



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Gestión de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el
Hospital Militar Central - Lima, 2019

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

AUTOR:

Camacho Aquire, Virgilio (ORCID: 0000-0003-2643-7940)

ASESOR:

Mg. Melgar Begazo, Arturo Eduardo (ORCID: 0000-0002-1150-1519)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas de los Servicios de Salud

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios por dirigirme e iluminarme, a mi media naranja mi esposa, por apoyarme durante todo el ciclo de mi trabajo de estudio, y a mis hijos, que son mí motor y motivo.

Virgilio

AGRADECIMIENTO

A los especialistas de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, por su ayuda académica para trabajar en mi perfil de profesional.

A mi consejera Mg. Elizabeth Aquisé y al analista Dr. Arturo Melgar por su recomendación, tolerancia y tiempo durante el perfeccionamiento de este trabajo de exploración.

A cada uno de los usuarios y acompañantes que estuvieron disponibles durante el avance de mi trabajo de investigación.

Índice de Contenidos	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	46
ANEXOS	51
Anexo 1: Matriz de consistencia	52
Anexo 2: Instrumentos de investigación	54
Anexo 3: Validación de los instrumentos	58
Anexo 4: Base de datos estadísticos	59

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable Gestión de la Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.	19
Tabla 2: Población de estudio	20
Tabla 3: Muestra de estudio	21
Tabla 4: Resultado de la variable Gestión de Calidad de Servicios en el Hospital Militar Central, 2019	26
Tabla 5: Fiabilidad	27
Tabla 6: Empatía	28
Tabla 7: Elementos tangibles	29
Tabla 8: Nivel de Satisfacción de Usuario en el Hospital Militar Central 2019.	30
Tabla 9: Capacidad Humana	31
Tabla 10: Elementos técnicos – científicos	32
Tabla 11: Infraestructura -confort	33
Tabla 12: Correlación entre Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios.	34
Tabla 13: Correlación entre Gestión de calidad de servicios y la capacidad humana.	35
Tabla 14: Correlación entre Gestión de calidad de servicios y los elementos técnico - científico.	36
Tabla 15: Correlación entre Gestión de calidad de servicios e infraestructura – Confort	37
Tabla 16: Correlación entre fiabilidad y Satisfacción de los usuarios	38
Tabla 17: Correlación entre empatía y Satisfacción de los usuarios	38
Tabla 18: Correlación entre elementos tangibles y Satisfacción de los usuarios	39

Índice de Figuras		Pág.
Figura 1:	Gestión de calidad de servicios	26
Figura 2:	Nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad	27
Figura 3:	Nivel de satisfacción según la dimensión empatía	28
Figura 4:	Nivel de satisfacción según la dimensión elementos tangibles	29
Figura 5:	Nivel de satisfacción	30
Figura 6:	Nivel de satisfacción, según Capacidad Humana	31
Figura 7:	Nivel de satisfacción, según elementos técnicos – científicos	32
Figura 8:	Nivel de satisfacción según la dimensión infraestructura -confort	33

RESUMEN

El presente estudio de investigación se desarrolló con el objetivo principal de determinar la relación que existe entre gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central, Lima en el año 2019; el método que se utilizó fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, de diseño no experimental de corte transversal, nivel correlacional-explicativo. La población fue conformada por 118 usuarios, la muestra de 85 usuarios, tipo de muestreo no probabilístico. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario debidamente validados para el recojo de datos. El coeficiente de alfa de Cronbach con respecto gestión de calidad de servicios presentó un valor de 0,914 y satisfacción de los usuarios un valor de 0,952. Se considera que ambos cuestionarios manifiestan una Alta confiabilidad para la investigación. Los resultados relacionales muestran que no existe una relación significativa entre la gestión de calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios del Hospital Militar Central en el año 2019; habiéndose obtenido una correlación de -0,038 con un p valor= 0,729, Lo cual indica que el mayor porcentaje de pacientes que perciben la gestión de calidad y la satisfacción es deficiente; asimismo se encontró que las dimensiones de gestión de calidad de servicios y satisfacción de servicios como son respecto a la fiabilidad ($\rho = -0,157$), empatía ($\rho = 0,025$), elementos tangibles ($\rho = -0,009$) se relacionan de manera positiva, muy baja con satisfacción de usuarios; asimismo, la capacidad humana ($\rho = -0,099$), elementos técnico-científicos ($\rho = -0,071$), infraestructura y confort ($\rho = 0,082$) existe relación inversa negativa con la gestión de calidad de usuarios.

Palabras clave: Gestión de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

ABSTRACT

The present research study was developed with the main objective of determining the relationship between service quality management and user satisfaction at the Hospital Militar Central, Lima in 2019; the method used was a quantitative approach, basic type, non-experimental cross-sectional design, correlational-explanatory level. The population consisted of 118 users, the sample of 85 users, non-probabilistic sampling type. The survey technique and the duly validated questionnaire instrument were used for data collection. Cronbach's alpha coefficient for service quality management showed a value of 0.914 and user satisfaction a value of 0.952. Both questionnaires are considered highly reliable for the research. The relational results show that there is no significant relationship between service quality management and user satisfaction of the Central Military Hospital in 2019; having obtained a correlation of -0.038 with a p value= 0.729, Which indicates that the highest percentage of patients who perceive quality management and satisfaction is poor; It was also found that the dimensions of service quality management and service satisfaction such as reliability ($\rho = -0.157$), empathy ($\rho = 0.025$), tangible elements ($\rho = -0.009$) are very poorly positively related to user satisfaction; likewise, human capacity ($\rho = -0.099$), technical-civic elements ($\rho = -0.099$), technical-civic elements ($\rho = -0.099$), and technical-civic elements ($\rho = -0.099$) were positively related to user satisfaction. 0.99), technical-scientific elements ($\rho = -0.071$), infrastructure and comfort ($\rho = 0.082$) have a large negative inverse relationship with user quality management.

Keywords: Service quality management and user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En los países subdesarrolladas, la ruptura de las organizaciones de la gestión de servicios ha hecho que la satisfacción de los clientes sea baja, lo que generalmente se muestra como una atención limitada para la población, al igual que la baja consistencia de estas administraciones, en la actualidad los clientes son mucho más dominantes y complejos, por tal motivo se debe generar nuevas formas de tratar con los ejecutivos sobre el bienestar oral en todo el mundo para el cumplimiento hacia el cliente y descubrir una naturaleza decente de atención que cumpla con las necesidades de los clientes; asimismo, las administraciones de bienestar es una necesidad establecida y un compromiso fundamental de cualquier oficina pública. Las empresas se aseguran de gestionar a sus trabajadores una atención de calidad. (Ruiz, 2020, p.1)

En la nación de México, el estudio público sobre el cumplimiento de los clientes mostró que el 62% de los pacientes dicen que ven la naturaleza de las administraciones de bienestar dental como insuficiente y pobre, el 28% ven la baja calidad en cuanto a la atención. En Brasil, por su parte, el 41,43% de los pacientes mostraron su desinterés hacia la naturaleza de la administración salvando su valoración sobre la consideración que le daba la administración (Yoshida y Matakí referidos por Fuentes, 2019, pp.1-2).

A nivel nacional en el área de salud, los usuarios acuden a las administraciones dentales y a los establecimientos odontológicos como resultado de la necesidad de trabajar en su bienestar bucal, con el de ser realmente atendidos con calidad, calidez y de manera oportuna; Sin embargo, numerosos clientes no descubren este anhelo, a pesar de las mejoras adquiridas en la protección e inclusión asistencial. En el Perú, la insatisfacción en cuanto a los clientes de las organizaciones de bienestar se ha visto en aumento, realidad que se muestra en los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) 2019, que declaró una satisfacción de clientes de organizaciones ambulatorias del 73, 9% a nivel público (una ampliación frente al 2014), estando la satisfacción de clientes de los centros de trabajo del Ministerio de Salud (MINSA) y

Gobiernos Regionales (66,7%) por debajo de la típica pública y de otras Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en el Perú (p. 8).

Recientemente, la naturaleza de la administración en el Hospital Militar Central se ha visto obstaculizada por la ausencia de restauración de equipos específicos, garantías de bienestar para los pacientes, ausencia de equipos en el área de sala de espera, ausencia de una estrategia de estimación y aplazamientos en dar respuestas a las consultas de los pacientes, las secciones más básicas son la recepción y la secretaría, y la familia militar va cada vez en aumento, lo que debería ir inseparablemente con un marco satisfactorio. Expertos en bienestar, aseguran que a pesar de que existe una ausencia de fundamentos suficientes y de engranaje clínico actual para abordar las cuestiones de bienestar general, como representantes abiertos del área nos hemos dado cuenta de que es fundamental y esencial ofrecer una consideración de calidad por encima de las insuficiencias, lo que disminuirá el grado de decepción que es evidente en los clientes del Hospital Militar Central.

Debido a la cuestión planteada en el pensamiento básico de esta exploración, sobre la gestión de la calidad de la ayuda y la lealtad o satisfacción de los usuarios del Hospital Militar Central, se discurre la evaluación de las gestiones dadas, con la satisfacción del cliente, ya que la gestión de la calidad de la servicios prevé una parte clave, para estas luchas el tema general de esta revisión: ¿qué asociación existe entre la gestión de la calidad de la servicios y la lealtad o satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019? Asimismo, se pensó en las siguientes cuestiones explícitas: a) ¿Cuál es la asociación entre la gestión de la calidad y la capacidad humana en el Hospital Militar Central? b) ¿Cuál es la asociación entre la gestión de la calidad y los componentes lógicos científicos en el Hospital Militar Central? c) ¿Cuál es la asociación entre la gestión de la calidad y la infraestructura y el confort en el Hospital Militar Central? d) ¿Cuál es la asociación entre la confiabilidad y la satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central? e) ¿Cuál es la asociación entre la empatía y la satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central? f) ¿Cuál es la asociación entre los componentes sustanciales y la satisfacción del cliente en el

Hospital Militar Central? g) ¿Cuál es la asociación entre la compasión y la satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central? h) ¿Cuál es la asociación entre los componentes tangibles y la satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central?

La presente exploración tiene un soporte teórico debido a su compromiso de legitimar la información, ya que nos faculta a mirar realmente la naturaleza de la organización y la satisfacción del cliente en su punto de vista de corte humano, partes consistentes específicas y comodidad, ya que son partes clave para el razonamiento dental dentro de las asociaciones de ayuda gubernamental; además, la investigación tiene un valor especulativo, debido a cómo se utilizaron varias metodologías que ayudaron con la investigación, dándonos más información sobre los factores de exploración, de igual manera nos facultaron a terminar la evaluación para obtener los resultados típicos (Pizzo, 2013, p. 32)

Asimismo, se puede justificar a nivel práctica como legitimación razonable como guía o proponer respuestas electivas para un tema, esencialmente proponer metodologías apropiadas que se sumen para abordarlo, además, se sumará a las mejoras en las administraciones de bienestar, según el punto de vista del cliente externo junto a él la calidad obtenida por aquellos clientes con problemas orales, ya que es una condición médica general en nuestro país; También tiene ramificaciones viables debido a la forma en que el especialista utilizó su visión para proponer posibles respuestas para tratar el problema y que además se suma para instar a diferentes analistas a hacer consideraciones que se suman a la sociedad lógica, por último, los resultados encontrados al estimar el nivel de complacencia de los usuarios con la atención prestada pueden proporcionar datos muy valiosos en la práctica diaria para comprender la conducta del paciente, lo que no sólo permitirá fomentar una conexión más cercana a los usuarios; sin embargo, ayudará a distinguir, diseccionar y estimar las situaciones problemáticas o las circunstancias que crean decepción en la medida de la atención odontológica y promover las medidas esenciales de prevención y restauración para trabajar en la calidad y la competencia en la organización de las administraciones.

Con respecto al nivel metodológico, se apoya en el hecho de que la variedad de datos en comparación con el control de la información son la mejor forma para la investigación. Por otra parte, también tiene valor metodológico porque el examen produce instrumentos aprobados y ajustados a nuestra existencia y, obviamente, puede ser utilizado por otras investigaciones comparativas.

De acuerdo con este punto de vista, se planifica el objetivo general: determinar la conexión entre la gestión de la calidad de servicios y la satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central. Entonces, en ese punto, los objetivos particulares son los siguientes: (a) Determinar la conexión que existe entre la gestión de la calidad de la servicio y la capacidad humana en el Hospital Militar Central, (b) Determinar la conexión que existe entre la gestión de la calidad de servicio y elementos técnicos-científicos especializados en el Hospital Militar Central, (c) Determinar la conexión que existe entre la gestión de la calidad de servicio y el infraestructura y confort en el Hospital Militar Central, d) Determinar la conexión entre la fiabilidad y la satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central, e) Decidir la conexión entre la simpatía y la satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central, y f) determinar la conexión entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central.

Del mismo modo, la hipótesis general del presente estudio es: Existe conexión entre la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central. Entonces, en ese punto, las hipótesis particulares son: (a) Existe una conexión significativa entre la gestión de calidad y la capacidad humano en el Hospital Militar Central, (b) Existe conexión entre la gestión de calidad y elementos técnico-científicos en el Hospital Militar Central, (c) Existe conexión entre la gestión de calidad e infraestructura y confort en el Hospital Militar Central, (d) Existe onexión entre la fiabilidad y la satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central, (e) Existe conexión significativa entre la empatía y la satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central, y (f) Existe conexión entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los trabajos anteriores, a nivel mundial, Hermida (2015), en su propuesta tenía como objetivo: Evaluar la calidad de la atención de la consulta externa, trabajó con una muestra de 287 clientes; el creador presume que la administración más aceptable fue Medicina (55,1%). Se registraron grados innegables de cumplimiento en todas las divisiones y en todo el mundo (77,4%), con una importancia medible ($p < 0,05$). Existe un 76,3% de visitas resultantes. El grado de cumplimiento innegable fue realmente crítico. En este sentido, se descubrieron grados innegables de cumplimiento con la asistencia general e individual, lo que se convierte en una ayuda de calidad. La satisfacción del consumidor se identifica con el tratamiento obtenido por el personal de asistencia gubernamental.

Para Saldaña y Sanango (2015) el trabajo que tuvo como objetivo: Determinar la calidad de la atención prestada por el personal de enfermería en el establecimiento de "Cojitambo" y su conexión con el nivel de satisfacción del cliente; el tamaño de la población a considerar es de 385 pacientes. El autor deduce que la mayoría de los clientes que acuden al centro de salud de Cojitambo no están excepcionalmente satisfechos con la atención recibida, ya que el personal de enfermería no se centra en sus dolencias y necesidades; asimismo, la idea de la atención de enfermería al cliente no depende esencialmente de la mejora de los aspectos básicos o de la organización presentada por la comunidad de salud, sino de la atención ajustada y de calidad.

De la misma forma para Chungara (2014) en su investigación realizada tenía como objetivo: Fortalecer la ayuda dental conociendo el cumplimiento del cliente con la naturaleza de la consideración dental en el Centro de Salud Pacasa Red 4 administración 2010; la población fue de 327 pacientes de más de 18 años. El creador presume comparable las cualidades socio-segmentarias, 66% de los clientes que van a la ayuda dental del Centro de Salud Pacasa tienen un lugar con el sexo femenino, un valor que se debe a su ocupación y edad conceptiva, y 33% a la orientación sexual masculina.

El trabajo de Pérez y Sanfeliu (2013) tuvo como objetivo: evaluar los grados de satisfacción de los clientes con respecto a la disposición de la administración, la población comprendía 1345 clientes, una muestra de 200 clientes; el creador infiere que la satisfacción de los clientes de las administraciones de bienestar es uno de los límites para evaluar la naturaleza de la administración dada por estos establecimientos, muy bien puede ser recomendado que esta organización que da las administraciones de bienestar es probable entre las normas de calidad. Además, el 97% de los encuestados se sienten satisfechos y el 3% decepcionados, lo que supone que la satisfacción de los clientes de las administraciones de bienestar es uno de los criterios para evaluar la naturaleza de la ayuda prestada por estas fundaciones.

Para Mongui (2015), en su estudio que tuvo como objetivo: describir la calidad del pensamiento clínico en la población con condición de discapacidad física-motriz; la población y la prueba se realizó a 110 individuos con incapacidad. El investigador supone que, con respecto a la evaluación de la satisfacción general en el resultado, el 40% vio que se sienten satisfechos con las organizaciones, mientras que el 34,5% está desilusionado, el 50,9% se trataría de nuevo; mientras que el 49,1% restante de la población comunica que no se trataría de nuevo.

También Reyes, et al. (2015) en su propuesta cuyo objetivo fue: valorar la recurrencia del cumplimiento y sus variables relacionadas en los clientes de administraciones dentales; tuvieron una muestra de 493 clientes de administraciones de bienestar oral mayores de 18 años. El creador razona que el 88,0% detalló estar contento con la ayuda odontológica, el 59% de las expectativas de los encuestados se cumplieron, el 90% dijo haber recibido un trato estupendo o magnífico del especialista dental, el 78% dijo haber recibido un trato estupendo o magnífico del asistente y el 79,0% tiene la idea que el estado de los consultorios dentales era fenomenal. La gran mayoría de los encuestados cree que la espera es corta y el 92% opina que el tiempo que el odontólogo tarda en atenderle es suficiente.

De mismo modo para Lora, et al. (2016) cuyo objetivo fue: representar el grado de valoración y satisfacción que ven los clientes de las administraciones odontológicas, la muestra está conformada por 277 pacientes, dando como resultados en cuanto a los indicadores de nivel de satisfacción el 98,9% estaban contentos con la bioseguridad, el 96% contentos con los conocimientos técnico-científico y el 80% contentos con la empatía proporcionada por el personal, igualmente en cuanto a los marcadores de calidad el 21,3% pensaban que había un déficit en la atención.

Asimismo Sixto, et al. (2017) en su trabajo cuyo objetivo fue: evaluar el grado de cumplimiento de la población que acude a la administración de un bienestar protésico; el universo fue establecido por 489 pacientes; dando en consecuencia el 99,5% de los pacientes estaban extremadamente contentos con los estados mecánicos de las unidades dentales y el 98,7% con la planificación de los tratamientos, notando increíble importancia entre estos componentes con el nivel de cumplimiento; además mostraron niveles significativos con el tratamiento conseguido. El nivel de cumplimiento del paciente se ve excepcionalmente afectado por las atenciones recibidas anteriormente.

Para Capote y Peña (2017) en su trabajo tuvieron como objetivo: Descubrir las características que se obtuvieron al hallar los atributos del valor significativo en las organizaciones de Estomatología en Cuba; propiciando la valoración en las organizaciones de Estomatología a través de la combinación del control verificable, el consejo y el Programa de MCC. Algunas fuentes distinguen decepciones y carencias administrativas, que deben ser consideradas desde el círculo académico y de autoridad. Es necesario otra actualización o revisión de la filosofía para seguir supervisando y evaluando la naturaleza de las administraciones estomatológicas en Cuba.

Con respecto a los antecedentes nacionales, según Hidalgo (2019), cuyo objetivo fundamental fue: construir la conexión entre la calidad de la administración y la lealtad del consumidor en el Centro Estomatológico del Oriente S.A.C, la población estuvo comprendida en 134 clientes; resultando que la administración es

evaluada como baja por el 53% de los clientes que fueron revisados, de todos modos el 33% demostró que es media y sólo el 14% de los clientes expresó que es alta, mientras que la lealtad del consumidor es valorada como baja por el 58% de los encuestados, a pesar de que adicionalmente se advierte que el 24% tiene un cumplimiento medio y el 18% restante muestra un cumplimiento alto.

Por otra parte, para Cervantes (2019) en su investigación expresó el objetivo: Decidir la conexión entre la naturaleza de la administración y el cumplimiento de los clientes externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2019; cuya población es de 569 clientes y la muestra de 238 clientes; Los resultados muestran que existe una asociación rápida, moderada y básica entre la empatía y la consistencia con los clientes, con una asociación de 0,514 y un valor p de 0,000 bajo 0,01 ($0,000 < 0,01$), $000 < 0.01$) además, existe una asociación rápida, moderada y alta entre la confiabilidad y la consistencia de los clientes.

Para Arias (2019) en su investigación cuyo objetivo fue: decidir la conexión entre la naturaleza de la administración y la lealtad de los consumidores; la población comprendida por 800 clientes, la muestra fue de 118 encuestados; dando posteriormente que hay distinción crítica entre los puntos medios en cuanto a las suposiciones frente a la impresión de la naturaleza de la administración de los centros dentales en la ciudad de Tingo María, obteniendo así una P-estima bajo 0.05, a través de la prueba H de Wilcoxon ($0,0000,005$); igualmente, la naturaleza de la administración y la lealtad del consumidor tienen una conexión inmediata y crítica, (P. estima $< 0,05$) ($0,00 < 0,05$), calificada como baja ($r_s = 0,320$).

Del mismo modo, tenemos el averiguado por Mamani (2017) en su exploración cuyo objetivo: Decidir el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad de atención odontológica dada por el Establecimiento; la población y la prueba comprendieron 60 pacientes que acudieron a la ayuda odontológica, dando en consecuencia en conexión media: consideración especializada se infiere que la gran mayoría de los pacientes dicen estar cumplidos 66.7 %, excepcionalmente satisfechos 18,3 % y 15 % muestran estar

decentemente satisfechos en su mayor parte con el avance del hardware y su utilidad; además, En conexión rasgo/medida se presume que los pacientes muestran: 56,7 % estar realizados, 11,7 % extremadamente realizados y 31,6 % muestran estar modestamente realizados en su mayor parte con no conocer bien el nombre del experto, si estos hablaron con ellos y los recibieron por su nombre.

Asimismo, Rodríguez (2018) en su trabajo planteó el objetivo: decidir el grado de satisfacción de los pacientes que acudieron al servicio odontológica del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017; la población y la muestra comprendieron 204 pacientes y se utilizó una inspección no probabilística por acomodación; arrojó como resultados en el grado de cumplimiento en cuanto a la medición de la confiabilidad que la administración odontológica es negativa en un 40. En cuanto a la medición de la capacidad de respuesta es igualmente problemática en el 45,6%; en la medición de la seguridad es mala en el 47,1%; en cuanto a la medición de la simpatía es alta en el 46,1%; por último, en cuanto a las perspectivas inconfundibles es negativa también en el 45,6%; razonando que el grado de cumplimiento de los pacientes acudieron a la ayuda odontológica es mala en el 46,6%; siendo importante la ejecución de técnicas para la consideración del paciente.

Por fin Herrera (2017) en su trabajo se planteó como objetivo: Conocer la asociación que existe entre la satisfacción del cliente externo y la naturaleza del pensamiento dental, la población y muestra fue de 110 personas; dando como seguridad que existe una asociación entre la satisfacción del cliente externo y la idea del pensamiento dental en el local "Delicias de Villa" chorrillos, 2017 con un $p=0.000 < 0.05$ con una capacidad de coordinación incluso fuera de relación de $r: 0.406$. Por lo tanto, es indispensable que los supervisores del local den más importancia a la idea de la cuestión del cuidado en el entorno natural en la zona de Chorrillos realizando métodos, por ejemplo, la planificación del personal, la exposición de los problemas entre la población general.

En cuanto a las bases hipotéticas identificadas con el tema de estudio, la premisa hipotética introducida ayudó a caracterizar los factores y las medidas en la extensión inequívoca del estudio. En este acuerdo, tanto la naturaleza de la administración como el cumplimiento de los clientes dependen de las libertades comunes globales, tal y como se percibe en los Principios y Directrices de la ONU, la guía legítima es un componente del derecho a un preliminar razonable en las medidas de equidad penal, establecido por algunos instrumentos de libertades básicas que en este momento han adquirido un estatus de respaldo prácticamente inclusivo. En este sentido, la fase inicial para entender la calidad en cuanto a la guía legítima penal es diagramar los componentes de este derecho y los compromisos particulares de los Estados miembros para satisfacerlo, como refiere la UNODC (2019)

En primera instancia es mencionar la primera variable la gestión de calidad de servicio Donabedian (2010) describe la gestión de la calidad de la administración como una comunicación eficiente de los problemas, entre la ejecución real y los resultados ideales, de esta manera se demuestra que es un ciclo utilizado para elegir la calidad que aísla las deficiencias encontradas y la tarea de las medidas, para apoyar adicionalmente la ejecución, seguido de una evaluación de valor para elegir si la mejora se ha cumplido. Es un desarrollo monótono y exitoso que utiliza los estándares de evaluación. De esta manera, (Salazar y García, 1995 es referido por Cortez, P. 2014), sostienen que la calidad es considerada como el acercamiento al ser de una cosa o individuo; es una propiedad, marca grabada que confina a las criaturas, al trabajo y a las cosas, que se aplican a una cosa, desconectando a unos de otros en su posición o cuadro, la capacidad de sus supervisores, la habilidad de en lo posible, el grado de cumplimiento que proporciona a sus clientes con las asociaciones o cosas que ofrecen, el gasto de algo prácticamente indistinto, una cultura definitiva, el nivel de compromiso institucional.

Con respecto a las porciones de valor el consejo: Druker (1990) las mencionó como sigue: (a) la compasión, que describió como el sentimiento de la organización de ofrecer a los clientes una consideración personalizada. La compasión es una pieza crítica de la compasión, ya que es adicionalmente básica para la seguridad,

requiere áreas de fuerza para un y pensamiento para el cliente, teniendo una profunda comprensión de sus atributos y sus necesidades particulares (b) Fiabilidad, demostrando que es la capacidad de la organización que ofrece la asistencia de ofrecerla de forma sólida, protegida y cautelosa. Dentro de la idea de fiabilidad se incorporan todos los componentes que permiten al cliente distinguir el límite y la información experta sobre la asociación, es decir, la calidad inquebrantable pretende ofrecer la asistencia con precisión desde el primer momento. (c) elementos tangibles que son aquellas perspectivas reales que el cliente ve de la organización y se identifican con las condiciones y apariencia real de las oficinas, el equipo, la fuerza de trabajo, el material de correspondencia y la pulcritud.

La siguiente variable identificada con las bases teóricas es la satisfacción de los usuarios. Según Valdivia (2015), la satisfacción es el comportamiento o aura de entusiasmo del cliente en un momento dado tras la adquisición de un producto o administración. En consecuencia, es importante lograr plantear un marco para medir la satisfacción del cliente, para trabajar siempre en la asistencia, por eso es normal ver enormes organizaciones para la estimación de la satisfacción del cliente encuestas directas, libro de reclamos, entrevistas para darse cuenta de las debilidades mostradas por la asociación, y el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente dentro de un breve marco de tiempo; También, como se indica por (O'Brien y Toms se refiere en Abdul, K. et al, 2016), caracteriza el cumplimiento del cliente como una técnica para evaluar la viabilidad de las administraciones, que para esta situación puede ser dada por cualquier sustancia. Otro creador que igualmente caracteriza el fulfillment Altindag, E. et al. (2018), quienes describen la concordancia entre los requerimientos singulares y los supuestos, lo que alude a la forma en que debe haber una armonía entre ellos para que el fulfillment pueda resultar. Según Ávila (2016) advierten que el cumplimiento es la sustancia del carácter del cliente. En consecuencia, se considera que la formación del carácter se trabaja a través de las exigencias, el dinamismo y la propia personalidad, en este sentido, esta carga de elementos construye la personalidad del individuo, su realización o decepción con lo anteriormente mencionado. No obstante, tenemos adicionalmente (Mansano y Gorni, 2014, es referido en Miranda, et al., 2020), que proponen que, la

satisfacción del usuario debe ser la necesidad de las organizaciones, ya que los clientes satisfechos son fieles, siendo un avance esencial para el logro de cualquier asociación. Entonces, en ese punto se tiende a concluir sobre el cumplimiento, que es difícil un representar a las personas, pero además para las asociaciones u organizaciones.

Con respecto al campo de servicios médicos. (Thompson referido por Jesús, 2017) La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por *Donabedian* como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplir las necesidades de los pacientes, usuarios. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud (p 22). Las complejidades de la colaboración de cumplimiento y las prácticas institucionales adquiridas de ellos. El curso institucional (clínico), del manejo (organizaciones) y del individuo (límite humano, competente, preparado) directo en la perspectiva del cumplimiento. La ejecución de un marco suficiente que permita evaluar los diferentes marcadores de realización de forma sensata, capaz y significativa. En este sentido, la satisfacción puede evaluarse a través de las críticas de los clientes, como cuando los familiares intentan dar su opinión, y a través de la evaluación de los proveedores. En caso de duda, las evaluaciones de los pacientes pueden no ser genuinas, ya que la presencia actual separada de todas las demás cosas podría ajustar sus decisiones, ya que habitualmente no tienen la información del evento. Por lo tanto, es conveniente confiar en los familiares y proveedores para separar los dos métodos en cualquier punto posible. (Hernández, 2011, p. 349).

En cuanto a los componentes de la variable de satisfacción del cliente, Donabedian (2010) los domina en tres estimaciones: a) capacidad humana. - En la que se afirma que en este tipo de cumplimiento intervendrá el individuo, haciendo evidente el grado de habilidad para tratar con los clientes, otorgando garantía, seguridad y un trato alucinante. b) especializada - componentes lógicos; en la que este tipo de cumplimiento indica puntos de vista creativos y genuinos mientras se ofrece asistencia al cliente, lo que ayudará a transmitir la mejor ventaja y c)

Infraestructura y confort; que se alude a un clima seductor donde se dan las administraciones, en cuanto a su área, iluminación satisfactoria y consideración respecto al cliente, al igual que la gran presencia del personal de la organización.

Asimismo, Oliver (2013) describe las medidas adjuntas: (a) Confiabilidad que es la capacidad de desempeñar la ayuda asegurada con una forma segura y exacta, la confiabilidad sugiere que el establecimiento cumple con sus certificaciones sobre el transporte, el movimiento de la organización, el razonamiento básico y los gastos, (b) Investigación de confiabilidad que es el límite de los especialistas para transmitir las organizaciones aseguradas de una manera segura, cuidadosa y auténtica una y otra vez con el paciente, (c) Validez, que es la característica fundamental de la ayuda que el especialista presta de manera eficaz y convincente, sin perjuicio de la capacidad de lograr el efecto ideal o esperado de acuerdo con las suposiciones del paciente, (d) La lealtad, que es la indicación de los pioneros fantásticos y sucede cuando los pioneros pueden ayudar a sus trabajadores a establecer relación con los pacientes adecuados, los pacientes que pueden hacer tal valor no sorprendente, que necesitan volver por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta asociación.

Cuando se echa un vistazo a los acuerdos de bienestar general actuales, un factor típico es la presencia de nuevos modelos de gestión y autoridad, donde la competencia y la calidad son factores vitales para lograr los destinos establecidos. Estos impulsos hacen avanzar la ejecución de instrumentos que mejoran la proporción de ventaja de ahorro de dinero, al tiempo que prefieren la satisfacción del cliente (paciente). Las nuevas formas de tratar el bienestar en lo que respecta a la satisfacción del cliente dicen que dar una atención de calidad y calidez se relaciona con abordar las necesidades de los clientes, que es la razón por la que la incapacidad de dar consideración de calidad provoca la decepción del paciente con los supuestos para trabajar en su bienestar. Al centro odontológico del Hospital Militar Central acuden pacientes de diversas características, en busca de ayuda, comprensión y consideración cálida, sin embargo, trágicamente un gran número de ellos no la obtiene. Últimamente, se ha hecho evidente que no hay

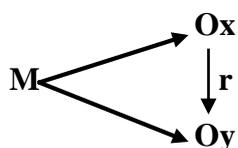
suficiente asociación de los recursos que componen una Unidad Productora de Servicios, esto hace que el recurso humano para las diferentes asignaciones o puntos de corte que adquiere, no recuerda la ejemplificación de su arreglo que es la idea relativa a los pacientes.

En cuanto a la conexión entre la naturaleza de los ejecutivos y la satisfacción del cliente, como muestra Israel (2011), la naturaleza de la administración y la lealtad del consumidor están asociadas, ya que: si se da una asistencia sólida, buena, moral y conveniente al cliente, la calidad de servicio mejora y se convierte en clientes satisfechos, ya que ven más valor en los servicios que reciben; es decir, la calidad de la administración se identifica con la satisfacción del cliente es una puerta abierta para que la cooperativa especializada haga movimientos para construir la calidad y, por lo tanto, adquiera una satisfacción más notable de sus clientes, lo que trae beneficios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de exploración es de **tipo básico**, también llamado estudio crucial, que maneja el objeto de estudio prescindiendo de una aplicación inmediata, pero considerando que, a partir de sus resultados y revelaciones, pueden surgir nuevos elementos y avances lógicos. (Cívicos y Hernández, 2007, p.55). Tiene un **enfoque cuantitativo**, ya que es consecutiva y probatoria, al utilizar el surtido de información para poner a prueba las especulaciones dependientes de la estimación matemática y la investigación de los hechos, con toda la intención de establecer y probar las hipótesis. (Hernández, et al., 2018). De igual manera, tiene un **diseño no experimental**, ya que los factores libres no fueron controlados intencionalmente para evaluar su efecto sobre los diferentes factores. Por lo tanto, es para notar maravillas en su estado y escenario regular. es transversal y transeccional, ya que recoge información en un punto solitario del cronograma. (Gallardo, 2017, p. 42); tiene un **nivel correlacional – explicativo**, ya que estas averiguaciones tratan de evaluar cómo se conectan o relacionan entre sí las diferentes maravillas y las investigaciones ilustrativas tratan de encontrar las razones o causas que incitan a determinados milagros (Hernández et al. 2010, p. 133), su disposición es la siguiente:



Donde:

- M : Hospital Militar Central .
- O₁ : Gestión de calidad de servicios (variable 1)
- O₂ : Satisfacción de los usuarios (variable 2)
- r : Relación entre las dos variables de estudio .

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable 1: Gestión de calidad

Para Donabedian (2010) caracteriza la calidad de servicios como el tipo de atención que es normal y que ampliará la prosperidad de los clientes, fomentando una proposición teórica sostenida por tres componentes (diseño, ciclo y resultado), conformando la pieza de un centro de marcadores que se está ordenando, guías de evaluación razonables y pautas de estimación y ejecución.

3.2.2. Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Según lo indicado por Thompson (1995) en su aporte de la complacencia del cliente, es el examen visto por el cliente externo, comparando a una asistencia o cosa peligrosa realizada y que la lealtad del consumidor es evaluada por el expreso atribuido de la parte especulativa, además se introduce en el cumplimiento a las reacciones ardientes.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Gestión de la Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	ítem	Niveles y Rango
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicios complementarios -Institución comprensiva y colaboradora ✓ Cumplimiento de horarios ✓ Respuesta a las solicitudes 	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	1-2-3-4 -5-6-7	Baja (20-46)
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención empática individualizada ✓ Interés institucional por el usuario ✓ Horarios satisfactorios. 		8-9-10-11- 12-13-14	Media (47-73)
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Redes o sistemas necesarios. ✓ Condiciones perfectas y agradables ✓ El aspecto con el cual se muestra una persona 		15-16-17-18- 19-20	Alta (74-100)
Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	ítem	Niveles y Rango
Capacidad humana	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio. ✓ El personal de bienestar considera la solicitud en la que se presentan los pacientes. ✓ El personal le trató de forma genial y benévola. 	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	1-2-3-4 -5-6-7	Baja (20-46)
Técnico-científica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Volvería a utilizar las administraciones de esta clínica de urgencias equivalente. ✓ En la farmacia te dan cada uno de los medicamentos recomendados por el médico. ✓ Comprendes las pautas dadas por el médico. 		8-9-10-11- 12-13-14	Media (47-73)
Infraestructura y confort	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La sala de expectación de la clínica de urgencias está limpia en todos los casos. ✓ Los lugares de trabajo de la clínica de urgencias son encantadores. ✓ Los tiempos de actividad son útiles. 		15-16-17-18- 19-20	Alta (74-100)

3.3. Población, muestra y muestreo

Según (Arias, 2006 es referido por Castañeda 2017), la población es un arreglo limitado o ilimitado de componentes con excentricidades normales para los cuales los acabados de la exploración serán amplios.

El número de pobladores en el presente trabajo de exploración comprendió a los usuarios del Hospital Militar Central que acudieron entre el 7 y el 12 de mayo, sumando total de 118 usuarios.

Tabla 2
Población de la exploración

Grupo de Edad	Usuarios	%
De 18 a 29 años	21	18
De 30 a 39 años	45	38
De 40 a 49 años	29	25
De 50 a 59 años	18	15
De 60 años a más	5	4
Total	118	100

Fuente Hospital Militar Central 2019

La muestra es un subconjunto o parte del universo o población donde se realizará la exploración. (Ñaupá, H. et al. 2018, p-248), para lo cual, se resolvió con la ecuación adjunta pensando en los evaluadores medibles adjuntos: Nivel de confianza del 95% ($Z = 1,96$); La probabilidad de cumplimiento es de 0,51 o 0,59 ($p = 0,5$); La probabilidad de decepción es de 0,49 o 0,41 ($q = 0,4$) y con un colchón de seguridad normal del 5% ($E = 0,05$).

Fórmula:

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

Dónde:

N	=	Población	(118)
n	=	Muestra provisional	¿?
p	=	Probabilidad de éxito	(0.5)
q	=	Probabilidad de fracaso	(0.4)
Z	=	Nivel de confianza	(1.96)
E	=	Precisión o margen de error	(0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.4)(118)}{(0.05)^2(118 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.4)}$$

$$n = \frac{90.66176}{1.06082}$$

$$n = 85$$

Se detalla la muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 3
Muestra de estudio

Grupo de Edad	Usuarios	%
De 18 a 29 años	17	20
De 30 a 39 años	29	34
De 40 a 49 años	21	25
De 50 a 59 años	13	15
De 60 años a más	5	6
Total	85	100

Fuente: Hospital Militar Central 2019

El tipo de muestreo de la presente investigación fue no probabilístico, teniendo en cuenta las medidas de consideración, que son clientes mayores de 18 años, de ambos sexos, clientes que consienten en realizar el estudio y clientes sin conducta disfuncional. Mientras los criterios de exclusión fueron aquellos usuarios que no tomarían o respondería las encuestas, usuarios con límites mentales y usuarios menores de edad.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

En el presente estudio de exploración la técnica utilizada fue **la encuesta**. Según Hernández (2010), en un panorama general es un plan para completar un retrato matemático de patrones, mentalidades o valoraciones de una población considerando un ejemplo de la misma. Es decir, en el enfoque de la investigación escrita, la visión general ha sido vista como un procedimiento cuantitativo para reunir, a través de preguntas, información de una reunión elegida de individuos (p.258).

Instrumentos

Para ambas variables, se utilizó el cuestionario como instrumento. Parasuraman (1986) la caracteriza como un conjunto de preguntas destinadas a producir la información importante para cumplir con los objetivos propuestos en un proyecto de exploración, mientras que para Dillon (1994) es un instrumento para la recopilación de información, que organiza oficialmente las preguntas destinadas a extraer los datos necesarios; en este sentido podemos inferir que la encuesta es el método para organizar la reunión de una manera precisa, para garantizar que se planteen preguntas similares en solicitud similar a los encuestados.

El cuestionario que evaluó la calidad de servicio se gestionaba exclusivamente y se mantenía aproximadamente 30 minutos; se componía de 20 interrogantes organizadas por sus medidas: Fiabilidad (7), simpatía (7) y componentes sustanciales (6). Teniendo una escala de estimación de alcance y como opciones de reacción: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre.

En cuanto al instrumento utilizado para evaluar la satisfacción del cliente, el tipo de asociación fue personal, con un periodo de tiempo de unos 30 minutos: límite humano (7), componentes lógicos especializados (7), fundamento y solaz (6). Como opciones de respuesta: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi continuamente, 5= Siempre.

Validez

Se aplicó el procedimiento de aprobación del juicio de expertos. Para Escobar (2008), el juicio experto es una técnica de aprobación valiosa para comprobar la confiabilidad de un examen que se caracteriza por ser una evaluación educada con respecto a individuos con una base en el tema, que son percibidos por otros como especialistas calificados en el mismo, y que pueden dar datos, pruebas, decisiones y apreciaciones.

La validez de los instrumentos fue realizada por los especialistas acompañantes, quienes aprobaron los Instrumentos sobre administración de la calidad de la ayuda y satisfacción del cliente, otorgándoles una alta valoración, ya que consideraron que existe una conexión entre los factores, mediciones, marcadores, cosas y alternativas de reacción de los instrumentos aludidos.

Confiabilidad

Como indica Hernández (2010), esta prueba consiste en aplicar un instrumento a un pequeño ejemplo, cuyos efectos posteriores se utilizan para calcular la calidad subyacente inamovible y, si es posible, la legitimidad del instrumento.

La prueba piloto de los dos instrumentos se llevó a cabo de la siguiente manera:

- (a) Se examinó una muestra de 20 pacientes en las oficinas del Hospital Militar Central.
- b) La combinación de datos se guardó en una hoja de cálculo de Microsoft Excel.
- c) La fiabilidad inquebrantable del instrumento se constató mediante la prueba Alfa de Crombach.

Confiabilidad del cuestionario gestión de calidad de servicios

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,912	,914	20

Fuente: Alfa de Cronbach SPSS.

Confiabilidad del cuestionario satisfacción de los usuarios

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,952	,952	20

Fuente: Alfa de Cronbach SPSS.

Después de preparar la información, se obtuvo un valor de ,912 para la encuesta sobre la administración de la calidad de la asistencia y un valor de ,952 para la encuesta sobre la satisfacción del cliente; lo que demuestra que los instrumentos son excepcionalmente fiables.

3.4. Procedimiento

La variedad de la información, así como la comprensión de la información adquirida a través de los instrumentos, se expuso de la siguiente manera:

- Sólo se aplicó la visión general de la calidad de la asistencia y la fidelidad de los clientes, que duró fue unos 30 minutos; se plantearon 20 preguntas, coordinadas por sus acciones, que permitieron adquirir información, que fueron recogidas y facilitadas en esta línea.
- Una vez caracterizada la información, se continuó designando un valor matemático a los datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los clientes del Hospital Militar Central, trabajando en consecuencia con la preparación medible.
- Después de la medición de la información, se explicaron las tablas y las cifras objetivas, teniendo en cuenta el enfoque de configuración de la exploración.
- Finalmente, se completó la investigación y traducción de la información, procediendo a la redacción de los fines y propuestas del estudio de exploración.

3.5. Métodos de análisis de datos

La investigación de la información fue expuesta al tratamiento estadístico, para lo cual se utilizó el paquete de SPSS versión 25 para decidir las proporciones de propensión central y las proporciones de inclinaciones dispersivas; asimismo se utilizó el programa Excel para ampliar los diagramas y presentar los resultados en recurrencia de tasa suprema y relativa. En el nivel inconfundible se resolvieron las frecuencias de tasa absoluta y relativa y en el nivel inferencial se aplicó el método de medición de conexión Rho de Spearman, según las consecuencias de la prueba de normalidad.

3.6. Aspectos éticos

El inicio de los peritos aludidos en esta revisión ha sido pensado, tal como lo indica la norma vigente de la (Ley 27815), por lo que esta exploración se conserva con imaginación, dentro de la construcción de datos inquebrantables de calidad, genuinos e inteligentes, en esta línea aclimatándose a las necesidades esenciales mencionadas por el colegio de maestría de la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción e interpretación de resultados

Tabla 4

Resultado de la variable Gestión de Calidad de Servicios en el Hospital Militar Central, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	65	76,5	76,5	76,5
	MEDIO	12	14,1	14,1	90,6
	ALTO	8	9,4	9,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario 85 usuarios Hospital Militar central

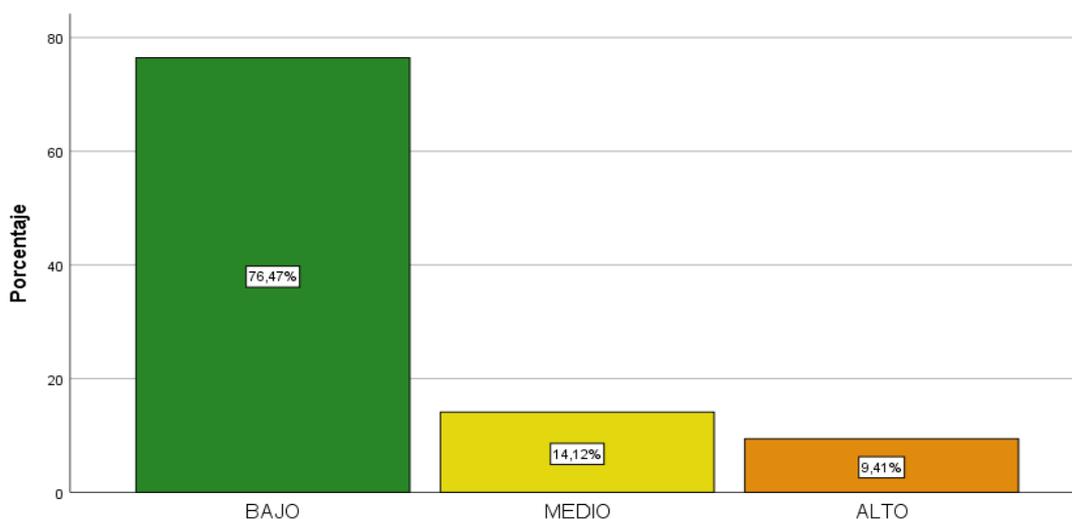


Figura 1: Gestión de calidad de servicios

En la tabla N° 4, se observa que el mayor porcentaje de pacientes perciben un nivel bajo de gestión de calidad; es decir, el 76.47% de los profesionales no priorizan una calidad de atención óptima y la menor cantidad de encuestados manifiestan que existe una alta calidad de atención.

Tabla 5
Fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	65	76,5	76,5	76,5
MEDIO	12	14,1	14,1	90,6
ALTO	8	9,4	9,4	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario 85 usuarios Hospital Militar central

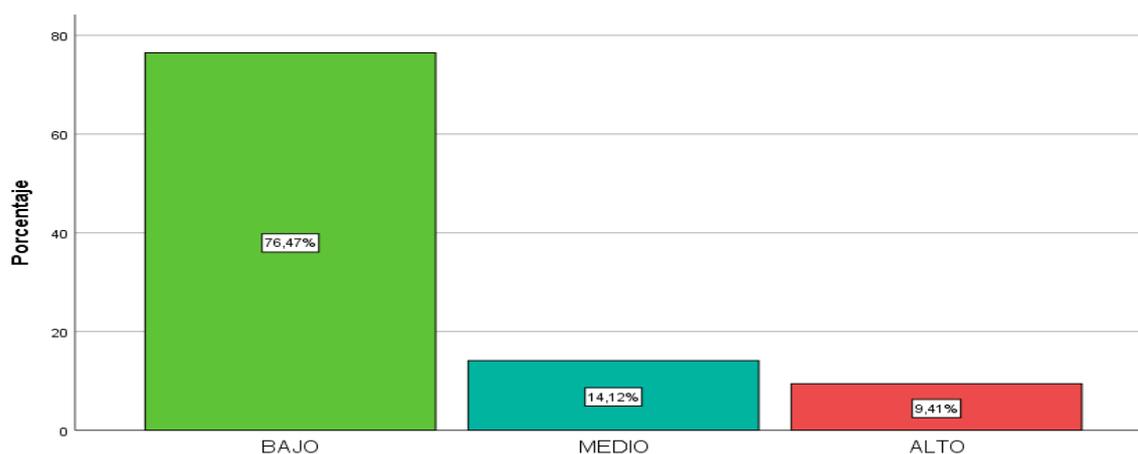


Figura 2 : Nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad

Los resultados muestran que la mayoría de los usuarios perciben un bajo grado de fiabilidad, es decir el 76%. El 47% no han abordado sus problemas médicos en esta fundación y no sugerirían su terapia en la clínica dental, esto significa que la actividad de la asistencia es de mala calidad; es decir, los estándares no son considerados por el personal mostrando perspectivas de explotación, con poca obligación de trabajar, de igual manera se ve que menos clientes han visto un grado significativo de calidad inquebrantable y consideran que la atención es ideal y que hay una responsabilidad de los expertos en bienestar para abordar y cuidar sus condiciones médicas.

Tabla 6
Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	65	76,5	76,5	76,5
	MEDIO	17	20,0	20,0	96,5
	ALTO	3	3,5	3,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario 85 usuarios Hospital Militar central

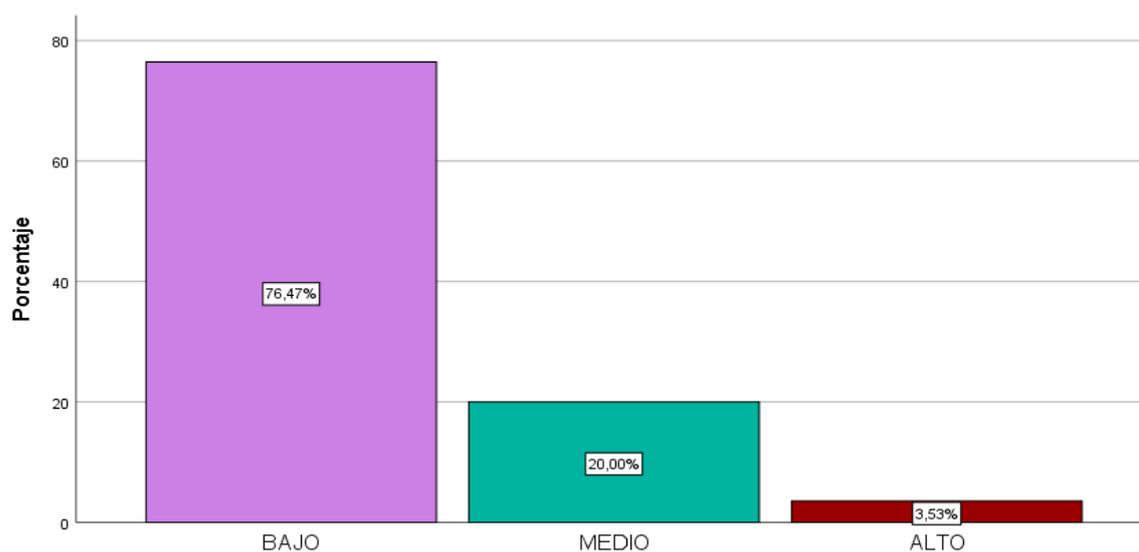


Figura 3: Nivel de satisfacción según la dimensión empatía

Como se observa en la tabla 6, La mayor parte de los usuarios consideran que la clínica dental del hospital militar tiene un nivel bajo de empatía, es decir el 76.47% los profesionales no comprenden las necesidades de los usuarios, así mismo existen profesionales poco amables y que no brindan la información completa y entendible a los usuarios. También observamos que son pocos los usuarios que manifiestan un nivel alto de empatía y que sienten que sus problemas fueron solucionados.

Tabla 7
Elementos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	67	78,8	78,8	78,8
MEDIO	16	18,8	18,8	97,6
ALTO	2	2,4	2,4	100,0

Fuente: Cuestionario 85 usuarios Hospital Militar central

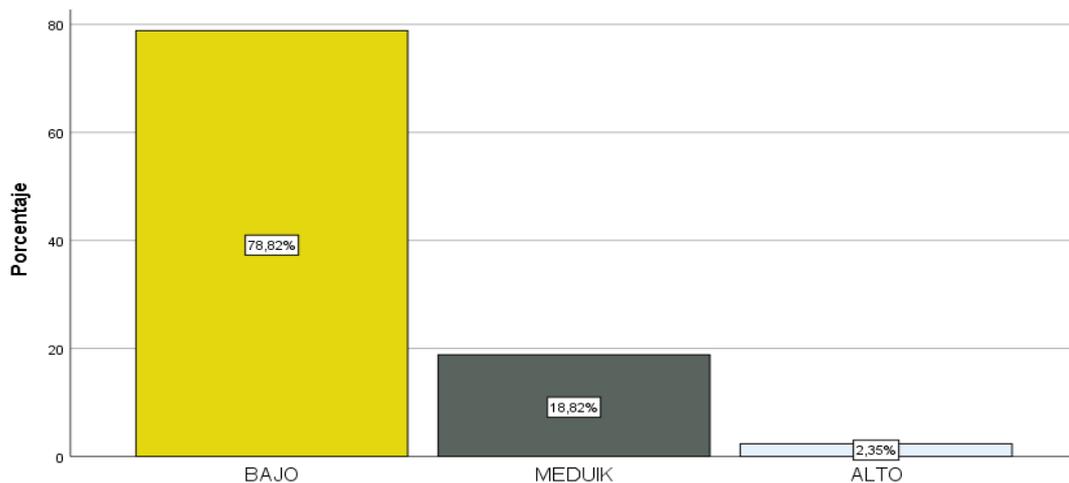


Figura 4: Nivel de satisfacción según la dimensión elementos tangibles

La mayor parte de los pacientes estudiados expresaron que la infraestructura, las oficinas y el equipo son de baja calidad; es decir, el 78,82% expresó que el marco no se mantiene al día, lo que provoca interrupciones en la asistencia, y que hay poca ejecución de hardware actual para analizar las condiciones médicas soportadas por la población. Además, un porcentaje menor de los pacientes estudiados afirmó que el puesto de salud cuenta con equipos de gran calidad.

Tabla 8
Nivel de Satisfacción de Usuario en el Hospital Militar Central 2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	35	41,2	41,2	41,2
MEDIO	33	38,8	38,8	80,0
ALTO	17	20,0	20,0	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario 85 usuarios Hospital Militar central

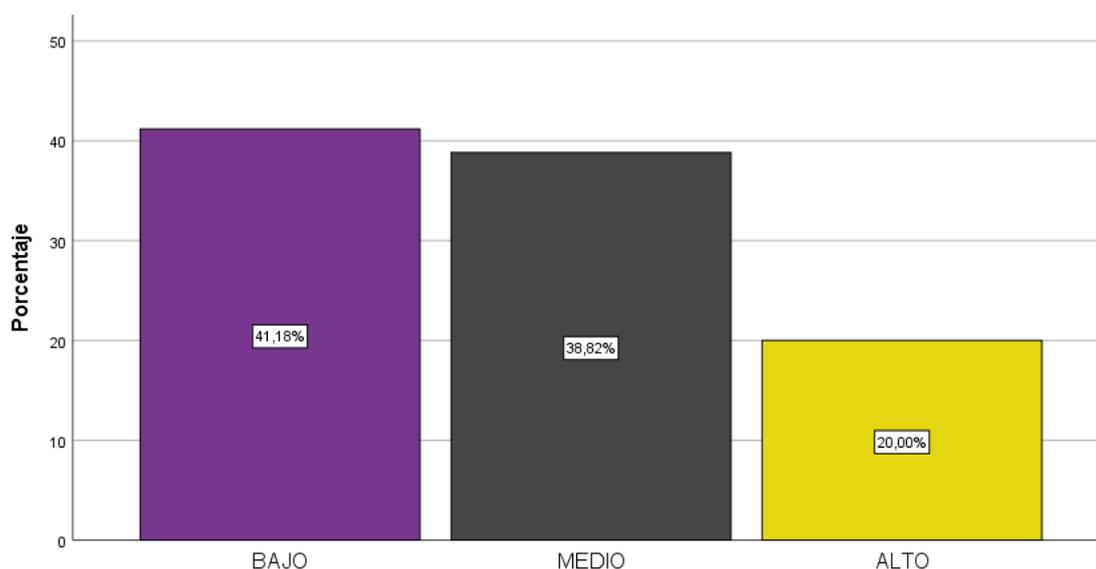


Figura 5: Nivel de satisfacción

La satisfacción del cliente necesita realizar la evaluación hecha por el paciente en cuanto a si sus supuestos y discernimientos fueron cubiertos enfáticamente, para esta situación el 41.18% dice estar en un nivel bajo y un grado medio de satisfacción en relación al 38.82% para obtener un tratamiento de asistencia en el tema médico que padecen, así mismos menos clientes ven que las condiciones médicas fueron sondeadas decididamente.

Tabla 9
Capacidad Humana

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	65	76,5	76,5	76,5
MEDIO	20	23,5	23,5	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario 85 usuarios Hospital Militar central

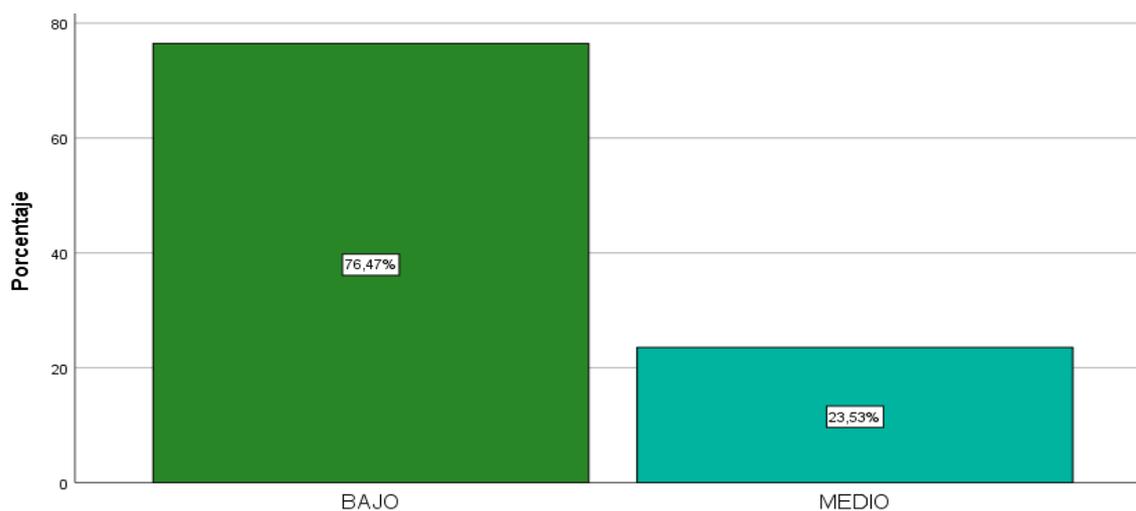


Figura 6: Nivel de satisfacción, según Capacidad Humana

La figura 9, muestra que la totalidad de los pacientes percibieron un grado de cumplimiento bajo y medio en cuanto a la capacidad humana; es decir, el 76,47% expresaron que el personal sanitario no atiende la solicitud de comparecencia de los pacientes, el tiempo de espera es irrazonable, el profesorado no muestra casi ninguna prima cuando se les aconseja sobre los problemas, y ninguno vio un grado de cumplimiento significativo en cuanto a la seguridad durante la atención y la utilización correcta de los equipos.

Tabla 10
Elementos técnicos – científicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	64	75,3	75,3	75,3
MEDIO	19	22,4	22,4	97,6
ALTO	2	2,4	2,4	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario 85 usuarios Hospital Militar central

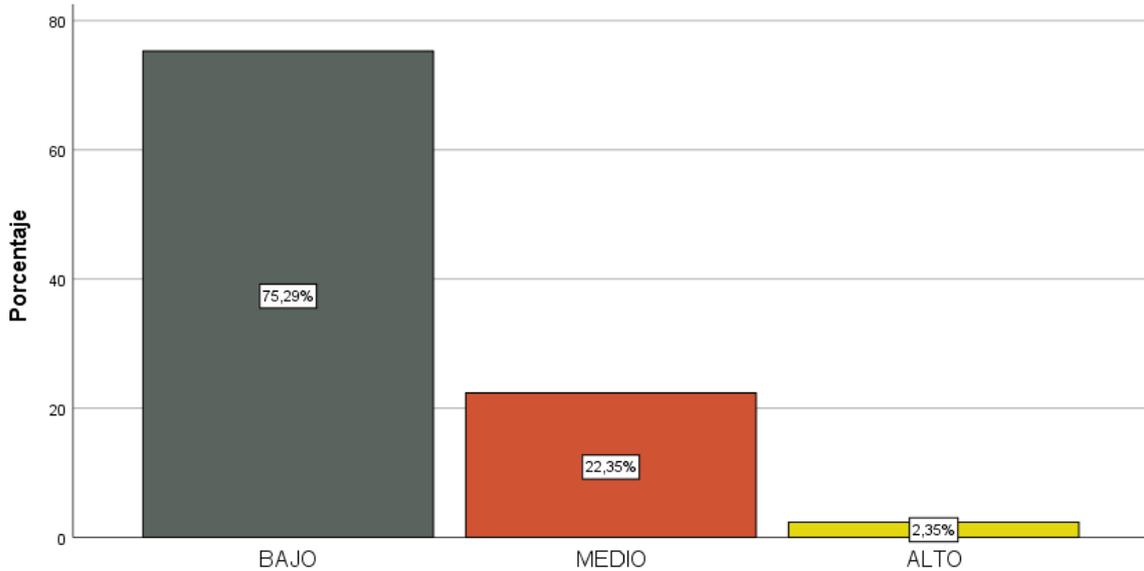


Figura 7: Nivel de satisfacción, según elementos técnicos – científicos

La figura 10 muestra que el 75,29% de los pacientes anunciaron un bajo grado de satisfacción, es decir, en realidad, los clientes que acudieron a la consulta dental y se sometieron a una evaluación odontológica decidieron que su utilización de los activos accesibles al experto era deficiente. Además, se destaca que sólo una minoría de los pacientes reveló un grado innegable de satisfacción, ya que consideran que la consideración obtenida es conforme a las leyes y directrices, de esta manera mostrando una increíble decepción entre los clientes de la instalación dental de la clínica de emergencia militar.

Tabla 11
Infraestructura -confort

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	67	78,8	78,8	78,8
MEDIO	16	18,8	18,8	97,6
ALTO	2	2,4	2,4	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario 85 usuarios Hospital Militar central

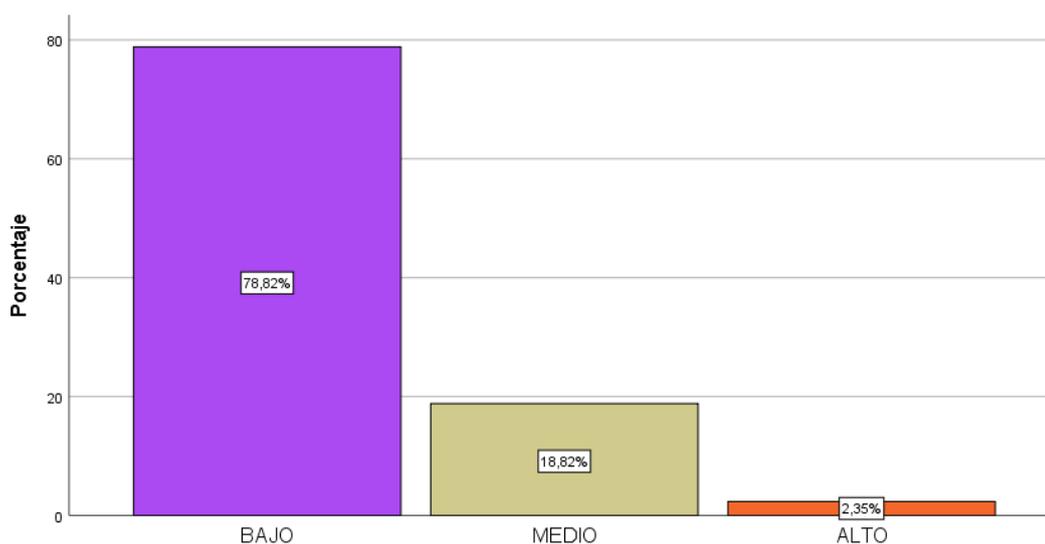


Figura 3 : Nivel de satisfacción según la dimensión infraestructura -confort

En la figura 11, se obtuvo el 78.82% de los pacientes encuestados manifestaron un nivel bajo de satisfacción en cuanto a la limpieza, ventilación e iluminación de la sala de espera, así como también se observa con preocupación que solo el 2,35% personas se encuentran con un nivel de satisfacción alto con respecto al horario de atención y con la presentación de los baños cercanos a los consultorios.

3.2. Comprobación de hipótesis

Los resultados de la prueba de normalidad muestran que los grados de significancia obtenidos generalmente están por debajo de $\alpha=0.05$; este valor muestra que los datos no provienen de una distribución normal; por lo tanto, se utilizó la prueba de asociación no paramétrica Rho de Spearman para elegir si los elementos; naturaleza de la organización y lealtad del consumidor tienen una relación básica.

3.2.1. Contrastación de Hipótesis general

H₀ No existe una asociación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central de Lima, 2019.

H₁ Existe una asociación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central de Lima, 2019.

Tabla 12

Correlación entre Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios

Correlaciones			V1	V2.
			Gestión de calidad de servicios	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Variable1	Coeficiente de correlación	1,000	-,038
		Sig. (bilateral)	.	,729
		N	85	85
	Variable2	Coeficiente de correlación	-,038	1,000
		Sig. (bilateral)	,729	.
		N	85	85

Fuente: Correlación de Spearman SPSS.

Según, la prueba estadígrafo de rho de Spearman, se observa la correlación de - 0,038, a un nivel de confianza del 95%; el valor de la significancia bilateral es mayor a la significancia asumida ($p = 0,729 < \alpha = 0,05$), en este sentido; se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna; entonces se afirma que no existe

la relación significativa entre la administración de la calidad de la administración y la satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central Lima, 2019.

3.2.2. Contrastación de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H0 No existe una enorme asociación entre la calidad del servicio y la capacidad humana en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019.

H1 Existe una enorme asociación entre la calidad del servicio y la capacidad humana en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019.

Tabla 13

Correlación entre Gestión de calidad de servicios y la capacidad humana

		Correlaciones		
			V1 Gestión de calidad de servicios	D3 Humana
Rho de Spearman	Variable1	Coeficiente de correlación	1,000	-,099
		Sig. (bilateral)	.	,369
	Humana	N	85	85
		Coeficiente de correlación	-,099	1,000
		Sig. (bilateral)	,369	.
		N	85	85

Fuente: Correlación de Spearman SPSS.

Según, la prueba estadígrafo de rho de Spearman, se observa la correlación de - 0,099, a un nivel de confianza del 95%; el valor de la significancia bilateral es mayor a la significancia asumida ($p = 0,369 < \alpha = 0,05$), en este sentido; se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna; entonces se afirma que no existe la relación significativa entre la calidad del servicio y la capacidad humana en el año 2019.

Hipótesis específica 2

H0 No existe una asociación crítica entre la calidad del servicio y los componentes lógicos especializados o científicos en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019.

H1 Existe una asociación crítica entre la calidad del servicio y los componentes lógicos especializados o científicos en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019.

Tabla 14

Correlación entre Gestión de calidad de servicios y lo elementos técnico científico

		Correlaciones	
		Variable1	Técnico _Científico
Variable1	Coeficiente de correlación	1,000	-,071
	Sig. (bilateral)	.	,520
	N	85	85
Rho de Spearman Técnico _Científico	Coeficiente de correlación	-,071	1,000
	Sig. (bilateral)	,520	.
	N	85	85

Fuente: Correlación de Spearman SPSS.

Según, la prueba estadígrafo de rho de Spearman, se observa la correlación de - 0,071, a un nivel de confianza del 95%; el valor de la significancia bilateral es mayor a la significancia asumida ($p = 0,520 < \alpha = 0,05$), en este sentido; se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna; entonces se afirma que no existe la relación significativa entre la gestión de la calidad del servicio y los elementos técnico científico en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019.

Hipótesis específica 3

H0 No existe una enorme asociación entre la calidad de servicio y servicios básicos y solvencia en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019.

H1 Existe una enorme asociación entre la calidad de servicio y servicios básicos y solvencia en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019.

Tabla 15:

Correlación entre Gestión de calidad de servicios e infraestructura - Confort

		Correlaciones		
		Variable1	Infraest_Confort	
Rho de Spearman	Variable1	Coeficiente de correlación	1,000	,082
		Sig. (bilateral)	.	,458
		N	85	85
	Infraest_Confort	Coeficiente de correlación	,082	1,000
		Sig. (bilateral)	,458	.
		N	85	85

Fuente: Correlación de Spearman SPSS.

Según, la prueba estadígrafo de rho de Spearman, se observa la correlación de 0,082, a un nivel de confianza del 95%; el valor de la significancia bilateral es mayor a la significancia asumida ($p = 0,458 < \alpha = 0,05$), en este sentido; se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna; entonces se afirma que no existe la relación significativa entre la administración de la calidad y e infraestructura y confort en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019.

Hipótesis específica 4

H0 No existe una gigantesca enorme asociación entre la calidad confiabilidad y la lealtad o satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019.

H1 Existe una gigantesca enorme asociación entre la calidad confiabilidad y la lealtad o satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019.

Tabla 16
Correlación entre fiabilidad y Satisfacción de los usuarios

		Correlaciones		
			Fiabilidad	Variable2
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	-,157
		Sig. (bilateral)	.	,150
		N	85	85
	Variable2	Coefficiente de correlación	-,157	1,000
		Sig. (bilateral)	,150	.
		N	85	85

Fuente: Correlación de Spearman SPSS.

Según, la prueba estadígrafo de rho de Spearman, se observa la correlación de -0,157, a un nivel de confianza del 95%; el valor de la significancia bilateral es mayor a la significancia asumida ($p = 0,150 < \alpha = 0,05$), en este sentido; se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna; entonces se afirma que no existe la relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019.

Hipótesis específica 5

H0 No existe una gigantesca enorme asociación entre la empatía y la lealtad o satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019.

H1 Existe una gigantesca enorme asociación entre la empatía y la lealtad o satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019.

Tabla 17

Correlación entre empatía y Satisfacción de los usuarios

Correlaciones			Empatía	Variable2
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,025
		Sig. (bilateral)	.	,820
		N	85	85
	Variable2	Coeficiente de correlación	,025	1,000
		Sig. (bilateral)	,820	.
		N	85	85

Fuente: Correlación de Spearman SPSS.

Según, la prueba estadígrafo de rho de Spearman, se observa la correlación de 0,025, a un nivel de confianza del 95%; el valor de la significancia bilateral es mayor a la significancia asumida ($p = 0,820 < \alpha = 0,05$), en este sentido; se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna; entonces se afirma que no existe la relación significativa entre la empatía y la satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019.

Hipótesis específica 6

H0 No existe una enorme asociación entre los componentes perceptibles y la lealtad o satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019.

H1 Existe una enorme asociación entre los componentes perceptibles y la lealtad o satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019.

Tabla 18

Correlación entre elementos tangibles y Satisfacción de los usuarios.

		Correlaciones		
			Tangibilidad	Variable2
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1,000	-,009
		Sig. (bilateral)	.	,935
		N	85	85
	Variable2	Coeficiente de correlación	-,009	1,000
		Sig. (bilateral)	,935	.
		N	85	85

Fuente: Correlación de Spearman SPSS.

Según, la prueba estadígrafo de rho de Spearman, se observa la correlación de 0,009, a un nivel de confianza del 95%; el valor de la significancia bilateral es mayor a la significancia asumida ($p = 0,935 < \alpha = 0,05$), en este sentido; se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna; entonces se afirma que no existe la relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019.

V. DISCUSIÓN

Contrastando la especulación general expresada. No existe una asociación crítica entre gestión de la calidad de servicios y la lealtad o satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central, en el año 2019; habiéndose obtenido una correlación de $-0,038$, con un valor de p mayor a la significancia asumida $= 0,729$, Lo cual indica en este sentido; se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna. Entonces se puede afirmar que el mayor porcentaje de pacientes que perciben la gestión de calidad y la satisfacción es deficiente. Estos resultados se muestran contrastados en correspondencia con el examen dirigido por Hilario (2017) el 56% de los encuestados mantuvo un elemento merecedor de consistencia con la idea de la atención obtenida, mientras que un grado de 44% de los clientes se sintió frustrado. Estos resultados que se validan con el examen dirigido por Huanchaco (2017) donde el 95,4% de los clientes demostraron estar decepcionados, al igual que el 96,0% de los clientes de ayuda cuidadosa se sintieron decepcionados. En cuanto a las mediciones, se rastreó que el nivel de decepción más notable es en los ángulos inconfundibles con un 87,5% en la administración de medicamentos y un 90,1% en la administración de procedimientos médicos.

Diferenciando y contrastando los resultados mostrados en el trabajo, se puede conjeturar que se refleja la semejanza crítica entre el trabajo realizado y el precursor descubierto; es decir, son insignificantes los enormes contrastes entre el grado de cumplimiento de los clientes hospitalizados en las prestaciones clínicas y las administraciones cuidadosas.

En cuanto a la hipótesis explícita 1: existe una asombrosa alta conexión inversa negativa entre la gestión de la calidad de los servicios y la capacidad humana en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019; habiéndose obtenido una correlación de $- 0,099$, con un valor de p mayor a la significancia asumida $= 0,369$, Lo cual indica en este sentido; se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna. En este sentido; se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna. Lo que demuestra que el personal asistencial no atiende la solicitud de

comparecencia de los pacientes, el tiempo de espera es irrazonable, el personal muestra un ingreso casi nulo cuando se le asesora sobre los problemas. Estos resultados se corresponden claramente con la investigación realizada por Saldaña y Sanango (2015), según la cual los clientes que acuden al centro de salud de Cojitambo no se sienten muy satisfechos con la atención recibida, mientras que el personal de enfermería a veces no presta atención a los problemas y a las necesidades de asistencia gubernamental. Al diferenciar los resultados, podemos esperar que haya una similitud básica; es decir, la mayoría de las personas que acuden no están contentas con la atención que les presta el personal de bienestar.

Con relación a la Las hipótesis específica 2:, existe una alta conexión inversa negativa entre la gestión de calidad y los componentes lógicos científicos habiendo obtenido una relación de - 0,071; con un valor de p mayor a la significancia asumida = 0,520, Lo cual indica en este sentido; se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna. En este sentido; se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna. Lo cual indica que los usuarios que acudieron a su atención y se realizaron una evaluación odontológica, han determinado su ineficacia al uso a los recursos con los que cuenta el profesional. Estos resultados aparecen de manera diferente en relación con la exploración dirigida por Mongui (2015) en lo que respecta a la impresión de satisfacción en términos generales en el resultado, el 40% vio que se sienten felices con las administraciones recibidas, mientras que el 34,5% está decepcionado con la consideración clínica obtenida, el 50,9% iría de nuevo en una institución similar; mientras que el exceso de 49,1% de la población expresa que no iría de nuevo en una institución similar. Del examen de los resultados, podemos suponer que la mayor parte de los clientes están decepcionados con la consideración clínica obtenida y no volverían a una fundación similar

Con relación a la Las hipótesis específica 3: existe una conexión positivamente muy baja entre la gestion de la calidad de servicios y la infraestructura y confort; habiéndose obtenido una correlación de 0,082, con un valor de p mayor a la significancia asumida = 0,458. En este sentido; se acepta la hipótesis nula y se

rechaza la alterna. lo cual indica que los pacientes encuestados manifestaron un nivel bajo de satisfacción en cuanto a la limpieza, ventilación e iluminación de la sala de espera. Estos resultados aparecen de manera diferente en relación con la exploración dirigida por Arias (2019) a través de la prueba H de Wilcoxon (0,0000,005); de igual manera, la naturaleza de la administración y la lealtad del consumidor tienen una conexión inmediata y enorme, (P. estima < 0,05) (0,00 < 0,05), calificada como baja ($r_s = 0,320$).

En cuanto a la hipótesis explícita 4: existe una inmensa y óptima asociación negativa entre la fiabilidad y la lealtad o satisfacción de los usuarios. Se obtuvo una relación de - 0,157, con una p-estima más notable que la importancia esperada = 0,150. En este sentido; se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna. Lo que demuestra que no existe una enorme conexión entre la confiabilidad y la satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019. Estos resultados muestran de manera distintiva correspondiente a la investigación dirigida por Rodríguez (2018) el nivel de consistencia en cuanto a la proporción de confiabilidad que la asistencia odontológica es difícil en un 40,7% luego realizar marcos para el pensamiento del paciente.

Correspondiendo a la hipótesis particular 5: existe una asociación positiva muy baja entre la empatía y la lealtad o satisfacción del cliente en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019; Habiéndose obtenido una correlación de 0,025, con un valor de p mayor a la significancia asumida = 0. 820. En este sentido; se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna. Estos resultados se apartan de la investigación dirigida por Cervantes (2020) existe asociación pronta, moderada y básica entre compasión y cumplimiento de los clientes externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, 2020, habiéndose procurado una relación de 0,514 y un valor p 0,000 bajo 0,01 (0,000< 0,01), entonces bien se puede rastrear que la relación y proximidad es significativa considerando la forma en que ambos eligen una asociación moderada y gigantesca entre las dos estimaciones.

Con respecto a la hipótesis particular 6: no existe una conexión significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente. Habiéndose obtenido una correlación de - 0,009, con un valor de p mayor a la significancia asumida = 0.0,935. En este sentido; se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna. Lo que demuestra que el marco no se mantiene, produciendo rupturas en la asistencia, además hay poca ejecución del hardware actual para analizar los problemas médicos soportados por la población. Estos resultados se apartan de la investigación dirigida por Cusiquispe (2021) que el nivel de tasa entre los componentes inconfundibles en el cumplimiento de la consideración de residente es enorme y profundamente relacionado con una asociación vista por la proporción de Pearson de 0,699. Esto implica que falta el equipo y los materiales accesibles para tales administraciones al cliente y por lo tanto no se ve un hardware total que pueda conquistar una suposición sólida y segura. Del examen de los resultados podemos razonar que el trabajo que realicé adquirió una conexión de - 0,009; mientras que en el pasado referido la relación es de 0,699; esto implica que no hay certeramente una sólida semejanza entre las dos investigaciones.

VI. CONCLUSIONES

Primero: No existe una conexión significativa entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios del Hospital Militar Central en 2019; habiendo obtenido una relación de - 0,038, con un valor de significancia bilateral mayor a la significancia asumida ($p = 0,729 < \alpha = 0,05$), Lo que demuestra que el nivel más elevado de pacientes que ven la calidad de la administración y el cumplimiento es pobre.

Segundo: Se ha resuelto que: Existe una conexión extremadamente elevada entre la calidad de servicios y capacidad humano, en el año 2019, habiendo obtenido una relación de - 0,099, con un valor de significancia bilateral mayor a la significancia asumida ($p = 0,369 < \alpha = 0,05$), lo que implica que el personal de bienestar no tiene en cuenta la solicitud de comparecencia de los pacientes, el tiempo de espera es innecesario, el personal muestra un interés casi nulo cuando se le aconseja sobre los problemas.

Tercero: Se ha resuelto que: existe una alta lamentable relación inversa entre la gestión de la calidad de servicios y los componentes lógicos científicos en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019; habiendo obtenido una relación de - 0.071, con un valor de significancia bilateral mayor a la significancia asumida ($p = 0,520 < \alpha = 0,05$), lo que implica que los clientes que acudieron a atenderse y a realizarse una evaluación odontológica han confirmado que son dispendiosos en la utilización de los activos accesibles al experto.

Cuarto: Se ha resuelto que: existe una asociación cierta positiva muy baja entre la gestión de calidad de servicios y la infraestructura y confort. Esto se confirma con un coeficiente de conexión de 0,082 con un valor de significancia bilateral mayor a la significancia asumida ($p = 0,458 < \alpha = 0,05$), lo que demuestra que los pacientes estudiados comunicaron un

bajo grado de satisfacción con la pulcritud, la ventilación y la iluminación de la zona de estar.

Quinto: Se ha podido comprobar que: existe una enorme e ideal conexión negativa alta entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios. Esto se confirma con un coeficiente de conexión de - 0,157 con un valor de significancia bilateral mayor a la significancia asumida ($p = 0,150 < \alpha = 0,05$),

Sexto: Existe una baja conexión positiva entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central - Lima, en el año 2019, como lo indica la investigación del juicio factual de relación de 0,025 con un valor de significancia bilateral mayor a la significancia asumida ($p = 0,820 < \alpha = 0,05$)

Séptimo: No existe una conexión significativa entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios. Se comprueba con un coeficiente de relación de - 0,009, con un valor de significancia bilateral mayor a la significancia asumida ($p = 0,935 < \alpha = 0,05$), lo que demuestra que el marco no se mantiene, provocando rupturas en la ayuda, igualmente hay poca ejecución de hardware actual para analizar los problemas médicos soportados por la población.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Al personal de la comunidad odontológica, trabajar en la satisfacción de los usuarios, ya que muchos de ellos no se sienten satisfechos con la atención brindada y en general acuden a diferentes organizaciones de la zona, por lo que deben realizar actividades como tener una mayor accesibilidad y capacidad de respuesta a las preguntas de los clientes, así como prepararse para tener más información y dar una atención satisfactoria y de calidad

Segunda: Para el profesorado que trabaja en la comunidad dental, deben ser significativamente más oportuno mientras se presenta en su lugar de trabajo y por lo tanto seguir la consideración con respecto a los clientes, así como la utilización de términos o palabras que sean sencillas para las personas que son atendidas en la fundación.

Tercera: A través de la gestión, reforzar los componentes sustanciales, hacer una adecuada dispersión de los puestos de trabajo, ejecutar un recurso todo incluido para la confirmación del cliente, lo que hará crecer el grado de consistencia del cliente en el Hospital Militar Central.

Cuarta: A los futuros (as) averiguadores que se ocupan de las cuestiones identificadas con la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, en las empresas de propiedad privada, pero además en el área pública, ya que conocer la opinión de las personas que vienen a las fundaciones estatales para la consideración de la calidad. Estos estudios instarán a las fundaciones a trabajar en la disposición de sus administraciones, haciendo que el cliente se sienta satisfecho.

Quinta: Incorporar medidas de estimación de satisfacción, a través de medios físicos (cajas de ideas, libro de protestas) o virtuales (página web), que permitan conocer la impresión positiva o negativa de los clientes que

utilizan las administraciones dentales, para aplicar las rectificaciones particulares.

Sexta: Acumular personas del Hospital para relevar las normas, manuales y espectáculos para la organización de la calidad de servicios de la región o establecimiento, así como para establecer y completar estos registros para cumplir con los objetivos establecidos, lo que permitirá lograr una organización de calidad óptima en el Hospital Militar Central.

Séptima: Para la supervisión del Hospital Militar Central - Lima, completar las revisiones y ocuparse de la disposición de hardware y dispositivos suficientes para el avance de sus capacidades, sin perjuicio de las condiciones acordadas; trabajar en la naturaleza de la administración y la satisfacción del cliente, así como la señalización de todos los espacios con el objetivo de que las regiones puedan ser distinguidas por las estrategias particulares.

REFERENCIAS

- Abdul, K. et al. (2016) *User Satisfaction with Electronic Resources*. IBIMA Publishing, 13. <https://bit.ly/3rSgyg5>
- Altindag, E. et al. (2018). *Effects of Talent Management Components on the Employee Satisfaction*. IBIMA Publishing, 20. <https://bit.ly/2WKLmnh>
- Arias, L. (2019) *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María* (tesis de la licenciatura) que fue presentada a la Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María -Perú.
- Ávila, T. (2016) *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*. (Tesis de Postgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas – Ecuador.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Capote, J. & Peña, A. (2017) *Estado actual de la evaluación de la calidad en los servicios de Estomatología en Cuba*. Revista Medisur vol.16 (1) 1727-897. Disponible en: <https://bit.ly/3hq52ok>.
- Cervantes, V. (2020) *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres – 2020* (tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión del Talento Humano) fue presentada a la Universidad Cesar Vallejo, Lima- Perú.

- Chungara, C. (2014) *Satisfacción de los usuarios con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010* (tesis de postgrado) Trabajo presentado en la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia.
- Cívicos, A. y Hernández, M. (2007) *Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en trabajo social*. Revista Acciones e investigaciones sociales, vol. (23), 25-55.
- Cortez, S. (2014) *Gestión de calidad de servicios en la satisfacción de los usuarios interno de la Dirección Regional de Salud Junín 2011*, (tesis de postgrado). Universidad del Centro del Perú, Huancayo, Perú
- Donabedian A. (2010) *La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación*; la Prensa Médica Mexicana, México D.F:
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Editorial Sudamericana, Buenos Aires.
- Gallardo, E. (2017) *Metodología de la Investigación*, 1era edición, Huancayo-Perú: Manual autoformativo interactivo.
- Hermida, D. (2015) *Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud N° 2, Cuenca*. 2014. (tesis magistral) que fue presentada a la Universidad de Cuenca-Ecuador.
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Documentación de las Ciencias de la Información, 34, 349-368. Disponible en: <https://bit.ly/37nfvOy>

- Hernández, R. et al. (2018) *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Séptima edición, Editorial Mc Graw Hill Educación, Ciudad de México.
- Herrera, F. (2017) *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud* (Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud) fue presentada a la Universidad César Vallejo, lima-Perú.
- Hidalgo, G. (2019) *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018* (tesis magistral) que fue presentada a la universidad cesar vallejo, Lima-Perú.
- Israel, G. (2011). *Calidad en la Gestión en la Gestión de Servicio*. Maracaibo, Venezuela: Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Jesús, H. (2017) *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un Centro de Salud* (tesis de postgrado). Universidad César Vallejo, Perú.
- Lora, et al. (2016) *Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica Universitaria de Cartagena, Colombia*. Disponible en: <https://bit.ly/3k1FNui>.
- Mamani, A. (2017) *Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud salcedo, Minsa, Puno-2017*. (tesis de Licenciatura) que fue presentada Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú.

- MINSA (2014). *Sistema de gestión de la calidad en la salud*, Dirección de en calidad de salud/MINSA, Perú.
- Miranda, V. et al. (2020). *Meassevuring E-Service Quality, Satisfaction and Loyalty of Customer in the Online Channel of the Modern Retail*. IBIMA Publishing, 15. <https://bit.ly/2WXfFHC>.
- Mongui, E. (2015), *Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P.* (tesis de postgrado). Universidad Nacional de la Plata, Colombia.
- Ñaupas, H. et al. (2018) *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*; 5ta. Edición. Ediciones de la U, Bogotá-Colombia.
- Oliver, R. (2010). *Satisfacción. Una perspectiva del comportamiento de los Clientes*. New York, Estados Unidos: Editorial McGraw-Hill.
- Pérez, E. & Sanfeliu, G. (2013) *Niveles de satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del centro radio oncológico del caribe durante el segundo periodo del 2013*, (tesis de postgrado). Universidad de Cartagena, Colombia.
- Reyes, S., et al. (2015) *Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México*. Rev. cuba. estomatol.; 52(3): 255-267 disponible en: <https://bit.ly/36CpaO9>.

Rodríguez, D. (2018) *Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del hospital referencial de Ferreñafe, 2017* (Tesis para optar título profesional de Cirujano Dentista) que fue presentada a la Universidad Señor de Sipán, Perú.

Saldaña, O. & Sanango, M. (2015) *Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo. azogues, 2014* (tesis magistral) que fue presentada a la Universidad de Cuenca-Ecuador.

Santos, V. (2017) *Percepción de la calidad de atención en usuarios externos de una clínica estomatológica universitaria* (Tesis para el Título de Cirujano Dentista) fue presentado a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima-Perú.

Sixto, M., et al. (2017) *Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica*; Revista Ciencias Médicas vol.22 (2) 1561-3194. Disponible en: <https://bit.ly/3wt0ba8>.

UNODC. (2019). *Ensuring quality of legal aid services in criminal justice processes*. United Nations Office at Vienna. <https://bit.ly/3fwG3ys>

Valdivia J. (2015). *Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas*. España. Editorial IC Editorial. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=satisfacci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjUoXx2I_PAhWDth4KHTf9A3EQ6AEIHDA#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n&f=false

ANEXOS

Anexo N.º 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central - Lima, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central, Lima en el año 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central, Lima en el año 2019.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Gestión de calidad de servicios</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Fiabilidad ❖ Empatía ❖ Elementos tangibles <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción de los usuarios</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad humana • Técnica-científico 	<p>Enfoque de investigación</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación</p> <p>Básica</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental/transversal</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> Ox M --> Oy Ox -- r --> Oy </pre> </div> <p>Nivel de Investigación</p> <p>correlacional/explicativo</p>
<p>PE1:</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión de calidad de servicios y la capacidad humana en el Hospital Militar Central?</p> <p>PE2:</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión de calidad de servicios y elementos técnico-científicos en el Hospital Militar Central?</p>	<p>OE1:</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión de calidad de servicios y la capacidad humana en el Hospital Militar Central.</p> <p>OE2:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad de servicios y elementos técnico-científicos en el Hospital Militar Central.</p>	<p>HE1:</p> <p>Existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y la capacidad humana en el Hospital Militar Central.</p> <p>HE2:</p> <p>Existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y elementos técnico-científicos en el Hospital Militar Central.</p>		

<p>PE3: ¿Qué relación existe entre gestión de calidad de servicios y la infraestructura y confort en el Hospital Militar Central?</p> <p>PE4: ¿Qué relación existe entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central?</p> <p>PE5: ¿Qué relación existe entre empatía y satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central?</p> <p>PE6: ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central?</p>	<p>OE3: Determinar la relación que existe entre gestión de calidad de servicios e infraestructura y confort en el Hospital Militar Central.</p> <p>OE4: Determinar la relación que existe entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central.</p> <p>OE5: Determinar la relación que existe entre empatía y satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central.</p> <p>OE6: Determinar la relación que existe entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central.</p>	<p>HE3: Existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios e infraestructura y confort en el Hospital Militar Central.</p> <p>HE4: Existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central.</p> <p>HE5: Existe relación significativa entre empatía y satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central.</p> <p>HE6: Existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central.</p>	<p>•Infraestructura y confort</p>	<p>Población Conformada 118 usuarios</p> <p>Muestra El número total de 85 usuarios</p> <p>Muestreo No probabilístico</p> <p>Técnicas de Recolección de Información</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La encuesta Instrumentos ❖ El cuestionario
--	---	---	-----------------------------------	--

Anexo N°02: Instrumentos

Encuesta para medir la gestión de calidad de servicios

Sr.(a):..... Fecha:...../...../.....

A Continuación, se presenta 20 ítems, por lo que se le pide se sirva responder según su criterio, marcando con una X la respuesta correspondiente. Se le ruega contestar con sinceridad ya que su opinión es de validez para nuestro trabajo de investigación por lo que anticipo a usted nuestro agradecimiento por vuestra colaboración. La información es reservada y confidencial.

ESCALA

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre

Nº	FIABILIDAD	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
1	Existe compromiso de los directivos del hospital para la solución de ciertas dificultades.					
2	Cuando acudes por una dificultad en tu salud, la institución despliega interés por solucionarlo.					
3	Los profesionales que lo atienden brindan adecuadamente sus funciones desde el ingreso al hospital.					
4	Los profesionales responsables de la atención respetan el orden de llegada de los usuarios					
5	La institución acude inmediatamente si el usuario acude por Emergencia					
6	La atención que ofrece la institución es igual para todos.					
7	La institución cumple con el horario de atención					
EMPATIA						
8	La institución tiene profesionales que comprenden sus necesidades					
9	Los usuarios perciben que los responsables de la atención solucionaron sus problemas de salud					
10	Los responsables de la atención son siempre amables con los usuarios.					
11	Los responsables de la atención le brindan información completa y entendible a las preguntas de los usuarios.					

12	La institución brinda atención en horarios de trabajo adecuado para todos sus usuarios.					
13	La institución tiene profesionales que respetan su privacidad					
14	La institución tiene profesionales que lo atiende rápidamente					
ELEMENTOS TANGIBILIDAD						
15	La institución ofrece equipos de apariencia moderna.					
16	La infraestructura de la institución es acogedora y se encuentran limpios					
17	Los profesionales de la institución se encuentran identificados y debidamente uniformados					
18	Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos y similares) son visualmente atractivos.					
19	Las camillas, camas y sillas del Hospital ¿Usted considera que son cómodas?					
20	La señalización y ubicación de consultorios es adecuada					

Encuesta para medir la satisfacción de los usuarios

Sr.(a):..... Fecha:...../...../.....

A Continuación, se presenta 20 ítems, por lo que se le pide se sirva responder según su criterio, marcando con una X la respuesta correspondiente. Se le ruega contestar con sinceridad ya que su opinión es de validez para nuestro trabajo de investigación por lo que anticipo a usted nuestro agradecimiento por vuestra colaboración. La información es reservada y confidencial.

ESCALA

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre

Nº	SATISFACCIÓN DE LA DIMESIÓN HUMANA	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
1	El personal le brindó un trato cordial y amable.					
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.					
3	El tiempo que tuvo que esperar desde que llegó hasta su atención es aceptable.					
4	El personal muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema de salud.					
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.					
6	El personal de salud lo atiende amablemente.					
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA						
8	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los cuidados y medicamentos que le va a entregar.					
9	Usted comprende las indicaciones que el profesional le entregó					
10	El personal de salud lo orienta respecto los cuidados a seguir en su domicilio.					
11	En Farmacia se le otorgan todos los medicamentos recetados por el médico.					
12	El profesional que lo atendió entendió el motivo de su consulta					
13	El tiempo que le brinda el profesional de la salud en su consulta es suficiente.					

14	Volvería a usar los servicios de este mismo hospital					
SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA Y CONFORT						
15	La sala de espera del hospital siempre está limpia					
16	La sala de espera del hospital tiene ventilación e iluminación adecuada					
17	Los consultorios del hospital son agradables					
18	Los consultorios del hospital se encuentran iluminados adecuadamente					
19	Los baños que se encuentran cerca de Los consultorios están siempre limpios					
20	El horario de atención le parece adecuado					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 3: Ficha de validación

Anexo 3:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: *Marca Sánchez Tania*
- 1.2 Grado académico: *Magister en Salud Pública*
- 1.3 Cargo e institución donde labora: *Odontóloga en el hospital de la Policía Nacional del Perú*
- 1.4 Título de la Investigación: *Creación de Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central*
- 1.5. Autor del instrumento: *Odont. Virginia Camacho Aguirre*

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					81
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				79	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				79	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					86
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				77	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				78	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					85
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				78	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				77	
TOTAL						

Valoración cuantitativa (Total x 0.20): 80

Valoración Cualitativa:

El Instrumento es aplicable para la investigación

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es aplicable para la muestra de estudio

Lugar y fecha: *Lima*, *15 enero 2019*

Tania
Tania Marca Sánchez
 COP 27085
 DNI 09980177
 Mg en Salud Pública

Firma y Posfirma del experto
 DNI: *09980177*

Anexo 3:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: CALIENES SUAREZ RENE MANUEL
 1.2 Grado académico: MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
 1.3 Cargo e institución donde labora: JEFE DE PERSONAL DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL
 1.4 Título de la Investigación: GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL MILITAR CENTRAL - LIMA, 2019
 1.5. Autor del instrumento: C.D. CAMACHO AQUISE VIRGILIO

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				77	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				78	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				77	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				79	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					87
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					81
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				76	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					87
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				75	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				76	
TOTAL						

Valoración cuantitativa (Total x 0.20): 79.3

Valoración Cualitativa:

EL INSTRUMENTO ES APLICABLE PARA LA PRESENTE INVESTIGACIÓN

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

ES APLICABLE PARA LA MUESTRA DE ESTUDIO

Lugar y fecha: LIMA, 15 ENERO 2019

René M. Calienes Suárez
 CAP SAN ODO
 DNI: 42433506
 Maestro en Gestión de los Servicios de Salud

Firma y Posfirma del experto
 DNI: 42.433506

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: LEAL Ramirez Roberto
 1.2 Grado académico: MAGISTER EN SALUD PÚBLICA
 1.3 Cargo e institución donde labora: ODONTÓLOGO DE LA CLÍNICA DENTAL "LEAL"
 1.4 Título de la Investigación: GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL MILITAR CENTRAL LIMA - 2019
 1.5 Autor del instrumento: C.D. CAMACHO AGUISE VIRGILIO

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				78	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				77	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				77	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				79	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					87
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					81
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				75	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					87
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				76	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				75	
TOTAL						

Valoración cuantitativa (Total x 0.20): 79.3

Valoración Cualitativa:

EL INSTRUMENTO ES APLICABLE PARA LA PRESENTE INVESTIGACIÓN.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

ES APLICABLE PARA LA MUESTRA DE ESTUDIO.

Lugar y fecha: LIMA, 20 ENERO 2019


 Roberto Leal Ramirez
 Cirujano Dentista
 COP 45308
 Magister en Salud Publica

Firma y Posfirma del experto
 DNI: 07634115

Anexo N°03: Base de datos de gestión de calidad de servicios

	FIABILIDAD							EMPATÍA							TANGIBILIDAD						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	1	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	37
2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	23
3	1	1	1	2	1	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	27
4	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	2	24
5	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	1	1	2	1	1	2	1	28
6	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	24
7	2	2	1	3	1	3	2	3	2	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	2	32
8	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	22
9	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	1	3	2	1	3	2	34
10	1	1	1	1	1	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	3	1	2	2	28
11	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	3	33
12	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1	2	1	1	3	1	3	33
13	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	28
14	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	30
.
.
.
77	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1	2	1	1	3	1	3	33
78	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	28
79	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1	2	1	1	3	1	3	33
80	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	28
81	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	31
82	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	30
83	2	1	1	3	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	2	3	1	2	3	3	33
84	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	1	3	2	3	44
85	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	28
	0.12	0.98	0.44	0.17	0.44	0.23	0.75	0.23	0.668	0.358	0.358	0.031	0.264	0.772	0.02	0.358	-0.53	0.683	0.358	0.623	

Anexo N°03: Base de datos satisfacción de los usuarios

	CAPACIDAD HUMANA							TÉCNICO CIENTÍFICA							INFRAESTRUCTURA Y CONFORT						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	28
2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	30
3	2	1	1	3	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	2	3	1	2	3	3	33
4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	1	3	2	3	45
5	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1	28
6	2	2	1	3	1	3	2	3	2	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	2	32
7	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	22
8	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	1	3	2	1	3	2	34
9	1	1	1	1	1	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	3	1	2	2	28
10	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	28
11	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	30
12	2	1	1	3	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	2	3	1	2	3	3	33
13	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	1	3	2	3	45
14	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	30
.
.
.
77	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1	2	1	1	3	1	3	33
78	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	28
79	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1	2	1	1	3	1	3	33
80	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	28
81	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	31
82	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	30
83	2	1	1	3	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	2	3	1	2	3	3	33
84	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	1	3	2	3	44
85	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	28
	0.15	0.98	0.50	0.20	0.50	0.30	0.72	0.30	0.69	0.358	0.358	-0.06	0.302	0.782	-0.03	0.358	-0.65	0.694	0.358	0.647	