un mayor amplitud, en cambio la calidad puntualiza aspectos de servicio, por lo que llega a percibir el usuario llega a ser componente de la misma satisfacción (p.187).

Perspectiva social

(Quintanilla, 2002), afirmaron que: “Desde esta perspectiva, la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios es una de las principales áreas de estudio del comportamiento de los consumidores y usuarios, dado que el rendimiento de las organizaciones de servicios es valorado por las propias personas que adquieren y/o utilizan estos bienes de consumo y/o servicios (p.28).

El autor infiere, que las personas son agentes sociales que demandan bienes y servicios, por lo que uno de los principales objetivos de la organizaciones e instituciones es realizar estudios de mercado que permitan conocer mejor las necesidades de los clientes o usuarios y elaborar estrategias comerciales que apunten a conocer mejor la conducta del consumidor y que como consecuencia de ello gestionar los procedimientos necesarios para satisfacer tales

1.3.1.1 Calidad

Según el modelo de la norma ISO 9000(2015), la calidad es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”, entendiéndose por requisito “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (p.9).

Las normas ISO 9000, son certificaciones de calidad que engloban no solo pautas de calidad de servicio, además de un conjunto de procesos que certifican la eficiencia y productividad en los procesos y reingeniería. Actualmente su par en el sector público son las cartas de compromiso. Estas ya se aplican en muchas instituciones públicas del Perú. Tal es el caso de Osinerming, Indecopi, Reniec, entre otras. El objetivo de estas cartas de compromiso, es que estas instituciones sean evaluadas constantemente, para validar que cumplen con una serie de estándares de

calidad que aseguren la satisfacción plena de los usuarios. Que cuenten con procesos integrales que consideren no solo lo relacionado con el capital humano, la aplicación de tecnología moderna e infraestructura adecuada y que a la vez se revisen y sean revaluados cada cierto periodo de tiempo

Deming (1989) refirió que la calidad: “Es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente” (p.98).

El autor refiere, que solo conociendo las necesidades de los usuarios podremos dimensionar lo que realmente desea. Y solo así podremos satisfacer su necesidad, creando productos a su medida, generando un valor agregado al servicio que le brindara y por el cual estar dispuesto a pagar.

Juran (1998) refirió que: “La calidad es la adecuación al uso, es un concepto universal aplicable a todos los bienes y servicios. La adecuación al uso está determinada por las características de los productos o servicio que el cliente reconoce como beneficio para él” (p.9).

El autor refiere que las características del producto o servicio definirán la esencia el beneficio para el cliente. La forma o la manera como el cliente utilice el producto, dependerán netamente de las características del mismo.

Ishikawa (1986), define la calidad como “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor” (p.93).

El autor infiere, que solo se podría hablar de un producto o servicio de calidad, cuando este cumpla básicamente dos condiciones: que tenga precio justo competitivo y accesible al consumidor, y que la objetivo de este producto sea la plena satisfacción del consumidor.

Feigenbaum (1983), refiere que la calidad es la determinación del cliente; no se refiere a una determinación de ingeniería, una determinación de mercadotecnia o una

determinación administrativa. Está basada sobre la experiencia actual de los clientes en relación con los productos o los servicios, comparada contra sus requerimientos conscientes, sensoriales o enteramente subjetivos y siempre representarán un objeto de cambio para el mercado competitivo (p.7).

Taguchi (1989), dice que la calidad no tiene que ser vista como un ajuste a las especificaciones, sino que tiene que estar reafirmada como la satisfacción de las expectativas del cliente (p14).

Crosby (1984), refiere que calidad es la conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad (p.64).

Galgano (1993), refiere que la calidad, es la referencia y el objetivo de cualquier actividad desarrollada en una empresa. Los clientes pretenden un resultado global, de manera que no es posible cuidar de un solo factor sin tener en cuenta los restantes, la persecución de un objetivo limitado puede comprometer la satisfacción del cliente (p.32).

Imai (1998), refiere, que no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios (p. 10).

1.3.1.2 Importancia de la calidad

Es necesario precisar, que la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios, esto trae como consecuencia que surja en las organizaciones e instituciones la importancia de tener calidad en todas ellas. Ya que esto les permitirá ser más competitivas y rentables. Y mientras se alcancen mayor nivel de satisfacción en los usuarios o clientes, mayor satisfacción alcanzarían éstos

De acuerdo con Colunga (2013), la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes. (p.67).

En la actualidad nace la imperiosa necesidad de considerar escalas subjetivas como indicadores de la calidad. Precisamente estas escalas se consideran como tal por englobar tanto la percepción como la actitud. Todo ello permite a las instituciones y empresas entender mejor, de una manera más general, la actitud que poseen sus clientes o usuarios finales con respecto a sus productos o servicio ofrecidos.

Por lo tanto, la importancia de la calidad de servicio está estrechamente vinculada a lo que el usuario llega a experimentar y la apreciación que realiza sobre el grado aceptación del servicio ofrecido. El éxito de este resultado, se determinara por la capacidad de la institución que brinda el servicio y por saber y entender las necesidad del usuario.

1.3.1.3 Métodos de evaluación de la calidad

La calidad, es considerada una variable cualitativa, que como ya lo hemos mencionado atreves de la diferente literatura expuesta en el presente trabajo de investigación, pude ser evaluada y medida atreves de diferentes métodos. Por lo que a continuación detallamos algunos de ellos:

Modelo SERVMAN (Gronoos, 1987-1988, 1990, 1994; Gumerson, 1978).

Concibe la calidad como percibida y presenta como peculiaridad el intento de establecer nexos causales entre gaps internos y externos. Su enfoque en los procesos lo distingue de otros modelos de este paradigma. Incluye dos variables que son retomadas por el Modelo de la Cadena Servicio Utilidad, la motivación del personal y la creación de condiciones adecuadas. El SERVMAN centra su atención en las personas, la creación de condiciones adecuadas, la motivación y destaca el rol gerencial en su desarrollo. Por ello ha sido connotado como un modelo de tendencia humanista.

Modelo SERVPERF.

El modelo nace como resultado de las investigaciones realizadas por Cronin y Taylor (1992, 1994) en 8 empresas de servicios. J. Joseph Cronin, en el momento de enunciarlo se desempeñaba como profesor asociado de Marketing en la Universidad Estatal de la Florida, mientras que Steven A. Taylor fungía como profesor Asistente de Marketing. El estudio se desarrolló, precisamente, en el momento en que este último era candidato a Doctor en esta propia Universidad. Según su criterio, la literatura revisada sugiere que la operacionalización del concepto calidad del servicio se confunde con el concepto de satisfacción y el de actitud. La propuesta fue validar un método alternativo para evaluar la calidad del servicio percibida y la significación de las relaciones entre calidad del servicio, satisfacción del cliente e intenciones de volver a comprar.

Modelo LODGQUAL. (Guetty y Thompson, 1994).

Enlaza la calidad del servicio con la satisfacción del cliente externo y las intenciones de recomendar el servicio a otros y la define como la percepción del desempeño del servicio prestado. Fue empíricamente validado en servicios de alojamiento y de ahí viene su nombre LODGING + QUAL, es decir, calidad del alojamiento. Posteriormente sirvió de inspiración al diseño del modelo HOTELQUAL o de calidad de la hotelería. Lo más significativo a destacar en su concepción es el hecho de simplificar las cinco dimensiones propuestas por SERVQUAL a tres.

Modelo Servqual: (Parasuraman, Zeithaml, Berry 1985, 1998)

Evalúa, analiza y diagnostica, utiliza percepciones y expectativas con una potente técnica de investigación que permite realizar mediciones del nivel de calidad de cualquier empresa de servicios, conocer qué expectativas tienen los clientes y cómo aprecian el servicio; diagnostica de manera global el proceso de servicio objeto de estudio. Es el modelo que más popularidad alcanzó en los años 80 y durante la primera mitad de la década de los 90. Sus autores han creado la teoría de los gaps, los cuales constituyen la esencia del modelo. Se estudian las causas de cada uno de los 4 gaps que intervienen como variables independientes, ya que el quinto se establece como una función de los anteriores

Este modelo, es el que hemos definido para explicar nuestra primera variable: Calidad de servicio. Cabe precisar que este método es uno de los más usados y que mayor acogida ha tenido para poder explicar el comportamiento de las variables y su correlación, además de determinar la percepción de los clientes con relación al producto o servicio ofrecido. Finalmente ha tenido mucho éxito al ser aplicado en ámbitos de estudio que nos concierne: Sector Salud.

1.3.1.4 Servicio

Stanton, Etzel y Walker (2004), definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades" (P, 333 y 334).

El autor hace referencia, los servicios son todos aquellos intangibles, con valor subjetivo, que persigue como objetivo final complacer al usuario o cliente y hacer que este alcance niveles de satisfacción elevados.

Para Sandhusen (2002), "los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo" (p, 44)

Según, Hair y McDaniel, (2006) "un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente" (p, 175). El autor infiere, que el servicio es el producto de los desempeños de actividades físicas, tanto a un conjunto de personas que busca llegar de manera subjetiva, caracterizando a su propia esencia la intangibilidad en su misma naturaleza.

Kotler (2004), definen un servicio de la siguiente manera: "Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico. (p, 187).

El autor infiere y establece claramente al igual que muchos connotados autores, con respecto a la definición del servicio, su particular característica de intangibilidad y subjetividad. Pero que dentro de esa caracterización posee un valor de acuerdo al uso que se haga de este.

Lovelock (2009), define el Servicio como “una actividad económica que implica desempeños basados en tiempo que buscan obtener o dar valor a cambio de dinero, tiempo y esfuerzo sin implicar la transferencia de propiedad”.

De lo mencionado por el autor, infiere a esta definición como algo que más allá de ser un intangible, como una actividad que presupone un esfuerzo físico de índole económico, al cual se le asigna un valor y el cual se obtiene a cambio de valor pecuniario.

1.3.1.5 Calidad de servicio

La Organización Mundial de Salud: OMS (2016) define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios, diagnósticos y terapias más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

Esta definición, evidencia que es vital, hacer un seguimiento de los indicadores de desempeño y a la par revisar los procesos, innovarlos y adecuarlos, al punto que nos permitan ofrecer servicios que logren obtener usuarios más satisfechos.

Minsa (2015) refirió que la calidad de servicio es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para regular y consolidar el desempeño, en forma continua y cíclica, de tal manera que la atención prestada sea lo más efectiva, eficaz y segura posible, orientada siempre a la satisfacción del usuario y en el marco de la normas del Sistema (p.7).

Esta definición, evidencia que es vital, hacer un seguimiento de los indicadores de desempeño y a la par revisar los procesos, innovarlos y adecuarlos, al punto que nos permitan ofrecer servicios que logren obtener usuarios más satisfechos.

“La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”. Deming (1989, p. 49).

“La calidad de servicio se percibirá de forma diferente según el cliente, ya usuario del mismo”. Horovitz (1991)

El autor infiere, que la percepción del usuario o consumidor final acerca del servicio que ha recibido será relativa y no absoluta, puesto que el nivel de experiencia vivido es diferente para cada usuario y es que a pesar que la instituciones o empresa suelen tener una misma filosofía de atención al cliente, empero, los colaboradores no siempre tiene la misma actitud para servir a un consumidor o usuario, esto de alguna forma muchas veces evidencia la debilidad de mucha instituciones y justifica este tipo de investigaciones.

Gronroos (1982), define la calidad como, la evaluación de la calidad del servicio, los consumidores comparan el servicio que esperan con las percepciones del servicio que ellos reciben (p.72).

Mendoza (2007), la calidad de servicio hoy en día se ha vuelto requisito imprescindible para competir en todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para empresas envueltas en este tipo de procesos(p.33).

Zeithami (1988), la calidad del servicio percibida se define como: la valoración que hace el consumidor de la excelencia o superioridad del servicio. Es una modalidad de actitud, relacionada, pero no equivalente a satisfacción, que resulta de la comparación entre las expectativas y las percepciones del desempeño del servicio. Toda calidad es percibida por alguien (p.71).

El autor infiere, que serán los usuarios finales quienes determinen el nivel de calidad obtenido y serán ellos los que juzguen la calidad y como debe actuar el proveedor del servicio. Es relevante resaltar que la calidad de servicio no se mide únicamente como consecuencia del mismo, además de ello se debe considerar todo el proceso que demandó el servicio en sí. Como por ejemplo, la manera como fue atendido durante el proceso del consumo del servicio, la cortesía de los empleados, la imagen que venden, etc.

Muller (1999), define a la calidad de servicio como algo que: Consiste en cumplir expectativas del cliente.

El autor refiere que la esencia de la calidad de servicio radica en concentrar toda la atención de las áreas involucradas y articuladas, con el objetivo llenar y rebasar las

expectativas del cliente y que la percepción del servicio ofrecido esté dentro de lo esperado por el cliente.

Larrea (1999), conceptualiza la calidad de servicio como “La percepción que tiene un cliente o usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio”.

Helouani (2006), considera que la calidad de servicio son los requerimientos que satisfacen las necesidades y deseos del cliente en la contratación o en el uso.

Parasuraman, Zeithaml y Berry(1988), refiere que la calidad de servicio, es una modalidad de actitud, relacionada, pero no equivalente a satisfacción, que resulta de la comparación entre las expectativas y las percepciones del desempeño del servicio (p.99).

1.3.1.6 Características de la variable calidad de servicio

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), destaca que la calidad de servicio tiene tres características que están marcadamente diferenciadas:

Intangibilidad.- Se refiere puntualmente que los servicios no se pueden ver, tocar, sentirse oírse ni tampoco olerse, antes de ser entregados al usuario, pero existen y pueden medirse como cualidad propia del servicio.

Heterogeneidad.- Por la naturaleza de la diversidad de servicios y por la estructura de su composición, podemos convenir que los servicios son relativamente diferentes, cada uno con características peculiares y detalladas y el desempeño que proporcione al usuario por ende será también muy variable, en niveles de satisfacción.

Inseparabilidad.- Por lo general, la producción y el consumo de la mayoría de los servicios es inseparable, es decir estos tiene la peculiaridad de que estos se producen, venden y consumen en un mismo tiempo, su producción y consumo son inseparables, proceso donde interactúan el personal de una institución y el cliente o usuario, dependiendo de esta relación el tipo de calidad que derivara.

1.3.1.7 Dimensiones de la Calidad de Servicio

En el presente trabajo de investigación, se utiliza el Modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithalm y Berry (1988), el cual utilizamos para poder explicar la variable calidad de servicio.

Zeithalm, Parasuraman y Berry (1998), El Modelo SERVQUAL puede proporcionar un soporte metodológico adecuado tanto para la conocer las necesidades y expectativas de los clientes respecto a un servicio, como para evaluar la percepción de los clientes sobre la prestación del mismo. Es un instrumento con un alto nivel de fiabilidad y validez. El modelo SERVQUAL nos proporciona la guía a seguir para identificar las necesidades y expectativas de los clientes cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora. Y de comparación con otras organizaciones. El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas. De esta forma, contrasta esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

El autor refirió las siguientes dimensiones: Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (p. 2).

Dimensión 1 Aspectos tangibles

Está estrechamente relacionado a todos los aspectos físicos, se refiere a todo lo visible del servicio. Para nuestro estudio esta dimensión la hemos clasificado en 3 indicadores:

Instalaciones, esta puntualmente referido a todos los ambientes donde se brindará el servicio. Estos ambientes deben guardar los requisitos necesarios, que por su naturaleza deben facilitar la prestación del servicio. Por ejemplo: Los ambientes de la sala de espera, los consultorios, admisión, salas de archivo, salas de capacitaciones, entre otros.

Equipos, está constituido por todos las maquinarias y equipos que son necesarios para brindar el servicio al usuario. Por ejemplo: Equipos de cómputo, de rayos, Tomógrafos, equipos de laboratorio, entre otros.

Personal, está constituido por el capital humano, es decir todo el personal de salud que labora dentro de los consultorios externos. Por ejemplo: Médicos, técnicos administrativos, técnicos y auxiliares de enfermería.

Dimensión 2 Fiabilidad

Esta dimensión está directamente vinculada con la forma de dar el servicio: de manera eficiente, minimizando los errores y maximizando el beneficio para el usuario, de tal modo que esto garantice un nivel de confiabilidad en el momento de brindar el servicio. Para alcanzar esta precisión, es necesario contar con capital humano calificado y con procesos debidamente revisados y evaluados. Para nuestro estudio esta dimensión la hemos clasificado en 2 indicadores:

Utilidad del servicio, se refiere en esencia al uso que tendrá el servicio por parte del usuario, si realmente el servicio le proporcionara la utilidad debida y el uso requerido, validando si realmente el servicio brindado le fue de utilidad y llenó su expectativa.

Disponibilidad, se refiere netamente a que el servicio esté disponible para el usuario. Que se pueda contar con dicho servicio en el momento que el usuario realmente lo necesite y no después.

Dimensión 3 Capacidad de respuesta

Esta dimensión, precisa tres aspectos muy puntuales: oportunidad, puntualidad y rapidez. Es tener una capacidad de reacción inmediata ante inconvenientes circunstancias que se puedan presentar durante el proceso del otorgamiento del servicio. Es dar alternativas de solución de manera inmediata, sin perjuicio al usuario.

Para nuestro estudio esta dimensión la hemos clasificado en un indicador:

Rapidez, se expresa en la velocidad con la que el prestador del servicio pueda reaccionar para cumplir con satisfacer la demanda del consumidor o usuario. Y también la rapidez con la que pueda proporcionar soluciones a los usuarios.

Dimensión 4 Seguridad

Esta dimensión está dada por todos los aspectos involucrados con el tipo de atención brindado por los empleados y por las destrezas que pudiesen tener para inspirar al usuario la confianza y credibilidad, que le otorgue a este, la tranquilidad necesaria para poder disfrutar del servicio. Es necesario que el personal esté preparado para despejar

cualquier duda del usuario, respecto a los procedimientos de atención. Para nuestro estudio esta dimensión la hemos clasificado en 2 indicadores:

Profesionalidad, conformado por todas las fortalezas técnicas que posee el empleado. Considera también los conocimientos y habilidades que tiene el empleado para proporcionar soluciones a la medida y que se encuentre dentro de la normativa establecida por la institución.

Credibilidad, conformada por el conjunto de principios y valores del empleado, como la veracidad, la honestidad y la integridad, que se reflejará con su actitud en el momento de brindar el servicio.

Dimensión 5 Empatía

Esta dimensión, considera todas las actitudes que posee el empleado para proporcionar un servicio personalizado. Actitudes como: Ser asertivo, tener proactividad, tener vocación de servicio y siempre tener una actitud positiva frente a la adversidad. Para nuestro estudio esta dimensión la hemos clasificado en 2 indicadores:

Accesibilidad, se refiere a que como prestadores de servicio, debemos mostrar siempre una actitud siempre abierta, mostrando un abanico de opciones para el usuario.

Comprensión al usuario, frecuentemente vemos a un usuario como un número de historia clínica, un código de atención. Nos mecanizamos con la atención y no los vemos como un ser humano que posee toda una problemática y ve en nosotros una esperanza para poder resolverla. Es necesario poder ponernos en el lugar del usuario para poder entenderlo.

1.3.2 Satisfacción del usuario

Perspectiva cognitiva

MINSA (2012), según la Encuesta de Satisfacción del usuario externo de Servicios de Salud, abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica.

Es importante considerar cuales son las apreciaciones, necesidades y experiencia que atraviesan los usuarios en el momento en que son atendidos, para elaborar y diseñar estrategias que nos faciliten mejor la atención a los usuarios, y que estos tengan una mejor experiencia cada vez que son atendidos. Si no llegamos a

conocer plenamente y de manera objetiva cuales son las principales obstáculos y trabas que los usuarios experimentan el proceso de otorgamiento del servicio, será más difícil poder generar estrategias que diseñada a mejorar la calidad.

Perspectiva social

Cantú, (2001) la calidad de servicio o satisfacción del usuario es más difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, solo tiene una duración muy corta se ofrecen bajo demanda, depende mucho de las personas de menores sueldos; todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo (p.177).

El autor refiere, que es la sociedad a través de los mismos usuarios los que determinaran cuáles serán las características de los servicios que demandaran. En un mercado globalizado y cambiante, es relevante estar innovando constantemente, para poder entender mejor las necesidades de los usuarios, pues esa será la mejor forma mantener estándares óptimos de satisfacción.

1.3.2.1 Satisfacción

Howard y Sheth (1969), conceptualiza que la satisfacción, es el estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada (p88).

Hunt (1977), refiere que la satisfacción, es la evolución que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba (p.79)

Oliver (1981), considera que la satisfacción es el estado psicológico final, resultante cuando la sensación que rodea la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo (p.133).

Churchill y Suprenant (1982), define la satisfacción como la respuesta a la compra de productos o uso de servicios que se deriva de la comparación, por el consumidor, de las recompensas y costes de compra con relación a sus consecuencias esperadas (p71).

Swan, Trawick y Carrol (1982), conceptualiza la satisfacción, como el juicio evaluativo o cognitivo que analiza si el producto presenta un resultado bueno o pobre

o si el producto es sustituible o insustituible (p.84).

Churchill y Suprenant (1982), conceptualiza a la satisfacción como la respuesta a la comparación de los costes/beneficios en relación a lo esperado (p.21).

Day (1984), refiere que la satisfacción es la respuesta evaluativa de la discrepancia percibida entre las expectativas y el rendimiento final percibido del producto tras el consumo (p.102).

Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987), define a la satisfacción, como la sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia en uso (p.67).

Fornell (1992), considera que la satisfacción es la evaluación general posterior a la compra (p.76).

Mano y Oliver (1993), define a la satisfacción como el juicio evaluativo posterior al consumo que varía a lo largo de un continuo hedónico (p.23).

Revisando y analizando las definiciones de los diferentes autores, apreciamos que dicho concepto ha cambiado con el devenir de los años, y al mismo tiempo su conceptualización ha ido variando, teniendo una tendencia hacia una integración de lo cognitivo y los afectivo. Y es que primero el consumidor o usuario experimenta un procesamiento de la información para luego obtener una respuesta afectiva.

Debemos considerar, el nivel de expectativas que asume el consumidor en el momento de realizar cierta inversión, tanto de tiempo como dineraria, para tener acceso a un producto o servicio que satisfaga sus necesidades y que le permita emocionalmente obtener una experiencia positiva y a la vez única y complaciente. No solo se determina la satisfacción por el desempeño percibido del producto al cubrir una necesidad, sino también por el proceso que involucra el servicio en sí.

La satisfacción es un término muy utilizado tanto en instituciones pública como privadas. En el ámbito público, que es donde nos hemos centrado por la naturaleza de nuestra investigación, apreciaremos que dicho término ha sido definido por autores connotados, bajo enfoque diferentes, pero el patrón al cual se sujeta engloba dos aspectos muy puntuales. Las expectativas y la percepción de los usuarios finales.

1.3.2.2 Niveles de la satisfacción

Kotler (1997), refiere que luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

El nivel de satisfacción de un cliente o un usuario, nos facilitará el poder determinar el grado de identificación que tiene éste hacia la institución o empresa. Es por ello que las empresas actualmente diseñan estrategias competitivas y agresivas campañas publicitarias que apunten a mantener satisfechas a sus clientes o usuarios. Este es el fin supremo de toda unidad de negocio o cualquier institución. Muchas empresas o instituciones ven como un aspecto relevante y determinante, el conocer el juicio u opinión de los consumidores o usuarios finales, con el objetivo de poder medir la eficiencia o el desempeño que han alcanzado el momento de brindar un servicio. Esta medición de satisfacción, les permita reevaluar y replantear para realizar algunas correcciones en sus procedimientos y sistemas de atención, así como los lineamientos relacionados a mejorar el capital humano. Cabe precisar que algunas entidades se realizan procesos de reingeniería con el objetivo de poder reestructurar los procesos nuevamente.

1.3.2.4 Usuario

Kotler (2006), conceptualiza al usuario como una persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización.

Zelaya (2006), define al usuario como, la persona que usa o requiere de los servicios de una empresa o institución; pueden ser internos o externos.

Podemos realizar la salvedad de lo indicado por el autor, ya que un usuario no solo demanda un determinado servicio, también podría ser un determinado producto.

Las personas se convierten en potenciales usuarios, cuando nace una necesidad y tiene el interés de poder satisfacerla. Actualmente, uno de los objetivos primordiales de las empresas e instituciones es elaborar estrategias que permitan satisfacer las necesidades de los usuarios. Los usuarios demandan bienes y servicios y las empresas e instituciones apuntan a que el usuario alcance un nivel de conformidad con la atención brindada y que el tipo de experiencia durante el proceso de obtener dicho servicio, sea única y placentera. De tal manera, que los usuarios colmen sus expectativas y tengan una apreciación y percepción del servicio otorgado vaya de acuerdo con lo que esperaba desde un principio

Entiéndase entonces, para la aplicabilidad de nuestro estudio que:

Usuario Externo: Está conformado por todos los padres y/o tutores responsables del paciente que acuden a los establecimientos de salud para recibir atención, buscando cubrir las necesidades de su paciente relaciones al aspecto de su salud.

Expectativa del Usuario: Está conformado por todos los padres y/o tutores del paciente que tienen un concepto predefinido de la atención que se le brinda en el hospital. Las experiencias previas conforman principalmente la expectativa en base a sus requerimientos y necesidades y la información que entre los usuarios se comunican. Esto constituye la opinión certificada de los pacientes en forma justificada sobre su expectativa de la atención que necesita recibir del sistema.

Percepción del Usuario: Es la apreciación que los padres y/o tutores del paciente tienen de la atención que recibe por parte del hospital.

La experiencia del usuario consiste en la vivencia real que tienen los usuarios con un determinado producto o servicio. Este tipo de vivencia puede estar conformada por sensaciones y valoraciones hacia el producto.

1.3.2.5 Satisfacción del usuario

Según Kotler (1996), la satisfacción del usuario se define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de los productos o servicios con sus expectativas llevando esta definición a su aplicación

práctica para determinar el nivel de satisfacción del cliente, podemos resumirlo en la siguiente fórmula (p.49).

Rendimiento percibido – expectativas = nivel de satisfacción

Según CELA (2009) “La definición de satisfacción del cliente es muy sencilla. Un cliente está satisfecho cuando sus necesidades reales o son cubiertas o excedidas (p.3).

En la coyuntura en que vivimos, la satisfacción de los usuarios se ha convertido en uno de los propósitos más importantes en el momento de poder medir la calidad de los servicios sanitarios. La satisfacción del usuario es relativa, puesto que si tomamos como indicador para medir el beneficio de la población en una determinado país, nos mostrara resultados totalmente variados, ya que la evolución de dicho indicador dependerá de la política centralista que posea este país, del presupuesto que maneje como cartera o pliego, de la distribución del presupuesto por región, la gestión institucional que realicen los funcionarios públicos y la gestión de ejecución del mencionado presupuesto. Por lo indicado, la satisfacción del usuario en el sector salud es un tema estratégico y urgente, es por eso que el actual gobierno, hace esfuerzos sobrehumanos para ejecutar políticas públicas que apunten a cerrar brechas sociales en este sector y se traduzca en mejores condiciones de atención y mayor satisfacción en salud.

Donabedian (1996), resalta que es imposible describir correctamente la calidad sin contar con apreciación del usuario o cliente (p.66).

Cuando consideramos como base el enfoque del usuario, para definir la calidad de servicio, se introduce necesariamente el concepto de percepción, que nos orienta a dimensionar que será solo el usuario el que podrá definir si un servicio será de calidad o no.

Un aspecto relevante en la estimación de los servicios de salud es determinar la capacidad profesional con la cuenta el proveedor que brinda el servicio.

Labrador (2006), argumenta que toda institución que logre satisfacción del usuario obtendrá como beneficios la lealtad del usuario, y como consecuencia

obtendrá la difusión gratuita. Así mismo, indica que la satisfacción está compuesta por tres elementos:

El Rendimiento Percibido:

Viene a ser la percepción final que tiene el usuario o consumidor después de haber recibido el servicio, específicamente relacionado con la adquisición de valor del servicio. Este rendimiento se define desde el enfoque del usuario. Y está fundamentado bajo la apreciación del usuario, se cimienta en la mera percepción del usuario y terceros pueden influir en el juicio de los usuarios.

Las Expectativas: considera específicamente las esperanzas que los usuarios poseen por obtener un bien o un servicio que necesitan y potencialmente demandaran. Encierra también esta definición, la posibilidad, la perspectiva y probabilidad del usuario cuando mentaliza cuando tiene una necesidad. Se presentan cuatro situaciones que producen las expectativas:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias anteriores experimentadas por los mismos usuarios.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.

Son los estados, los encargados de diseñar y elaborar anualmente partidas presupuestarias para cada institución de salud y son estas últimas las encargadas de gestionar en base a este presupuesto asignado, las políticas que deberá aplicar para que los usuarios puedan acceder a un servicio de calidad, sin encontrar barreras u obstáculos que incrementen los nivel de satisfacción de los pacientes tanto ambulatorios como internados. Por ende, es relevante monitorear frecuentemente las expectativas de los usuarios para determinar:

- Si está dentro de lo que la institución puede proporcionarle.
- Si está a la par, por debajo o encima de las expectativas que tiene el usuario.
- Si coinciden con lo que el usuario promedio espera, en el momento de ser atendido.

1.3.2.6 Satisfacción del paciente

Según Pascoe (1983), la satisfacción del paciente está considerada como un elemento deseable e importante de la actuación médica y, aunque intuitivamente el concepto es entendido por todos, no siempre existe acuerdo ni en lo que significa empíricamente ni en el significado de estas evaluaciones". (p.20)

Para Hulka (1987), la satisfacción del paciente implica: competencia profesional, cualidad personal y los costos e inconvenientes de los cuidados prescritos" (p.32).

Ware (1994), refirió que la accesibilidad y conveniencia de los cuidados; disponibilidad de los recursos; continuidad de los cuidados; eficacia/resultados de los cuidados; financiación y humanización; prestación de información al paciente; posibilidad de acceso a la información; competencia profesional; y ambiente favorecedor de los cuidados" (p.94).

Wolf (1989), consideró tres dimensiones: cognitiva (cantidad, tipo y calidad de la información que da el médico); afectiva (interés y comprensión que demuestra); y comportamental (sobre las habilidades y competencias clínicas del médico) (p.121)

1.3.2.6 Dimensiones de la variable satisfacción del usuario

Existen diversas propuestas analíticas, para explicar la satisfacción del usuario, pero posiblemente la presentada por Avedis Donabedian siga siendo, pese a su generalidad, la que tiene mayor aceptación y es precisamente esta la que utilizaremos para explicar la segunda variable de nuestra investigación.

Según Donabedian (1980), en su discurso sobre la naturaleza de la calidad refiere que una característica que distingue al modelo industrial, es su enfoque en el consumidor como el árbitro final de la calidad.

El autor refiere, que solo el consumidor final será el que pueda juzgar y decidir si el servicio prestado concuerda con sus expectativas y sus necesidades. Y que el objetivo final va un poco más allá de la complacencia del consumidor. Pues también se debe considerar el nivel de identificación y compromiso con la empresa o institución que brinda el servicio. La fidelización es un proceso, que demanda un esfuerzo por

realizar y que corresponde al ofertante protagonizarla. Que el cliente o consumidor piense en nosotros como la primera opción, teniendo bajo el escenario otras igual de competitivas que nosotros. El resultado de esta fidelización está basado en la confianza y seguridad que el usuario tiene respecto a nosotros. Es la imagen que hemos fabricado de nosotros proyectada al usuario. Una imagen que marcar una diferenciación competitiva, con respecto al servicio que brindamos, un servicio único, con experiencia agradables, que harán también que el usuario nos recomiende con otros usuarios, teniendo así, un efecto multiplicador positivo para nosotros como prestadores del servicio.

Donabedian, para explicar la satisfacción del usuario a partir del tipo de calidad que recibe el usuario, lo hace a través de 3 dimensiones que a continuación detallamos:

Dimensión humana.

Donabedian (1984) es un aspecto fundamental ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindar una eficiente atención y garantizar el cuidado de un ser humano. (p, 121).

Maimones, (1904) afirmó “El bienestar del alma sólo puede obtenerse cuando se ha garantizado el del cuerpo”. Hay un papel fundamental que debe cumplir el médico y el personal de salud que es el conocimiento del paciente, ya que éstos esperan un trato cordial, comprensivo, solidario, compasivo y respetuoso del sufrimiento.

En esta dimensión se consideran los diferentes tipos de actitudes y también las conductas y comportamiento del personal tanto administrativo como asistencial, dirigidas al paciente o a los apoderados de estos. Cabe precisar que también se refiere a las relaciones entre los mismos trabajadores y, y de estos con sus jefes directos.

Todo lo mencionado está relacionado con el clima laboral desarrollado dentro de los servicios, un clima laboral apropiado es necesario y fundamental para poder desarrollar las funciones con mayor tranquilidad. Empleados bien tratados, estarán más motivados en también dar un buen trato a los usuarios. Para nuestro estudio hemos clasificado esta dimensión en tres indicadores:

Actitud e imagen, referida al conjunto de actitudes que tiene el personal para con los usuarios. Por ejemplo: la asertividad y la cortesía. Por otro lado, la imagen,

está dada por la presentación formal que debe tener cada empleado. Por ejemplo: El uso de su uniforme, uso de su fotocheck y el orden en los servicio.

Seguridad y respeto, referida a la confianza que el usuario debería tener a la institución y la imagen que el usuario se ha formado de la institución, como producto de la atención brindada. El respeto estará enmarcado fundamentalmente a la privacidad del paciente.

Atención personalizada, esta expresada en un tipo de atención estrictamente personal, haciendo notar al usuario una diferenciación en el trato, un trato que permite identificar al paciente más íntimamente.

Dimensión Técnico- científica

Donabedian, (1996), refiere que entre las circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales.

El autor infiere, que un aspecto básico que permite obtener usuarios satisfechos, es la tecnología con que contamos y la que aplicaremos para que esta pueda contribuir a mejorar el servicio. No obstante, es necesario, considerar también fortalecer los conocimientos técnicos del personal, atreves de capacitaciones constantes, esto repercutirá en que el personal este en la capacidad de poder ejecutar y cumplir las normas, con la habilidad que amerite la situación. Esta dimensión la hemos clasificado en 3 indicadores:

Eficiencia, hace referencia a brindar un servicio que colme las expectativas del usuario a un mínimo costo. Es maximizar el rendimiento del servicio ofrecido.

Continuidad, es no perder la regularidad de lo bueno que ya se ha obtenido. Evitar que los usuarios elijan otras opciones, descartándonos por falta de eficiencia en el servicio, pues estaremos dejando una brecha de insatisfacción por no tener continuidad en el servicio ofrecido.

Efectividad, hace referencia al impacto social que obtiene un usuario, tras haber recibido un servicio que lo llega a complacer.

Dimensión entorno

Marriner, (1999) en su obra "Modelos y Teorías de Enfermería", plantea su teoría centrada en el entorno. En esta teoría influyeron muchos factores, advirtiéndose en el conjunto de su trabajo una estrecha integración de valores individuales, sociales y profesionales.

Está determinada por todo las externalidades que el usuario pueda percibir y que puedan influenciar en su apreciación. Está dado por todas las instalaciones que dispone la institución y que puedan dar un plus adicional o valor agregado y que permita mejorar el servicio brindado. Esta dimensión la clasificamos en un solo indicador que engloba los siguientes:

Infraestructura, está definida por todos las características que deben guardar los ambientes físicos ubicados dentro del perímetro de los consultorios externos. Cómo por ejemplo: la limpieza, la humedad, el calor, el ruido entre otros.

1.4 Formulación del problema

Para realizar la presente investigación, se han planteado los siguientes problemas:

1.4.1 Problema General

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre los Aspectos Tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la Seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018?

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre la Empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018?

1.5 Justificación del estudio.

1.5.1 Justificación teórica

El planteamiento, prueba de hipótesis y las conclusiones que se obtuvieron en la presente investigación pueden servir como fuente de información así como para la discusión en futuras investigaciones. Asimismo el análisis exhaustivo del aspecto teórico del tema calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario debe ser tomado en cuenta por la gestión pública, específicamente por el ministerio de Salud, cobrando relevancia para el mejoramiento continuo en sus objetivos de servicio a la población, que es el objetivo final que persigue el estado: Hacer que las personas o usuarios y además contribuyentes reciban un servicio de calidad, que colme sus expectativas y satisfaga sus necesidades.

1.5.2 Justificación Práctica

En el aspecto práctico el estudio se justifica en la medida que se buscó conocer los niveles de calidad de servicio y satisfacción del usuario, indicadores que permitan tomar mejores decisiones que contribuyan a tener usuarios más satisfechos. U lo mencionado, también evidencie los reproceso en la gestión administrativa, con la finalidad de ser revisados y mejorados. Así mismo, nos permita conocer la identificación de servicio que posee el personal de la institución estudiada y concientizar que el servicio a los usuarios es un deber y no un favor. Y si lo amerita, según resultados del estudio poder implementar cursos de capacitación refreídos a la atención de los usuarios. En resumidas cuentas, dar todas las herramientas al personal para brindar un servicio de calidad.

1.5.3 Justificación Metodológica

Los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos, que se emplearon en la presente investigación, demuestran su validez y confiabilidad, así, podrán ser utilizados como base para otros trabajos de investigación.

1.5.4 Justificación social

El impacto que tendría sobre la sociedad es vital, ya que hoy la relevancia que tiene el recibir un servicio de calidad en un hospital es determinante para los pacientes y

también para los familiares. La salud mental se deteriora cada día más y va en aumento, lo mencionado obliga a las instituciones especializadas en salud mental, a estar a la vanguardia del mejoramiento de las estrategias que permitan no solo brindar un servicio de calidad si no tener usuarios satisfechos con la atención brindada.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre los Aspectos Tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

Hipótesis específica 4

Existe una relación significativa entre la Seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

Hipótesis específica 5

Existe una relación significativa entre la Capacidad de respuesta y la la Empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre los Aspectos Tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la Seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre la Empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

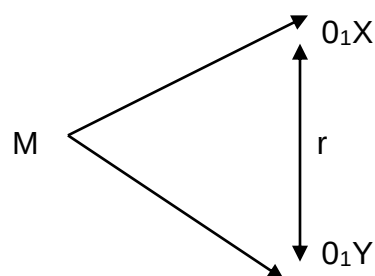
II. Método

2.1. Diseño de investigación

Diseño de Investigación

Para esta investigación se ha previsto trabajar con el diseño no experimental, porque se basará en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador. Es de tipo transversal porque es aquella que sirve para recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único. Este diseño tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado como lo manifiesta en las afirmaciones de Hernández, Fernández y Baptista (2010)

El diseño de esta investigación es transversal porque su propósito es describir las variables: Calidad de servicio y satisfacción del usuario, en un momento dado. Asimismo Hernández et al (2010). “Afirmar que los diseños transaccionales (transversales) son investigaciones que recopilan datos en un momento único”. Gráficamente se denota:



Dónde:

- M : Muestra de Estudio
- X : **Atención**
- Y : **satisfacción**
- O₁ : Coeficiente de Relación
- r : Correlación

Metodología

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) el método de investigación es el método científico de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional, ya que busca establecer las características que posee la muestra, asimismo, se establece el uso del método hipotético deductivo en razón a la prueba de hipótesis también se analizó e interpretó los hechos y fenómenos de la realidad, de ambas variables, para luego establecer la relación existente que obtuvieron entre ellos.

Asimismo se evaluó cuanto se relaciona la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario según los usuarios que asisten a los consultorios externos del Hospital Víctor Larco. Cabe precisar que el estudio corresponde a los procedimientos de observación a las variables motivo de investigación.

Tipo de investigación

El tipo de estudio es Básica y descriptivo y correlacional.

El presente estudio es básico, dado que se pretende determinar la relación entre las variables.

Al respecto, Sandi (2014) afirma que: Investigación básica, también recibe el nombre de investigación pura, teórica o dogmática, se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. Responde aquellos productos de rigor científico y que son avances fundamentales en el conocimiento acerca del mundo social. (p.15).

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) esta consiste en analizar algunas características observables sin manipulación alguna determinando el hecho tal como funciona en función a una teoría establecida.

2.2. Variables, Operacionalización

En el presente estudio se consideraron 2 variables: Calidad de servicio y satisfacción del usuario. La Operacionalización de las variables está estrechamente vinculada a la técnica de la encuesta que utilizaremos para la recolección de datos. La misma que es compatible con los objetivos de la investigación, a la vez que responde al enfoque

cuantitativo, y al tipo de estudio que se realizaremos. Al respecto Ruso (2011) afirma que: la definición operacional “define el conjunto de procedimientos, actividades, operaciones para medir o recolectar datos con respecto a una variable” (p.24).

Definición Conceptual

Definición conceptual de la variable Calidad de servicio

Deming (1989) refiere que: La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”.(p. 49).

El autor hace referencia que la calidad de servicio se traduce en niveles de satisfacción que experimentan los usuarios al recibir un servicio determinado y demandado por éste. Estos niveles de satisfacción tienen escalas que expresan su conformidad con el servicio otorgado.

Definición conceptual de la variable satisfacción del usuario

Ribeiro (2013) afirma que: La satisfacción de los usuarios, se refiere a la amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia de la atención de la salud y tiene en sí mismo un uso complejo. (p.76).

El autor infiere, que existe una diversidad de apreciaciones de los usuarios que han tenido la vivencia de una atención, que como resultado de ella han percibido si el servicio proporcionado ha llenado sus expectativas

Definición operacional de la variable Calidad de servicio

La variable Calidad de Servicio, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 5 dimensiones: Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Las dimensiones han sido clasificadas en indicadores, las cuales se detallan en la tabla número uno. Lo que finalmente, permitió elaborar un cuestionario con 24 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

Tabla 1

Operacionalización de variable Calidad de servicio

Operacionalización de la variable 1 : Calidad de Servicio				
Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Aspectos Tangibles	Instalaciones	1,2,	Nunca(1)	Buena:88-120
	Equipos	3,4,		
	Personal	5		
Fiabilidad	Utilidad del Servicio	6,7,8,	Casi Nunca(2)	
	Disponibilidad	9,10		
Capacidad de Respuesta	Rapidez	11,12,13,	A veces(3)	Regular:56-87
		14,		
Seguridad	Profesionalidad	15,16,	Casi siempre(4)	
	Credibilidad	17,18		
	Accesibilidad	19		
Empatía	Comprensión del Usuario	20,21,22, 23,24	Siempre(5)	Mala:24-55

Fuente: Adaptado de Parasuraman, Zeithalm y Berry (1988).

Definición operacional de la variable Satisfacción del usuario

La variable Satisfacción del usuario, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 3 dimensiones, cada una con 8 indicadores: Situación, Problema, Implicación y Necesidades de beneficio. Asimismo por cada indicador se consideraron 1 ítems o reactivos, lo que permitió elaborar un cuestionario con 24 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio

Tabla 2

Operacionalización de variable 2: Satisfacción del usuario.

Operacionalización de la variable 2: Satisfacción del usuario				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Humana	Actitud e imagen	1,2,3,4,	Nunca (1)	Muy satisfecho
	Seguridad y respeto	5,6,		56 – 70
	Atención personalizada	7,8	Casi nunca (2)	
Técnico Científica	Eficiencia	9,10,		
	Continuidad	11,12,	A veces (3)	Satisfecho
	Efectividad	13,14,15,16		40 – 55
Entorno	Infraestructura	17,18,19,	Casi siempre (4)	
		20,21,22,		
		23,24	Siempre (5)	Insatisfecho 24 – 39

Fuente: Adaptado de Donabedian (1984).

2.3. Población y muestra

Población.

La población estará conformada por todos los usuarios que se atienden en el los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera del distrito de Magdalena del Mar. Para poder determinar el tamaño de la población se consideró como fuente el sistema con el que opera los consultorios externos: SIHE. Se tomaron en cuenta los usuarios atendidos los últimos 6 meses: enero a junio del 2018. Considerando pacientes del SIS como pacientes pagantes. Posteriormente se tomó un promedio mensual y luego un promedio diario, arrojando un promedio de 150 usuarios atendidos por día.

Muestra.

La muestra fue probabilística, tomada al azar, utilizando la siguiente fórmula probabilística:

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

Dónde:

N tamaño de la población

n= nivel de confianza

p= probabilidad de que ocurra un evento p

q= probabilidad de que ocurra un evento q

e= margen de error esperado

Entonces:

N= 150

n= (95)² = 1.96

p= .5

q= .5

e= +- 5%= .050

$$n = \frac{1.96 \times 150 (.5 \times .5)}{(.050)^2 150 + (1.96)^2 (.5 \times .5)}$$

$$n = 109$$

Muestreo.

El muestreo empleado fue probabilístico, aleatorio simple. Dichos participantes se determinan aplicando el sistema aleatorio. En total se prevé evaluar a 109 usuarios. Considerando la realidad de la investigación se realizó el listado del total de los usuarios, luego del procedimiento de aleatorización se determinó un total de 109 usuarios en forma probabilística ya que todos tuvieron la misma oportunidad de pertenecer a la muestra.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas:

Morone (2012), refiriéndose a las técnicas de investigación afirma que:

Las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas. (2012, p.3).

Técnica la encuesta

Asimismo Morone (2012), sobre la encuesta afirma que:

Se utiliza el término encuesta para referirse a la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa (p.17). En el presente estudio se hizo uso de la Técnica de la encuesta y el uso del Instrumento del Cuestionario, en este caso se hizo uso de dos cuestionarios, uno para cada una de las variables.

Técnica

La técnica que se utilizó en este estudio es la encuesta.

Instrumentos

El instrumento que se empleó fue el cuestionario.

Cuestionario:

Sobre el cuestionario Abril (2008) afirma que “el cuestionario es un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra” (p.15).

Instrumentos

Variable 1: Instrumento: Se aplicará un cuestionario

Datos generales

Título:	Cuestionario sobre la Calidad de servicio
Autor:	Adaptado de Parasuraman, Zeithalm y Berry
Procedencia:	Lima – Perú, 2018

Objetivo:	Describir las características de la variable Calidad de servicio en consultorios externos del hospital Víctor Larco Herrera. - Lima 2018
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario.
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la variable calidad de servicio.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Instrumento: Se aplicará un cuestionario

Cuestionario sobre la variable Satisfacción

Datos generales:	
Título:	Cuestionario sobre Satisfacción del usuario
Autor:	Adaptado de Parasuraman, Zeithalm y Berry
Procedencia:	Lima – Perú, 2018
Objetivo:	Describir las características de la variable Satisfacción del usuario en consultorios externos del hospital Víctor Larco Herrera. - Lima 2018.
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario.

Estructura: La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 04 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre Satisfacción del usuario.

Validación y confiabilidad del instrumento:

Validez

Para Hernández, et al (2010), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p.201).

En razón a que la consistencia de los resultados de una investigación presenta un valor científico, los instrumentos de medición deben ser confiables y válidos, por ello, para determinar la validez de los instrumentos antes de aplicarlos fueron sometidos a un proceso de validación de contenido.

Los cuestionarios sobre Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera “– Lima 2018, serán sometidos a criterio de un grupo de Jueces expertos, integrado por profesores: Doctores que laboran en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, quienes informaran acerca de la aplicabilidad de cada uno de los cuestionarios del presente estudio.

En el presente estudio se ha realizado el proceso de validación de contenido, en donde se han tenido en cuenta tres aspectos: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los ítems de los instrumentos.

Tabla 3

Validez del cuestionario sobre la Variable 1:

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Freddy Ochoa Tataje	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juan Cielo Flores	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Iván Barreto Bardales	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

Fuente: Certificados de validez.

Tabla 4

Validez del cuestionario sobre Variable 2:

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Freddy Ochoa Tataje	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juan Cielo Flores	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Iván Barreto Bardales	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

Fuente: Certificados de validez.**Confiabilidad**

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200). Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se aplicó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, a una muestra piloto de 20 usuarios. Luego se procesaran los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 23.0.

Tabla 5

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

Como podemos observar, la tabla 6 nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

Tabla 6

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
<i>Calidad de servicio</i>	,837	24

Fuente: Resultados SPSS 23.

Como se observa en la tabla 6, la variable *Calidad de servicio* tiene confiabilidad alta. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

Tabla 7

Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 2

Dimensión / variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
<i>Satisfacción del usuario</i>	,846	24

Fuente: Resultados SPSS 23.

Como se puede observar en la tabla 7, la variable satisfacción del usuario, tiene confiabilidad muy alta. Por lo tanto, podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

Procedimientos de recolección de datos:

Se realizó un estudio piloto con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos, en 20 usuarios con las mismas características de la muestra de estudio, quienes fueron seleccionados al azar y a quienes se les aplicaron los cuestionarios con escala tipo Likert sobre las variables calidad de servicio.

La confiabilidad de los instrumentos a partir de la muestra piloto, se estableció por dimensiones y por variables, cuyos resultados han sido mostrado e interpretados en las tablas 6 y 7.

Una vez probada la validez y confiabilidad de los instrumentos de estudio, se procedió a aplicarlos a la muestra de 109 usuarios de los consultorios externos del hospital Víctor Larco Herrera. Quienes respondieron en un tiempo aproximado de 15 minutos. Luego, se analizaron los datos obtenidos de la muestra de 109 usuarios, a través del programa estadístico SPSS versión 23.0 en español. Asimismo los resultados pertinentes al estudio, han sido mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta la naturaleza de las variables y los datos ordinales, se aplicó en cada caso la prueba estadística de Spearman para establecer su relación.

Interpretación

La interpretación adecuada para este coeficiente es similar a la utilizada en el coeficiente de correlación de Pearson es decir, se toma en consideración el signo y el módulo. Los valores se encuentran entre -1 y 1 y el mismo no determina causalidad.

Análisis del signo

El signo + nos indica si la correlación es directamente proporcional.

El signo – nos indica si la correlación es inversamente proporcional.

Rangos

Si este se acerca a 1 quiere decir que existe una correlación fuerte entre ambas variables. Por el contrario, si se acerca a 0 indicaría que la correlación es débil. En relación a esto se podría utilizar la siguiente escala:

0.7 a 1 ----- Correlación fuerte.

0.3 a 0.6 ----- Correlación media.

Menor a 0.3 ----- Correlación baja

El método utilizado en la presente investigación fue el método hipotético deductivo, al respecto Bernal (2006), afirma que “este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.56).

Este estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre las variables: Calidad de servicio y satisfacción del usuario de los consultorios externos del hospital Víctor Larco Herrera – 2018.

2.6. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

Las interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes para denominar a una persona “autor” de un artículo científico. Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como el proceso de revisión por juicio de expertos para validar instrumentos de investigación, por el cual pasan todas las investigaciones para su validación antes de ser aplicadas.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

Resultado general del nivel de la calidad de servicio

En la siguiente tabla se exponen los reportes estadísticos del procesamiento de datos de las variables.

Tabla 8

Distribución de los niveles de calidad de servicio.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Buena	18	16,5
Regular	50	45,9
Mala	41	37,6
Total	109	100,0

Fuente: Resultados de encuestas.

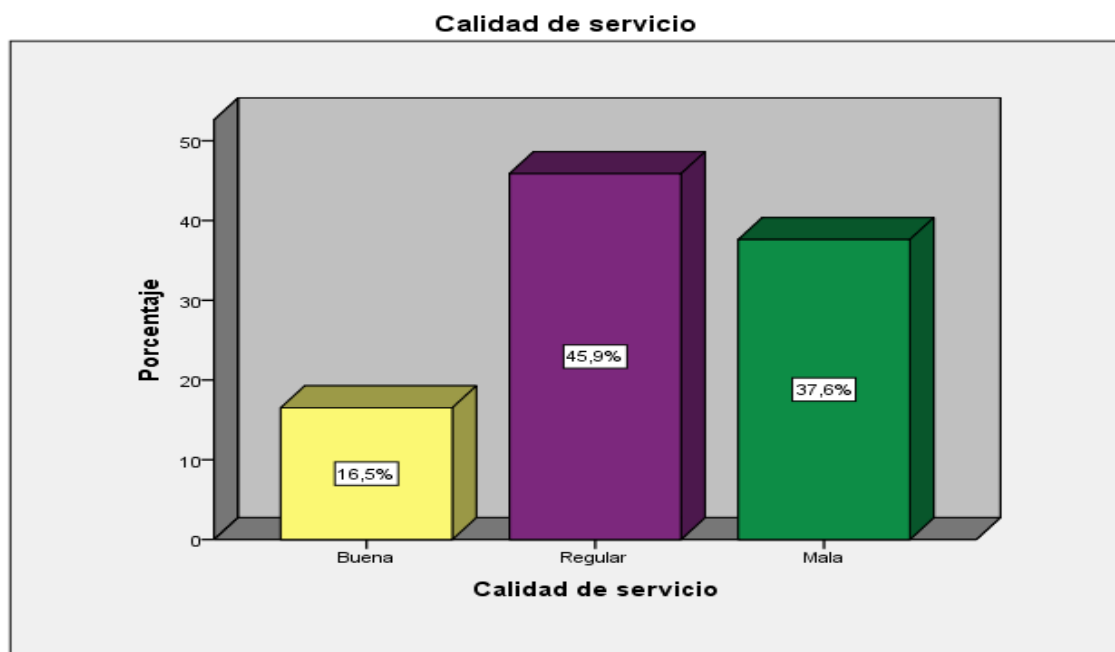


Figura 1 Niveles de calidad de servicio según usuario en consultorios externos

Como se observa en la tabla y figura, la mayoría de los encuestados considera que el calidad de servicio es de nivel regular (45.9%), mientras que para el 37.6% el nivel es mala y para el 16.5% es de nivel buena, predominando el nivel regular durante la calidad de servicio en los usuario en consultorios externos del Hospital “Víctor Larco Herrera “– Lima 2018.

Tabla 9

Niveles de satisfacción del usuario en consultorios externos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	21	19,3
Satisfecho	45	41,3
Insatisfecho	43	39,4
Total	109	100,0

Fuente: Resultados de encuestas.

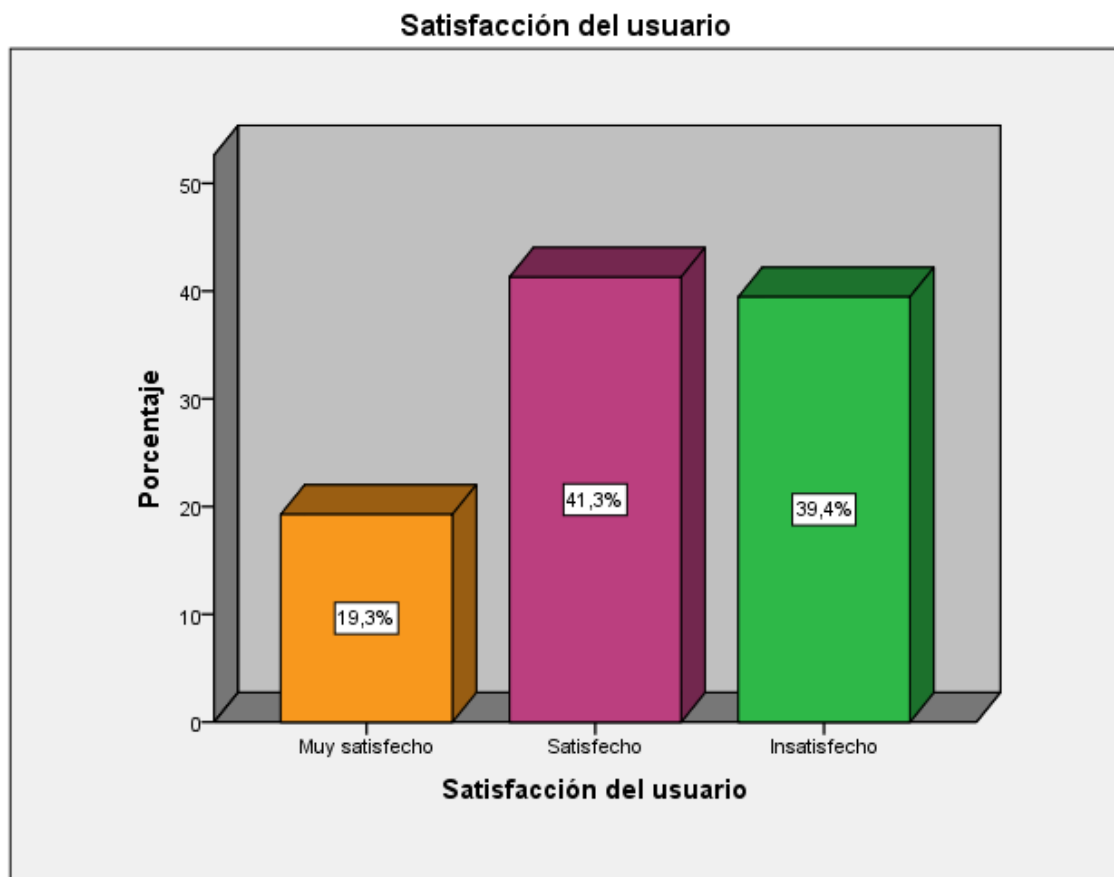


Figura 2 Niveles de satisfacción del usuario en consultorios externos

Como se observa en la tabla y figura, la mayoría de los encuestados considera que la satisfacción del usuario es de nivel satisfecho (41.3%), mientras que para el 39.4% el nivel es insatisfecho y para el 19,3% es de nivel muy satisfecho, predominando el nivel satisfecho durante la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital “Víctor Larco Herrera “– Lima 2018.

Resultado según las relaciones entre las variables y dimensiones

Resultado del objetivo general

Tabla 10

Distribución de los niveles comparativos entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Tabla de contingencia calidad de servicio * satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario			Total
			Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	
Calidad de servicio	Buena	Recuento	16	2	0	18
		% del total	14,7%	1,8%	0,0%	16,5%
	Regular	Recuento	5	34	11	50
		% del total	4,6%	31,2%	10,1%	45,9%
	Mala	Recuento	0	9	32	41
		% del total	0,0%	8,3%	29,4%	37,6%
Total		Recuento	21	45	43	109
		% del total	19,3%	41,3%	39,4%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

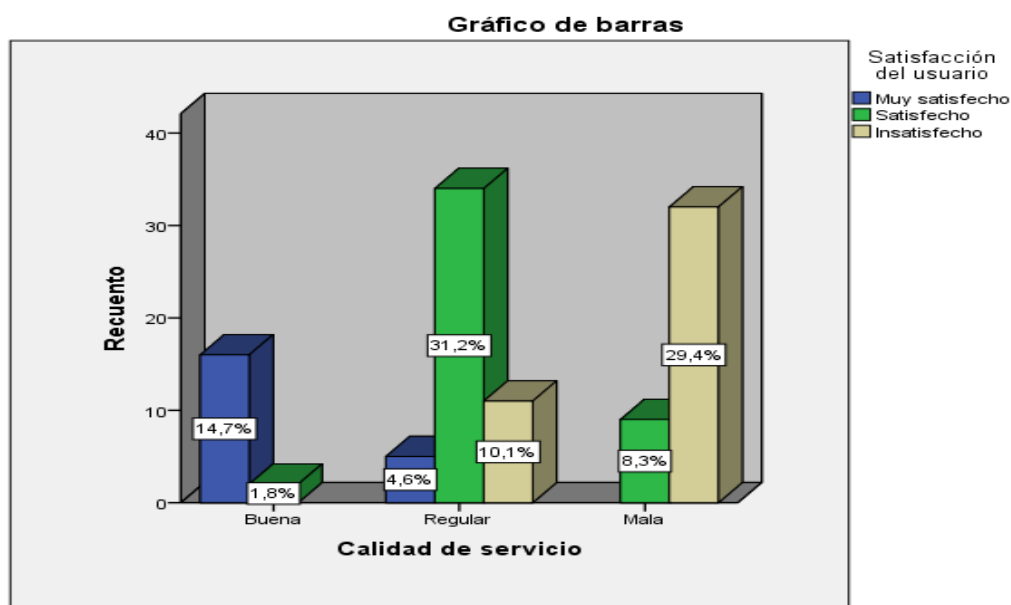


Figura 3 Distribución de los niveles comparativos entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Como se observa en la tabla y figura para el 29,4% de los encuestados la calidad de servicio es mala, ellos mismos consideran que la satisfacción del usuario es mala; asimismo se observa que el 31,2% percibe que la calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario es de insatisfacción; finalmente se observa que para el 14,7% la calidad de servicio es buena así como la satisfacción del usuario también es del nivel muy satisfecho.

3.1.2. Niveles comparativos entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital “Víctor Larco Herrera.

Resultado específico 1 de la investigación

Tabla 11

Distribución de los niveles comparativos entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario.

Tabla de contingencia aspectos tangibles * satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario			Total
			Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	
Aspectos tangibles	Buena	Recuento	21	8	5	34
		% del total	19,3%	7,3%	4,6%	31,2%
	Regular	Recuento	0	32	4	36
		% del total	0,0%	29,4%	3,7%	33,0%
	Mala	Recuento	0	5	34	39
		% del total	0,0%	4,6%	31,2%	35,8%
Total	Recuento	21	45	43	109	
	% del total	19,3%	41,3%	39,4%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

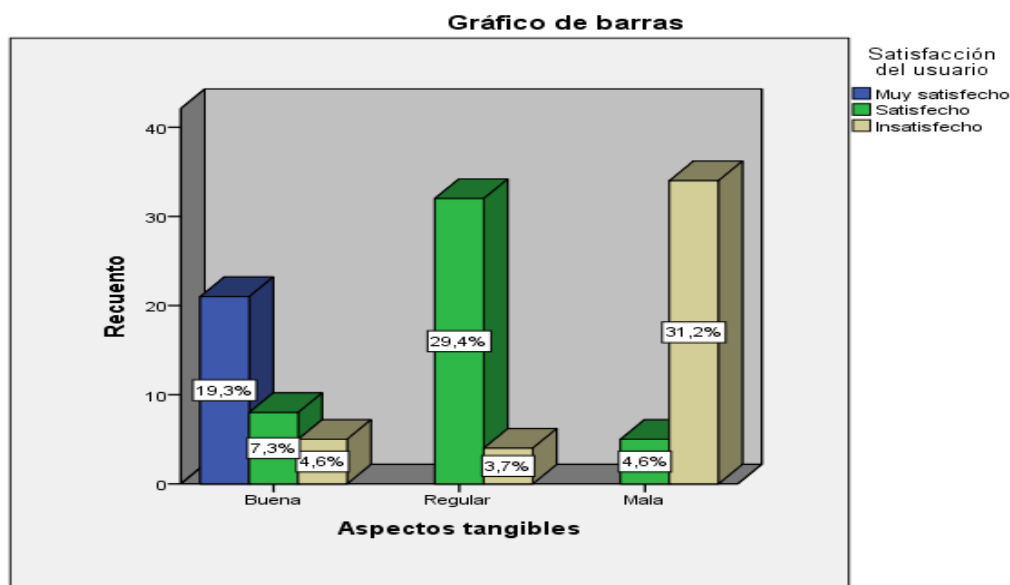


Figura 4. Distribución de los niveles comparativos entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario.

Como se observa en la tabla y figura para el 31.2% de los encuestados los aspectos tangibles es mala, ellos mismos consideran que la satisfacción del usuario es mala; asimismo se observa que el 29,4% percibe que los aspectos tangibles es regular y la satisfacción del usuario es de insatisfacción; finalmente se observa que para el 19.3% los aspectos tangibles es buena así como la satisfacción del usuario también es del nivel muy satisfecho.

3.1.3. Niveles comparativos entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital “Víctor Larco Herrera.

Resultado específico 2 de la investigación

Tabla 12

Distribución de los niveles comparativos entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario.

Tabla de contingencia dimensión fiabilidad * satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario			Total
			Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfe cho	
Fiabilidad	Buena	Recuento	18	0	5	23
		% del total	16,5%	0,0%	4,6%	21,1%
	Regular	Recuento	2	43	5	50
		% del total	1,8%	39,4%	4,6%	45,9%
	Mala	Recuento	1	2	33	36
		% del total	0,9%	1,8%	30,3%	33,0%
Total	Recuento	21	45	43	109	
	% del total	19,3%	41,3%	39,4%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

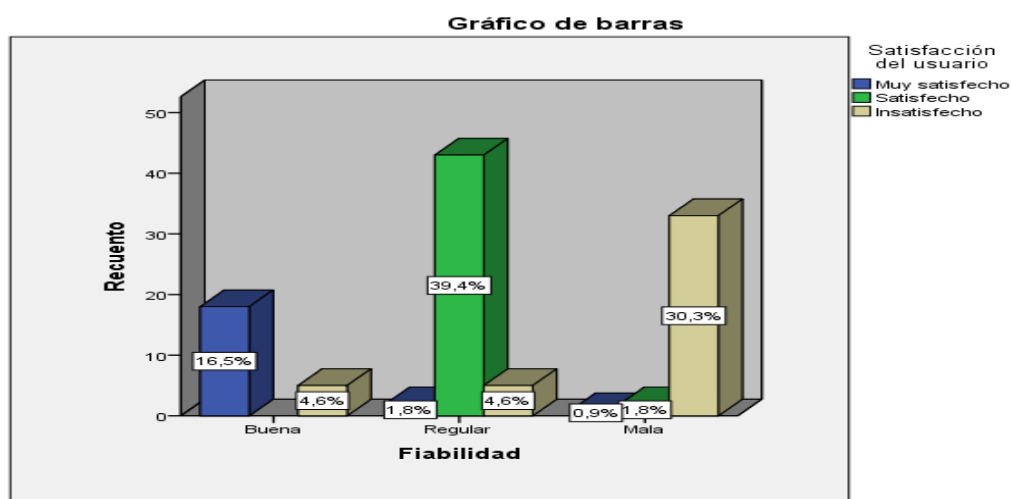


Figura 5. Distribución de los niveles comparativos entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario

Como se observa en la tabla y figura para el 30,3% de los encuestados la dimensión fiabilidad es mala, ellos mismos consideran que la satisfacción del usuario es mala; asimismo se observa que el 39,4% percibe que la dimensión fiabilidad es regular y la satisfacción del usuario es de insatisfacción; finalmente se observa que para el 16,5% la dimensión fiabilidad es buena así como la satisfacción del usuario también es del nivel muy satisfecho.

3.1.4. Niveles comparativos entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital “Víctor Larco Herrera.

Resultado específico 3 de la investigación

Tabla 13

Distribución de los niveles comparativos entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.

Tabla de contingencia la capacidad de respuesta * satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario			Total
			Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	
Capacidad de respuesta	Buena	Recuento	14	2	0	16
		% del total	12,8%	1,8%	0,0%	14,7%
	Regular	Recuento	6	31	3	40
		% del total	5,5%	28,4%	2,8%	36,7%
	Mala	Recuento	1	12	40	53
		% del total	0,9%	11,0%	36,7%	48,6%
Total	Recuento	21	45	43	109	
	% del total	19,3%	41,3%	39,4%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

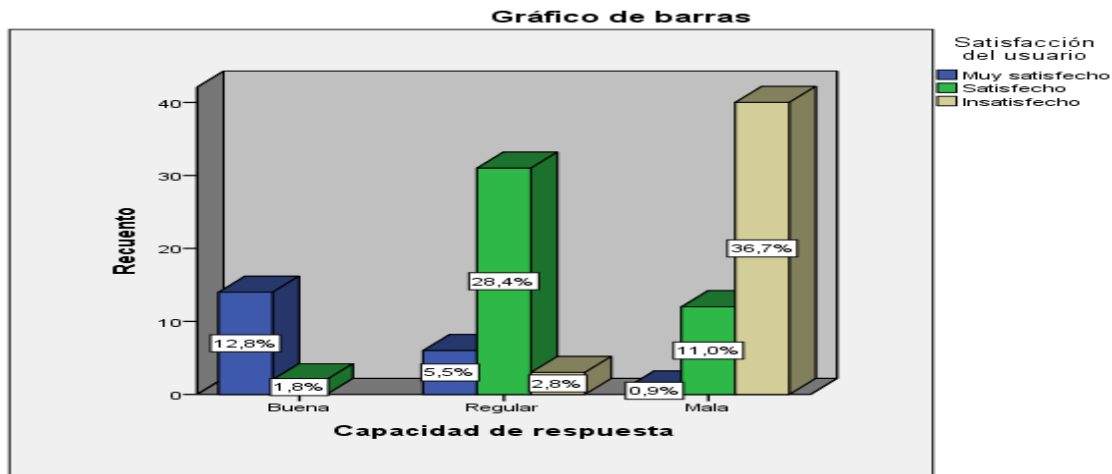


Figura 6. Distribución de los niveles comparativos entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.

Como se observa en la tabla y figura para el 36.7% de los encuestados la capacidad de respuesta es mala, ellos mismos consideran que la satisfacción del usuario es mala; asimismo se observa que el 28,4% percibe que la capacidad de respuesta es regular y la satisfacción del usuario es de insatisfacción; finalmente se observa que para el 12.8% la capacidad de respuesta es buena así como la satisfacción del usuario también es del nivel muy satisfecho.

3.1.4. Niveles comparativos entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital “Víctor Larco Herrera.

Resultado específico 4 de la investigación

Tabla 14

Distribución de los niveles comparativos entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario.

Tabla de contingencia la dimensión seguridad * satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario			Total
			Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfe cho	
Seguridad	Buena	Recuento	18	0	0	18
		% del total	16,5%	0,0%	0,0%	16,5%
	Regular	Recuento	3	30	4	37
		% del total	2,8%	27,5%	3,7%	33,9%
	Mala	Recuento	0	15	39	54
		% del total	0,0%	13,8%	35,8%	49,5%
Total	Recuento	21	45	43	109	
	% del total	19,3%	41,3%	39,4%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

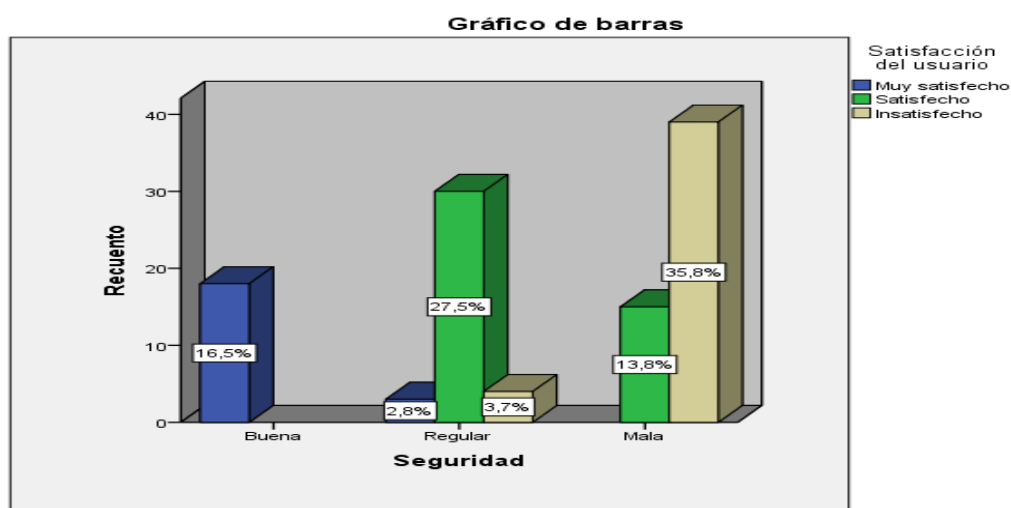


Figura 7. Distribución de los niveles comparativos entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario.

Como se observa en la tabla y figura para el 35,8% de los encuestados la dimensión seguridad es mala, ellos mismos consideran que la satisfacción del usuario es mala; asimismo se observa que el 27,5% percibe que la dimensión seguridad es regular y la satisfacción del usuario es de insatisfacción; finalmente se observa que para el 16,5% la dimensión seguridad es buena así como la satisfacción del usuario también es del nivel muy satisfecho.

3.1.4. Niveles comparativos entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital “Víctor Larco Herrera.

Resultado específico 5 de la investigación

Tabla 15

Distribución de los niveles comparativos entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario.

*Tabla de contingencia la dimensión empatía * satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario			Total
			Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	
Empatía	Buena	Recuento	21	7	4	32
		% del total	19,3%	6,4%	3,7%	29,4%
	Regular	Recuento	0	33	7	40
		% del total	0,0%	30,3%	6,4%	36,7%
	Mala	Recuento	0	5	32	37
		% del total	0,0%	4,6%	29,4%	33,9%
Total	Recuento	21	45	43	109	
	% del total	19,3%	41,3%	39,4%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

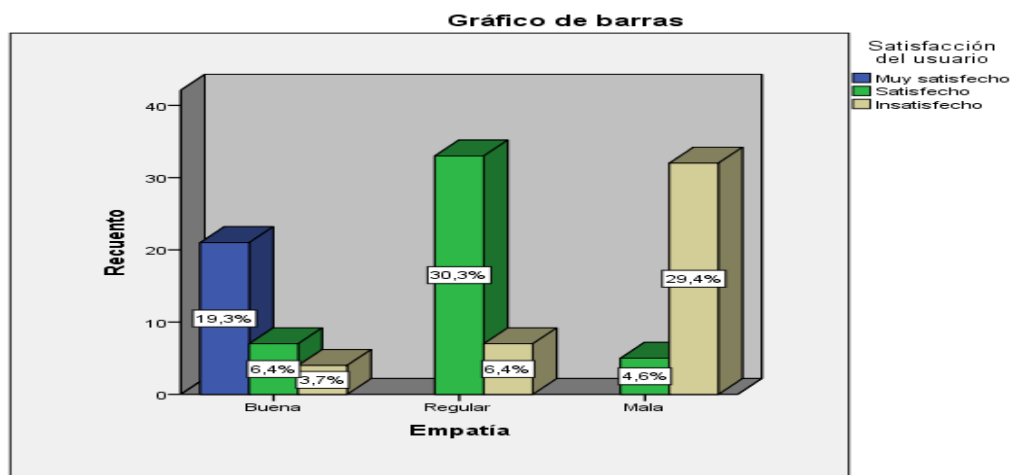


Figura 8. Distribución de los niveles comparativos entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario.

Como se observa en la tabla y figura para el 29.4% de los encuestados la dimensión empatía es mala, ellos mismos consideran que la satisfacción del usuario es mala; asimismo se observa que el 30,3% percibe que la dimensión empatía es regular y la satisfacción del usuario es de insatisfacción; finalmente se observa que para el 19.3% la dimensión empatía es buena así como la satisfacción del usuario también es del nivel muy satisfecho.

3.2. Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Prueba de hipótesis general

H₀. No existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herrera en el 2018.

H_i. Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herrera en el 2018.

Spearman:

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

E. Resultado

Tabla 16

Correlación calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,750**
		N	,000
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	109
		Sig. (bilateral)	,750**
		N	,000

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados SPSS 23.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,750 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre

la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

Hipótesis específicos 1

Ho. No existe una relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

Hi. Existe una relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

E. Resultado

Tabla 17

Correlación aspectos tangibles y satisfacción del usuario

			Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,738**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	109	109
		Coeficiente de correlación	,738**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados SPSS 23.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,738 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

Hipótesis específicos 2

Ho. No existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

Hi. Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

E. Resultado

Tabla 18

Correlación dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,721**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,721**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados SPSS 23.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,721 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

Hipótesis específicos 3

Ho. No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

Hi. Existe una relación significativa entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

E. Resultado

Tabla 19

Correlación capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,778**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,778**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados SPSS 23.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,778 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herrera en el 2018.

Hipótesis específicos 4

Ho. No existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

Hi. Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

E. Resultado

Tabla 20

Correlación dimensión seguridad y satisfacción del usuario

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,796**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,796**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados SPSS 23.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,796 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herrera en el 2018.

Hipótesis específicos 5

Ho. No existe una relación significativa entre la dimensión empatía y la Empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

Hi. Existe una relación significativa entre la dimensión empatía y la empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.

E. Resultado

Tabla 21

Correlación dimensión empatía y satisfacción del usuario

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,741**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,741**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados SPSS 23.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,741 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herrera en el 2018.

IV. DISCUSSION

En el trabajo de investigación titulado: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital “Víctor Larco Herrera “– Lima 2018, los resultados encontrados guardan una relación directa según el procesamiento de la información recabada mediante los instrumentos utilizados.

En cuanto a la Hipótesis general, Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herrera en el 2018, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0, 750 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herrera en el 2018. Asimismo, Sanz (2017) Concluye que los pacientes se encuentran muy satisfechos con la asistencia sanitaria recibida en la CO de la USAL. Por otro lado Ninamango (2014) concluyó que los pacientes que se atienden en la consulta externa de medicina interna del HNAL presentan una alta insatisfacción respecto a la calidad de servicio que se oferta y que supera el ochenta por ciento.

En cuanto a la Hipótesis específica 1, Existe una relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018., en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0, 738 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herrera en el 2018, Según Calvente (2014) Concluyó que los aspectos más indicados a mejorar en la Unidad de Fisioterapia por parte de los usuarios fueron la necesidad de “mayor espacio”, la falta de intimidad”, la necesidad de “más fisioterapeutas” y el “tiempo de espera”, destacando como aspecto más positivo el “trato dispensado” o la “ relación fisioterapeuta paciente”. Asimismo Redhead (2013) concluyó que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, en el 2013.

En cuanto a la Hipótesis específica 2, Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0, 721 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herrera en el 2018., nuestros resultados Armada (2015) Concluye que el grado de satisfacción varía en todos los factores estudiados, estos datos van a procurar una toma de decisiones de mejora sobre los aspectos peor valorados por los usuarios y la aplicación de sistemas para afianzar la calidad, la satisfacción y la fidelización de los ciudadanos al servicio municipal de deportes. Los resultados son avalados por Huerta (2015) Concluye que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 % Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio.

En cuanto a la Hipótesis específica 3, Existe una relación significativa entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0, 778 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herrera en el 2018, Paz (2014), Concluye que Los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía. García (2013) Concluye que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad.

En cuanto a la Hipótesis específica 4, Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018. En cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0, 796 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herrera en el 2018. Asimismo Boza y Solano (2012) Concluye que la atención en la UCI HNN es de calidad en lo que respecta a los cuidados del usuario, sin embargo el abordaje a la familia presenta algunas debilidades principalmente en la calidez en el trato, ya que pocas veces se contemplan las necesidades emocionales y las realidades de las familias que de mejorar, facilitarían una mayor interacción con el personal y con sus hijos, aumentando la satisfacción de la atención en salud. Los resultados son avalados por Caushi (2016) Concluye que el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención brindada por la enfermera se evidencia un nivel medio de satisfacción con 23 (51%) usuarios, lo que indica que no hay buena calidad y calidez de atención, deduciéndose que no son tan satisfactorias a opinión de los usuarios.

En cuanto a la Hipótesis específica 5, Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018. En cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0, 741 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herrera en el 2018. Asimismo Ros (2016), Concluye que concluyó lo siguiente: En la presente investigación se ha contrastado que la calidad del servicio, principalmente en sus aspectos intangibles, influye de forma significativa en todas las facetas de la calidad de vida: derechos, autodeterminación, inclusión social y mejora global. Los resultados son avalados por Gonzales (2016) Concluye que concluyó lo siguiente: Que la satisfacción respecto al cuidado de enfermería fue de nivel medio en 48.8% de usuarios externos. Ramos (2015), concluyó lo siguiente : Que los usuarios externos del Centro de Salud de Picsi,

están satisfechos con la calidad de atención que reciben en un 72,2%, lo que según el método validado para este estudio está dentro de lo que se considera adecuado para un buen servicio con calidad de servicio.

V. CONCLUSIONES

Primera: Con un coeficiente de correlación rho Spearman =, 750 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herrera en el 2018. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud fuerte, lo que indica que las características de la calidad del servicio están al nivel de la satisfacción del usuario.

Segunda: Con un coeficiente de correlación rho Spearman =, 751y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herrera en el 2018. Este resultado indica que esta relación es fuerte y que los aspectos tangibles es esta al mismo nivel de la capacidad satisfacción del usuario.

Tercera: Con un coeficiente de correlación rho Spearman =, 735y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herrera en el 2018. Este resultado indica que esta relación es de magnitud fuerte y que la dimensión fiabilidad está al nivel de la satisfacción del usuario.

Cuarta: Con un coeficiente de correlación rho Spearman =, 769y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herrera en el 2018. Este resultado indica que esta relación es de magnitud fuerte y que la dimensión capacidad de respuesta está a nivel de la satisfacción del usuario.

Quinta: Con un coeficiente de correlación rho Spearman =, 786 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herrera en el 2018. Este

resultado indica que esta relación es de magnitud fuerte y que la dimensión seguridad está a nivel de la satisfacción del usuario.

Sexta Con un coeficiente de correlación rho Spearman =, 765y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herrera en el 2018. Este resultado indica que esta relación es de magnitud fuerte y que dimensión empatía está a nivel de la satisfacción del usuario.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: A la Jefatura del Área de Calidad se recomienda, habiéndose establecido que existe relación directa y significativa entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario, tomar en cuenta la relevancia de la Calidad, incluyendo en el POI estrategias que permitan implementar servicios innovadores y con valor agregado y que esto conlleve a mejorar la percepción de los usuarios y la satisfacción de los mismos.

Segunda: A la Jefatura de Estadística e Informática, habiéndose establecido que existe relación directa y significativa entre los Aspectos tangibles y la Satisfacción del usuario, se sugiere implementar un registro de historia clínicas electrónicas, tal como lo establece la Ley 30024, Ley General de Salud. Que permita al paciente y al profesional de la salud, el acceso a la información clínica del paciente de manera más amigable e inmediata, con la finalidad de garantizar una mejor atención al usuario.

Tercera: A la Jefatura de Personal, habiéndose establecido que existe relación directa y significativa entre la dimensión Seguridad y la Satisfacción del usuario, se recomienda capacitar de manera continua al talento humano, en temas relacionados a la calidad y el servicio, con la finalidad de motivar un cambio de actitud en el personal, fomentando una cultura de calidad, asociada con la humanización al paciente y teniendo como base: Principios, valores y ética profesional.

Cuarta: A la jefatura de Consultorios, habiéndose establecido que existe relación directa y significativa entre la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del usuario, se sugiere coordinar la formación de equipos de trabajo con las áreas involucradas (Farmacia, SIS, Admisión, Cuerpo médico), con la finalidad de implementar un plan de mejora continua en los consultorios externos, que permita revisar los procesos ya establecidos, rediseñarlos, mejorarlos y afinarlos con el objetivo que contribuyan alcanzar mejores estándares de satisfacción en los usuarios.

VII. Referencias

- Donabedian, A. (1999). *Teorías de la calidad de atención*. México (2da ed.) (p, 32.) McGraw-Hi.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Donabedian, A. (1984). *La Calidad de la atención Médica*. México, D.F.: La Prensa Médica Mexicana, S.A.
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Sudamericana
- Kotler, P., & Keller, K. (2001). *Dirección de mercadotecnia*. México: Pearson.
- Grönoos, C. (1984). Un modelo de calidad del servicio y sus implicaciones de marketing. *Revista europea de marketing*, 18(4).
- Parasuraman Zeithaml y Berry (2002). *Calidad total en gestión de servicios*.
- Álvarez, T. (1995). *La Calidad de servicio para la conquista del cliente*. Salamanca, España: Editorial Friats.
- Parasuraman, A., Zithmal, V, V., y Berry, L. (1988). *Concepción de la Calidad del instrumento Servqual para medir satisfacción del usuario externo e interno* (3ra ed.) México: McGraw-Hill.
- Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. México: Panorama editorial.
- Crosby, P. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- R.M. 527- 2011/Minsa (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud*. Perú 2da ed. (p, 88)
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). *Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale* Journal of Retailing. 67(4) ,420.
- Philip, K., & Keller, k. (s.f.). *Dirección de marketing* (12ava ed.). México: Pearson Educación.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente la empresa* (Segunda edición ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Manuel Calvente Rodríguez (2014). *Análisis del grado y calidad de vida de los usuarios de las unidades de fisioterapia de los hospitales de Sevilla* (Tesis para obtener el grado de doctor). Universidad de Sevilla-España.
- Sara A. Magallanes Flores & Claudia Quevedo Morí (2015). *Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del hospital*

regional de Loreto- Punchana-2015. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana-Iquitos-Perú.

Rossana María Redhead García (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013.*

(Tesis para optar el grado académico de Magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima -Perú.

Ángela Sanz Sánchez (2017). *Calidad y satisfacción en la asistencia sanitaria de la clínica odontológica de la USAL.* (Tesis para obtener el grado de doctora). Universidad de Salamanca-España.

Dolores Vargas Alarcón (2013). *Estudio de la satisfacción del usuario externo e interno en los servicio de salud del Patronato Provincial de Pichincha.* (Tesis para obtener el grado en Magister). Universidad San Francisco de Quito-Ecuador.

Kelly Elizabeth Gonzales Medrano (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado integral que recibe del profesional de enfermería en el servicio de emergencias del Centro de Salud Pichari Cuzco – 2016.* (Tesis para optar el grado de Magister en Salud). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.

Liz Mery Caushi Aparicio (2016). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre, 2015* (Tesis para optar el grado de Magister en gestión de la salud). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.

Reyna de los Ángeles Álvarez (2017). *Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, marzo 2017.* (Tesis para optar el grado de Maestro en Salud pública). Universidad nacional Autónoma de Nicaragua.

Rosa Mercedes Grandez Muñoz (2017). *Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico HNASS. Callao. 2016.* (Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.

Jheny Dalia Bernal Vergara (2015). *Satisfacción en consultorios externos en dermatología hospital Rezola de Cañete 2015.* (Tesis para optar el grado

- de maestra en gestión estratégica de la calidad y auditoria de la salud). Universidad San Martin de Porres. Lima-Perú.
- Alejandro Ros Gálvez (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. (Tesis para optar el grado de doctor en administración y dirección de empresas).Universidad Católica San Antonio. Murcia-España.
- Wendy Angelina Maggi Vera (2018).*Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica del hospital general del Milagro*. (Tesis para optar el grado de Maestro en gerencia de servicios de la salud).Universidad Católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador.
- Aguilar, L (2010). *Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que reciben en el servicio de hospitalización del centro médico Comayagua Colonial*. Nicaragua. [Tesis para optar el título de Master en Administración en Salud.
- Berry, L., Bennett, D., y Brown, C. (1989). *Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Díaz de Santos.
- Larrea Angulo, P. (1991). *Calidad de servicio del marketing a la estrategia*. E dígrafos.
- Oliver, R. (1980). *Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de la decisión de la satisfacción*. Revista de Marketing.
- Ruiz, J. (2012). *Calidad total y excelencia en la administración*. España: CEDETT - INAP - Fundación Carolina.
- Hernández Sampieri, R .et, al. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.) Derechos reservados 2010, respecto a la quinta edición por Mac Graw- Hill / interamericana editores, S.A. de México D.F.
- Zenithal, V. (1985). *Marketing Strategy*. México. Ed. Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (cuarta edición). México: McGraw-Hill.
- Oliver, R. (2012). *Satisfacción, una Perspectiva sobre el Consumidor*. New York: McGraw-Hill
- Zeithaml, V., Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-48.

- Zeithaml, V. & Parasuraman, A. (2004). *Relevant knowledge series: Service Quality*. Cambridge, Mass.: Marketing Science Institute.
- Lovelock, C. H. (1983). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. *Journal of Marketing*, 47, 9-20.
- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Bogotá: Editorial Norma.
- Juran, J M. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Horovitz, J. (1990). *La calidad del servicio*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Churchill G.A. & Suprenant, C. (1982). An investigation into de determinants of customer Dissatisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19, 491-504.
- Ministerio de Salud (2009) Norma técnica “Satisfacción del usuario externo” N° 727”. Lima.
- CELA (2009). Centro Empresarial Latino Americano Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2005. *Gestión de la Calidad de los Servicios de Salud. Módulo II (Planeamiento y Gerencia de la Calidad)*. Lima, Perú.
- Donabedian A. (1990). *Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica. Un texto introductorio*. México, DF: Instituto Nacional de Salud Pública.

Anexos

Anexo 1

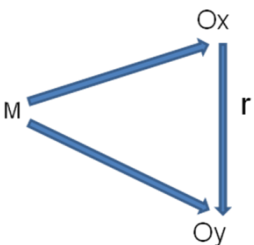
Matriz de consistencia

Anexo 1: Matriz de consistencia

Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital “Víctor Larco Herrera “– Lima 2018.
AUTOR: Br. Aldo Christian Pérez Soto

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones e indicadores				
1.4.1. Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018?	1.6.1. Objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herraera en el 2018.	1.5.1. Hipótesis general Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco herraera en el 2018.	Operacionalización de la variable 1: Calidad de Servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
			Aspectos Tangibles	Instalaciones Equipos Personal	1, 2, 3, 4, 5	Nunca (1)	Buena: 88 – 120
			Fiabilidad	Utilidad del servicio Disponibilidad	6,7,8 9,10	Casi nunca (2)	
			Capacidad de respuesta	Rapidez	11,12,13 14,	A veces (3)	Regular: 56 – 87
1.4.2. Problemas específicos Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre los Aspectos Tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018?	1.6.2. Objetivos específicos Objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre los Aspectos Tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.	1.5.2. Hipótesis específicas Hipótesis específica 1 Existe una relación significativa entre los Aspectos Tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.					
			Seguridad	Profesionalidad Credibilidad	15,16,17 18,19	Casi siempre (4)	
			Empatía	Accesibilidad Comprensión al usuario	20,21, 22,23, 24	Siempre (5).	Mala: 24 – 55
			Operacionalización de la variable 2: Satisfacción del usuario				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Problema específico 2 Qué relación existe entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018	Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.	Hipótesis específica 2 Existe una relación significativa entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.	Humana	Actitud e imagen	1,2,3,4,	Nunca (1)	Muy satisfecho: 56 – 70
				Seguridad y respeto	5,6, 7,8		
				Atención personalizada.		Casi nunca (2)	
				Técnico Científica			Satisfecho: 40 – 55
				Eficiencia	9,10, 11,12, 13,14,15,16	A veces (3)	
Problema específico 3 Qué relación existe entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018	Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.	Hipótesis específica 3 Existe una relación significativa entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.		Continuidad			
				Efectividad			
Problema específico 4 ¿Qué relación existe entre la Seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018?	Objetivo específico 4 Determinar la relación que existe entre la Seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.	Hipótesis específica 4 Existe una relación significativa entre la Seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.					

Problema específico 5 ¿Qué relación existe entre la Empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018?	Objetivo específico 5 Determinar la relación que existe entre la Empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.	Hipótesis específica 5 Existe una relación significativa entre la Capacidad de respuesta y la la Empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018.	<table><tr><td rowspan="2">Entorno</td><td rowspan="2">Infraestructura</td><td rowspan="2">17,18,19, 20,21,22, 23,24</td><td>Casi siempre (4)</td><td rowspan="2">Insatisfecho: 24 – 39</td></tr><tr><td>Siempre (5)</td></tr></table>			Entorno	Infraestructura	17,18,19, 20,21,22, 23,24	Casi siempre (4)	Insatisfecho: 24 – 39	Siempre (5)
Entorno	Infraestructura	17,18,19, 20,21,22, 23,24	Casi siempre (4)	Insatisfecho: 24 – 39							
			Siempre (5)								

Tipo y diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Análisis de datos
Tipo de investigación Básico y descriptivo correlacional. En concordancia con Hernández, Fernández, & Baptista, (2010) en este estudio se define como tipo de investigación básica ya que tiene como fin crear un cuerpo de conocimiento teórico, sin preocuparse de su aplicación práctica Diseño de Investigación De acuerdo con Hernández, Fernández, & Baptista, (2010) es diseño no experimental, dado que en la investigación se busca conocer los datos del objeto de estudio sin someterlo a un tratamiento El esquema que corresponde al estudio es el siguiente:  Dónde: M: Unidad de Análisis (Muestra de estudio) 01. Medición a la variable Calidad de Servicio 02. Medición a la variable Satisfacción del Usuario r. Coeficiente de correlación	Población En concordancia con Hernández, Fernández y Baptista, (2010) se considera como población “al conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla la población está compuesta por un total de 100 usuarios del Hospital Víctor Larco Herrera, 2018. El tamaño muestral quedó establecido en 80 usuarios que asisten a los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera. Muestreo El muestreo se desarrolló siguiendo la técnica aleatoria simple, es decir tipo rifa en la cual todos los integrantes tenían la misma posibilidad de pertenecer al grupo de estudios	En el estudio se hará uso de la técnica de la Encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación, al respecto se utilizará el instrumento escala de percepciones Instrumentos Los métodos más conocidos para medir por escalas las variables que constituyen actitudes son: el método de escalamiento Likert, el diferencial semántico y la escala de Guttman Preguntas de causalidad múltiple (interacción), en este caso son las preguntas en forma escrita que aplica el investigador a la población denominada muestra poblacional. Instrumento 1. Medición de la Calidad de Servicio Es el instrumento que mide las percepciones de los usuarios respecto a la forma como conciben la Calidad de Servicio. Instrumento 2. Medición de la Satisfacción del Usuario Es el instrumento que mide las percepciones de los usuarios respecto a la forma como se observa la agilización de los procedimientos administrativos en el sector salud a razón de los cambios que se impusieron en los años anteriores.	El proceso de análisis de datos cumple el tratamiento de análisis Bivariable, cuantitativo. Es Bivariable, en razón que el estudio se aboca a encontrar en la práctica y a respuesta de los sujetos en investigación respecto a los procedimientos de observación a la Modernización del estado y Evolución de la burocracia así como es de orden cuantitativo dado que los procedimientos fueron en base a números de datos y formulas matemáticos. Del procedimiento de Análisis. No se realiza la prueba de normalidad, dado que se trata de una variable Cualitativa (ordinal) cuyos datos son percepciones cualitativas en una escala Likert y de una variable siendo cuantitativa se toma los valores cualitativos por lo tanto se amerita realizar las siguientes pruebas. Prueba de correlación. La prueba de correlación se determina mediante el coeficiente de correlación de rho de Spearman. El estadístico p viene dado por la expresión: $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas, esto a razón del objetivo e hipótesis de investigación que busca determinar la relación entre dos variables. Nivel de significación Para los cálculos estadísticos a partir de los datos de las muestras se ha utilizado un nivel de significación de 0,05.

Anexo 2: Matriz de operacionalización de los instrumentos

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
ASPECTOS TANGIBLES	Instalaciones	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	Escala de Likert: Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
		¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	
	Equipos	¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles necesarios para su atención?	
		¿Los consultorios externos contaron con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros?	
	Personal	¿La consulta externa contó con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?	
FIABILIDAD	Utilidad del servicio	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	Niveles o rangos Buena: 88 – 120 Regular: 56 – 87 Mala: 24 – 55
		¿El médico le atendió en el horario programado?	
		¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	
	Disponibilidad	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	
		¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Rapidez	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	
		¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	
		¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	
		¿La atención en farmacia fue rápida?	
		¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	
SEGURIDAD	Profesionalidad	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	
		¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	
	Credibilidad	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	
		¿Se siente seguro de realizar trámites en la institución?	
		¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	
EMPATIA	Accesibilidad	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	
		¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	
	Comprensión al usuario	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	
		¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO

Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o rangos
Humana	Actitud e imagen	¿El personal de consultorios externos lo saludó e identificó con su nombre?	Escala de Likert: Siempre=5 Casi siempre=4 A veces=3 Casi nunca=2 Nunca=1
		¿El personal de consultorios externos le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?	
		¿El personal de consultorios externos se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para poder atenderse?	
		¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?	
	Seguridad y respeto	¿El médico u otro personal que lo atendió le inspiraron confianza?	
		¿Ud. Fue atendido sin diferencia alguna en relaciona a otras personas?	
	Atención personalizada	¿Recibió charlas educativas relacionadas con la salud mental mientras esperaba ser atendido?	
		¿Recibió Ud. Orientación acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?	
Técnico Científico	Eficiencia	¿Considera Ud. Que el personal de consultorios externos tiene las competencia profesionales para atender al público?	Rangos Muy Satisfecho:88-20
		¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	
	Continuidad	¿La farmacia contó con todos los medicamentos que le recetó el médico?	
		¿El químico farmacéutico absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el medico?	
	Efectividad	¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?	
		¿El médico que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?	
		¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	
		¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?	
Entorno	Infraestructura y tecnología	¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?	Satisfecho:56-87 Insatisfecho:24-55
		¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?	
		¿La sala de espera está limpia y ordenada?	
		¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?	
		¿Había suficiente espacio en la sala de espera para todos los pacientes?	
		¿Existe buena iluminación en los ambientes?	
		¿La señalización es la adecuada en los consultorios externos?	
		¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?	

Anexo 3

Instrumentos de medición

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la **Calidad de servicio** del **Hospital “Víctor Larco Herrera”**, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la Calidad de servicio. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES		S	CS	AV	CN	N
1	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
2	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					
3	¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles necesarios para su atención?					
4	¿Los consultorios externos contaron con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros?					
5	¿La consulta externa contó con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?					
DIMENSION FIABILIDAD		S	CS	AV	CN	N
6	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
7	¿El médico le atendió en el horario programado?					
8	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
9	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
10	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					

	DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA	S	CS	AV	CN	N
11	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?					
12	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					
13	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					
14	¿La atención en farmacia fue rápida?					
	DIMENSION SEGURIDAD	S	CS	AV	CN	N
15	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
16	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
17	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
18	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?					
19	¿Se siente seguro de realizar trámites en la institución?					
	DIMENSION EMPATIA	S	CS	AV	CN	N
20	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
21	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
22	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?					
23	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
24	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					

Muchas gracias!

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la **Satisfacción del usuario** en el hospital “**Víctor Larco Herrera**, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la **Satisfacción del usuario**. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 1: SATISFACCION DEL USUARIO						
DIMENSION: HUMANA		S	CS	AV	CN	N
1	¿El personal de consultorios externos lo saludo e identificó con su nombre?					
2	¿El personal de consultorios externos le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?					
3	¿El personal de consultorios externos se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para atenderse?					
4	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?					
5	¿El médico u otro personal que lo atendió le inspiraron confianza?					
6	¿Ud. Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
7	¿Recibió charlas educativas relacionadas con la salud mental mientras esperaba ser atendido?					
8	¿Recibió Ud. Orientación acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?					
DIMENSION: TECNICO CIENTIFICA		S	CS	AV	CN	N
9	¿Considera Ud. Que el personal de consultorios externos tiene las competencias profesionales para atender al público?					
10	¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
11	¿La farmacia contó con todos los medicamentos que le receto el médico?					
12	¿El químico farmacéutico absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el médico?					

13	¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?					
14	¿El médico que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?					
15	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
16	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?					
	DIMENSION: ENTORNO	S	CS	AV	CN	N
17	¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?					
18	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?					
19	¿La sala de espera está limpia y ordenada?					
20	¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?					
21	¿Se cuenta con el espacio suficiente para los pacientes en la sala de espera?					
22	¿Existe buena iluminación en los ambientes?					
23	¿La señalización es la adecuada en los consultorios externos?					
24	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?					

¡Muchas gracias!

Anexo 4

**Carta de presentación UCV y solicitud de autorización a la
institución**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

27 de junio de 2018

Carta P. 014 – 2018 EPG – UCV - ATE

Señor(a)

M.C.Elizabeth Magdalena Rivera Chávez
Directora General del Hospital Víctor Larco Herrera



De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PEREZ SOTO, ALDO CHRISTIAN** identificado con **DNI N.° 08147036** y código de matrícula **N.° 7001147081**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quién se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos del hospital Víctor Larco Herrera en el 2018"

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Mg. María Del Carmen Ancaya Martínez
Coordinadora de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo
Campus – Ate

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 5

Base de datos de la prueba piloto

Variable 1: Calidad de servicio: Base de datos de confiabilidad

Calidad de servicio ultimo.sav [Conjunto_de_d

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

23 :

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	var	var	var
1	5	4	3	2	1	1	3	5	4	3	1	4	1	3	4	3	2	3	3	3	2	2	1	3			
2	4	1	3	3	1	2	2	2	3	4	3	1	.	2	1	3	3	5	5	2	3	3	1	3			
3	5	5	5	5	5	5	2	3	5	2	4	2	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5			
4	4	4	2	3	1	1	4	2	3	3	2	3	4	5	4	2	3	4	5	4	3	3	1	2			
5	5	2	2	4	3	1	1	1	5	2	2	4	1	5	2	2	4	3	4	1	3	4	3	2			
6	5	3	3	2	4	2	5	2	5	3	3	2	2	5	3	3	2	4	5	5	5	2	4	3			
7	4	5	2	3	2	3	4	3	4	5	2	3	3	4	5	2	3	2	4	4	2	3	2	2			
8	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	2	5	2	2	5	2	2			
9	3	2	4	2	4	5	3	2	5	4	3	2	1	1	5	4	3	2	5	3	3	3	2	4			
10	3	3	1	1	5	4	3	3	4	1	3	3	1	2	4	1	3	3	4	3	1	3	3	1			
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	2	5	5	5	5			
12	5	4	3	2	1	1	1	3	4	4	2	3	1	1	4	3	2	1	1	3	4	2	3	4			
13	4	1	3	3	1	2	1	4	5	2	2	4	3	1	1	3	3	1	2	5	5	2	4	2			
14	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	2	4	2	5	5	5	5	5	2	1	3	2	3			
15	4	4	2	3	1	1	1	1	4	5	2	3	2	3	4	2	3	1	1	3	1	2	3	5			
16	5	2	2	4	3	1	2	2	5	5	2	5	2	5	2	2	4	3	1	2	4	3	1	1			
17	5	3	3	2	4	2	3	3	2	2	5	3	3	5	3	3	2	4	2	3	2	4	2	2			
18	4	5	2	3	2	3	5	2	3	3	4	5	2	4	5	2	3	2	3	2	3	2	3	3			
19	5	5	2	5	2	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	2	5	5			
20	1	5	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	2	3	2	1	5	5	4	3	2	2	1			
21																											

➔ Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos2] D:\0 Tesis\00\Aldo\1\Calidad de servicio ultimo.sav

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	19	95,0
Excluidos ^a	1	5,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	24

Variable 1: Calidad de servicio.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	5	4	3	2	1	1	3	5	4	3	1	4	1	3	4	3	2	3	3	3	2	2	1	3
2	4	1	3	3	1	2	2	2	3	4	3	1	2	2	1	3	3	5	5	2	3	3	1	3
3	5	5	5	5	5	5	2	3	5	2	4	2	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
4	4	4	2	3	1	1	4	2	3	3	2	3	4	5	4	2	3	4	5	4	3	3	1	2
5	5	2	2	4	3	1	1	1	5	2	2	4	1	5	2	2	4	3	4	1	3	4	3	2
6	5	3	3	2	4	2	5	2	5	3	3	2	2	5	3	3	2	4	5	5	5	2	4	3
7	4	5	2	3	2	3	4	3	4	5	2	3	3	4	5	2	3	2	4	4	2	3	2	2
8	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	2	5	2	2	5	2	2
9	3	2	4	2	4	5	3	2	5	4	3	2	1	1	5	4	3	2	5	3	3	3	2	4
10	3	3	1	1	5	4	3	3	4	1	3	3	1	2	4	1	3	3	4	3	1	3	3	1
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	2	5	5	5	5
12	5	4	3	2	1	1	1	3	4	4	2	3	1	1	4	3	2	1	1	3	4	2	3	4
13	4	1	3	3	1	2	1	4	5	2	2	4	3	1	1	3	3	1	2	5	5	2	4	2
14	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	2	4	2	5	5	5	5	5	2	1	3	2	3
15	4	4	2	3	1	1	1	1	4	5	2	3	2	3	4	2	3	1	1	3	1	2	3	5
16	5	2	2	4	3	1	2	2	5	5	2	5	2	5	2	2	4	3	1	2	4	3	1	1
17	5	3	3	2	4	2	3	3	2	2	5	3	3	5	3	3	2	4	2	3	2	4	2	2
18	4	5	2	3	2	3	5	2	3	3	4	5	2	4	5	2	3	2	3	2	3	2	3	3
19	5	5	2	5	2	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	2	5	5
20	1	5	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	2	3	2	1	5	5	4	3	2	2	1

Variable 2: Satisfacción del usuario: Base de datos de confiabilidad

Satisfacción del usuario.sav [Conjunt

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

17:

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	var	var
1	3	4	3	2	5	3	3	5	4	3	1	4	1	5	4	3	2	1	1	3	2	2	1	3		
2	5	1	3	3	4	5	2	2	3	4	3	1	5	4	1	3	3	1	2	2	3	3	1	3		
3	5	5	5	5	5	5	2	3	5	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5		
4	4	4	2	2	1	5	4	2	3	3	2	3	4	4	4	2	3	1	1	4	3	3	1	2		
5	3	2	2	3	1	4	1	1	5	2	2	4	1	5	2	2	4	3	1	1	3	4	3	2		
6	4	3	3	5	5	5	5	2	5	3	3	2	2	5	3	3	2	4	2	5	5	2	4	3		
7	2	5	2	3	1	4	4	3	4	5	2	3	3	4	5	2	3	2	3	4	2	3	2	2		
8	2	5	2	4	3	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	2	5	2	2	5	2	2		
9	2	5	4	2	4	5	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	1	3	3	2	4		
10	3	4	1	1	5	4	3	3	1	4	1	3	3	1	4	1	3	3	1	2	1	3	3	1		
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
12	3	1	5	4	3	2	1	3	1	4	4	2	3	5	4	4	2	3	1	1	4	2	3	4		
13	4	2	4	1	3	3	1	4	3	5	2	2	4	4	5	2	2	4	3	1	5	2	4	2		
14	2	5	5	5	5	5	5	2	4	5	3	3	2	5	5	3	3	2	4	2	1	3	2	3		
15	3	1	4	4	2	3	1	1	5	4	3	1	5	4	4	5	2	3	2	3	1	2	3	5		
16	2	2	4	3	1	5	2	2	4	1	5	2	2	5	5	5	2	5	2	5	4	3	1	1		
17	3	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	5	3	3	2	4	2	3	2	4	2	2		
18	5	2	3	2	3	4	5	2	3	3	4	5	2	4	5	2	3	2	3	2	3	2	3	3		
19	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	2	5	5		
20	5	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	2	3	2	1	1	5	4	3	2	2	1		

➔ Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos1] D:\0 Tesis\00\Aldo\1\Satisfacción del usuario.sav

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	20	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	24

Variable 2: Satisfacción del usuario

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	3	4	3	2	5	3	3	5	4	3	1	4	1	5	4	3	2	1	1	3	2	2	1	3
2	5	1	3	3	4	5	2	2	3	4	3	1	5	4	1	3	3	1	2	2	3	3	1	3
3	5	5	5	5	5	5	2	3	5	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
4	4	4	2	2	1	5	4	2	3	3	2	3	4	4	4	2	3	1	1	4	3	3	1	2
5	3	2	2	3	1	4	1	1	5	2	2	4	1	5	2	2	4	3	1	1	3	4	3	2
6	4	3	3	5	5	5	5	2	5	3	3	2	2	5	3	3	2	4	2	5	5	2	4	3
7	2	5	2	3	1	4	4	3	4	5	2	3	3	4	5	2	3	2	3	4	2	3	2	2
8	2	5	2	4	3	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	2	5	2	2	5	2	2
9	2	5	4	2	4	5	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	1	3	3	2	4
10	3	4	1	1	5	4	3	3	1	4	1	3	3	1	4	1	3	3	1	2	1	3	3	1
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	1	5	4	3	2	1	3	1	4	4	2	3	5	4	4	2	3	1	1	4	2	3	4
13	4	2	4	1	3	3	1	4	3	5	2	2	4	4	5	2	2	4	3	1	5	2	4	2
14	2	5	5	5	5	5	5	2	4	5	3	3	2	5	5	3	3	2	4	2	1	3	2	3
15	3	1	4	4	2	3	1	1	5	4	3	1	5	4	4	5	2	3	2	3	1	2	3	5
16	2	2	4	3	1	5	2	2	4	1	5	2	2	5	5	5	2	5	2	5	4	3	1	1
17	3	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	5	3	3	2	4	2	3	2	4	2	2
18	5	2	3	2	3	4	5	2	3	3	4	5	2	4	5	2	3	2	3	2	3	2	3	3
19	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	2	5	5
20	5	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	2	3	2	1	1	5	4	3	2	2	1

Anexo 6

Base de datos de la muestra

Base de datos

Base de datos de la variable 1 : Calidad de servicio

N°	Aspectos tangibles					Dimensión fiabilidad					Capacidad de respuesta				Dimensión seguridad					Dimensión empatía				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24
1	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	1	5	2	2	2	2	5	4	4	4	2	2	2
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	2	1	2	2	2	3	4	1	2	2	1	4	5	3	4	4	2	1
4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2
5	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	4	1	2	2	2	5	5	3	4	2	2	2
6	3	4	1	4	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2	1	3	3	4	2	1	2	2
7	1	2	4	3	4	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	3	4	3	4	2	1	1
8	4	3	3	3	4	2	2	1	2	3	2	2	5	2	1	2	1	5	5	3	4	2	2	1
9	4	3	3	3	4	3	1	1	3	1	4	3	3	4	1	1	1	5	5	3	4	3	1	1
10	3	4	3	2	3	3	2	2	4	1	3	2	3	4	1	1	2	4	3	2	3	3	2	2
11	3	2	2	3	4	3	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	5	4	3	4	3	1	1
12	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
13	5	5	5	4	5	5	5	2	5	4	5	5	4	5	3	3	2	5	5	4	5	5	5	2
14	2	3	2	4	4	4	2	1	1	2	2	3	4	3	2	2	1	5	5	4	4	4	2	1
15	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	4	4	4	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	3	2	2	2
17	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	5	3	2	2	1	5	5	4	4	3	4	2
18	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	3	2	2	2	5	4	2	2	2	2	2
19	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	4	1	2	2	1	1
20	4	3	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	4	1	1	1	2	4	3	2	2	1	2
21	1	5	5	3	2	2	1	2	5	3	4	4	1	3	2	3	2	4	5	3	2	2	1	2
22	4	3	5	4	3	2	2	2	4	3	4	4	5	4	2	2	2	5	4	4	3	2	2	2
23	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3
24	4	3	4	1	2	3	2	1	3	1	3	4	3	2	1	1	2	3	4	1	2	3	2	1
25	2	3	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	4	2	1	2	1	5	4	2	2	2	1	1
26	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4
27	5	4	4	3	5	4	5	4	4	1	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4
28	4	3	1	2	3	2	1	2	1	3	2	3	4	1	1	1	1	5	4	2	3	2	1	2
29	3	4	1	2	2	2	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	4	2	2	2	1	1
30	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2
31	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	4	2	1	2	1	5	4	3	3	3	2	2
32	3	3	3	3	4	3	1	1	4	2	2	3	2	2	1	1	1	3	4	3	4	3	1	1
33	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	3	4	3	3	2	3	2

34	5	3	4	5	4	3	2	3	3	2	4	2	3	4	2	1	2	2	5	5	4	3	2	3
35	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2
36	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	4	4	4	3	2	3	2	2
37	4	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	2	4		4	3	3	3	3	3
39	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	4	3	2	2	1	5	4	3	3	2	2	1
40	4	4	3	4	4	4	4	2	5	3	4	4	3	3	3	3	2	3	5	4	4	4	4	2
41	4	3	3	3	4	3	2	4	4	2	4	3	3	4	2	2	2	4	4	3	4	3	2	4
42	4	4	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2	4
43	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	1	2	4	2	1	1	1	4	4	2	2	1	1	1
44	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	3	4	1	2	1	1	1
45	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	4	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2	1
46	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	3	4	3	4	3	2	2
47	3	3	4	2	4	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	4	2	4	2	1	1
48	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	4	4	3	3	3	2	2
49	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	4	4	3	4	2	2	2
50	3	4	1	2	3	3	1	1	1	4	3	1	4	2	2	2	1	4	4	2	3	3	1	1
51	1	2	1	3	3	2	2	1	1	2	1	2	4	2	2	2	1	4	4	3	3	2	2	1
52	4	3	3	2	4	3	2	1	3	2	2	2	4	1	2	2	1	4	4	2	4	3	2	1
53	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	4	2	2	2
54	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	2	2	1	1	1	1	4	4	4	4	4	2
55	3	5	5	3	5	5	5	1	3	2	5	2	3	3	1	1	1	2	5	3	5	5	5	1
56	5	5	5	5	5	5	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	1
57	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	1	2	2	3	5	4	4	4	4	4
58	5	5	4	5	5	2	3	3	5	2	3	4	4	4	2	4	2	4	4	5	5	2	3	3
59	3	4	4	4	4	5	3	2	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	2
60	4	4	3	4	4	2	3	3	5	2	5	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	3	3
61	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	1	2	2	3	5	4	4	4	4	5
62	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	2	5	4	3	2	1	2	4	5	5	5	4	5	4
63	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	2	1	2	4	5	5	5	4	5	4
64	5	5	4	5	5	5	3	3	5	2	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3
65	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	3	3	3	1	2	2	5	4	4	4	4	3	2
66	3	4	4	4	4	4	3	1	4	2	4	3	3	3	1	2	2	5	4	4	4	4	3	1
67	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	3	3	4	4	1	1	1	3	4	2	3	3	2	1
68	5	5	4	5	5	4	4	5	4	2	5	4	4	4	2	4	2	4	4	5	5	4	4	5
69	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	1	3	4	4	3	3	3	4
70	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3
71	3	3	3	2	3	3	2	3	4	1	3	3	4	4	1	1	1	3	5	2	3	3	2	3

72	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	1	1	5	4	4	5	5	5	3
73	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	5	5	5	4	4	4
74	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	2
75	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	5	4	3	4	2	2	2	4	5	4	4	4	3	2
76	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
77	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	2	2	2
78	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	1	1	1	3	5	3	4	4	3	2
79	3	3	2	4	4	2	2	1	2	3	3	3	4	2	2	2	1	5	4	4	4	2	2	1
80	2	5	4	4	4	4	4	1	4	2	1	2	4	2	1	3	1	4	5	4	4	4	4	1
81	4	2	2	4	4	2	2	2	2	3	3	2	5	2	2	2	2	5	4	4	4	2	2	2
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	3	3	3	1	2	2	5	4	4	4	4	3	2
84	3	4	4	4	4	4	3	1	4	2	4	3	3	3	1	2	2	5	4	4	4	4	3	1
85	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	3	3	4	4	1	1	1	3	4	2	3	3	2	1
86	5	5	4	5	5	4	4	5	4	2	5	4	4	4	2	4	2	4	4	5	5	4	4	5
87	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	1	3	4	4	3	3	3	4
88	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	4	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2	1
89	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	3	4	3	4	3	2	2
90	3	3	4	2	4	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	4	2	4	2	1	1
91	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	5	3
92	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	4	2	1	2	1	5	4	3	3	3	2	2	4	3
93	3	3	4	3	1	1	4	2	2	3	2	2	1	1	1	3	4	3	4	3	1	2	2	1
94	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	3	4	3	3	2	3	2	3	4
95	4	5	4	3	2	3	3	2	4	2	3	4	2	1	2	2	5	5	4	3	2	4	1	3
96	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	5	4
97	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4
98	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	3	2
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	2	4		4	3	3	3	3	3	4	2
100	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	4	3	2	2	1	5	4	3	3	2	2	4	4	4
101	3	4	4	4	4	2	5	3	4	4	3	3	3	3	2	3	5	4	4	4	4	4	5	3
102	3	3	4	3	2	4	4	2	4	3	3	4	2	2	2	4	4	3	4	3	2	3	4	1
103	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3
104	1	2	2	1	1	1	2	4	1	2	4	2	1	1	1	4	4	2	2	1	1	3	3	3
105	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	3	4	1	2	1	1	3	4	2

106	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	4	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2
107	3	3	4	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	3	4	3	4	3	2	3	2	2
108	4	2	4	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	4	2	4	2	1	2	3	4
109	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	5	3

Base de datos de la Variable 2S Satisfacción del usuario																							
Nº	Dimensión: humana						Dimensión: técnico científica								Dimensión: entorno								
	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
1	2	1	2	5	4	2	1	2	4	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	3	
2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	2	2	1	1	1	4	1	1	2	2	4	3	
3	2	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	1	1	1	1	4	4	
4	1	4	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	5	2	2	2	3	5	2	
5	2	3	3	32	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	
6	3	4	2	3	5	3	5	5	5	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	
7	3	3	2	2	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	2	2	4	3	2	2	5	4	
8	3	4	4	3	2	2	2	3	4	2	1	2	1	5	2	4	2	3	3	4	3	4	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	1	4	4	3	4	2	2	2	4	2	1	2	2	4	4	4	4	3	3	2	1	4	
12	5	5	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	5		3	3	5	5	5	
13	2	4	4	4	2	4	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	
14	2	3	4	3	2	2	2	2	4	1	1	1	2	5	2	4	3	3	2	4	2	3	
15	4	5	2	4	2	2	2	2	2	5	2	1	2	2	2	4	2	2	4	5	4	5	
16	3	2	1	1	3	3	4	4	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	4	2	3	2	
17	2	4	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	4	2	2	2	4	2	4	
18	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
19	3	3	3	1	2	2	2	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	2	2	2	3	3	
20	1	2	4	2	1	2	1	1	4	1	1	2	1	2	3	4	4	4	4	3	1	2	
21	3	3	4	4	3	1	1	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
22	2	4	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	1	2	4	
23	2	3	4	2	2	1	1	1	4	1	1	2	2	4	3	4	4	4	3	3	2	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	2	5	1	1	1	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
25	4	4	4	3	4	2	2	3	5	2	2	2	3	5	2	4	4	2	3	4	4	4	
26	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	
27	5	5	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	5	3	3	3	5	5	5	

28	4	4	2	5	4	4	4	2	2	4	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	5	5	2	5	3	3	3	3	3	1	1	3	1	4	3	5	3	3	3	5	5	5
31	4	5	2	4	2	1	2	4	4	5	5	1	3	5	5	4	4	2	4	1	4	5
32	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	4	1	2	3	1	3	3	2	2
33	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3
34	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4
35	5	2	2	2	4	2	2	4	3	2	2	2	2	4	2	2	3	2	4	2	5	2
36	2	3	3	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3
37	4	5	2	5	4	4	4	2	3	2	2	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	5
38	2	5	1	2	2	2	5	1	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	5	2	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5
40	2	4	2	4	1	2	2	1	2	1	1	1	1	4	1	4	1	3	4	2	3	2
41	1	4	5	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4
42	3	2	1	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	4	2	2	2	2
43	2	4	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	4	2	4	2	2	3	3
44	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	1	2
45	3	3	3	1	2	2	2	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	3	3	3	3
46	1	2	4	2	1	2	1	1	4	1	1	2	1	2	3	4	4	4	2	1	2	4
47	3	3	4	4	3	1	1	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3
48	2	4	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4
49	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	1	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4
50	4	4	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	5
51	3	4	2	2	2	2	2	2	3	4	5	1	1	2	2	5	2	5	3	5	5	5
52	4	4	2	2	2	2	2	2	4	5	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2	2	4	5	5	5	4	4	4	4
54	5	4	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	3	2	4	4	4	5	4
55	4	4	2	5	4	2	4	2	2	4	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
57	4	4	2	5	4	2	4	2	2	4	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4

59	5	5	4	5	4	4	4	2	2	4	4	1	2	4	2	4	2	4	5	5	5	5
60	5	5	4	5	4	4	4	2	2	4	1	2	3	4	2	4	2	3	5	5	5	5
61	4	4	2	5	4	2	4	2	2	3	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	5	3	5	4	5	4	4	1	4	3	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5
63	4	5	2	5	4	5	4	4	2	4	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5
64	3	4	1	2	3	3	3	3	4	1	1	1	1	4	3	3	1	3	3	3	3	4
65	4	4	2	5	4	4	4	2	2	5	4	2	1	5	5	4	4	4	3	4	4	4
66	5	4	5	2	4	2	2	2	2	5	2	1	2	2	2	4	2	2	4	4	5	4
67	4	4	2	5	4	4	4	2	2	4	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	3	3	1	4	4	3	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
70	4	4	4	4	2	2	3	2	3	5	5	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4
71	4	4	3	4	2	2	2	2	4	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	4	5	2	2	2	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	5	2	2	4	3	4	5
73	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
74	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	4	3	5	3	3	4	4	4	4
75	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	1	1	4	3	3	3	2	4	4	4	4
76	2	3	4	2	2	1	1	1	4	1	1	2	2	4	3	4	4	4	3	3	2	3
77	4	4	4	4	4	4	4	2	5	1	1	1	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4
78	4	4	4	3	4	2	2	3	5	2	2	2	3	5	2	4	4	2	3	4	4	4
79	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	2	2	2	2	2	5
80	4	5	3	5	4	5	4	4	1	3	4	2	3	2	1	1	3	3	4	4	1	1
81	4	5	2	5	4	5	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	1	1	2	2
82	3	4	1	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
83	4	4	2	5	4	4	4	2	2	4	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	4	3
84	4	5	2	4	2	2	2	2	2	4	4	3	1	2	4	2	1	2	1	1	4	1
85	3	2	1	1	3	3	4	4	1	4	3	3	3	3	4	4	3	1	1	3	4	3
86	2	4	2	2	2	2	1	1	2	4	2	1	2	4	3	2	1	1	1	1	2	2
87	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	3	2	3	4	2	2	1	1	1	4	1
88	3	3	3	1	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	1
89	1	2	4	2	1	2	1	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	5	2

90	3	3	4	4	3	1	1	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4
91	5	4	4	4	2	2	4	1	2	3	4	2	4	2	3	5	5	5	5	4	5	4
92	5	4	2	4	2	2	3	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4
93	5	4	5	4	4	1	4	3	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4
94	5	4	5	4	4	2	4	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4
95	2	3	3	3	3	4	1	1	1	1	4	3	3	1	3	3	3	3	4	1	2	3
96	5	4	4	4	2	2	5	4	2	1	5	5	4	4	4	3	4	4	4	2	5	4
97	2	4	2	2	2	2	5	2	1	2	2	2	4	2	2	4	4	5	4	5	2	4
98	5	4	4	4	2	2	4	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4
99	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	3	3	1	4	4	3	4	4	4	3	4
100	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
101	4	2	2	3	2	3	5	5	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
102	4	2	2	2	2	4	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2
103	2	2	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	5	2	2	4	3	4	5	2	2	2
104	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
105	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	2
106	4	2	2	3	3	3	3	3	1	1	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	2
107	2	2	1	1	1	4	1	1	2	2	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	2	2
108	4	4	4	4	2	5	1	1	1	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
109	3	4	2	2	3	5	2	2	2	3	5	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4

Anexo 7:

Certificados de validez de contenido de los instrumentos



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO:

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES							
1	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
2	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	✓		✓		✓		
3	¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles necesarios para su atención?	✓		✓		✓		
4	¿Los consultorios externos contaron con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros?	✓		✓		✓		
5	¿La consulta externa contó con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	✓		✓		✓		
7	¿El médico le atendió en el horario programado?	✓		✓		✓		
8	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	✓		✓		✓		
9	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓		
10	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	✓		✓		✓		
12	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	✓		✓		✓		
13	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	✓		✓		✓		
14	¿La atención en farmacia fue rápida?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	✓		✓		✓		
16	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	✓		✓		✓		
17	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
18	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
19	¿Se siente seguro de realizar trámites en la institución?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
21	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓		
22	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓		
23	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	✓		✓		✓		
24	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. OCHOA TATAJE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

..... 03 de 06 del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dr. Freddy Ochoa Tataje
METODOLOGÍA INVESTIG. C.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN HUMANA								
1	¿El personal de consultorios externos lo saludó e identificó con su nombre?	✓		✓		✓		
2	¿El personal de consultorios externos le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?	✓		✓		✓		
3	¿El personal de consultorios externos se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para atenderse?	✓		✓		✓		
4	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?	✓		✓		✓		
5	¿El médico u otro personal que lo atendió le inspiraron confianza?	✓		✓		✓		
6	¿Ud. Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	✓		✓		✓		
7	¿Recibió charlas educativas relacionadas con la salud mental mientras esperaba ser atendido?	✓		✓		✓		
8	¿Recibió Ud. Orientación acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA								
9	¿Considera Ud. Que el personal de consultorios externos tiene las competencias profesionales para atender al público?	✓		✓		✓		
10	¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	✓		✓		✓		
11	¿La farmacia contó con todos los medicamentos que le recetó el médico?	✓		✓		✓		
12	¿El químico farmacéutico absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el médico?	✓		✓		✓		
13	¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?	✓		✓		✓		
14	¿El médico que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?	✓		✓		✓		
15	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	✓		✓		✓		
16	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN ENTORNO								
17	¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?	✓		✓		✓		
18	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?	✓		✓		✓		
19	¿La sala de espera está limpia y ordenada?	✓		✓		✓		
20	¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?	✓		✓		✓		
21	¿Se cuenta con el espacio suficiente para los pacientes en la sala de espera?	✓		✓		✓		
22	¿Existe buena iluminación en los ambientes?	✓		✓		✓		
23	¿La señalización es la adecuada en los consultorios externos?	✓		✓		✓		
24	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. OCHOA TATAJE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

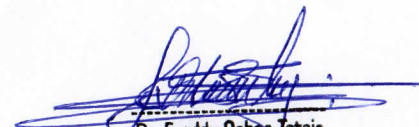
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de 06 del 2018


Dr. Freddy Ochoa Tataje
METODOLOGÍA INVESTIG. C.

Firma del Experto Informante.

Apéndice D: Validación de instrumento
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES							
1	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	/		/		/		
2	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	/		/		/		
3	¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles necesarios para su atención?	/		/		/		
4	¿Los consultorios externos contaron con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros?	/		/		/		
5	¿La consulta externa contó con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?	/		/		/		
	DIMENSIÓN FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	/		/		/		
7	¿El médico le atendió en el horario programado?	/		/		/		
8	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	/		/		/		
9	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	/		/		/		
10	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	/		/		/		
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	/		/		/		
12	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	/		/		/		
13	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	/		/		/		
14	¿La atención en farmacia fue rápida?	/		/		/		
	DIMENSIÓN SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	/		/		/		
16	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	/		/		/		
17	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	/		/		/		
18	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	/		/		/		
19	¿Se siente seguro de realizar trámites en la institución?	/		/		/		
	DIMENSIÓN EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	/		/		/		
21	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	/		/		/		
22	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	/		/		/		
23	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	/		/		/		
24	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/Mg): BARRETO BARDALES IVÁN RICARDO DNI: 07873699

Especialidad del validador: ECONOMISTA - DOCTOR EN EDUCACIÓN - CATEDRÁTICO DE POSTGRADO

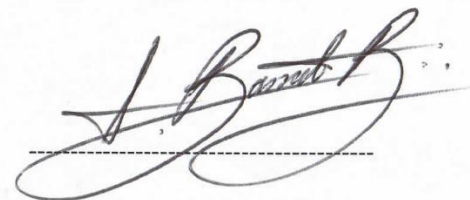
03 de 06 del 2018.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

DR. IVÁN RICARDO BARRETO BARDALES
ECONOMISTA
C.E.L. N° 00120

Apéndice E: Validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN HUMANA								
1	¿El personal de consultorios externos lo saludo e identificó con su nombre?	/		/		/		
2	¿El personal de consultorios externos le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?	/		/		/		
3	¿El personal de consultorios externos se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para atenderse?	/		/		/		
4	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?	/		/		/		
5	¿El médico u otro personal que lo atendió le inspiró confianza?	/		/		/		
6	¿Ud. Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	/		/		/		
7	¿Recibió charlas educativas relacionadas con la salud mental mientras esperaba ser atendido?	/		/		/		
8	¿Recibió Ud. Orientación acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?	/		/				
DIMENSIÓN TECNICO CIENTIFICA								
9	¿Considera Ud. Que el personal de consultorios externos tiene las competencias profesionales para atender al público?	/		/		/		
10	¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	/		/		/		
11	¿La farmacia contó con todos los medicamentos que le receto el médico?	/		/		/		
12	¿El químico farmacéutico absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el médico?	/		/		/		
13	¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?	/		/		/		
14	¿El médico que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?	/		/		/		
15	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	/		/		/		
16	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?	/		/		/		
DIMENSIÓN ENTORNO								
17	¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?	/		/		/		
18	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?	/		/		/		
19	¿La sala de espera está limpia y ordenada?	/		/		/		
20	¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?	/		/		/		
21	¿Se cuenta con el espacio suficiente para los pacientes en la sala de espera?	/		/		/		
22	¿Existe buena iluminación en los ambientes?	/		/		/		
23	¿La señalización es la adecuada en los consultorios externos?	/		/		/		
24	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/Mg): BARRETO BARDALES IVÁN RICARDO DNI: 07873699

Especialidad del validador: ECONOMISTA - DOCTOR EN EDUCACIÓN - CATEDRÁTICO DE POSTGRADO

06 de 06 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

DR. IVÁN RICARDO BARRETO BARDALES
ECONOMISTA
C.E.L. N° 08120



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO:

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES							
1	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
2	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	✓		✓		✓		
3	¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles necesarios para su atención?	✓		✓		✓		
4	¿Los consultorios externos contaron con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros?	✓		✓		✓		
5	¿La consulta externa contó con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	✓		✓		✓		
7	¿El médico le atendió en el horario programado?	✓		✓		✓		
8	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	✓		✓		✓		
9	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓		
10	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	✓		✓		✓		
12	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	✓		✓		✓		
13	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	✓		✓		✓		
14	¿La atención en farmacia fue rápida?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	✓		✓		✓		
16	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	✓		✓		✓		
17	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
18	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
19	¿Se siente seguro de realizar trámites en la institución?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
21	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓		
22	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓		
23	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	✓		✓		✓		
24	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Cielo Flores, Juan Carlos, DNI: 08252966

Especialidad del validador: Dircción Estratégica

03 de 06 del 2018..

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Ph.D. Juan Carlos Cielo Flores
 Administración Estratégica de Empresas
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO:

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN HUMANA								
1	¿El personal de consultorios externos lo saludo e identificó con su nombre?	✓		✓		✓		
2	¿El personal de consultorios externos le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?	✓		✓		✓		
3	¿El personal de consultorios externos se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para atenderse?	✓		✓		✓		
4	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?	✓		✓		✓		
5	¿El médico u otro personal que lo atendió le inspiraron confianza?	✓		✓		✓		
6	¿Ud. Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	✓		✓		✓		
7	¿Recibió charlas educativas relacionadas con la salud mental mientras esperaba ser atendido?	✓		✓		✓		
8	¿Recibió Ud. Orientación acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?	✓				✓		
DIMENSIÓN TECNICO CIENTIFICA								
		Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera Ud. Que el personal de consultorios externos tiene las competencias profesionales para atender al público?	✓		✓		✓		
10	¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	✓		✓		✓		
11	¿La farmacia contó con todos los medicamentos que le receto el médico?	✓		✓		✓		
12	¿El químico farmacéutico absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el médico?	✓		✓		✓		
13	¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?	✓		✓		✓		
14	¿El médico que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?	✓		✓		✓		
15	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	✓		✓		✓		
16	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN ENTORNO								
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?	✓		✓		✓		
18	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?	✓		✓		✓		
19	¿La sala de espera está limpia y ordenada?	✓		✓		✓		
20	¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?	✓		✓		✓		
21	¿Se cuenta con el espacio suficiente para los pacientes en la sala de espera?	✓		✓		✓		
22	¿Existe buena iluminación en los ambientes?	✓		✓		✓		
23	¿La señalización es la adecuada en los consultorios externos?	✓		✓		✓		
24	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. OCHOA TATAJE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

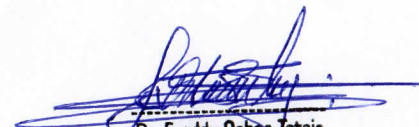
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de 06 del 2018


Dr. Freddy Ochoa Tataje
METODOLOGÍA INVESTIG. C.

Firma del Experto Informante.

Anexo 8:

Artículo Científico



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en consultorios externos del hospital “Víctor Larco Herrera “– Lima 2018

AUTOR:

Br. Aldo Christian Pérez Soto

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Ate

Artículo científico

1. **TÍTULO:** “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos del hospital Víctor Larco Herrera - Lima 2018”
2. **AUTOR:** Br. Aldo Christian Pérez Soto
3. **RESUMEN:** El presente trabajo de investigación trata sobre la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, en los consultorios externos del hospital “Víctor Larco Herrera”, en el 2018. Se busca determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. La investigación será de mucha utilidad porque los resultados servirán para contribuir proporcionando soluciones que tengan como objetivo elaborar estrategias que mejoren la calidad y como consecuencia de ello, mejores finalmente la satisfacción del usuario dentro del ámbito de estudio de la presente investigación. El trabajo de investigación responde al enfoque cuantitativo. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal. La muestra estuvo constituida por 109 usuarios que acuden de manera regular a los consultorios externos del hospital Víctor Larco Herrera. Se confirmó que los instrumentos de medición aplicados a través del Alfa de Cronbach fueron de excelente confiabilidad, teniendo presente que “un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación de diferentes personas” (Ñaupas et al., 2011, p.161). Para determinar que el tipo de prueba estadística utilizada es no paramétrica, se sometió la Prueba de normalidad mediante la Prueba de Kolmogorov-Smirnov. El resultado obtenido de la prueba de hipótesis general señala que el Trabajo cooperativo escolar se relaciona directa y significativamente con las Habilidades comunicativas, con un nivel de correlación positiva alta. El resultado de la aplicación del coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman fue 0.755 y una significancia $p=.000<.05$. Asimismo, los resultados obtenidos de las pruebas de hipótesis específicas señalan un nivel de correlación de magnitud alta y positiva.
4. **PALABRAS CLAVE:** Calidad de servicio, satisfacción del usuario.

- 5. ABSTRACT:** This research work is about the relationship between quality of service and user satisfaction, in the outpatient clinics of the "Víctor Larco Herrera" hospital, in 2018. It seeks to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction. The research will be very useful because the results will serve to contribute by providing solutions that aim to develop strategies that improve quality and as a result, ultimately better user satisfaction within the scope of study of this research. The research work responds to the quantitative approach. The type of research is basic, the level of research is descriptive correlational, the design of the research is non-experimental transversal. The sample consisted of 109 users who regularly visit the outpatient clinics of the Víctor Larco Herrera hospital. It was confirmed that the measurement instruments applied through the Alfa de Cronbach were of excellent reliability, bearing in mind that "an instrument is reliable when the measurements made do not vary significantly, neither in time nor by the application of different people" (Ñaupas et al., 2011, p.161). To determine that the type of statistical test used is non-parametric, the Normality Test was submitted by the Kolmogorov-Smirnov Test. The result obtained from the general hypothesis test indicates that School Cooperative Work is directly and significantly related to communication skills, with a high level of positive correlation. The result of the application of the Rho non-parametric Spearman correlation coefficient was 0.755 and a significance $p = .000 < .05$. Likewise, the results obtained from the tests of specific hypotheses indicate a moderate positive correlation level.
- 6. KEY WORDS:** Quality of service, user satisfaction.
- 7. INTRODUCCIÓN:** La información central del presente trabajo de investigación fue el estudio de carácter científico, que se realizó sobre la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. La importancia práctica estriba en que el propósito del mismo es contribuir en la solución de los problemas relacionados con el tipo servicio que brindan los servidores públicos en el sector salud y el nivel de satisfacción que obtienen los usuarios como consecuencia del servicio brindado. En el mundo global en que vivimos tanto la calidad como la satisfacción del usuario han cobrado una relevancia preponderante porque han permitido dimensionar y evidenciar en las diferentes instituciones sobre todo

públicas, la ausencia de estrategias que ayuden a mejorar las vivencias que experimentan los usuarios en estas entidades. Es conocido por todos, que a nivel nacional, gran parte de las instituciones públicas, adolecen de brindar un buen servicio a los usuarios. Y si nos situamos en el sector salud, unos de los sectores más críticos. En muchos hospitales, se ha evidenciado un patrón común: la atención a los usuarios o pacientes se realiza con indiferencia, frialdad y insensibilidad. Motivo por el cual nos incentivó a poder desarrollar el presente trabajo de investigación. Es el usuario final, quien hará de termómetro, para determinar a través de sus expectativas y el rendimiento esperado, los niveles de ambas variables sean los mejores. Asimismo, las conclusiones que se generen de esta investigación sirvan como fuente de información para otras investigaciones y puedan generalizarse e incorporarse al conocimiento científico.

Álvarez(2017), en su tesis de maestría titulada: “Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, Nicaragua, febrero-Marzo 2017, cuyo objetivo general fue: Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Febrero Marzo 2017, la muestra está constituido por todos los usuarios hospitalizados (36) en el periodo de estudio, el estudio es descriptivo de corte transversal y concluyó lo siguiente: Según las expectativas y percepciones en cuanto a las 5 dimensiones sobre la calidad de atención recibida en Hospitalización Privada, los usuarios estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención. Las brechas cercanas a cero indicaron que la atención brindada fue muy satisfactoria, así mismo el índice de la calidad de servicio de Hospitalización Privada fue considerado como excelente por los usuarios

en su tesis de maestría titulada: “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012”, sustentada en la Universidad Central de Ecuador, cuyo objetivo general fue: Analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los

estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012, con una muestra empírica estratificada y aleatoria de 391 sujetos, con diseño observacional de tipo epidemiológico analítico transversal del período que permita describir la prevalencia de satisfacción del usuario y concluyó lo siguiente: Los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía.

Boza y Solano (2016), en su tesis de maestría titulada: “Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016” , sustentada en la Universidad Nacional de Costa Rica, cuyo objetivo general fue: Analizar el grado de satisfacción desde la percepción del usuario, respecto a la atención en salud brindada, en la UCI-HNN durante los meses de febrero y marzo del año 2016, con una muestra empírica de 122 pacientes, dado los aspectos del problema abordados y su importancia, este proyecto es un estudio exploratorio, investigación tipo cuantitativo- descriptiva y concluyó lo siguiente: En términos generales según la percepción de los padres sobre la calidad de la atención, se puede concluir que la atención en la UCI HNN es de calidad en lo que respecta a los cuidados del usuario, sin embargo el abordaje a la familia presenta algunas debilidades principalmente en la calidez en el trato, ya que pocas veces se contemplan las necesidades emocionales y las realidades de las familias que de mejorar, facilitarían una mayor interacción con el personal y con sus hijos, aumentando la satisfacción de la atención en salud.

Ros (2016), en su tesis doctoral titulada: “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual”, sustentada en la Universidad Católica de San Antonio de España, cuyo objetivo general fue: Determinar las relaciones que se producen entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento, y la calidad de vida, de los usuarios del servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE, con una muestra empírica de 141 encuestas válidas (50,36% de la población total), tras la

comprobación de cuestionarios no válidos y la existencia de valores atípicos y/o extremos en los datos de la muestra, con diseño descriptivo transversal y concluyó lo siguiente: En la presente investigación se ha contrastado que la calidad del servicio, principalmente en sus aspectos intangibles, influye de forma significativa en todas las facetas de la calidad de vida: derechos, autodeterminación, inclusión social y mejora global.

León (2017), en su tesis de maestría denominada: “Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el hospital Regional Policía Nacional del Perú. Chiclayo, 2016”.Sustentada en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. El objetivo de este trabajo es Analizar los niveles de satisfacción y calidad de atención médica por los usuarios para elaborar una propuesta de mejora dela atención médica en la consulta externa. Correspondiendo a este tipo de trabajo, un estudio de carácter cuantitativo y corresponde a los estudios de tipo descriptivo – prospectivo, la población atendida durante tres meses, estuvo conformado por 10,316 usuarios de uno y otro sexo, de diferentes edades, grado de instrucción procedente de las diferentes provincias y regiones que tienen relación directa con el hospital de policía, la muestra representativa como unidad de análisis para el estudio fue de tipo probabilístico quedando determinada cuantitativamente por 384 participantes. Esta investigación concluye, que existe un alto porcentaje de usuarios satisfechos en concordancia a niveles adecuados de calidad; elaborándose la propuesta de mejora centrado en el usuario.

Grandez (2017), en su tesis de maestría titulada: “Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico HNASS. Callao. 2016”, sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuyo objetivo general fue: Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico HNASS. 2016, el estudio es de tipo cuantitativo, utilizando el método descriptivo de corte transversal, la población estuvo conformada por 135 usuarios adultos de cirugías programada de día con anestesia regional y local, la muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico, el cual estuvo constituido por 57 pacientes, y concluyó lo siguiente:

Que el mayor porcentaje de los usuarios se encontraron satisfactorio, ya que la enfermera cuando ingresan al quirófano se acerca con un gesto amable, coordina los cuidados a brindarle con el equipo de sala de operaciones, revisa la historia clínica verificando que todo esté en orden

Caushi (2016), en su tesis de maestría titulada: “Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre, 2015”. Sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuyo objetivo general fue: Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera, en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, Noviembre, 2015, El presente estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, utilizando el método descriptivo simple de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 45 usuarios de emergencia. Y concluyó lo siguiente: El nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención brindada por la enfermera se evidencia un nivel medio de satisfacción con 23 (51%) usuarios, lo que indica que no hay buena calidad y calidez de atención, deduciéndose que no son tan satisfactorias a opinión de los usuarios.

Gonzales(2016), en su tesis de maestría titulada: “Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado integral que recibe del profesional de enfermería en el servicio de emergencias del Centro de Salud Pichari Cuzco - 2016, sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuyo objetivo general fue: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado integral que recibe del profesional de enfermería en el servicio de emergencias del Centro de Salud Pichari – Cuzco.2016,utilizando el método descriptivo simple de corte transversal ,trabajó con una muestra representativa equivalente a 86 pacientes externos atendidos en el tópico de emergencia, diseño de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo y concluyó lo siguiente: Que la satisfacción respecto al cuidado de enfermería fue de nivel medio en 48.8% de usuarios externos.

Bernal (2015), en su tesis de maestría titulada: “Satisfacción en consultorio externo en Dermatología Hospital Rezola de Cañete 2015”, sustentada en la Universidad

San Martín de Porres-Lima, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la Calidad del Servicio y satisfacción del usuario que acude al Consultorio Externo de Dermatología del Hospital Rezola de Cañete durante el año 2014, utilizando el método descriptivo, prospectivo y de corte transversal, trabajó con una muestra empírica que estuvo conformada por 362 usuarios externos, seleccionados a través de muestreo aleatorio, con un diseño no experimental, descriptivo y de carácter correlacional y concluyó lo siguiente: La calidad de servicio que se les brinda a los usuarios, estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión humana de la calidad de atención y al adecuado trato del personal de salud. La insatisfacción se determinó al modo de atención y expendio de medicamentos, además del tiempo excesivo de espera.

- 8. METODOLOGÍA:** El presente trabajo de investigación se rige en los parámetros de la metodología de la investigación científica. El enfoque aplicado es el cuantitativo. El tipo de investigación, que depende del objetivo del trabajo, es descriptivo, correlacional: correlacional porque se pretende determinar el grado de relación que hay entre las dos variables de estudio. El diseño de investigación es no experimental, transversal. No experimental porque es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables (Hernández et al., 2010, p.51). En la población, los sujetos que constituyen las unidades de análisis son la totalidad de usuarios que se atienden en consultorios externos del hospital Víctor Larco Herrera del tercer grado de secundaria de la I.E. “Felipe Huamán Poma de Ayala”, en número de 115. La muestra es 109 usuarios. Las técnicas son aquellas “que permiten obtener y recopilar información contenida en documentos relacionados con el problema y objetivo de investigación” (Carrasco, 2006, p.275). En ese sentido, la técnica que se ha utilizado en el presente trabajo de investigación es la encuesta, y el instrumento de recolección de datos utilizado es el cuestionario, elaborado con 24 preguntas directas para cada una de las dos variables, en segunda persona. Para medir la respuesta de los participantes se utilizó la escala de Likert con cinco categorías. Los instrumentos han sido validados por Juicio de expertos, con resultado aplicable. La confiabilidad, con el Alfa de Cronbach, de la primera variable fue 0.750; para la segunda, 0.821. Para la autorización, en el recojo de datos, se

presentó una solicitud al director de la institución, adjuntando la Carta de Presentación de la UCV. Sin mayores problemas se aplicó el cuestionario en un solo día a todos, con una duración de 15 minutos a cada usuario que asistió regularmente para su atención en dicha institución.

- 9. RESULTADOS:** El nivel descriptivo de la variable Calidad de servicio tiene los siguientes resultados: la mayoría de los encuestados considera que el calidad de servicio es de nivel regular (45.9%), mientras que para el 37.6% el nivel es mala y para el 16.5% es de nivel buena, predominando el nivel regular durante la calidad de servicio en los usuario en consultorios externos del Hospital “Víctor Larco Herrera” – Lima 2018.

El nivel descriptivo de la variable satisfacción del usuario, considera que la satisfacción del usuario es de nivel satisfecho (41.3%), mientras que para el 39.4% el nivel es insatisfecho y para el 19,3% es de nivel muy satisfecho, predominando el nivel satisfecho durante la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital “Víctor Larco Herrera” – Lima 2018.

- 10. DISCUSIÓN:** Después de obtener los resultados de la presente investigación y luego de haber comparado con los de los antecedentes, se verifica que éstos confirman las hipótesis planteadas. Los trabajos consultados coinciden con los resultados del trabajo de investigación, en el sentido de que la Calidad de servicio tiene relación directa y significativa con la Satisfacción del usuario, no obstante que algunos trabajos corresponden a realidades y contextos diferentes. El presente trabajo, por su singular importancia, está orientado a contribuir en la solución de problemas del contexto social específico de estudio. Además, una adecuada práctica de atención a los usuarios generara adecuados niveles de satisfacción, favoreciendo de esta manera el nivel de aceptación e identificación de los usuarios con la institución que brinda el servicio.

- 11. CONCLUSIONES:** La calidad de servicio se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción del usuario ($p=0.000<0.05$, Rho de Spearman = ,750), siendo correlación positiva alta. Los aspectos tangibles se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción del usuario ($p=0.000<0.05$, Rho de Spearman

= ,751), siendo correlación positiva alta. La fiabilidad se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción del usuario ($p=0.000<0.05$, Rho de Spearman = ,735), siendo correlación positiva alta. La capacidad de respuesta se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción del usuario ($p=0.000<0.05$, Rho de Spearman = ,769), siendo correlación positiva alta. La dimensión seguridad se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción del usuario ($p=0.000<0.05$, Rho de Spearman = ,786), siendo correlación positiva alta. La dimensión empatía se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción del usuario ($p=0.000<0.05$, Rho de Spearman = ,765), siendo correlación positiva alta.

12. REFERENCIAS:

- Hernández, R., Fernández, c. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª edición). México: McGraw-Hill.
- Ruiz, J. (2012). *Calidad total y excelencia en la administración*. España: CEDETT - INAP - Fundación Carolina.
- Hernández Sampieri, R .et, al. (2010) “Metodología de la Investigación”. (5ta ed.) Derechos reservados 2010, respecto a la quinta edición por Mac Graw- Hill / interamericana editores, S.A. de México D.F.
- Zenithal, V. (1985) *Marketing Strategy*. México. Ed. Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (cuarta edición). México: McGraw-Hill.
- Parasuraman Zeithaml y Berry (2002) *Calidad total en gestión de servicios*.
- Álvarez, T. (1995). *La Calidad de servicio para la conquista del cliente*. Salamanca, España: Editorial Friats.
- Parasuraman, A., Zithmal, V, V., y Berry, L. (1988) *Concepción de la Calidad del instrumento Servqual para medir satisfacción del usuario externo e interno* (3ra ed.) México: McGraw-Hill.
- Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. México: Panorama editorial.
- Crosby, P. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A.

R.M. 527- 2011/Minsa (2011) Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud. Perú 2da ed. (p, 88)

Anexo 9:

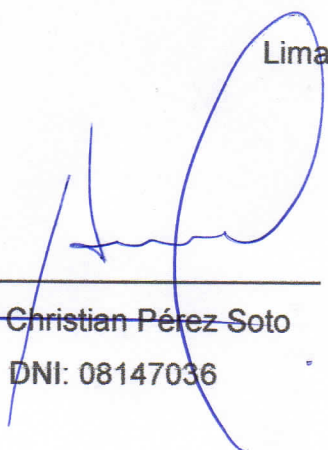
**Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del
artículo científico**

**Declaración jurada de autoría y autorización
para la publicación del artículo científico**

Yo, Aldo Christian Pérez Soto, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08147036, con el artículo titulado: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en los consultorios externos de un hospital público de Lima-2018", declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 15 de agosto de 2018.



Aldo Christian Pérez Soto
DNI: 08147036



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Freddy Antonio Ochoa Tataje, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018"** del estudiante **Aldo Christian Pérez Soto**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 22% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 20 de agosto del 2018.

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI: 07015123

Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=991735455&s=1&u=1075791140&lang=es>

feedback studio Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios -- /0 < 19 de 21 > ?

Resumen de coincidencias ✕

22 %

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
Br. Aldo Christian Pérez Soto

ASESOR:
Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

SECCIÓN:
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de políticas públicas

PERÚ - 2018

1 repositorio.unam.edu.pe 1 % >
Fuente de Internet

2 dspace.unitru.edu.pe 1 % >
Fuente de Internet

3 idus.us.es 1 % >
Fuente de Internet

4 www.investigacioneng... 1 % >
Fuente de Internet

5 repository.udem.edu.co 1 % >
Fuente de Internet

6 repositorio.unan.edu.ni 1 % >
Fuente de Internet

7 repositorio.unjfc.edu.pe 1 % >
Fuente de Internet

Página: 1 de 74 Número de palabras: 18142 Text-only Report | High Resolution Activado

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

Yo PEREZ SOTO, ALDO CHRISTIAN, identificado con DNI
N° 08147036, egresado del programa de (Nombre de maestría o doctorado)
MAESTRIA EN GESTION PUBLICA de la Universidad César Vallejo,

autorizo (X) , No autorizo ()

la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
" CAUDAL DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN CONSULTORIOS
EXTERNOS DE UN HOSPITAL PUBLICO DE LIMA, 2018 ";

en el Repositorio
Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el
Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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

[Firma]
FIRMA

DNI: 08147036

Ate 28 de Noviembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA.

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Bx: PEREZ SOTO ALDO CHRISTIAN

TESIS TITULADA :

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL
USUARIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS EN UN HOSPITAL PUBLICO
DE LIMA, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

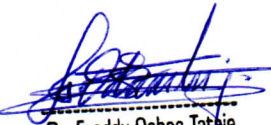
MAESTRO (A)

SUSTENTADO EN FECHA:

01/09/2018.

NOTA O MENCIÓN:

APROBADO POR UNANIMIDAD


Dr. Freddy Ochoa Tatbe
METODOLOGÍA INVESTIG. C.