



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
DE LA SALUD**

**Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina del
Adolescente INSN, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Raúl Manuel Carbajal Reyes (ORCID: 0000-0001-8171-0159)

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo (ORCID: 0000-0002-7606-476X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

A mis padres Segundo Manuel y Lilia Rosa.

Agradecimiento

A mis maestros de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **CARBAJAL REYES, RAUL MANUEL**

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

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL ADOLESCENTE INSN, 2019

Fecha: 16 de agosto de 2019

Hora: 2:45 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Juana Yris Diaz Mujica

Firma:

SECRETARIO: Dra. Diana Amparo Anicama Ormeño

Firma:

VOCAL: Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoros

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por Mayoría*

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

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

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

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.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Raúl Manuel Carbajal Reyes, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019”, en 72 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, 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, 10 de Agosto de 2019



Raúl Manuel Carbajal Reyes

DNI 17805666

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Operacionalización	16
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	20
2.6. Métodos de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	20
III. Resultados	21
IV. Discusión	28
V. Conclusiones	33
VI. Recomendaciones	34
VII. Referencias	35

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia	41
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	44
Anexo 3: Base de datos	46

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable Calidad del servicio.	16
Tabla 2: Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario.	17
Tabla 3: Frecuencias de distribución de las categorías de la Calidad de Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.	21
Tabla 4: Frecuencias de distribución de las categorías de las dimensiones de la Calidad de Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019	22
Tabla 5: Frecuencias de distribución de las categorías de la Satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019	23
Tabla 6: Frecuencias de distribución de las categorías de las dimensiones de la Satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019	24
Tabla 7: Correlación de Phi entre la calidad de servicio y la Satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019	25
Tabla 8: Correlación de Phi entre las dimensiones de la calidad de servicio y la Satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019	27

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Gráfico de barras de las frecuencias de distribución de las categorías de la Calidad del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.	21
Figura 2: Gráfico de barras de las frecuencias de distribución de las categorías de las dimensiones de la Calidad del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019	22
Figura 3: Gráfico de barras de las frecuencias de distribución de las categorías de la Satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019	23
Figura 4: Gráfico de barras de las frecuencias de distribución de las categorías de las dimensiones de la Satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019	24

Resumen

Se determinó la relación entre la Calidad del servicio y la Satisfacción del usuario externo del Servicio de Medicina del Adolescente del Instituto Nacional de Salud del Niño, con la finalidad de aportar con la mejora de la calidad integral de los servicios de salud que el Ministerio de Salud ha priorizado. Fue un estudio básico, correlacional, de alcance descriptivo. Se encuestó a 145 usuarios mediante instrumentos validados: Servqual y SUCE para las variables calidad y satisfacción respectivamente. El análisis inferencial requirió de la prueba de Rho Spearman para contrastar las hipótesis (0.05). Se demostró que hubo relación positiva y baja entre la Calidad del servicio y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente del Instituto Nacional de Salud del Niño. No hubo relación positiva entre las dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y la Satisfacción del usuario externo en este mismo Servicio. Hubo relación positiva y baja entre las dimensiones: Empatía, seguridad y la Satisfacción del usuario externo en este Servicio de Medicina del Adolescente analizado.

Palabras clave: Calidad de servicio, Salud pública – Perú, Hospitales - Servicios de consultas externas.

Abstract

The relationship between the Quality of service and the Satisfaction of the external user of the Servicio de Medicina del Adolescente of the Instituto Nacional de Salud del Niño was determined, in order to contribute to the improvement of the integral quality of health services that the Ministerio de Salud has prioritized. It was a basic, strapping, descriptive study. 145 users were surveyed through validated instruments: Servqual and SUCE for the variables quality and satisfaction respectively. The inferential analysis required the Rho Spearman test to test the hypotheses (0.05). It was shown that there was a positive and low relationship between Quality of service and Satisfaction of the external user in the Servicio de Medicina del Adolescente of the Instituto Nacional de Salud del Niño. There was no positive relationship between the dimensions: Reliability, responsiveness, tangible aspects and Satisfaction of the external user in this same Service. There was a positive and low relationship between the dimensions: Empathy, security and Satisfaction of the external user in this Adolescent Medicine Service analyzed.

Keywords: Quality of service, Public health - Peru, Hospitals - External consultation services.

I. Introducción

En las definiciones principales que la Organización Mundial de la Salud OMS (WHO, 2017) establece como directrices elementales para la prestación de los servicios de salud a todo nivel, se contempla a la calidad de servicio, conceptualizándolo multidimensionalmente, adoptando muchos modos (directa o indirecta) para medirla, aunque por lo general se encuentre mayormente aceptada a través de la percepción de los usuarios. En ese sentido, los indicadores de calidad, concatenados con los clínicos asistenciales, fundamentan los procesos de la gestión de salud en muchos de los países que siguen los preceptos de esta organización rectora internacional, teniendo como base lo percibido menos la expectativa, en base al modelo de calidad de la atención en salud brindada por Donabedian (1996a, 2005b) y su modelo de medición Servqual (Parasumarán, Zeithaml y Berry, 1985), el mismo que fue adecuado bajo una mirada de complejidad para efectos de mejor comprensión y aplicación práctica (Hanefeld, Powell-Jackson y Balabanova, 2017). Este modelo ha sido adoptado por el ministerio de salud del Perú, entidad que mediante resolución ministerial N° 527-2011/Minsa (Ministerio de salud – Minsa, 2011), aprobó la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, y en donde se miden los niveles de satisfacción del usuario externo para tener un diagnóstico amplio de la calidad de la prestación dentro de las entidades prestadoras de servicios de salud. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos que las entidades rectoras han implementado en las instituciones, hay muchos aspectos que todavía constituyen un escollo dentro de la tratativa de la problemática, siendo tan versátil como inverosímil entender conductas e inconductas por parte de muchos prestadores de salud hacia los usuarios, como también el abuso de este derecho por parte de éstos mismos. En este escenario es donde se concibe este proyecto de investigación, teniendo como contexto a un instituto especializado en la salud de niños y adolescentes de la ciudad de Lima, entidad de Nivel III-2 que se ha especializado en múltiples servicios, haciendo de ésta un referente a nivel nacional. Así, en el Servicio de Medicina del Adolescente del Instituto Nacional de Salud del Niño (INSN), enmarcado en el distrito de Breña de la ciudad de Lima, se atienden una gran cantidad de población entre niños y adolescentes, teniendo un total aproximado de 2,869 adolescentes atendidos que se tradujeron en un total de 4,986 atenciones en lo que fue el año 2018. Haciendo una descripción se tiene que este servicio se atiende turnos de mañana y tarde. Predominando el turno mañana en los seis días a la semana durante todo el mes, lo que hace un total de 24 turnos mensuales con dos a tres consultorios

diarios según programación. Debe precisarse que los turnos de tardes por lo general son cuatro a seis tardes en todo un mes aproximadamente, un solo consultorio, esta precisión se hace con la finalidad de tener una mejor exactitud al momento de la elección del tamaño de muestra. En este nosocomio, como en muchos otros a nivel nacional, se mide también la calidad de atención, sin embargo, se debe anotar que dicha medición se ha transformado en una actividad meramente mecánica y, en ciertos aspectos, hasta vista con desinterés, razón por la cual, al tener una información de base insuficiente, los procesos de ajuste de la gestión de calidad arrastran estas falencias haciéndolo impreciso e ineficaz en lo que se pretende mejorar, dando como consecuencia una mala gestión, que refleja una imagen deteriorada de la entidad, que se suma a la imagen general que los servicios de salud tienen en el Perú. Así, este proyecto busca aportar con una medición objetiva de los procesos de calidad de atención, apoyando la observación en a medición de la variable específica de la satisfacción del usuario externo, esperando contribuir con la mejora de la gestión de calidad que se necesita en un sector tan sensible socialmente hablando.

A modo de antecedentes de la investigación, Nugraheni *et al.* (2018) en su estudio sobre el Análisis de Calidad de Servicio y Satisfacción del Paciente Participantes de Salud BPJS en Servicios de Interior en el Hospital X de la Ciudad de Kediri, realizado de marzo de 2017 a mayo de 2015, tuvo como muestras a pacientes hospitalizados tratados en la sala Flamboyan, la sala Dahlia, la sala Anggrek, la sala Teratai, la sala Bougenville, la sala Melati y la sala Mawar, teniendo en total 200 encuestados. Sobre la base del análisis de los resultados de la investigación, concluyó que hubo una relación de calidad de servicio con la satisfacción del paciente BPJS en el servicio hospitalario en el hospital X Kediri. Dado que las visitas de los pacientes al Hospital X están muy influenciadas por la satisfacción del paciente, los pasos que debe tomar la administración del hospital es cómo mejorar la calidad del servicio.

Por otro lado, García *et al.* (2018) en su investigación sobre la Satisfacción del paciente con los servicios de emergencia prehospitales, estudio cualitativo que comparó las opiniones de profesionales y pacientes. Para ello realizó: Primero, una revisión sistemática siguiendo el protocolo Prisma, buscando publicaciones entre enero de 2000 y julio de 2016 en *Medline*, *Scopus* y *Cochrane*. En segundo lugar, tuvo tres grupos focales con profesionales (asesores y proveedores de atención médica) y un total de 79 entrevistas semiestructuradas con pacientes para obtener información sobre qué dimensiones de la

atención eran una prioridad para los pacientes. Concluyeron que en estudios publicados han evaluado dimensiones similares de satisfacción y han mostrado una alta satisfacción del paciente. Los servicios ampliados que resuelven una gran cantidad de problemas que pueden afectar a los ciudadanos también se evalúan positivamente. Los retrasos y la capacidad de resolución son cruciales para la satisfacción. Además, a pesar del hecho de que se pueden dar pocas explicaciones debido a la falta de atención cara a cara, encontrar la ubicación del paciente, tener en cuenta las necesidades emocionales de la persona que llama y mantener el contacto telefónico hasta que lleguen los servicios de emergencia son factores que predicen su satisfacción.

Minaya (2018) en su tesis relacionada con la medición de la calidad de atención y satisfacción de usuarios en consultorios externos de un hospital público, halló que las variables analizadas tuvieron una relación moderada. En esa perspectiva, Azar-izadi (2017) en su investigación sobre la evaluación de la calidad del servicio de salud: Utilizando el análisis de rendimiento de importancia implementó un estudio analítico descriptivo, que utilizó un método de corte transversal en los hospitales de capacitación Kums. Mediante un muestreo aleatorio estratificado, se seleccionaron 268 pacientes. Los datos se recopilaron mediante un cuestionario de análisis de importancia y rendimiento (IPA), que mide el rendimiento actual y determina la importancia de cada elemento desde la perspectiva de los pacientes. Estos datos indicaron satisfacción general y estrategias prácticas apropiadas para que los gerentes planifiquen en consecuencia. Los autores aplicaron un cuestionario de IPA para medir la calidad del servicio brindado a pacientes de quirófano y médicos. Este método identificó y corrigió las deficiencias en la calidad del servicio y mejora las percepciones del destinatario del servicio.

En esa misma línea, Woodward, Berry y Bucci (2017), en su investigación hizo una revisión sistemática de los factores asociados con la satisfacción del usuario del servicio con los servicios para pacientes hospitalizados psiquiátricos. Realizó una búsqueda de las bases de datos *PsycInfo*, *Web of Science*, *Cinahl*, *Embase* y *Medline*. La evaluación resultó en la inclusión de 32 artículos en la revisión. Los documentos se sometieron a una evaluación de calidad utilizando la herramienta de evaluación de métodos mixtos (Mmat). Determinó que la coerción tiene un papel clave en las calificaciones de satisfacción. Además, los usuarios del servicio informaron un impacto de las relaciones entre el personal y el entorno del barrio. La satisfacción está asociada con una serie de factores, cuyo conocimiento

permitió el desarrollo de servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los usuarios del servicio. Además, Khan, Yusoff y Kakar (2017) en su Investigación sobre el rol que la industria del turismo juega en la economía de un país usó el método de estudio que proporcionó la importancia de la industria turística y satisfacción del usuario. El hallazgo del estudio reveló que los componentes, especialmente la calidad de accesibilidad, alojamiento, lugar y sus dimensiones contribuyen directamente a la satisfacción de los turistas, su intención de retorno y eventualmente el desarrollo de la industria turística en una región que debería ser considerado altamente por los gerentes de la industria turística.

Por su parte, Díaz (2017) en su tesis sobre la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios de un servicio de consulta externa en un hospital de una región peruana, encontró una relación alta entre estas variables, adicionando que las dimensiones con mayor porcentaje en el grado bueno fue la seguridad.

Asimismo, Bordin *et al.* (2017) en su Investigación sobre Satisfacción del usuario con los servicios públicos de salud bucal en las diferentes dimensiones de la atención médica, usó el método hipotético deductivo, empleando una encuesta transversal, desarrollada con usuarios entrevistados de los servicios públicos de salud oral bajo la Atención primaria de salud de una ciudad brasileña (n = 461). Las asociaciones de satisfacción con las condiciones socioeconómicas y demográficas se analizaron mediante la prueba de *Chi*-cuadrado. Las preguntas relacionadas con la satisfacción con el servicio se agruparon en cinco dominios: "estructura física", "relación y comunicación", "información y apoyo", "atención de la salud" y "organización de servicios": Se analizaron mediante la prueba de Kruskal-Wallis. En las conclusiones señalaron que los usuarios calificaron los aspectos de la atención médica de una manera muy positiva. Las áreas de mayor satisfacción del usuario fueron "estructura física" y "relación y comunicación". Sin embargo, la necesidad de dirigir los procesos de producción en salud se hizo evidente, especialmente en lo que respecta a la organización de servicios, el dominio con la peor calificación final del formulario.

Singh y Prasher (2017) en su Investigación sobre la Medición de la calidad del servicio de salud desde la perspectiva de los pacientes: usó la aplicación Fuzzy AHP, señalando que es de suma importancia entender las expectativas de los consumidores y sus necesidades de manera efectiva para sobrevivir en este mercado competitivo. La demanda de una mejor calidad de servicio también está aumentando debido al mayor nivel de

aspiración de los usuarios con un aumento en su ingreso *per cápita*. La administración del hospital debe reconocer y hacer coincidir la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio (SQ) y brindar mejores servicios de atención médica.

Por otro lado, Protasio, Gomes, Machado y Valenca (2017) en su Investigación Factores asociados a la satisfacción de usuarios con la atención primaria de salud en Brasil en el marco del Programa Nacional de Mejora del Acceso y Calidad de la Atención Básica (PMAQ-AB). El estudio utilizó datos secundarios del primer ciclo del PMAQ-AB. El análisis de clústeres se utilizó para identificar la variable desenlace satisfacción de usuarios, y la regresión logística se aplicó para obtener el modelo decisorio. A partir del modelo de regresión, se destacan dos factores relacionados con la influencia sobre la satisfacción de usuarios en Brasil: La percepción del usuario de que el equipo de salud no procuró atender sus necesidades y problemas internos de la unidad de salud; la sensación del usuario de no sentirse respetado por los profesionales, o de sentirse respetado sólo eventualmente, en relación a sus hábitos culturales, costumbres y religión. El estudio reveló la importancia del compromiso de equipos y gestores en la mejora del acceso, satisfacción de las necesidades de los usuarios y mejora de los aspectos organizativos y de relación entre profesionales y usuarios.

Chu (2017) en su estudio sobre la calidad de atención y el nivel de satisfacción entre los usuarios que acudían a las consultas externas de consultorios de un hospital público de Iquitos (Perú), determinó que la dimensión con proporciones más altas fue la capacidad de respuesta, seguida de la seguridad. Asimismo determinó una relación directa y fuerte entre esas variables.

Pouragha y Zarei (2016) en su investigación El efecto de la calidad de servicio a pacientes externos sobre la satisfacción de pacientes en hospitales de enseñanza en Irán. Este estudio transversal se llevó a cabo en 2014. La muestra del estudio incluyó a 500 pacientes seleccionados con un método aleatorio sistemático de los departamentos ambulatorios (clínicas) de cuatro hospitales de enseñanza en Teherán. El instrumento de la encuesta fue un cuestionario compuesto por 44 ítems, los cuales fueron confirmados su confiabilidad y validez. Llegó a la conclusión de que al mejorar la calidad de la consulta y, proporcionar información a los pacientes durante el examen y la consulta, crea valor para los pacientes al reducir los costos o mejorar la calidad del servicio, y mejorar la calidad del entorno físico de

la clínica puede considerarse como estrategias efectivas para el manejo de enseñar a los hospitales a aumentar la satisfacción ambulatoria.

Desideri, Bizzarri, Bitelli, Roentgen, Gelderblom y Witte (2016) en su Investigación Implementación de un procedimiento de evaluación de resultados de rutina para evaluar la calidad de la prestación de servicios de tecnología asistencial para niños con discapacidades físicas o múltiples: Efectividad percibida, costo social y satisfacción del usuario. Este estudio presenta un seguimiento cuasi-experimental de 3 meses utilizando un diseño de prueba previa / prueba posterior para evaluar los resultados de las intervenciones de tecnología asistencial (AT) dirigidas a niños con discapacidades físicas y múltiples. Un objetivo secundario fue evaluar la viabilidad de la evaluación de seguimiento adoptada en este estudio con el fin de implementar el procedimiento en la práctica clínica habitual. 45 niños de 3 a 17 años fueron incluidos. Se pidió a los padres que completen la Evaluación de problemas con prioridad individual (IPPA) para la efectividad de la AT; KWAZO (Kwaliteit van Zorg - Calidad de la atención] y Evaluación de satisfacción de usuarios con tecnología de asistencia de Quebec (QUEST) 2.0 para satisfacción con ATSD; Instrumento de análisis de costos de Siva (SCAI) para estimar el costo social de las intervenciones de AT. En el seguimiento, 25 niños utilizaron la AT recomendada. En general, los padres estaban satisfechos con el ATSD, pero el mantenimiento, los servicios profesionales y la entrega de AT no se calificaron como satisfactorios. SCAI mostró más recursos gastados para la intervención de AT en comparación con la asistencia humana sin apoyo tecnológico. La AT puede ser una intervención efectiva para niños con discapacidades. Los temas relacionados con la capacidad de respuesta y la viabilidad de los instrumentos IPPA y SCAI se discutieron con el fin de informar la práctica clínica de rutina. En general, los padres estaban satisfechos con el ATSD, pero el mantenimiento, los servicios profesionales y la entrega de AT no se calificaron como satisfactorios. SCAI mostró más recursos gastados para la intervención de AT en comparación con la asistencia humana sin apoyo tecnológico. La AT puede ser una intervención efectiva para niños con discapacidades. Los temas relacionados con la capacidad de respuesta y la viabilidad de los instrumentos IPPA y SCAI se discuten con el fin de informar la práctica clínica de rutina.

Gholami, Kavosi y Khojastefar (2016) en su Investigación Servicios de calidad en el servicio de urgencias del Hospital Nemazee: Uso de Modelo Servqual. El método de la escala Servqual se utilizó en este estudio transversal en 100 pacientes en junio de 2015. El

cuestionario de satisfacción del paciente basado en el modelo Servqual se evaluó con una alta validez de contenido y la fiabilidad fue de 0,97 y 0,81. Llegó a la conclusión que se tiene que mejorar los servicios de emergencia, se recomienda que la administración del hospital provea las instalaciones adecuadas, reduzca el tiempo de espera, aumente la atención al sistema de pedidos en función de la condición de los pacientes y mejore la conducta del personal de atención médica con el paciente en la agenda de gestión hospitalaria.

Shabbir (2016) en su Investigación Medición de las percepciones, la satisfacción y la lealtad de la calidad del servicio de atención médica de los pacientes en hospitales del sector público y privado en Pakistán. Recolectó una muestra de 600 utilizando una técnica de muestreo aleatorio estratificado de pacientes hospitalizados de hospitales del sector público y privado de Pakistán mediante un cuestionario autoadministrado, y se analizó mediante análisis de regresión. Ninguna investigación particular en la literatura se ha realizado anteriormente en el contexto de Pakistán, que ha evaluado las percepciones de los pacientes en términos de las dimensiones de HCSQ que se abordan en este estudio. Por lo tanto, este estudio se esfuerza por llenar ese vacío en términos de medición de los servicios de atención médica proporcionados por hospitales del sector público y privado. Los resultados de este estudio permitirán a los gerentes de los hospitales comprender mejor los aspectos de la calidad del servicio, tanto más fuertes como más débiles, y ayudarán a observar los factores que contribuyen a la satisfacción y la lealtad de los pacientes en la construcción de relaciones a largo plazo entre el hospital y los pacientes.

Stepurko, Pavlova y Groot (2016) en su Investigación sobre la Satisfacción general de los usuarios de la atención médica con la calidad y el acceso a los servicios de atención médica: Un estudio transversal en seis países de Europa Central y Oriental. Utilizó datos de experiencias anteriores con el uso de la atención médica recopilados en 2010 a través de encuestas nacionales uniformes en estos países. Sobre la base de esos datos, llevó a cabo un análisis en varios países para investigar los factores asociados con la satisfacción de los usuarios de atención médica en los seis países. Estos hallazgos en varios países proporcionan evidencia para la formulación de políticas de salud en los países de Europa Central y Oriental. Si bien las tasas promedio de satisfacción por país son relativamente altas, los resultados sugieren que existe un amplio margen para mejoras. Específicamente, muchos usuarios de servicios siguen reportando insatisfacción, especialmente aquellos que pagan de

manera informal y aquellos que no pueden pagar. La alta proporción de pagos informales y la incapacidad de los usuarios para hacer frente a los gastos de salud generan dudas sobre la equidad de la prestación de servicios de salud en Europa central y oriental. Existe una necesidad urgente de que los responsables de las políticas en la región no solo reconozcan sino que también aborden este problema clave de manera efectiva.

Por otro lado, Solomon-Yimer *et al.* (2016) realizó un estudio transversal incluyendo un total de 454 participantes. Para la recolección de los datos usó un cuestionario realizado previamente y administrado por el entrevistador. La satisfacción del paciente se midió utilizando la Escala de satisfacción de pacientes ambulatorios psiquiátricos de Charleston, y se utilizaron otras herramientas validadas para evaluar las variables asociadas. Se utilizaron regresiones logísticas multivariadas con un intervalo de confianza (IC) del 95% para evaluar la fuerza, y se utilizó un valor de $p < 0,05$ para indicar la importancia de la asociación. Más de un tercio de los consumidores de servicios psiquiátricos estaban insatisfechos con el servicio que recibieron. La integración de los pacientes a su propio plan de tratamiento y la evaluación regular del servicio son importantes para mejorar la satisfacción.

En ese contexto, Shan *et al.* (2016) en su investigación sobre la Satisfacción del paciente con la atención hospitalaria para pacientes internados: Efectos de la confianza, el seguro médico y la calidad percibida de la atención, adoptó un enfoque de métodos mixtos que comprende un modelo de regresión logística multivariable utilizando datos secundarios (1200 personas con experiencias de pacientes hospitalizados durante el último año) de la quinta Encuesta del Servicio Nacional de Salud (NHSS, 2013) en la provincia de Heilongjiang para determinar las asociaciones entre la satisfacción del paciente y la confianza, carga financiera y calidad de atención percibida, seguidas de entrevistas en profundidad con 62 informantes clave seleccionados convenientemente (27 de salud y 35 de sectores no relacionados con la salud). En sus resultados estableció un análisis temático que permitió explicar un marco conceptual para entender el deterioro de las relaciones entre el paciente y el proveedor. También determinaron que en el centro hubo altos niveles de insatisfacción del paciente con la atención hospitalaria debido a la falta de confianza. La actual reforma del sistema de atención médica en China aún tiene que abordar los problemas fundamentales incorporados en el sistema que causaron desconfianza.

Por su parte, en un contexto latinoamericano, García y Gálvez (2016) realizaron una investigación comparativa sobre la calidad de atención asociada a la satisfacción de los usuarios de dos hospitales: Uno de Essalud y el otro de Minsa. Encontraron que ambas entidades tuvieron un nivel alto de satisfacción, teniendo a la dimensión seguridad como la más elevada en EsSalud y la dimensión empatía en el hospital del Minsa.

En una tesis al interior del Perú, Cuenca (2016) hizo el estudio referido a los niveles de satisfacción en relación con la calidad de atención en salud en consultorios externos encontrando que predominó un nivel medio de satisfacción, destacando la dimensión seguridad, seguida muy de cerca por fiabilidad y la tangibilidad. Finalmente demostraron correlación entre las variables.

Respecto a la Variable Calidad de atención se tiene que uno de los modelos de mayor aplicación actualmente en las organizaciones americanas es la metodología Servqual, la cual fue desarrollada por sus autores Zeithaml, Parasuraman y Berry entre los años de 1985 y 1988; este modelo fue desarrollado a partir de datos de entrevistas a diversos sectores en los Estados Unidos como: Tarjetas de crédito, bancario, seguridad, reparación de productos y mantenimiento. A partir de las entrevistas se generó información diversa sobre la percepción de la calidad en el servicio en función del cumplimiento de las expectativas y se estableció que hay factores que alteran a las expectativas tales como la comunicación de boca en boca. Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) tomaron como base el concepto de calidad en el servicio percibido, para así desarrollar un modelo que midiera la calidad de éste. En dicho modelo se evaluó de manera independiente las expectativas y percepciones del usuario obtenidas de las investigaciones previas en los diversos sectores salud. La calidad de interacción del personal de salud por ejemplo con los pacientes, muy pocas veces puede ser ajustada dentro de unas normas que permitan asegurar su calidad. Desde la perspectiva del usuario, Parasuraman *et al* (1985); Zeithmal *et al.* (1990) y Zeithmal y Bitner (2003) propusieron en cuanto a la calidad: Que es el resultado de la percepción de los usuarios entre las expectativas del servicio que va a recibir y las percepciones de la actuación de la organización de la institución. Parasuraman *et al*, mencionan que la calidad de los servicios depende de cuatro dimensiones y los clasifica en, el primero como la comunicación que se da paciente a paciente, los que escuchan de otros pacientes, seguido de las necesidades personales de cada paciente, tercero menciona a la extensión de

las experiencias vividas en el uso de los servicios y por último las comunicaciones externas de los que brindan los servicios. Asimismo, Diprete, Miller, Nadwa y Hatzell (2014) afirman que la calidad es una idea completa y multifacética, algunos conocedores en el tema de calidad proponen que tiene distintas dimensiones, entre ellas mencionan: competencia personal, accesibilidad a los diferentes servicios, la eficacia de los servicios, una buena aceptación de los servicios, satisfacción del usuario, eficiencia de los servicios, continuidad de los servicios, seguridad y comodidad, los mismos proponen que un problema de calidad puede tener más de una dimensión. Las ya mencionadas dimensiones de calidad deberían ser empleadas en los distintos servicios de medición de la calidad en el servicio.

Ahora, respecto las dimensiones de esta variable, en una primera experiencia Servqual incorporó diez, teniendo 97 ítems en total (Babakus y Boller, 1992). Posteriormente se agruparon en cinco dimensiones: Fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con 22 ítems. En la actualidad muchas investigaciones emplearon el modelo de Servqual, los cuales llegaron a la conclusión que este modelo es el que mejor se adecua para evaluar la calidad en los servicios públicos, considerando las siguientes dimensiones:

Fiabilidad: Según el Ministerio de Salud de Perú, (2011) define la fiabilidad como la facultad de cumplir de manera exitosa con el servicio ofrecido, dentro de un establecimiento de salud. Capacidad de respuesta: También el Ministerio de Salud de Perú, (2011) define la capacidad de respuesta como la capacidad de servir a los pacientes y ofrecerle un servicio rápido y oportuno frente a la demanda, con una respuesta de calidad y en un tiempo considerable para todos los pacientes de las diferentes instituciones de salud. Seguridad: El Ministerio de Salud de Perú, (2011) define a la seguridad como dimensión de instrucción, cortesía del personal asistencial, así como su capacidad de producir confianza a los pacientes que acuden a de los diferentes establecimientos de salud. Calidez o empatía: También Ministerio de Salud de Perú, (2011) define la empatía como la capacidad que tiene un individuo para ponerse en el lugar de otro y comprender y observar adecuadamente las necesidades de la otra persona, esto por parte de los trabajadores de las de las entidades prestadoras de salud. Aspectos Tangibles: El Ministerio de Salud de Perú, (2011) define la dimensión de Aspectos Tangibles como las cosas físicas que el paciente servicio de salud percibe del establecimiento de salud, las

cuales son afines con la comodidad, así como apariencia física de las instalaciones, infraestructura, insumos, trabajadores, material de comunicación, aseo y confort en los centros de salud de nuestro país. Se debe anotar que la primera versión de adaptación del servqual al contexto de salud se extrajo del trabajo de Babakus y Mangold (1992), el mismo que se basó en las publicaciones de Press y Ganey (1989) y de Bopp (1990) teniendo en cuenta que este instrumento se gestó para la medición de la satisfacción en entornos industriales y eminentemente comerciales.

Refiriendo a la Variable Satisfacción del usuario, Hoffman y Bateson (2002) señalaron “la calidad de los servicios parece medir un parámetro más alto de la prestación del servicio”. Algunos autores agregan que la satisfacción del usuario depende en gran parte de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado de acuerdo a sus expectativas, del trato personal que recibieron y con la amabilidad con la que fue brindado el servicio (Palacin y Darras, 2005). Según Civera (2008) los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto. Según Thompson y Suñol (1995) (Citado por Sánchez, 2005) sostiene que la satisfacción es un requisito indispensable para asegurar un lugar en la “mente” de los usuarios y por ende en el mercado. Kotler (1991) define la satisfacción del usuario como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicios con sus expectativas”. El rendimiento recibido es el “resultado” que el usuario “percibe” que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. Esto basado en el resultado que el usuario tiene y no de la entidad, en este caso es el hospital. Las expectativas son las esperanzas que el usuario tiene por conseguir algo, se basa en la promesa que hace la misma entidad (Crow *et al.*, 2002). Así, en los niveles de satisfacción son Insatisfacción; Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del usuario. Satisfacción Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del usuario. Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del usuario. Relacionando la Disconformidad – Satisfacción, se tiene que la disconformidad en el enfoque cognitivo, se sugiere que los usuarios evalúan las experiencias de consumo o atención por el servicio, e indican que su satisfacción es fruto de la comparación entre el resultado percibido con algún estándar anterior al consumo (Prieto, March y López, 1999). En Perú, según la "Guía Técnica para la

Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” (Minsa, 2019), la satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención. Y esta puede ser medida a través de encuestas y por grupos focales, son reuniones de un grupo de individuos seleccionados por los investigadores para discutir y elaborar, desde la experiencia personal, una temática o hecho que es objeto de investigación. Por otra parte, se tiene al “Cuestionario de Satisfacción del Usuario de Consultas Externas Suce”, desarrollado en España tras años de investigación en el área de satisfacción, primero en México, con versiones modificadas de Servqual, y posteriormente en España, en donde se desarrolló un instrumento nuevo en el trabajo de investigación “Metodología para evaluar la satisfacción de los pacientes de un hospital público” (Granado *et al.*, 2007). Fue diseñado de manera específica para la determinación de la satisfacción de pacientes atendidos en consultorio externo, realizado por un equipo multidisciplinario, ha demostrado poseer gran facilidad de uso, uso de ítems universales, por lo que dicho instrumento puede ser extrapolado en otras poblaciones, debido a que no posee dependencia cultural o académica para su correcta resolución por parte de los pacientes; además de poseer buena capacidad predictiva y consistencia interna alta.

Respecto a las dimensiones de Satisfacción del Usuario se tiene a la Calidad Administrativa: Que incluye aspectos estructurales y organizativos como la facilidad para la realización de trámites, la comodidad de las instalaciones, el tiempo necesario entre cita y cita, factores relacionados con la gestión hospitalaria y, a la Calidad Clínica: Que comprende ítems relacionados con la atención recibida *per se*, el trato por parte del personal médico y de enfermería, la información brindada, el cuidado de la intimidad, entre otros. (Granado, 2008)

Frente a este marco teórico y enfoque, el problema general se propuso de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación que existe entre Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019?. Como problemas Específicos se tuvieron: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción de estos mismos usuarios externos? ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Capacidad de respuesta y la Satisfacción? ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Empatía, Seguridad y la Satisfacción del usuario externo en este Servicio? Finalmente ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión

Aspectos Tangibles y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019?

Respecto a la justificación la investigación pretende afianzar los conocimientos sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo y contribuir sustancialmente con el abordaje práctico de la problemática estudiada, y de una u otra forma beneficiando a los usuarios que acuden del Servicio de Medicina del Adolescente del Instituto Nacional Salud del Niño y el instrumento empleado en el trabajo de investigación pasó por pruebas de validez y confiabilidad. Teóricamente hablando esta investigación se justifica en que, al enmarcarse dentro de la teoría de Parasumaran *et al.* (1985) pretende analizar la vigencia de estos conceptos y proposiciones, teniendo como marco referencial a la teoría de la calidad en la atención de salud de Avedis Donabedian, como un escenario de ocurrencias probables en un establecimiento con un enfoque de atención basada en resultados, en función a lo determinado por el órgano rector (Ministerio de Salud – Minsa). Como justificación práctica se tiene que este trabajo, además de dilucidar una relación que parece taxativa en las interacciones cotidianas, no deja de ser dinámico en el sentido que la fluidez de los cambios en la mejora de atención y la concientización de las personas que brindan el servicio y, de las que reciben, proveen argumentos para señalar que probablemente hayan disimilitudes con cualquier otra medición que se haya realizado en el entorno. Adicionalmente, este trabajo proveerá de insumos actualizados a los gestores de salud, quienes podrán tomar mejores y acertadas decisiones pudiendo mejorar la calidad de atención al usuario externo y, sobre todo, humanizando los procesos de prestaciones de servicios de salud en un sector sociocultural que adolece de muchos problemas, además de la realidad observada.

El objetivo general que se propuso fue determinar la relación entre Calidad del servicio y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019, presentando los siguientes específicos: Determinar la relación entre la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019. Determinar la relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la Satisfacción de estos usuarios externos. Determinar la relación entre la dimensión Empatía, Seguridad y la Satisfacción del usuario externo. Y, finalmente, determinar la relación que existe entre la dimensión Aspectos Tangibles y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.

Las hipótesis propuestas fueron: Existe relación positiva entre Calidad del servicio y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019. Teniendo como específicas las siguientes: Existe relación positiva entre la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción de estos mismos usuarios externos. Existe relación positiva entre la dimensión Capacidad de respuesta y la Satisfacción. Existe relación positiva entre la dimensión Empatía, Seguridad y la Satisfacción del usuario externo y finalmente, Existe relación positiva entre la dimensión Aspectos Tangibles y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación.

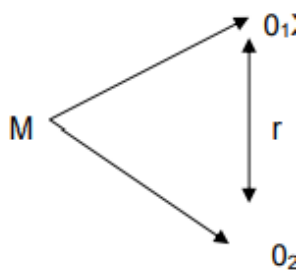
El tipo de investigación fue básica, debido a que busca dilucidar un problema, su objetivo es la generación de conocimientos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Nivel de investigación.

El nivel alcanzado fue correlacional, porque se quiere conocer la relación entre las variables que se estudiaron (Hernández *et al.*, 2014).

Diseño de investigación.

El diseño fue no experimental debido a que no se manipuló ninguna de las dos variables propuestas (Hernández *et al.*, 2014). De acuerdo con la relación entre éstas variables, correspondió a un diseño correlacional, el mismo que tiene el siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable Calidad de atención.

O2 = Observación de la variable Satisfacción del usuario

r = Relación entre las variables.

Enfoque de la investigación.

De acuerdo con los datos que se colectaron, corresponde a un enfoque cuantitativo, debido a que los datos que se procesarán son eminentemente numéricos. Por lo que será necesario el análisis mediante la estadística. (Hernández *et al.*, 2014).

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Calidad de servicio.

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Niveles/Rango
D1: Fiabilidad	1. El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa. 2. La consulta con el médico se realiza en el horario programado. 3. La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada. 4. Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención. 5. Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	01-05		
D2: Capacidad de Respuesta	6. La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida. 7. La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida. 8. La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida. 9. La atención en farmacia es rápida.	06-09		
D3: Seguridad	10. Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad. 11. El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención. 12. El médico le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención. 13. El médico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.	10-13	1. Bajo 2. Regular 3. Alto	Calidad aceptable (34 -66) Calidad en proceso (22 – 33)
D4: Empatía	14. El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia. 15. El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud. 16. Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención. 17. Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: Tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos. 18. Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizó.	14 al 18		
D5: Aspectos Tangibles	19. Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes. 20. La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes. 21. Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención. 22. El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.	19 al 22		

Elaboración propia basado en Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo , MINSA 2011.

Tabla 2.

Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario.

Dimensiones	Items	Indicadores	Escala	Niveles/Rango
D1: Calidad Clínica	1 al 6	1. Trato por parte del personal de enfermería	Valoración: Sobre 10, siendo 1 la peor respuesta y 10 la mejor respuesta valorada	Insatisfecho 12-60
		2. Trato por parte del personal Médico		
		3. Cuidado con su intimidad		
		4. La duración de la consulta		
		5. Información clínica recibida		
		6. Explicación del tratamiento		
D2: Calidad Administrativa	7 al 12	7. Comodidad de las instalaciones		Satisfecho 61-120
		8. Facilidad de los tramites de admisión		
		9. Tiempo desde la cita de la atención		
		10. Facilidad de trámites para readmisión		
		11. Tiempos de espera		
		12. Señalizaciones y carteles para orientarse en el Hospital		

Elaboración propia basado en Metodología para Evaluar la Satisfacción de los Pacientes de un Hospital Público, Granado 2008.

2.3. Población, muestra y muestreo.

Población

Hernández *et al.* (2010), mencionó que la población es la conjunción de todas las unidades de análisis que coinciden con las características de interés para este estudio. La población general del lugar de estudio estuvo compuesta por los adolescentes que fueron atendidos en el Servicio de Medicina del Adolescente del Instituto Nacional Salud del Niño. Para la estimación se tomó como referencias el total de adolescentes atendidos en un año, siendo 2869/12 igual a 240 por mes.

Muestra

Hernández *et al.*, (2010), mencionó que la muestra es una parte representativa de una población. La muestra, debido a su naturaleza permite aproximar lo mejor posible a las características de la población. De acuerdo con el cálculo probabilístico se tuvo a 169 personas, no obstante, el total quedó definido por la cantidad final que, debido a las complicaciones en la toma de datos, accedieron a responder las encuestas, teniendo un total de 145 encuestados.

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

n: Tamaño de muestra

Z: Nivel de confianza del 95% p: proporción de éxito del 50% (0,5) q: 1 – p (0,5)

e: Error muestral del 5% (0,05)

N: Población.

Muestreo

Se realizó un muestreo no probabilístico, intencional, debido a las consideraciones previamente planteadas. Esto quiere decir que en definitiva la elección de las unidades de análisis estuvo más acorde con la intención que tuvo el investigador, de acuerdo con lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2014). Esta situación se dio debido a que no se contó con un marco muestral que permitiera elegirlos aleatoriamente.

Criterios de selección.

- Padres o acompañantes de pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Adolescente Instituto Nacional Salud del Niño del mes de junio del año 2019
- Padres o acompañantes de pacientes atendidos que accedan voluntariamente a participar respondiendo la encuesta.

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

Instrumento:	Calidad del Servicio
Nombre original:	Instrumento de medida
Título:	Servqual
Autor original:	Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985
Tomado de:	Roque Esquivel, Alberto Eduardo 2018
Administración:	Individual.
Duración:	10 a 15 minutos
Aplicación:	A los usuarios externos.
Objetivo:	Determinar la relación de la calidad del servicio
Dimensiones:	Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía, Seguridad, Aspectos Tangibles.

Ítems: 22 ítems,
 Escala: Respuestas tipo Likert. 1 al 5
 Niveles/Rangos: Calidad aceptable (34 - 66); Calidad en proceso (22 - 33)

Confiabilidad: Se obtuvo un valor de confiabilidad aceptable (Alfa de Cronbach = 0.778). (Cronbach, 1951)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,778	22

Instrumento: Satisfacción del Usuario

Nombre: SUCE Encuesta de satisfacción del usuario externo

Autores originales: Granado de la Orden

Año de edición: 2008

País: España

Ámbito de aplicación: Servicio de Medicina del Adolescente

Duración: 10 a 15 minutos

Dimensiones: Dimensión calidad administrativa; Dimensión calidad clínica.

Tomado de: Luna Grados, Micol Andres (2018)

Campo de aplicación: Instituto Nacional de Salud del Niño

Validez estadística: Validez estadística R de Pearson de 0.85, validado por autores anteriores.

Índice de confiabilidad: Tiene alta confiabilidad por el índice alfa de Cronbach es 0,83.
 Aspectos a evaluar la Variable (12 ítems) Dimensión calidad administrativa (6 ítems) Dimensión calidad clínica (6 ítems)

Escala: Politómica del 1 (peor valorada) al 10 (mayor valorada)

Categorías Intervalo: Insatisfecho (12 - 60); Satisfecho (61 - 120)

Confiabilidad: Se obtuvo un valor de confiabilidad Muy aceptable (Alfa de Cronbach = 0.847)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	12

2.5. Procedimiento

El procedimiento de ejecución de la investigación consiste inicialmente en la petición de permisos a los directivos del Instituto de Salud del Niño. Posteriormente a ello se procedió con tomar la encuesta, empleando los dos instrumentos elegidos para dicho fin. Con los datos colectados se procedió a elaborar una base de datos en formato MS Excel. Luego se pasó al SPSS V25 en donde se elaboraron las tablas y gráficas descriptivas, así como también se hicieron los contrastes de hipótesis.

2.6. Método de análisis de datos

Para la descripción de datos se empleó la estadística descriptiva, elaborando tablas y gráficas de frecuencias. Para el contraste de hipótesis se empleó la prueba de correlación de Mathews, mediante el coeficiente de *Phi* a un nivel de significación de 0.05. Esta prueba se empleó debido a que las variables tuvieron categorías (niveles) dicotómicas (Dawson-Saunders y Trapp, 1990; De La Garza, Morales y Gonzales, 2013).

2.7. Aspectos éticos

Se respetó el anonimato de los participantes de dicha investigación. Por otra parte, también se consignaron los datos de los investigadores de donde se extrajeron los cuestionarios respectivos.

III. Resultados.

3.1. Descripción de resultados.

Variable Calidad del servicio.

Tabla 3.

Frecuencias de distribución de las categorías de la Calidad del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.

Calidad del Servicio	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En proceso	6	4.1	4.1
Aceptable	139	95.9	100.0
Total	145	100.0	

Se apreció que mayoritariamente la respuesta se categorizó en Aceptable con un 95.9% frente a un 4.1% de lo categorizado como En Proceso. Sin duda, este resultado refleja un buen trabajo dentro del Instituto Nacional de Salud del Niño.

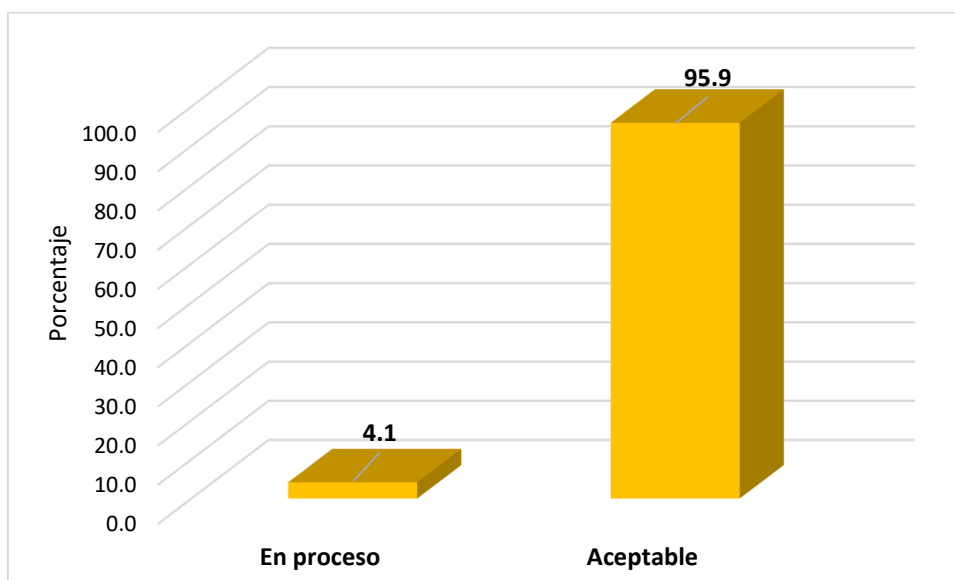


Figura 1. Gráfico de barras de las frecuencias de distribución de las categorías de la Calidad de Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.

Tabla 4.

Frecuencias de distribución de las categorías de las dimensiones de la Calidad de Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019. V

Dimensiones de la Calidad de Servicio	En proceso		Aceptable	
	n	%	n	%
D1: Fiabilidad	39	26.9	106	73.1
D2: Capacidad de Respuesta	31	21.4	114	78.6
D3: Seguridad	3	2.1	142	97.9
D4: Empatía	7	4.8	138	95.2
D5: Aspectos Tangibles	36	24.8	109	75.2

Es distinguible que en todas las dimensiones de esta variable predominaron las frecuencias de la categoría Aceptable, teniendo su mayor porcentaje en la dimensión 3: Seguridad con un 97.9% en comparación con la menor frecuencia vista en la dimensión 1: Fiabilidad con un 73.1%. En detalle se tiene el gráfico siguiente:

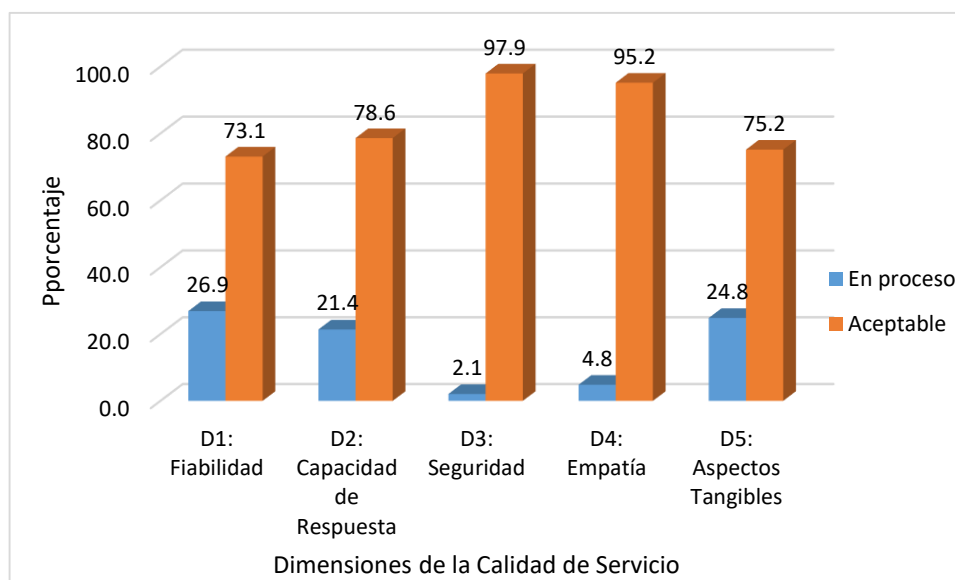


Figura 2. Gráfico de barras de las frecuencias de distribución de las categorías de las dimensiones de la Calidad del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.

Variable Satisfacción del Usuario

Tabla 5.

Frecuencias de distribución de las categorías de la Satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.

Satisfacción del Usuario	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	11	7.6	7.6
Satisfecho	134	92.4	100.0
Total	145	100.0	

Se tuvo una frecuencia dominante en la categoría Satisfecho con un 92.4% del total encuestado (145 personas), en comparación con un 7.6% de personas insatisfechas. El detalle de la figura siguiente grafica lo señalado anteriormente.

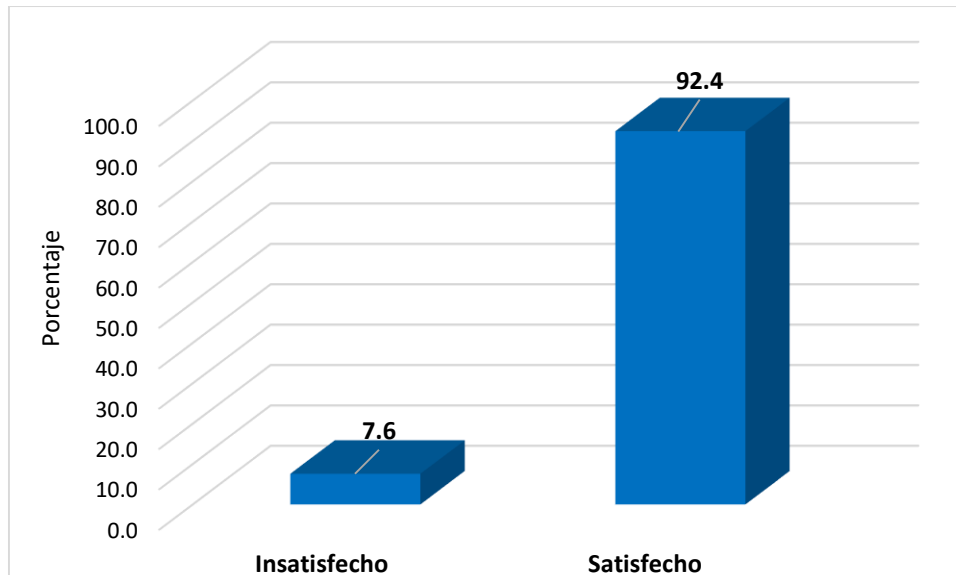


Figura 3. Gráfico de barras de las frecuencias de distribución de las categorías de la Satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.

Tabla 6.

Frecuencias de distribución de las categorías de las dimensiones de la Satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.

Dimensiones de la Satisfacción del usuario	Insatisfecho		Satisfecho	
	n	%	n	%
D1: Calidad Clínica	49	33.8	96	66.2
D2: Calidad Administrativa	6	4.1	139	95.9

Es interesante observar que en la dimensión 1: Calidad Clínica, un 66.2% de los encuestados se calificó como Satisfechos y un 33.8% insatisfechos, en comparación con la dimensión 2: Calidad administrativa, en donde la frecuencia de la categoría Satisfecho fue casi absoluta, observándose un 95.9% del total analizado.

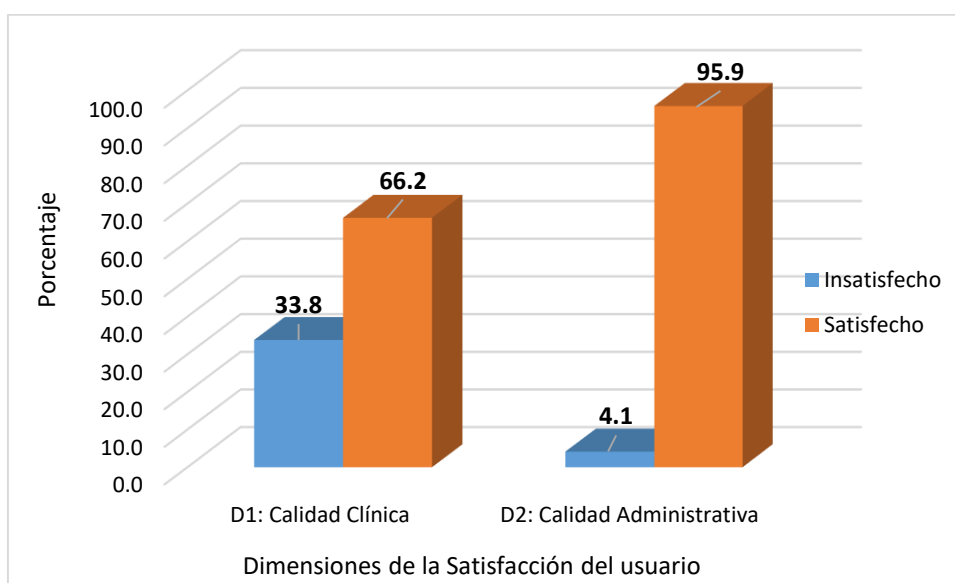


Figura 4. Gráfico de barras de las frecuencias de distribución de las categorías de las dimensiones de la Satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.

3.2. Contraste de hipótesis.

Hipótesis general:

HG1: Existe relación positiva entre Calidad del servicio y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.

HG0: No existe relación positiva entre Calidad del servicio y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.

Tabla 7.

Correlación de Phi entre la Calidad del servicio y la Satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	0.202	.015
	V de Cramer	0.202	.015
N de casos válidos		145	

Se vio que la significancia obtenida fue menor que el valor de significación propuesto ($p=0,015 < 0,05$) por lo que se tomó la decisión del rechazo de la hipótesis nula, teniendo un contraste significativo, pudiendo afirmar que Existe relación positiva entre Calidad del servicio y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019. Aunque esta relación fue de nivel bajo ($r = 0,202$), pudiendo afirmar que a mayor calidad de servicio, mayor sería la satisfacción percibida por los usuarios del servicio de salud en mención.

Hipotesis específicas:

H1.1: Existe relación positiva entre la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.

H1.0: No existe relación positiva entre la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019

H2.1: Existe relación positiva entre la dimensión Capacidad de respuesta y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.

H2.0: No existe relación positiva entre la dimensión Capacidad de respuesta y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019

H3.1: Existe relación positiva entre la dimensión Empatía y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.

H3.0: No existe relación positiva entre la dimensión Empatía y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019

H4.1: Existe relación positiva entre la dimensión Seguridad y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.

H4.0: No existe relación positiva entre la dimensión Seguridad y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019

H5.1: Existe relación positiva entre la dimensión Aspectos Tangibles y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.

H5.0: No existe relación positiva entre la dimensión Aspectos Tangibles y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019

Tabla 8.

Correlación de Phi entre las dimensiones de la Calidad del servicio y la Satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.

			Valor	Significación aproximada
D1: Fiabilidad	Nominal por Nominal	Phi	0.120	0.149
		V de Cramer	0.120	0.149
	N de casos válidos		145	
D2: Capacidad de Respuesta	Nominal por Nominal	Phi	0.105	0.207
		V de Cramer	0.105	0.207
	N de casos válidos		145	
D3: Seguridad	Nominal por Nominal	Phi	0.507	0.000
		V de Cramer	0.507	0.000
	N de casos válidos		145	
D4: Empatía	Nominal por Nominal	Phi	0.300	0.000
		V de Cramer	0.300	0.000
	N de casos válidos		145	
D5: Aspectos Tangibles	Nominal por Nominal	Phi	0.137	0.100
		V de Cramer	0.137	0.100
	N de casos válidos		145	

Se observó que solamente para el caso de los cruces entre las dimensiones 3 (Seguridad) y 4 (Empatía) hubo contrastes significativos con valores menores que lo propuesto ($pd_3 = 0,000$ y $pd_4 = 0,000 < 0,05$) teniendo que rechazar las hipótesis nulas solamente en estos dos casos, afirmando que tanto la Seguridad y la Empatía se relacionan positivamente con la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019, afirmando que a mayor seguridad y empatía en este servicio entonces mayor satisfacción en sus usuarios, siendo una relación baja en ambos casos. Para los demás contrastes se vio que no hubo significación en el contrastes, por lo que tanto la Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y los Aspectos Tangibles no se relacionan positivamente con la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.

IV. Discusión.

En la descripción de los resultados se observó que mayoritariamente la calidad de servicio suministrado en la unidad de Medicina del adolescente es Aceptable casi en una mayoría absoluta (95.9% del total), teniendo un resultado similar con la segunda variable: Satisfacción de usuario. En realidad, este resultado se esperaba debido a todas las estrategias implementadas en los últimos años en esta esta entidad, no obstante es interesante anotar que dicho comportamiento es solamente un reflejo de la percepción de los usuarios, ya que según Woodward, Berry y Bucci (2017) ésta es importante en el sentido de que solamente evalúa el servicio recibido, siendo mucho más explícito en el servicio asistencial de salud. Lo que sería totalmente halagador para el Instituto de Salud, sin embargo hay que anotar que no se han contemplado los demás procesos logísticos que acompañan a los servicios asistenciales, empero, resultaría una oportunidad para que futuras pesquisas pudieran explorar estos escenarios y, quizás, ampliar el escenario de la calidad hacia una integración de la misma enmarcada en todo el contexto de la entidad prestadora de servicios de salud. Al respecto, se hace importante señalar que Bordin *et al.* (2017) indicó que mucho de la satisfacción del usuario se refleja en el aspecto emocional, que, muchas veces, se colige hacia aspectos subjetivos, más que objetivos. En todo caso, la discusión de la objetividad de la medición indicaría que aún la temática sobre la calidad integral es motivo de mucho más que investigar.

En la hipótesis principal se determinó que hubo una relación positiva aunque baja entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario externo en las instalaciones del Servicio de Medicina del Adolescente de este instituto de salud de Lima, resultado coherente y consistente tanto con los teóricos y tratadistas que fundamentan la calidad y la satisfacción, como Donabedian (2005) como con la misma medición propuesta por el Ministerio de Salud (2011) y que se basa en el modelo del Servqual fundamentado en los preceptos de Parasumarán, Zeithaml y Berry (1985). Este resultado ratificaría lo que también otros investigadores han obtenido, así se tiene que hay coincidencias con Nugraheni *et al.* (2018),

lo que daría como opciones la ampliación del análisis, pudiendo realizar nuevos análisis en el futuro, pudiendo proponer diseños causales, como el que propuso Bordin et al. (2017), explorando espacios que explicarían hasta modelos de predicción de las variables, siguiendo aún lo propuesto en esta tesis, es decir apostando por la percepción desde la perspectiva del usuario externo, como lo sugirió Singh y Prasher (2017) y lo hace actualmente el Minsa en nuestro país. Empero, se hace interesante vincular otro tipo de medición, pudiendo ser directa, teniendo en cuenta que, muchos de los procesos de evaluación de calidad que propone valorar el Minsa son perfectamente auditables. Quizás el temor de iniciar este tipo de evaluación se entienda en el hecho de que hay muchos aspectos que el mismo ministerio aún no cumple y, en consecuencia, se temería que estos resultados actúen como un bumerang hacia la entidad rectora. En todo caso, queda aún muchos aspectos y modalidades más que analizar.

En la demostración de la primera hipótesis específica se vio que no existió una relación positiva entre la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente de esta institución, lo que conllevaría a pensar dos alternativas: Probablemente la fiabilidad no sea un factor determinante en la calidad, debido a que es de buen nivel y, consecuentemente, no resultaría importante en la búsqueda de la relación con la satisfacción o, como segunda opción, se podría explicar en que esta dimensión forma parte de los aspectos mas cruciales y que tienen tanto nivel de criticidad que se requiera un tratamiento exclusivo y diferenciado, lo que aperturaría otras opciones para la investigación básica y para la investigación acción en entornos de salud. En ese contexto, se hace importante citar a Protasio, Gomes, Machado y Valenca (2017), quienes hacen la reflexión por el lado de las asociaciones con los niveles de calidad y sus interconexiones. Situación que no ha sido ni avisado en esta tesis, pero podría ser una excelente oportunidad para futuras pesquisas. En ese sentido, las agrupaciones de factores si bien, consideran a la fiabilidad como un aspecto conformacional de la calidad, en los recientes hallazgos se denota que este aspecto poco a poco está siendo superado, formando

parte de los factores inherentes al servicio *per se*, y ya no una condición externa que se adosaría a la calidad. Esto, desde la modesta opinión del autor, podría ser el resultado de insistencia de aplicación de los estándares de calidad en los últimos 22 años en nuestro país, requiriendo también, de una actualización de los sistemas de evaluación de la calidad, siendo ya tiempo de superar la medición mediante el modelo Servqual que actualmente el Minsa lleva a cabo, situación que también lo sugiere Desideri, Bizzarr, Bitelli, Roentgen, Gelderblom y Witte (2016).

Por otro lado, en la segunda hipótesis se comprobó que no se obtuvo una relación positiva entre la dimensión Capacidad de respuesta y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente, pudiendo constatarse que incluso no hubo ningún tipo de relación, lo que, como en el caso de la primera hipótesis específica podría explicarse también del mismo modo, optando como mayor probabilidad la primera opción explicada, es decir, asumir que la capacidad de respuesta es un factor tan inherente al servicio que, definitivamente ya no es un componente más. Desde otra óptica, Desideri, Bizzarri, Bitelli, Roentgen, Gelderblom y Witte (2016) sugieren que las mediciones rutinarias se especifiquen y se analicen de forma separada, quizás esta sugerencia sea interesante y podría proveer de mejores y mayores argumentos para poder explicar que la capacidad de respuesta sea, como se está asumiendo, una característica inherente y ya no un componente externo de la variable calidad. Con franqueza, sería muy interesante que el trabajo de gestión en salud haya internalizado este aspecto en los servicios de salud, lo que reflejaría un nivel superior de tratamiento en el futuro. Se espera que así sea, sin embargo es importante también que se corroboren en otros escenarios donde se provean este mismo tipo de servicios a la colectividad peruana.

En la tercera de las hipótesis planteadas de manera específica, se vio que existió una relación positiva aunque de nivel bajo entre la Empatía y la Satisfacción del usuario externo del Servicio de Medicina del Adolescente de este mismo instituto de salud, lo que resulta sumamente importante debido a que este aspecto, producto muchas veces de la interacción

subjetiva entre el prestador y el usuario de los servicios de salud de esta entidad, se suscita como un resultado más que como condición, dependiendo entonces de los estados de ánimo de los dos, de manera independiente y combinada (Donabedian, 1996), por lo que, ante esa variabilidad, queda abierta una considerable probabilidad de que la relación se de, como efectivamente se ha dado en el resultado de este contraste de hipótesis. Como parte de la empatía, Gholami, Kavosi y Khojastefar (2016) justamente resalta, como una condición *sine qua non* podría darse a la conducta del personal, llegando a precisarla como una recomendación en su estudio. De manera similar Pavlova y Groot (2016) indicaron que, el usuario es capaz de realizar las acciones que considere necesarias cuando se trata de la atención en salud, sin embargo, la amabilidad y cordialidad del personal inclinan la balanza a que la evaluación de ellos sea considerablemente alta y buena. Entonces, de este resultado se puede deducir que muy probablemente la empatía del personal sea buena en este servicio y, en consecuencia, se tenga la evaluación favorable en la satisfacción del usuario.

A la par del resultado anterior, en la tercera de las hipótesis contrastadas se encontró que hubo una relación positiva, aunque baja también, entre la dimensión Seguridad y la Satisfacción del usuario externo en este mismo Servicio de Medicina del Adolescente, lo que lleva a señalar que la seguridad es otro de los aspectos que podrían ser considerados como fortaleza dentro de esta institución, pudiendo empezar que, desde la definición .se podría decir que esta entidad si ha puesto mucho de su parte para garantizar la seguridad en la atención, condición elemental que incluso la Organización Mundial de la Salud lo enfatiza y lo prioriza (Hanefeld, Powell-Jackson y Balabanova, 2017). Sin embargo, llegar a este nivel ha implicado un camino recorrido en donde se tendría que valorar también los esfuerzos individuales y las sinergias institucionales. En ese sentido, vale mencionar el papel de la unidad de calidad de este instituto de salud, quienes han impulsado este aspecto en particular, como parte de la estrategia básica de provisión del servicio de salud, desplegando arduas jornadas de capacitación y calificación para que, tanto el personal asistencial como el administrativo se concientice, asuma y resuelva el aseguramiento de la calidad de atención

en el marco de la prioridad nacional del aseguramiento universal de la salud, impulsado por el Minsa, en atención directa de lo señalado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y de la OMS. Sin embargo, ante este éxito se hace importante ahondar en detalle de las fortalezas que se han logrado y como están funcionando ahora, no solamente en este mismo instituto sino en otros establecimientos de salud tanto en Lima como en el interior del país.

Finalmente, en la quinta de las hipótesis propuestas, se encontró que no hay relación positiva entre la dimensión Aspectos Tangibles y la Satisfacción del usuario externo en este mismo Servicio de Medicina del Adolescente, por lo que asumiendo analógicamente una explicación probable, se remite a lo vertido líneas atrás en las discusiones de las hipótesis uno y dos. Se fundamenta lo expresado en la realidad que por años la dirección de esta institución ha destinado un escaso presupuesto para implementación de infraestructura y equipamiento, y es recientemente que ha ido mejorando, el mismo que ya se está empleando al servicio de los usuarios externos, pudiendo tener mejores y mayores condiciones de calidad en los diagnósticos primarios y también en los tratamientos proporcionándolos de manera directa e inmediata a los demandantes de los servicios. En ese sentido, refrendando lo dicho en los argumentos de García *et al.* (2018), se indica que cuando existe una buena infraestructura y equipamiento, se aceleran los procesos de atención y se garantiza una mayor calidad en el servicio.

V. Conclusiones.

- Primera:** Existe relación positiva y baja entre Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.
- Segunda:** No existe relación positiva entre la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.
- Tercera:** No existe relación positiva entre la dimensión Capacidad de respuesta y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.
- Cuarta:** Existe relación positiva y baja entre la dimensión Empatía y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.
- Quinta:** Existe relación positiva y baja entre la dimensión Seguridad y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.
- Sexta:** No existe relación positiva entre la dimensión Aspectos Tangibles y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019.

VI. Recomendaciones

- Primera:** A los responsables y gestores del Ministerio de Salud peruano se recomienda mantener esa misma política de soporte y atención de requerimientos de las unidades ejecutoras como este Instituto Nacional de Salud del Niño, teniendo en cuenta que se están obteniendo buenos resultados en la calidad del servicio que se provee.
- Segunda:** A la dirección del Instituto Nacional de Salud del Niño (INSN) se recomienda implementar programas de reforzamiento en temáticas ligadas a la empatía del personal, pudiendo desarrollar programas de capacitación en habilidades blandas y manejo de personal, debido a que muchas veces este personal es muy calificado en temas asistenciales pero muy poco en lo sugerido.
- Tercera:** Al personal de salud del INSN se recomienda atender la relevancia que tiene capacitarse en temas de habilidades blandas debido a que muchas veces se proveen este tipo de eventos pero se evidencia poca participación en la entidad, deben de tener en cuenta la gran importancia en la mejora integral del servicio que se provee.
- Cuarta:** Al director y jefes de los comités de docencia del INSN se recomienda consolidar alianzas estratégicas con instituciones académicas que brinden un soporte en procesos de investigación para permitir dilucidar mejor algunas otras variables de relevancia.
- Quinta:** A los investigadores en salud se recomienda que profundicen y amplíen aspectos ligados con la fiabilidad, la seguridad y la empatía de la calidad de atención, con la finalidad de tener mayores elementos de juicio que permitan visualizar mejor el comportamiento de esta variable en este mismo grupo humano o en otros entorno similares.

VII. Referencias

- Azar, I. , Younes, J. , Sima, R., Masoud, A. & Vali, L. (2017). Evaluating health service quality: using importance performance analysis. *Revista Internacional de Aseguramiento de la Calidad del Cuidado de la Salud*; 30 (7), 656-663, Doi: <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-02-2017-0030>
- Babakus, E. & Boller G.W. (1992). An empirical assesment of the SERVQUAL scale. *Journal of Bussiness Research*, 24, 253-268. Doi: [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(92\)90022-4](https://doi.org/10.1016/0148-2963(92)90022-4)
- Babakus, E. & Mangold., W. G. (1992) Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation. *Health Services Research* 26, (6), 767-786. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1069855/>
- Bopp, K. D. (1990). How patients evaluate the quality of ambulatory medical encounters: a marketing perspective. *J Health Care Mark*, 10(1):6–15. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10104016>
- Bordin, D. *et al.* (2017). Determinantes da condição percebida de saúde bucal e da adesão ao autocuidado em adultos brasileiro. . (Tesis de Doctorado). Brasil, Aracatuba: – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Odontologia de Araçatuba. Recuperado de: https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/150010/bordin_d_dr_araca.pdf?sequence=3
- Civera, M. (2008) *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito Hospitalario en función del modelo de gestión establecido* .(Tesis Doctoral). España: Universitat Jaume.
- Chu, L. Y. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017*. (Tesis de posgrado). Iquitos, Perú: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Recuperado de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4853>
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of test. *Psychometrika*; 16, 297-334. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/BF02310555>

- Crow, R., Gage, H., Hampson, S. *et al.* (2002). The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practise from a systematic review of the literature. *Health Technol Assess.* 6(1), 245 - 256.
- Cuenca, L. M.. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco, 2016.* (Tesis de posgrado). Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco. Recuperado de <https://bit.ly/2TsN7Qh>
- Dawson-Saunders, B. & Trapp, R. G. (1990). *Bioestadística médica.* México, D.F: Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V.
- Desideri, L., Bizzarri, M., Bitelli, C., Roentgen, U., Gelderblom, G. & Witte, L (2016). Implementing a routine outcome assessment procedure to evaluate the quality of assistive technology service delivery for children with physical or multiple disabilities: Perceived effectiveness, social cost, and user satisfaction. *Diario oficial RESNA.* 3(4). 21-25. Doi: <https://doi.org/10.1080/10400435.2015.1072592>
- De La Garza, J., Morales, B. N. & Gonzales, B. A. (2013). *Análisis estadístico Multivariante: Un enfoque teórico práctico.* México: McGraw Hill.
- Díaz, S. A. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa, en el Hospital Regional Honorio Delgado – 2017.* (Tesis de posgrado). Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2967>
- DiPrete-Brown, L. (2014). *Quality assurance of health care in developing countries.* (2da ed.). USA. Prentice Hall
- Donabedian A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Q;*44,166-206. Doi: 10.2307 / 3348969
- Donabedian A. (2005). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Quaterly;*83(4), 691–729. Doi: 10.1111 / j.1468-0009.2005.00397.x
- García, F. *et al.* (2018). Patient Satisfaction with Pre-Hospital Emergency Services. A Qualitative Study Comparing Professionals' and Patients' Views. *J. Environ. Res. Salud Pública* 15(2): 1-31; Doi: <https://doi.org/10.3390/ijerph15020233>

- García, R. & Gálvez, N. C. (2016). Quality of care associated external user satisfaction in welfarehealth facilities: Minsa- Essalud, Chongoyape-Perú. *Rev. Tzhoeco*, 8(2). Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/download/383/371>
- Gholami, M., Kavosi, M. & khojastefar, M. (2016). Services quality in emergency department of Nemazee Hospital: Using SERVQUAL model .*Health Man* 28(1), 120-126. Doi: <http://jhmi.sums.ac.ir/index.php/JHMI/article/view/272/89>
- Granado de la Orden, S. (2008). *Metodología para Evaluar la Satisfacción de los Pacientes de un Hospital Público*. (Tesis Doctoral en Gestión de Salud). España: Universidad Autónoma de Madrid.
- Granado de la Orden, S., Rodríguez-Rieiro, C., Olmedo-Luceron, M. del C., Chacón, A., Vigil, D. & Rodríguez, P. (2007). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. *Revista Española de Salud Pública*, 81(6), 637-645. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272007000600007&lng=es&tlng=es.
- Hanefeld, J., Powell-Jackson, T. & Balabanova, D. (2017). Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity. *Bulletin of the World Health Organization*; 95, 368-374. doi: <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.16.179309>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5º ed.). México: Mc Graw Hill – Interamericana.
- Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: McGraw Hill.
- Hoffman, D. & Bateson, J. (2006) *Fundamentos de Marketing de Servicios*. (4º ed.) USA: Editorial; CongageLearningLatin América. 332-335
- Infantes, F. M. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, ;2(2),133 -139. Recuperado de <https://bit.ly/2QhMEPI>
- Khan F, Yusoff R & Kakar P. (2017). Impact of service quality and customer satisfaction on tourism industry. *Journal of Advanced Research in Social and Behavioural*

- Kotler, P. (1991) *Analysis, Planning, Implementation and Control Marketing Management*. (8th ed.). Englewood Cliffs,. NJ: Prentice Hall,
- Luna, M. A.(2018). *Consulta externa: Satisfacción de pacientes atendidos en tres hospitales de referencia en Huancayo*. (Tesis de posgrado). Huancayo, Perú: Universidad Peruana Los Andes. Recuperado de <https://bit.ly/2YYFORv>
- Minaya, E. L. (2018). *Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016*. (Tesis de posgrado). Lima, Perú: Universida César Vallejo. Recuperado de <https://bit.ly/2H0usWX>
- Ministerio de Salud de Perú. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*, 58. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Ministerio de Salud de Perú (2019). *Repositorio de información científico – técnico del Minsa*. <http://repositorio.minsa.gob.pe:8080/jspui/handle/MINSA/77902>
- Nugraheni, R. *et al.* (2018). The Analysis Quality of Service and Patient Satisfaction Participants of Health BPJS in Interior Services in Hospital X of Kediri City. *J. Global public health research*. 3(1): 9-17; Doi: <http://www.ojs.stikesstrada.ac.id/index.php/JGRPH/article/view/16>
- Organización Mundial de la Salud – OMS – World Health Organization – WHO (2017). *National Safety and Quality Health Service Standards*. Recuperado de <https://www.safetyandquality.gov.au/sites/default/files/migrated/NSQHS-Standards-Sept2011.pdf>
- Palacin, J. & Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemograficos y de aaccessibilidad asociados. Perú, 2000. *Anales de La Facultad de Medicina*, 66(2), 127–141. Recuperado de <https://bit.ly/2MeDfJe>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual modelo of service quality and its implications for future research. *Journal of marketinh* , 41-50.

- Pouragha, B. & Zarei, E. (2016). The effect of outpatient service quality on patient satisfaction in teaching hospitals in Iran. *Materia Socio Médica*. 28(1). 21-25. Doi: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4789649/pdf/MSM-28-21.pdf>
- Prieto, M. A., March, J. C. & López, L. A. (1999). Calidad percibida por usuarios de centros de salud y de aseguradoras privadas. *Aten primaria*, 24, 259 - 66.
- Protasio, A., Gomes, L., Machado, L. & Valenca, A. (2017). Factors associated with user satisfaction regarding treatment offered in Brazilian primary health care. *Cadernos de Saúde Pública*. . 33(2): pp. 1-14; Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/0102-311x00184715>
- Press, I. & Ganey, R. F. (1989). The mailout questionnaire as the practical method of choice in patient satisfaction monitoring. *J Health Care Mark*. 9(1):67–68. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10292599>
- Roque, A. E. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital de san Miguel-Ayacucho, 2018*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29217>
- Sánchez, A. L. (2005). *Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales públicos de Ixmiquilpan, Hgo.* (Tesis de grado). México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Singh, A. & Prasher, A. (2017). Measuring healthcare service quality from patients' perspective: using Fuzzy AHP application. *Total Quality Management & Business Excellence*. 30 (1): 284-300; Doi: <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1302794>
- Solomon, Y. *et al.* (2016). Satisfaction and associated factors of outpatient psychiatric service consumers in Ethiopia. *Dovepress*. 1(10), 1847–1852. Doi: <http://dx.doi.org/10.2147/PPA.S115767>
- Shabbir, A. (2016). Measuring patients' healthcare service quality perceptions, satisfaction, and loyalty in public and private sector hospitals in Pakistan. *International Journal of Quality & Reliability Management*; 33 (5),538-557. Doi: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/IJQRM-06-2014-0074>
- Shan, L.*et al.* (2016). Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care. *PLoS ONE* 11 (10):1-18 Doi: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0164366>

- Stepurko, T, Pavlova, M. & Groot, W. (2016). Overall satisfaction of health care users with the quality of and access to health care services: a cross-sectional study in six Central and Eastern European countries. *BMC Health Services Research*. 16(316), 1–13. Doi: <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1585-1>
- Thompson, A. G. Suñol, R. (1995). Expectations as determinants of patient satisfaction: concepts theory and evidence. *Int J Qual Health Care.*, 7, 127-41.
- Woodward, S., Berry, K. & Bucci, S. (2017). A systematic review of factors associated with service user satisfaction with psychiatric inpatient services. *Journal of Psychiatric Research*. 92(1), 81–93. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2017.03.020>
- Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. (2003). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (2nd Ed.). Boston: McGraw-Hill Companies.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L .L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York, NY: The Free Press

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VAR : CALIDAD DE SERVICIO	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL					
¿Cuál es la relación que existe entre Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019?	Determinar la relación entre Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019	Existe relación positiva entre Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019	Dimensión 1: FIABILIDAD	1.- El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa. 2.- La consulta con el médico se realiza en el horario programado. 3.- La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada. 4.- Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención. 5.- Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	1 - 5	1= BAJO 2=REGULAR 3=ALTO	Calidad aceptable (34 - 66) Calidad en proceso (22 - 33)
			Dimensión 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	6.- La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida. 7.- La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida. 8.- La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido. 9.- La atención en farmacia es rápida.	6 - 9		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS					
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción de estos mismos usuarios externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019?	Determinar la relación entre la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019	Existe relación positiva entre la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019	Dimensión 3: SEGURIDAD	10.- Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad. 11.- El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención. 12.- El médico le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención. 13.- El medico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.	10 – 13		
			Dimensión 4: EMPATIA	14.- El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia. 15.- El médico que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud. 16.- Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o resultado de la atención.	14 – 18		

				17.- Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos. 18.- Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizo.			
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Seguridad y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019 ?	Determinar la relación entre la dimensión Seguridad y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019	Existe relación positiva entre dimensión Seguridad y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019	Dimensión 5: ASPECTOS TANGIBLES	19.- Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes 20.- La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes 21.- Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención 22.- El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos	19 – 22		
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Capacidad de respuesta y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019 ?	Determinar la relación entre Capacidad de respuesta y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019	Existe relación positiva entre dimensión Capacidad de respuesta y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019	VAR:	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA	NIVELES
			Dimensión 1:Calidad clínica	1. Trato por parte del personal Enfermería 2. Trato por parte del personal Medico 3. Cuidado con su intimidad 4. La duración de la consulta 5. Información clínica recibida 6. Explicación del tratamiento	1 a 6		
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Empatía, Seguridad y la Satisfacción del usuario externo en este Servicio?	Determinar la relación entre la dimension Empatía y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019	Existe relación positiva entre la dimensión Empatía y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019	Dimensión 2:Calidad adiministrativa	1. Comodidad de las instalaciones 2. Facilidad de los tramites de admisión 3. Tiempo desde la cita de la atención 4. Facilidad de trámites para readmisión 5. Tiempos de espera Señalizaciones y carteles para orientarse en el Hospital	7 a 12	Valoracion sobre 10 siendo 1 = Peor respuesta 10 =Mejor respuesta	Insatisfecho 12 – 60 Satisfecho 61 - 120
: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Aspectos tangibles y la Satisfacción de estos mismos usuarios externo?	Determinar la relación entre la dimensión Aspectos tangibles y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina del	Existe relación positiva entre la dimensión Aspectos tangibles y la Satisfacción del usuario externo en el del Servicio de Medicina					

	Adolescente INSN, 2019	del Adolescente INSN, 2019				
Tipo de Estudio: Básico.	Población: 240 pacientes	Técnica: encuesta				
Diseño de Investigación: No Experimental. Correlacional. Enfoque. Cuantitativo	Muestreo: No probabilístico, intencional. Muestra: 145 pacientes	Instrumento: Encuesta para Calidad de servicio SERVQUAL ; para Satisfacción del usuario externo SUCE	Estadística a utilizar			
			Tablas y gráficos descriptivos.			
			Pruebas inferenciales: Prueba de correlación de Mathews, Coeficiente de <i>Phi</i> . Nivel de significación de 0.05, SPSS Versión 25			

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario anónimo de Calidad del Servicio

Lea con detenimiento cada una de las siguientes preguntas e indique que tan de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas con una X en el número que aproximadamente refleja cuanto está usted de acuerdo.

Sexo:

1. Femenino ()
2. Masculino ()

Estado Civil:

1. Soltero(a) ()
2. Casado(a) ()
3. Conviviente ()

Edad.....

	Marcar con un "X" en el casillero según corresponda, sin dejar ninguna en blanco	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo o desacuerdo	de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	1	2	3	4	5
2	La consulta con el médico se realiza en el horario programado	1	2	3	4	5
3	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	1	2	3	4	5
4	Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	1	2	3	4	5
5	Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	1	2	3	4	5
6	La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.	1	2	3	4	5
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.	1	2	3	4	5
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es Rápido	1	2	3	4	5
9	La atención en farmacia es rápida.	1	2	3	4	5
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.	1	2	3	4	5
11	El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	1	2	3	4	5
12	El médico le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de Atención	1	2	3	4	5
13	El médico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.	1	2	3	4	5
14	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia	1	2	3	4	5
15	El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud.	1	2	3	4	5
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.	1	2	3	4	5
17	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	1	2	3	4	5
18	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizó.	1	2	3	4	5
19	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.	1	2	3	4	5
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	1	2	3	4	5
21	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	1	2	3	4	5
22	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.	1	2	3	4	5

SUCE: Encuesta de Satisfacción del Usuario de Consultas Externas

Por favor puntúe del 1 al 10 las siguientes preguntas, siendo el 10 la respuesta mejor valorada y 1 la respuesta peor valorada.

1. El tiempo que paso desde que pidió la cita hasta la fecha de la consulta.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Los trámites que tuvo que hacer en admisión.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. El tiempo de espera en consultas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. La comodidad de la sala de espera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. El trato por parte del personal de enfermería.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. El trato por parte del personal médico.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. El cuidado de su intimidad durante la consulta.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. La duración de la consulta.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. La información clínica recibida sobre su problema de salud	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer, si ha necesitado volver a citarse.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Anexo 3. Matriz de datos (Excel y/o spss)

Calidad de servicio.

SEXO	E. CIVIL	EDAD	SERVQ1	SERVQ2	SERVQ3	SERVQ4	SERVQ5	SERVQ6	SERVQ7	SERVQ8	SERVQ9	SERVQ10	SERVQ11	SERVQ12	SERVQ13	SERVQ14	SERVQ15	SERVQ16	SERVQ17	SERVQ18	SERVQ19	SERVQ20	SERVQ21	SERVQ22
2	1	35	4	4	4	5	1	2	3	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	2	4
1	2	46	4	4	5	2	4	5	5	5	3	5	4	5	4	1	5	4	4	4	2	4	2	2
1	1	50	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	2	1	5	4	3	3	4	1	3	3
1	2	40	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
1	2	40	3	2	2	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	3
2	3	38	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
1	2	50	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	1	1	1	3	4	4	3	4	3
1	2	44	4	2	3	1	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	5
2	2	42	4	5	4	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5
1	3	46	4	5	5	5	2	1	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	1	1	1
1	2	45	2	4	3	1	4	3	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	1	3	4
1	2	41	2	2	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	2	36	4	4	5	2	1	1	4	2	4	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4
1	2	33	3	5	5	2	5	4	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	2	5	4
2	2	33	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
1	1	43	2	3	4	5	1	2	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2
1	2	55	1	5	5	2	5	1	5	5	2	5	4	2	5	1	4	2	4	5	4	2	2	1
1	3	47	4	2	4	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
2	3	37	5	2	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	2
1	1	35	4	2	4	5	2	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4
1	2	62	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5
1	2	48	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	2

2	3	29	5	4	5	5	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	2	
1	3	32	4	2	2	5	1	1	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	4
1	3	34	5	5	4	5	1	3	4	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	
2	3	48	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	3	52	5	4	4	4	2	5	4	2	2	4	4	5	4	2	4	5	4	4	2	3	4	4	
1	3	41	4	4	3	4	4	4	5	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	
1	1	45	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	
1	3	46	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	
1	2	51	2	4	4	2	4	1	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	2	50	4	5	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	
1	3	41	2	2	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	3	36	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	
1	3	33	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	
1	2	43	4	2	5	5	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
1	1	49	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	2	47	2	4	4	4	2	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
1	3	30	3	1	2	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	
2	3	35	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	
1	1	37	4	4	5	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	
1	4	46	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
1	2	38	2	4	2	5	1	1	4	2	3	5	5	5	5	2	5	4	5	5	4	2	4	3	
1	2	42	1	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	4	4	
1	3	44	4	5	3	5	5	4	4	2	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	4	3	
1	1	39	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	1	4	4	1	3	4	4	2	4	5	4	3	
1	2	43	2	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	2	2	
1	3	21	2	3	3	1	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
1	3	37	4	4	4	4	1	1	2	1	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
2	3	42	4	4	4	4	2	2	4	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5	

1	3	28	4	4	4	1	4	1	3	2	1	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4
1	2	45	3	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4
1	2	47	1	2	4	4	3	4	4	2	1	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4
1	2	54	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4
1	3	42	4	3	4	5	4	4	4	5	1	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
1	2	47	4	4	4	2	5	3	3	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	2	4	2
1	3	37	2	1	4	1	5	1	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	1
1	2	51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
1	2	35	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	3	4	3
1	2	39	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4
1	1	49	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
1	2	38	2	4	4	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5
2	3	37	3	4	4	5	4	4	2	4	2	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	2	5	4
2	3	37	2	5	2	2	4	4	4	3	3	2	4	5	5	4	4	4	4	4	3	2	4	3
1	2	40	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3
2	1	36	2	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2
2	2	70	4	4	3	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	3
2	3	45	2	3	3	1	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	4	3	3	2
1	3	39	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2
1	2	56	4	4	4	3	2	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	3	37	4	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	2	5	5
1	2	51	4	3	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	2	4	3
1	3	42	2	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	2	3	4
1	2	48	5	4	5	5	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4
1	1	40	4	5	4	2	5	4	4	2	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	2	4	4
2	3	38	3	2	4	2	4	2	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3
2	3	43	2	2	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
1	1	41	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5

1	3	33	2	1	1	4	4	5	2	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	
1	3	42	4	3	3	2	3	4	5	2	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1	3	34	3	4	5	5	5	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	
1	3	36	5	5	5	1	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
2	2	48	4	2	4	3	2	4	4	2	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	2	4	2	
1	3	40	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	5	5	2	5	4	4	5	4	2	4	4	
1	2	55	2	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	2	2	4	4	
1	1	40	5	4	5	5	2	4	4	2	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	
1	1	34	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
1	4	44	5	4	4	4	4	4	4	1	4	5	2	2	4	3	4	3	3	3	5	2	2	4	
1	1	42	4	2	4	1	2	4	2	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
1	2	40	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	
1	2	37	4	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
1	3	37	3	3	4	2	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	
2	3	56	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
2	3	43	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
1	2	47	4	4	4	2	5	3	3	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	2	4	2	
1	3	37	2	1	4	1	5	1	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	1	
1	2	51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
1	2	35	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	3	4	3	
1	2	39	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	
1	1	49	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
1	2	38	2	4	4	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	
2	3	37	3	4	4	5	4	4	2	4	2	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	2	5	4	
2	3	37	2	5	2	2	4	4	4	3	3	2	4	5	5	4	4	4	4	4	3	2	4	3	
1	2	40	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	
2	1	36	2	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	
2	2	70	4	4	3	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	3	

2	3	45	2	3	3	1	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	4	3	3	2	
1	3	39	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2
1	2	56	4	4	4	3	2	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	3	37	4	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	2	5	5
1	2	51	4	3	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	2	4	3	
1	3	42	2	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	2	3	4	
1	2	48	5	4	5	5	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	
1	1	40	4	5	4	2	5	4	4	2	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	2	4	4	
2	3	38	3	2	4	2	4	2	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	
2	3	43	2	2	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
1	1	41	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
1	3	33	2	1	1	4	4	5	2	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5
1	3	42	4	3	3	2	3	4	5	2	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1	3	34	3	4	5	5	5	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	
1	3	36	5	5	5	1	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
2	2	48	4	2	4	3	2	4	4	2	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	2	4	2	
1	3	40	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	5	5	2	5	4	4	5	4	2	4	4	
1	2	55	2	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	2	2	4	4	
1	1	40	5	4	5	5	2	4	4	2	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4
1	1	34	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
1	4	44	5	4	4	4	4	4	4	1	4	5	2	2	4	3	4	3	3	3	5	2	2	4	
1	1	42	4	2	4	1	2	4	2	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
1	2	40	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	
1	2	37	4	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
1	3	37	3	3	4	2	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	
2	3	56	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
2	3	43	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
2	1	35	4	4	4	5	1	2	3	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	2	4	

1	2	46	4	4	5	2	4	5	5	5	3	5	4	5	4	1	5	4	4	4	2	4	2	2
1	1	50	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	2	1	5	4	3	3	4	1	3	3
1	2	40	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
1	2	40	3	2	2	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	3
2	3	38	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
1	2	50	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	1	1	1	3	4	4	3	4	3
1	2	44	4	2	3	1	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	5
2	2	42	4	5	4	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5
1	3	46	4	5	5	5	2	1	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	1	1	1
1	2	45	2	4	3	1	4	3	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	1	3	4
1	2	41	2	2	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Satisfacción del Usuario

SEXO	E. CIVIL	EDAD	SUCE1	SUCE2	SUCE3	SUCE4	SUCE5	SUCE6	SUCE7	SUCE8	SUCE9	SUCE10	SUCE11	SUCE12
2	1	35	9	10	6	2	9	9	10	10	7	10	10	9
1	2	46	7	7	9	5	2	1	9	9	8	9	9	4
1	1	50	6	6	4	7	4	5	6	4	3	4	5	4
1	2	40	5	8	4	5	5	5	5	8	8	8	8	4
1	2	40	6	7	5	5	4	5	7	8	8	8	8	5
2	3	38	7	6	5	5	6	4	7	6	8	7	7	5
1	2	50	3	8	3	3	8	4	4	9	7	7	8	8
1	2	44	3	8	5	8	9	9	8	8	8	8	8	5
2	2	42	6	8	9	9	9	10	10	10	9	10	9	9
1	3	46	7	7	3	7	5	5	8	7	9	8	9	8
1	2	45	5	3	4	3	4	8	7	4	6	5	4	4
1	2	41	5	10	10	5	10	10	10	10	10	10	10	9
1	2	36	5	8	4	2	8	5	9	10	8	10	10	3
1	2	33	7	8	9	8	9	7	9	9	9	9	10	10
2	2	33	7	7	6	10	7	10	10	10	10	10	10	10
1	1	43	5	8	8	7	5	7	8	10	10	10	10	5
1	2	55	8	9	10	10	1	1	10	9	9	7	10	1
1	3	47	9	9	7	9	7	9	10	10	10	10	10	8
2	3	37	8	7	9	9	6	8	9	9	9	9	10	10
1	1	35	5	4	2	6	8	7	8	9	9	9	9	3
1	2	62	10	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
1	2	48	6	9	8	3	5	9	8	8	9	8	7	8
2	3	29	10	10	10	10	4	10	10	10	10	10	10	9

1	3	32	4	8	4	5	3	10	10	10	9	9	10	7
1	3	34	7	9	7	9	9	7	10	10	10	10	10	7
2	3	48	8	8	8	8	7	8	9	7	8	9	7	9
1	3	52	9	5	10	9	8	2	10	10	9	9	10	9
1	3	41	5	8	8	5	7	5	8	8	9	8	8	4
1	1	45	5	5	5	5	5	3	7	5	5	7	6	5
1	3	46	6	4	4	5	5	3	7	6	5	5	5	5
1	2	51	7	7	1	7	7	5	9	10	10	10	10	7
1	2	50	8	8	9	6	5	8	8	3	8	9	9	7
1	3	41	9	10	10	5	10	10	10	10	10	10	10	10
1	3	36	10	9	5	6	5	2	10	9	10	10	10	8
1	3	33	8	9	7	8	9	8	9	10	10	10	10	8
1	2	43	5	7	7	7	8	7	8	8	9	9	8	7
1	1	49	9	9	9	8	9	9	10	10	10	9	10	9
1	2	47	10	8	9	9	8	8	10	10	10	10	10	8
1	3	30	4	9	9	1	7	5	7	8	10	8	9	5
2	3	35	3	5	4	4	5	5	7	7	6	7	8	4
1	1	37	9	5	8	5	8	8	9	10	10	8	7	10
1	4	46	8	8	8	8	8	9	9	9	8	8	8	8
1	2	38	7	4	3	5	5	3	10	10	10	10	10	1
1	2	42	8	8	3	5	2	2	10	10	10	10	10	5
1	3	44	5	7	5	5	7	3	8	7	6	9	9	8
1	1	39	4	5	5	4	5	4	5	6	6	4	4	4
1	2	43	5	10	5	5	2	3	9	9	10	9	9	5
1	3	21	7	5	4	6	8	9	9	10	9	7	9	8
1	3	37	8	9	8	3	8	9	9	8	9	8	9	8
2	3	42	10	10	8	5	10	9	10	10	10	10	10	5
1	3	28	9	9	2	6	8	5	10	10	6	8	9	4

1	2	45	8	8	6	8	8	6	8	8	8	7	7	7
1	2	47	1	8	3	1	5	1	8	8	7	8	8	5
1	2	54	5	5	7	4	8	5	10	9	10	10	10	4
1	3	42	7	7	8	5	7	7	8	10	10	9	9	7
1	2	47	5	6	5	7	5	6	8	9	10	9	9	5
1	3	37	10	3	8	3	4	9	10	10	10	10	10	10
1	2	51	7	6	8	8	8	8	8	8	9	9	8	8
1	2	35	7	5	5	6	5	4	8	9	8	9	9	8
1	2	39	8	7	8	7	7	9	9	10	10	9	9	8
1	1	49	8	8	9	5	9	6	9	9	10	9	8	4
1	2	38	8	10	9	9	8	5	10	10	10	10	10	9
2	3	37	5	7	7	7	8	8	10	10	8	8	8	5
2	3	37	10	5	8	8	4	9	9	5	8	8	8	5
1	2	40	7	5	5	4	5	4	7	6	7	6	6	5
2	1	36	5	6	5	9	3	3	8	6	8	8	8	7
2	2	70	8	8	2	6	5	4	8	9	9	9	9	2
2	3	45	5	6	5	6	4	4	8	8	7	6	5	5
1	3	39	7	8	5	8	7	5	8	8	8	7	7	3
1	2	56	1	1	1	5	1	10	8	10	8	10	10	5
1	3	37	9	10	10	9	10	9	10	10	10	10	10	8
1	2	51	7	10	9	4	6	7	9	9	5	9	10	10
1	3	42	8	3	6	8	6	5	8	7	9	9	9	6
1	2	48	8	7	8	8	10	8	8	9	9	9	8	8
1	1	40	8	4	4	4	3	5	8	9	9	9	9	7
2	3	38	7	5	7	6	6	5	8	8	8	7	7	7
2	3	43	5	7	3	5	7	8	9	8	9	9	9	6
1	1	41	10	10	6	8	10	10	10	10	10	10	10	10
1	3	33	10	10	10	5	2	1	10	10	10	10	10	10

1	3	42	5	6	4	6	4	3	7	5	7	7	7	5
1	3	34	9	8	9	8	9	9	10	10	9	9	9	10
1	3	36	10	10	8	9	10	10	10	10	10	10	10	8
2	2	48	8	7	8	3	2	4	9	9	10	9	10	2
1	3	40	8	4	8	5	8	5	10	10	10	10	10	10
1	2	55	3	6	8	5	7	8	8	8	9	9	6	6
1	1	40	3	6	9	9	9	10	10	10	10	10	10	9
1	1	34	5	10	5	5	10	10	7	10	10	10	10	7
1	4	44	2	5	4	4	9	5	9	7	5	6	6	10
1	1	42	5	2	1	1	8	8	8	10	10	10	10	5
1	2	40	9	5	8	5	5	10	10	10	9	9	9	6
1	2	37	8	5	7	3	6	10	10	10	9	9	10	8
1	3	37	6	6	6	4	3	6	10	10	10	10	10	4
2	3	56	7	9	8	8	9	9	10	9	9	9	8	8
2	3	43	7	8	8	7	6	7	6	8	8	8	8	8
1	2	47	5	6	5	7	5	6	8	9	10	9	9	5
1	3	37	10	3	8	3	4	9	10	10	10	10	10	10
1	2	51	7	6	8	8	8	8	8	8	9	9	8	8
1	2	35	7	5	5	6	5	4	8	9	8	9	9	8
1	2	39	8	7	8	7	7	9	9	10	10	9	9	8
1	1	49	8	8	9	5	9	6	9	9	10	9	8	4
1	2	38	8	10	9	9	8	5	10	10	10	10	10	9
2	3	37	5	7	7	7	8	8	10	10	8	8	8	5
2	3	37	10	5	8	8	4	9	9	5	8	8	8	5
1	2	40	7	5	5	4	5	4	7	6	7	6	6	5
2	1	36	5	6	5	9	3	3	8	6	8	8	8	7
2	2	70	8	8	2	6	5	4	8	9	9	9	9	2
2	3	45	5	6	5	6	4	4	8	8	7	6	5	5

1	3	39	7	8	5	8	7	5	8	8	8	7	7	3
1	2	56	1	1	1	5	1	10	8	10	8	10	10	5
1	3	37	9	10	10	9	10	9	10	10	10	10	10	8
1	2	51	7	10	9	4	6	7	9	9	5	9	10	10
1	3	42	8	3	6	8	6	5	8	7	9	9	9	6
1	2	48	8	7	8	8	10	8	8	9	9	9	8	8
1	1	40	8	4	4	4	3	5	8	9	9	9	9	7
2	3	38	7	5	7	6	6	5	8	8	8	7	7	7
2	3	43	5	7	3	5	7	8	9	8	9	9	9	6
1	1	41	10	10	6	8	10	10	10	10	10	10	10	10
1	3	33	10	10	10	5	2	1	10	10	10	10	10	10
1	3	42	5	6	4	6	4	3	7	5	7	7	7	5
1	3	34	9	8	9	8	9	9	10	10	9	9	9	10
1	3	36	10	10	8	9	10	10	10	10	10	10	10	8
2	2	48	8	7	8	3	2	4	9	9	10	9	10	2
1	3	40	8	4	8	5	8	5	10	10	10	10	10	10
1	2	55	3	6	8	5	7	8	8	8	9	9	6	6
1	1	40	3	6	9	9	9	10	10	10	10	10	10	9
1	1	34	5	10	5	5	10	10	7	10	10	10	10	7
1	4	44	2	5	4	4	9	5	9	7	5	6	6	10
1	1	42	5	2	1	1	8	8	8	10	10	10	10	5
1	2	40	9	5	8	5	5	10	10	10	9	9	9	6
1	2	37	8	5	7	3	6	10	10	10	9	9	10	8
1	3	37	6	6	6	4	3	6	10	10	10	10	10	4
2	3	56	7	9	8	8	9	9	10	9	9	9	8	8
2	3	43	7	8	8	7	6	7	6	8	8	8	8	8
2	1	35	9	10	6	2	9	9	10	10	7	10	10	9
1	2	46	7	7	9	5	2	1	9	9	8	9	9	4

1	1	50	6	6	4	7	4	5	6	4	3	4	5	4
1	2	40	5	8	4	5	5	5	5	8	8	8	8	4
1	2	40	6	7	5	5	4	5	7	8	8	8	8	5
2	3	38	7	6	5	5	6	4	7	6	8	7	7	5
1	2	50	3	8	3	3	8	4	4	9	7	7	8	8
1	2	44	3	8	5	8	9	9	8	8	8	8	8	5
2	2	42	6	8	9	9	9	10	10	10	9	10	9	9
1	3	46	7	7	3	7	5	5	8	7	9	8	9	8
1	2	45	5	3	4	3	4	8	7	4	6	5	4	4
1	2	41	5	10	10	5	10	10	10	10	10	10	10	9

Acta de aprobación de originalidad de tesis

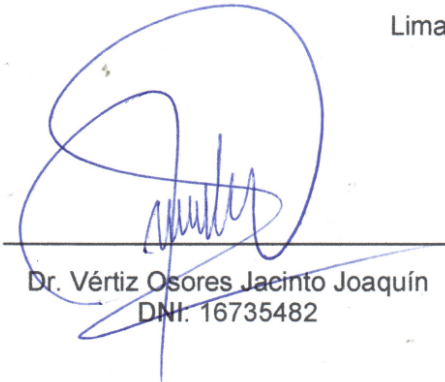


ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Vertiz Osores Jacinto Joaquin, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado “**Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019**” del estudiante **Carbajal Reyes, Raúl Manuel**; 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 21% 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, 09 de agosto de 2019



Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín
DNI: 16735482

Pantallazo del Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/#/u=10498167548&s=18&ro=103&o=11589034078&lang=es

feedback studio

Resumen de coincidencias **21 %**

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio ucv.edu.pe	7 %
2	Ennegado a Universidad...	6 %
3	dispooc.unimi.edu.pe	1 %
4	cyberticas.unam.edu...	1 %
5	repositorio ucso.edu.pe	<1 %
6	Ennegado a The Univer...	<1 %
7	es.scribd.com	<1 %
8	www.scribd.com	<1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:
Bn. Raul Manuel Carbajal Reyes
(ORCID: 0000-0001-8171-0159)

Página: 1 de 4 | Número de palabras: 17995 | Text only Report | High Resolution | 10:31 9/08/2019

Autorización para la publicación electrónica de la Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CARBAJAL REYES, RAÚL MANUEL

D.N.I. : 17805666

Domicilio : Calle. Elías Aguirre 452 - Miraflores.

Teléfono : Fijo : Móvil : 997.397.947

E-mail : r.m.cr.1908@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención: GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CARBAJAL REYES, RAÚL MANUEL

Título de la tesis:

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL

USUARIO DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL

ADOLESCENTE IN.S.N., 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

06/12/2019

Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación



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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RAÚL MANUEL CARBAJAL REYES

INFORME TITULADO:

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL ADOLESCENTE
INSN, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 16 DE AGOSTO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN