



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del servicio según percepción del paciente en
consultorio externo del hospital Cayetano Heredia.
Lima – 2018.**

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

AUTOR:

Br. Gladys Flor Guevara Bacalla

ASESOR:

Mg. Gallarday Morales Santiago Aquino

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

LIMA- PERÚ

2019



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): GUEVARA BACALLA, GLADYS FLOR

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

CALIDAD DEL SERVICIO SEGÚN PERCEPCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA. LIMA - 2018.

Fecha: 29 de enero de 2019

Hora: 6:15 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Yolvi Ocaña Fernandez

Firma:

SECRETARIO: Dra. Karen Del Pilar Zevallos Delgado

Firma:

VOCAL: Mg. Santiago Gallarday Morales

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... Aprobado por mayoría

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

.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... APA

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

Dedicatoria

A mi familia por el apoyo permanente para seguir adelante en el logro de mi objetivo

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo,
al Mg. Santiago Gallarday
Morales, asesor de la tesis

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Br. Gladys , estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI xxxxxx, con la tesis titulada Calidad del servicio según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018., declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, abril del 2019.

Firma: 

Br. Gladys Flor Guevara Bacalla

DNI: 16751195

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la tesis titulada: Calidad del servicio según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018, Lima - 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la calidad del servicio según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018.

La información está estructurada en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

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

Índice de Contenido

	Página
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstrac	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación del estudio	24
1.6. Objetivos	24
II. MÉTODO	26
2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Variables, operacionalización	27
2.3. Población y muestra	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29

2.5. Métodos de análisis de datos	33
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES	47
VI. RECOMENDACIONES	50
VII. REFERENCIAS	52
ANEXOS	55
Anexo A. Matriz de consistencia	
Anexo B. Instrumentos de recojo de información	
Anexo C. Validez de los instrumentos	
Anexo D. Confiabilidad de los instrumentos	
Anexo E. Base de datos	
Anexo F. Artículo científico	

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable Calidad del servicio percibido	29
Tabla 2	Operacionalización de las preguntas por dimensiones	30
Tabla 3	Juicio de expertos	32
Tabla 4	Análisis de fiabilidad del cuestionario expectativa y percepción	33
Tabla 5	Operacionalización de porcentajes de las 5 dimensiones evaluadas en la calidad del servicio	35
Tabla 6	Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la fiabilidad	36
Tabla 7	Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la capacidad de respuesta	38
Tabla 8	Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la seguridad	39
Tabla 9	Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la empatía	40
Tabla 10	Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de los aspectos tangibles	41

Índice de figuras

	Página	
Figura 1	Distribución porcentual por dimensiones, respecto a la calidad del servicio	35
Figura 2	Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la calidad del servicio en su dimensión fiabilidad	37
Figura 3	Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la calidad del servicio en su dimensión capacidad de respuesta	38
Figura 4	distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la calidad del servicio en la dimensión seguridad	39
Figura 5	Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la calidad del servicio en su dimensión empatía	40
Figura 6	Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la calidad del servicio en su dimensión aspectos tangibles	41
Figura 7	Distribución porcentual por cada ítem que conformó el cuestionario de calidad de servicios en el área de Relaciones Exteriores	42

Resumen

La investigación que presentamos lleva por título Calidad del servicio según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018, y tuvo como objetivo general determinar la Calidad del servicio según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018.

El enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental, transeccional, tipo básica, la muestra lo conformaron 75 pacientes de consultorio externo del hospital Cayetano Heredia, se utilizó como instrumento el cuestionario de 22 preguntas contextualizadas, el cual se pasó por la confiabilidad y juicio de expertos con un coeficiente de correlación igual a ,829 para la expectativa y de ,703 para la percepción.

De los resultados correspondientes al resumen total de dimensiones se puede apreciar que la satisfacción es igual a 51.8%, en tanto los pacientes insatisfechos llegan a un 48.2%, esto hace notar que las condiciones en las que se les atiende a los pacientes no son las más adecuadas, respecto a las dimensiones podemos apreciar una mayor satisfacción en la seguridad 63.3% seguido de aspectos tangibles mientras en la fiabilidad hay mayor insatisfacción 53.60% seguido de empatía con 52.8% de insatisfacción.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario

Abstrac

The research we present is titled Quality of service according to the perception of the patient in the outpatient clinic of the Cayetano Heredia Hospital. Lima - 2018, and its general objective was to determine the quality of the service according to the perception of the patient in the outpatient clinic of the Cayetano Heredia Hospital. Lima - 2018.

The focus was quantitative, non-experimental design, transectional, basic type, the sample consisted of 75 patients from the outpatient clinic of the Cayetano Heredia Hospital. The questionnaire of 22 contextualized questions was used as an instrument, which was passed through the trustworthiness and judgment of experts. with a correlation coefficient equal to, 829 for the expectation and of, 703 for the perception.

Of the results corresponding to the total summary of dimensions it can be seen that the satisfaction is equal to 51.8%, while the dissatisfied patients reach 48.2%, this points out that the conditions in which patients are treated are not more adequate, regarding the dimensions we can see a greater satisfaction in security 63.3% followed by tangible aspects while in reliability there is greater dissatisfaction 53.60% followed by empathy with 52.8% dissatisfaction.

Keywords: Quality of service, user satisfaction

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

La OMS, organismo internacional ve conveniente y por ello recomendable que los países deben disponer el 6% del PBI, sin embargo en una investigación realizada por el mismo organismo se registró que solamente cinco estados cumplen tal recomendación, estos son: Cuba, Estados Unidos, Canadá, Costa Rica y Uruguay, por otro lado siendo esta la recomendación de la mínima inversión, que generalmente no se cumple, según informe del año 2014 Cuba lidera esta inversión con 10%, luego se posesiona Estados Unidos con 8%, seguido este de Uruguay con 6% según dispuesto por la finalmente Panamá que a pesar de no llegar a lo indicado se encuentra cerca de los márgenes. Los demás países de Latinoamérica están muy por debajo de dichos compromisos internacionales

Respecto a los otros países entre ellos el nuestro, Perú, al igual que Bolivia solamente registran una inversión del 3% del PBI, Argentina dispone el 5%, Chile y Colombia el 4%, siendo Haití y Venezuela los que menos invierten 2% en salud.

Particularmente en el Perú, siendo la inversión muy baja, esto es causal de la crisis que vivimos en el sector salud, donde día a día se manifiestan una serie de inconformidades con la atención, desde el asegurado que abona durante toda su vida laboral, hasta los ciudadanos de a pie que reciben tratamiento y atención básica o especializada, en hospitales estatales con costos mínimos y en muchas veces demasiado costosas dependiendo de la dolencia que tengan, esta situación es la que nos permitió investigar directamente sobre el sentir de los pacientes sobre su calidad de atención, en uno de los hospitales públicos muy reconocido, y especialmente de consultorio externo, con la finalidad de que luego de conocido los resultados se pueda buscar algunos mecanismos para revertir tales situaciones aunque sea de modo coyuntural dado que la solución real debería ser estructural.

1.2 Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales

Santana (2014) investigó acerca de *Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital*. Propósito fue valorar la condición de la atención de hospital, la complacencia de los enfermos y la relación entre los dos. Muestra 275 enfermos. Concluyó que pese a su tendencia dificultosa de la condición, la nivelación de complacencia de los internos con el interés de hospital percibida fue mayor. Estas respuestas señalan que la entidad requiere para concentrar sus propósitos, en un proceso de valoración constante de la condición del interés, con propósito de prestar atención a las posibilidades de los internados.

Castillo (2014) investigó acerca de *Satisfacción de usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Públicas y factores asociados de Cartagena*, propósito un análisis crítico, expone 712 gestantes de peligro mínimo, contempladas en 25 entidades del estado en Cartagena, se utilizó el instrumento de complacencia de clientes exteriores. Se concluyó que se encuentra la buena apreciación de las clientas, con correlación a la participación con el especialista que les presta atención, es un agente terminante para estar complacida y permite beneficiar la adhesión de estos a la vigilancia prenatal, individualista de otros agentes correlacionados con la condición de las prestaciones de salubridad.

Claudia (2014) investigó sobre la *Evaluación de la calidad de la atención en los servicios de salud del primer nivel de atención de la localidad de Santo Tome, Corrientes: satisfacción de los usuarios*. Objetivo evaluar la calidad de la atención recibida y su relación con la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud del primer nivel de atención de la localidad de Santo Tome, Ctes en el periodo 2012-2013. Estudio descriptivo, muestra 400 personas; encuesta de satisfacción al usuario y recopilación de fuentes primarias. Concluyó que refleja la operacionalización del enfoque de regionalización, que conlleva la descentralización del sistema de salud. El Plan

Federal de Salud enuncia entre sus componentes la necesidad de realizar censos sanitarios y de estimar a la población bajo el concepto de georreferencia miento y/o nominalización; también de contar con programas de salud desde un enfoque de co-seguro como Plan Nacer/Sumar, Plan Remediar, etc.; en concordancia, el 100% de las SAPS/CIC del SILOS cumplen con estas recomendaciones; aunque no dispone de estadísticas desagregadas de la estructura demográfica de la población asignada.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Fernández (2014), investigación *Calidad de Atención y Grado de satisfacción del paciente Cardíaco transferido de provincia a la Consulta Externa de Cardiología del INCOOR 2009*, objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente cardiópata transferido de provincia a Consulta Externa de Cardiología del Instituto Nacional del Corazón – INCOR en el año 2009. Investigación cuantitativa, diseño no experimental, muestral 470 pacientes. La técnica empleada fue la conversación y como herramienta una encuesta SERVQUAL. Finaliza que la prestación que se otorga es de condición conforme la apreciación de los clientes exteriores aplazados de circunscripción. Entretanto que el descontento se halló reconocida en la infraestructura inapropiada e infracción de las horas de interés; entretanto que la complacencia sumada con los doctores y trabajadores correctamente reconocido. La colectividad mayor clientes exteriores aplazado de circunscripción se hallaron descontentos con (a) la magnitud de confiabilidad en un 84%, afiliada con la habilidad de ejecutar precisamente la prestación (b) la magnitud contestación activa en un 71.7%, afiliada con la habilidad para ejecutar ágil las prestaciones (c) la magnitud de presencias palpables en un 71.28% correlacionada con la carencia de datos y aptitud poco afable del doctor (d) la magnitud empatía en un 61.49% correlacionada con la educación y la credulidad del trabajador. Entretanto la colectividad mayor de clientes se hallaron complacidos con la magnitud seguridad en un 52.77% correlacionada con la carencia de amenaza, contingencia o desconfianza al momento de requerir una prestación.

Gallardo y Reynaldos (2014), investigación *Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*. Propósito estudiar los análisis ejecutados en el campo de Salud con encauzamiento en apreciación y probabilidades de prestación. El enfoque y metodología de estudio radicó en la busca mediante la base de datos: PubMed, Trip Database, Cochrane, también de Google Scholar y SciELO. Se llegó a concluir que la condición de prestación, es advertida de desiguales formas. Conforme lo revelado en los productos, coexisten investigaciones que confiesan que un máximo número de sanitarias permite afiliarse a una óptima costumbre de parte de los clientes. Con esto se ratifica que la magnitud filosófica de vuestra obediencia es la atención, la cual tiene que estar concentrada en el internado, con un encauzamiento biopsicosocial señalando con dirección a la integralidad en un entorno de cortesía a sus principios y reconociendo sus requerimientos y examinando las posibilidades del cliente, todo aquello con el propósito de brindar atención de condición. Es elemental reconocer a los usuarios a través de los datos cuantitativos y de cualidades. La medida de estos agentes esta tornada indispensable dado que la ciudad tenga participación nos admitirá laborar una retroalimentación continua de esas señales deficiente en el ejercicio, optimizando al cliente como instrumento de optimización de la condición.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Calidad de servicio

Parasuraman Economista Brasileiro, fue el creador de la Técnica de Control de Calidad de Servicios aspecto que sirvió principalmente al sector empresarial privado para optimizar la condición de sus prestaciones, en nuestro país Perú, también se ha hecho uso de dicha técnica para mejorar los servicios principalmente en el sector salud y en el ámbito público, respetando las dimensiones que fueron de origen para confiabilidad, calidad de contestación, fiabilidad, empatía y agentes palpables.

Para la Organización Mundial de la Salud (1988), la OMS calidad es vista desde el punto de vista de la salud pública como el cumplimiento adecuado de cada uno de los estándares establecidos, buscando la accesibilidad económica del paciente, sin dejar de atender las intervenciones ya confirmadas y que el resultado de esta sea satisfactoria y que sea capaz de reducir índices medidos anualmente, incapacidad y la desnutrición.

Para Lohn (2003) la calidad es la magnitud en la cual los servicios deben ir mejorando para tener más probabilidad de obtener los resultados idóneos y que también dependen del conocimiento que se tenga actualmente, por ende llegamos a la conclusión que su punto de vista se basa en dos parámetros que es el conocimiento y la medida, como soporte para el mejoramiento de la calidad. Por otro lado el Instituto de Medicina de EE.UU. manifiesta que la calidad final se mide a través de una sumatoria de “calidades” que han intervenido en el transcurso de lograr el objetivo. A demás concluye que el producto de ejercer la calidad de servicio proviene de la medición de los resultados que ha obtenido la población tras manifestar su requerimiento. Cuyos resultados no son más que congruentes con la calidad manifestada.

Por otro lado Prieto (2014) sostuvo que la calidad del servicio se da de manera correcta cuando la prioridad de la empresa o institución es el usuario final, para el cual reunirán todos los esfuerzos requeridos con el fin de satisfacer sus necesidades de la mejor manera a través de un vínculo de interacción exitosa. Para lograr el objetivo planteado se ha definido que todo el personal que labora en la institución debe proyectar el trabajo que se realizará al usuario, reflejando carácter, personalidad y conocimiento, de tal manera que el usuario sienta que a gusto y que la empresa lo toma como prioridad para que se encuentre satisfecho con base al desarrollo de los servicios que ésta ofrece.

Pizzo (2013) refiere que la calidad en el servicio se da cuando la organización brinda una atención frente a las necesidades y deseos de los clientes al ofrecerles habitualmente un seguro, eficiente y accesible servicio. Asimismo se trata de hacer que el cliente se sienta bien atendido aunque

pueda haber percances, ya que esto incrementa mayores ingresos a la empresa.

La atención al cliente se basa en que las organizaciones generen actividades dirigidas al mercado, las cuales puedan identificar las necesidades de las personas al comprar. De esta manera la empresa pueda crear productos que hagan a los clientes sentirse satisfechos. (Blanco, 2001, citado en Solórzano y Aceves, 2013).

La calidad en la atención al cliente implica crear una estrategia para crear buenas ofertas que tenga. Como objetivo lograr que los clientes los vean de manera distinta frente a los competidores. Es por esto que la empresa le da valor extra al cliente generando una óptima percepción integral de esta. (Blanco, 2001, citado en Solórzano y Aceves, 2013).

Solorzano y Nereida (2013) mencionan que el servicio al cliente tiene como finalidad ser parte del mercado de manera intangible, ya que no se percibe al tacto; sin embargo, si llega a percibirse y apreciarse. Según Kleyman (2009) el servicio al cliente tiene como objetivo trabajar en el nivel de satisfacción del sujeto a través de generar buenas percepciones del servicio recibido. Por esta razón, el autor menciona que en primer plano se deben poner las necesidades del cliente frente a las de la organización, ya que actualmente es importante estar atento a lo que requiere el entorno.

Álvarez (2006) se basa en los siguientes objetivos: satisfacer los deseos del cliente y generar en necesidades futuras, hacer lo posible por eliminar notablemente los defectos que se producen durante el servicio, atender eficientemente las solicitudes y necesidades de los clientes y disfrutar de formar parte de una empresa que sea exigente y anhele grandeza. (Solórzano y Aceves, 2013)

Según Aniorte (2013), un óptimo servicio de calidad tiene que cumplir con las siguientes características. En primer plano, los objetivos tienen que ser logrados, debe ser útil para lo que se diseñó, tiene que tener un correcto uso.

Asimismo, tiene que atender las necesidades de los clientes y generar buenos resultados. (Solórzano y Aceves, 2013)

Solórzano y Aceves (2013) sustentan que conservar a un cliente suele tener menor costo de adquirir un cliente nuevo. Es por esto que el coste de no dar calidad al cliente puede traer consecuencias como gastos por no satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, lo cual genera que las empresas inviertan y se preocupen por garantizar una adecuada calidad a sus clientes. A su vez, otro factor importante acerca de tener un cliente feliz con su servicio es que se convierte en una estrategia que ayuda promocionar a la empresa, debido a que un cliente puede compartir buenos comentarios referentes al excelente servicio, que generará que sus amigos o familiares se conviertan en futuros clientes.

Consulta Externa

Según el Ministerio de Salud del Perú (2003) MINSA, nos manifiesta que el usuario externo, cliente o paciente percibe la calidad del servicio a través del contacto que tiene con el personal que la atiende y algunos de los agentes que toma en cuenta para medirla son parte del periodo de expectativa, la relación, la privacidad, el acceso al servicio y por ende el resultado satisfactorio de éste. Si vinculamos la calidad con el servicio de atención entonces este sería el grado para obtener la excelencia la cual la empresa elige y se plantea con el propósito de lograr que el cliente satisfaga satisfactoriamente sus necesidades. Por ello es que la preferencia de las empresas varía porque sólo algunas son quienes le dan la importancia debida a la influencia que tiene la calidad del servicio en la población.

Aguirre (2004) define que la consulta médica es uno de los factores a través de los cuales el usuario mide la calidad del servicio, por ello es importante que los médicos y personal involucrados manifiesten el conocimiento que tienen ya que ello le brindará la seguridad del servicio al paciente y éste concluya su visita satisfactoriamente.

Dimensiones de Calidad de Servicio de Consulta Externa.

Primera dimensión: Fiabilidad

Desde el planteamiento de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), la fiabilidad viene a ser “La habilidad por realizar la prestación prometida de manera confiable y segura (p.29)

Según Gabriel (2012) la fidelidad viene a ser simplemente la satisfacción del cliente. Entendemos que un cliente que está conforme con los resultados del servicio que se le dio atendiendo a su necesidad, regresará con el tiempo solicitando el mismo servicio porque quedó satisfecho anteriormente, ahora por lo contrario pasará si se cometió el mínimo error al ejecutar el servicio con los requerimientos solicitados por el usuario. Por ello se debe tener muy en cuenta que la competencia en el mercado es alta ya que para solucionar una necesidad del usuario existen diversas opciones, es decir empresas que realizan el mismo servicio. Por otro lado se debe tener en cuenta que existen diversos agentes influyentes en la elección de un cliente, por ejemplo uno de ellos es la publicidad, costos y promociones. Por lo tanto se llega a la conclusión que para medir la satisfacción del cliente se debe tener en cuenta los factores ya mencionados y suplementarlo con una información confiable en cuanto se refiere al servicio.

Segunda dimensión: Capacidad de Respuesta

Respecto a la capacidad de respuesta Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), sostuvieron que es “la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido” (p. 29)

Drogette (2012) define a la capacidad de respuesta como una habilidad para facilitar el servicio de una manera ágil y que ésta pueda ayudar eficazmente al cliente. En este punto del desarrollo del tema se busca destacar la importancia que tiene el periodo de contestación a la diligencia del usuario ya sean quejas, servicios, entre otros. Esta habilidad para responder ágilmente a los clientes, es decir la capacidad de respuesta se mide a través del tiempo de

espera ante la solicitud del requerimiento del usuario. Por último se concluye que la empresa debe ser fiel supervisora especialmente de esta dimensión de la capacidad de respuesta desde la perspectiva del usuario ya que esto permitirá que la organización mejore cada vez en favor del usuario y suyo a la vez.

Tercera dimensión: Seguridad

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) refieren que la seguridad está relacionada con los “entendimiento, interés y capacidades expresadas por los trabajadores, y que manifiestan credulidad y fiabilidad” (p.29).

La seguridad según Duque (2005), es el sentimiento de tranquilidad que percibe el cliente al confiar su necesidad a una organización de prestación de servicios. Por ende nos menciona cuales son las cualidades que busca el usuario en una organización, entre las cuales está el conocimiento que transmiten conjuntamente con la credibilidad, por ello se concluye que una empresa no sólo debe velar por sus intereses organizacionales sino también debe mostrar interés por las necesidades de los cliente y cumplir satisfactoriamente con lo que se requiere.

Cuarta dimensión: Empatía

La empatía según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p. 29) es la “Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores” (p.29)

Drogette (2012) ve la empatía como la atención personalizada que le presta la organización al cliente al momento de atender sus necesidades. Para ello la empresa debe convertir a cada cliente en su prioridad y que se lo transmita así, para que éste sienta que la organización busca satisfacer sus necesidades y que sea único y especial. También resalta que mayormente esta ventaja la tienen las empresas que están iniciando porque son pequeñas y tienen más comunicación y acercamiento hacia sus clientes.

Quinta dimensión: Elementos Tangibles

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) definieron los elementos tangibles como: “la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación que pueden acompañar a un servicio”. (p. 29)

Drogette (2012) los elementos tangibles, tiene considerable influencia en las instalaciones de la empresa conjuntamente con los materiales que utiliza, son lo primero en impactar a los clientes e inspirar confianza especialmente a los nuevos porque los atrae. Por ello menciona que las empresas con frecuencia utilizan los restaurants, hoteles, entre otros.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018?

1.4.2. Problemas Específicos

Problema Específico 1

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio respecto a la fiabilidad según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018?

Problema Específico 2

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio respecto a seguridad de atención según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018?

Problema Específico 3

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio respecto a la empatía según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018?

Problema Específico 4

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio respecto a capacidad e respuesta según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018?

Problema Específico 5

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio respecto a elementos tangibles según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018?

1.5. Justificación del Estudio

Justificación teórica

El estudio nos permitió resaltar aspectos relacionados con la calidad de servicio y profundizar en su temática con la finalidad de ampliar los conocimientos de la calidad de servicio así como de sus dimensiones

Justificación práctica

La investigación permitirá reflexionar acerca la calidad de servicio, y a partir de allí proponer aspectos de mejora en dicha variable tendientes a lograr una mejor atención a los pacientes externos principalmente. También se garantiza en el estudio la seriedad en el uso de instrumentos medios adecuados pertinentes para poder llegar a las conclusiones obtenidas.

Justificación metodológica

En el desarrollo de la investigación se han usado métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos que gozan de validez y confiabilidad, los cuales han garantizado la seriedad en la ejecución del trabajo.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General:

Determinar el nivel de calidad del servicio según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018.

1.6.2. Objetivos Específicos:

Objetivo específico 1

Determinar el nivel de calidad del servicio respecto a la fiabilidad según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018

Objetivo Específico 2

Determinar el nivel de calidad del servicio respecto a seguridad de atención según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018

Objetivo Específico 3

Determinar el nivel de calidad del servicio respecto a la empatía según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018

Objetivo Específico 4

Determinar el nivel de calidad del servicio respecto a capacidad de respuesta según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018

Objetivo Específico 5

Determinar el nivel de calidad del servicio respecto a elementos tangibles según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018

II. Método

2.1. Diseño de investigación

Diseño

El enfoque es descriptivo simple no experimental y transversal. Dado que se reunió los datos de forma inmediata, raudo y fiable en la actualidad en donde se muestra.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) No experimental en la medida que no se manipula variable alguna durante el estudio, se observa el fenómeno en su estado natural y posteriormente analizarlos.

Por el tipo es Básica:

Su finalidad es ahondar en el conocimiento del tema aportar nuevos conceptos que den nuevas luces a teorías, es secundario.

Este diseño obedece al siguiente esquema

M → O

Dónde:

M: Muestra

O: Variable calidad del servicio

2.2. Variables, operacionalización

Definición conceptual.-

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p.21), refieren que el grado de diferencia entre las expectativas y la percepción de los clientes determinan la calidad del servicio.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Calidad del servicio percibido

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rango
Fiabilidad	Puntualidad	1,2		
	Compromiso	3,4,5		
Capacidad de respuesta	Puntualidad	6,7		
	Compromiso	8,9		
Seguridad	Precisión en el tiempo disposición	10,11	Nunca (1)	Satisfecho Insatisfecho
		12,13	Casi nunca (2)	
Empatía	Protocolo de atención Comprensión	14,15,16	A veces (3)	
		17,18	Casi siempre(4) siempre (5)	
Elementos tangibles	Elementos físicos	19,20		
	Elementos materiales	21		
	Elementos personales	22		

2.3. Población y muestra**Población**

La población de la investigación estuvo conformada por los pacientes usuarios del área de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia.

Muestra

Bernal (2006) sustenta que la muestra es un grupo seleccionado, dentro del cual se observa las variables del objeto de estudio y el cual contiene información para este. (p. 165).

La muestra estuvo conformada por 75 pacientes usuarios del área de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia

Muestreo no probabilístico intencional

Se basa en que el investigador, bajo su propio criterio, va a seleccionar a un grupo representativo, es por esto que es necesario conocer las características de la población (Díaz 2007)

Criterio de inclusión

El recojo de información se realizó a través de una encuesta a la cual accedían los pacientes de forma voluntaria a contestar el cuestionario al ingresar y salir de su atención, fueron mayores a 25 años y menores de 60 años.

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

Técnica de recolección de datos

Se empleó la táctica de la encuesta anónima fundamentada en el modelo SERVQUAL de Zeithalm, Parasuraman y Berry (1993), acondicionado para permitir conseguir datos subjetivos acerca de las posibilidades y apreciaciones de la condición de la prestación de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2018.

Instrumento de recolección de datos:

Se utilizó una encuesta basada en el modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993),

De igual manera, la encuesta del método SERVQUAL posee 22 ítems que se encuentran en asociados en cinco magnitudes (confiabilidad, habilidad de contestación, confiabilidad, empatía y factores palpables), el cual posee una valoración cosmopolita. Su propósito es calcular la cota de condición de una prestación conforme la diferenciación entre las posibilidades y las apreciaciones que realiza el consumidor.

La encuesta o instrumento de evaluación consta de dos cuestionarios:

Cuestionario 1

Medir la expectativa de la calidad del servicio de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2018.

Cuestionario 2

Medir la percepción de la calidad del servicio de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2018.

Cuestionario SERVQUAL (expectativas y percepción)

Ésta encuesta SERVQUAL está formada por 22 interrogantes de parecer sobre las posibilidades y 22 interrogantes de parecer acerca de las apreciaciones de la condición de la prestación de tendencia. De igual forma los 22 ítems se descubren divididas en cinco magnitudes de valoración, cada interrogante admite cinco disyuntivas conforme a la escala de Likert, de igual manera las interrogantes se repartieron por cada magnitud conforme la siguiente tabla.

Tabla 2

Operacionalización de las preguntas por dimensiones

Dimensiones	preguntas
Fiabilidad	1 al 5
Capacidad de respuesta	6 al 9
Seguridad	10 al 13
Empatía	14 al 18
Elementos tangibles	19 al 22

Ficha técnica del instrumento para medir la Calidad del servicio

Nombre: Cuestionario para medir la Cuál es la percepción del paciente de la Calidad del Servicio de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2018.

Autores: Adaptado del SERVQUAL

Forma de aplicación: Individual.

Grupo de aplicabilidad: adultos

Duración: 30 minutos para todo el proceso

Objetivo: Determinar cuantitativamente las expectativas y percepción de la Calidad del servicio.

Descripción: Tanto el cuestionario de expectativa como el de percepción tienen por 22 ítems cada uno, el cuestionario de expectativas esta en base a la escala Likert la misma que maneja el SERVQUAL considerando cinco categorías, quedando de la siguiente manera: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1), y el cuestionario de percepción de la calidad del servicio de igual manera fue estructurado bajo una escala de tipo Likert de cinco categorías: totalmente satisfecho (5), satisfecho (4), ni satisfecho ni insatisfecho (3), insatisfecho (2) y totalmente insatisfecho (1).

2.1 Validez y confiabilidad de los instrumentos.

Validez

Las herramientas acondicionadas transcurrieron por autenticidad de asunto determinado entendimiento de entendido, habiéndose contemplado su congruencia, importancia y precisión, mencionadas respuestas se contemplan en el siguiente cuadro.

Tabla 3

Juicio de expertos.

Expertos	Validez	Aplicabilidad
Experto 1 Mg. Santiago Gallarday M	Valido	Aplicable
Experto 2 Dr, Yolvi Fernández Ocaña	Valido	Aplicable
Experto 3 Dr. Wili Flores Sotelo	Valido	Aplicable

Confiabilidad

Para Soto (2005) la confiabilidad alude a la credulidad que otorga la herramienta, y aquello se rectifica si al emplear reiteradas veces mencionada herramienta, nos da semejantes respuestas o valoración muy cercana, así es que las herramientas han sido impuestas a la confiabilidad a través del alfa de Cronbach. Se aplicó un piloto a 20 pacientes y luego procesó con el alfa de Cronbach donde expectativa es igual a ,829 y percepción a 7,03 siendo fiable los instrumentos.

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Para encontrar el grado de confiabilidad del instrumento, se sometió al análisis del estadístico Alpha de Crombach dado que es de escala politómica, para lo cual se seleccionará una muestra piloto de 20 empleados.

Tabla 4

Análisis de fiabilidad del cuestionario expectativa y percepción

Servqual	Alfa de cronbach
Expectativa	,829
Percepción	,703

2.5. Métodos de análisis de datos

Una vez obtenido los resultados de la aplicación de la prueba, se registró en Excel como base de datos y se procesó con la finalidad de obtener las frecuencias y porcentajes lo que se expresó a manera de tablas y figuras resaltando el nivel de preponderancia obtenido, siguiendo el sistema de SERVQUAL ya estandarizado.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 5

Operacionalización de porcentajes de las 5 dimensiones evaluadas en la calidad del servicio.

Dimensiones	Satisfecho	Insatisfecho
	(+)	(-)
Fiabilidad	46.4	53.60
Capacidad de respuesta	49.7	50.33
Seguridad	63.3	36.67
Empatía	47.2	52.8
Aspectos tangibles	55.0	45.00
Promedio de dimensiones	51.8	48.2

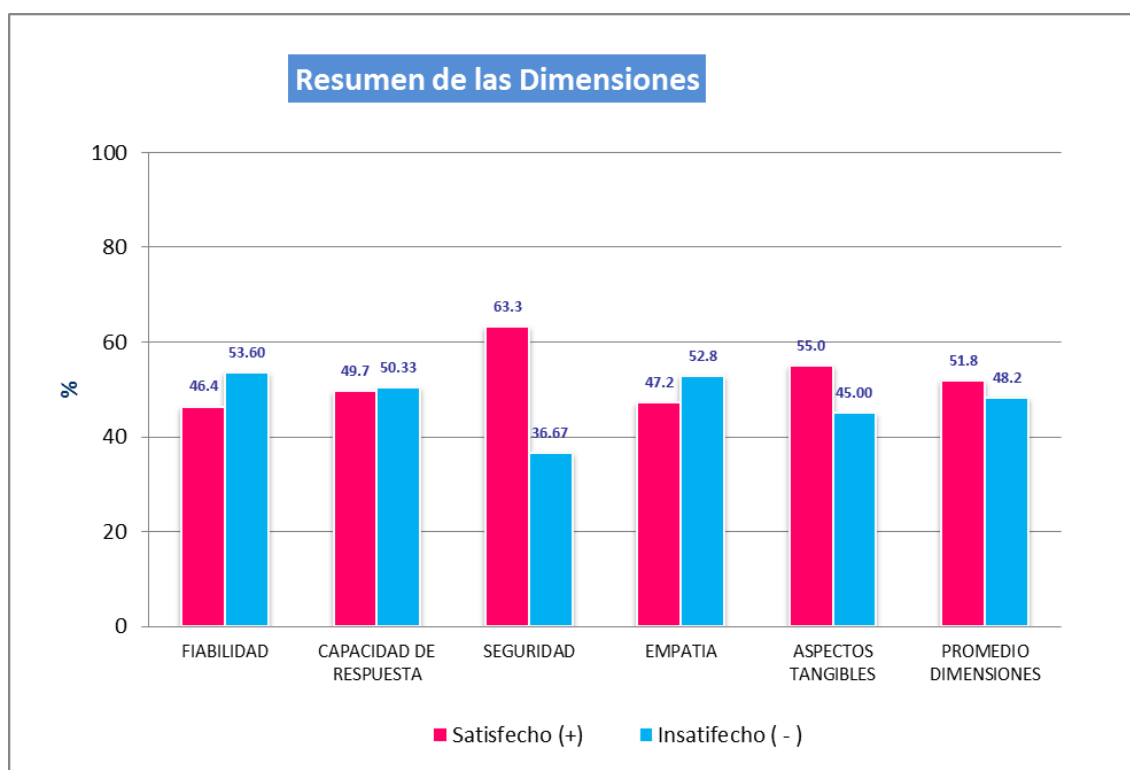


Figura 1. Distribución porcentual por dimensiones, respecto a la calidad del servicio.

Interpretación:

De la tabla 5 y figura 1, donde se muestran los resultados de las dimensiones y la variable podemos observar que hay una ligera ventaja de la satisfacción expresada en 51.8%, en tanto los pacientes insatisfechos son el 48.2%, esto hace notar que las condiciones en las que se les atiende a los pacientes no son las más adecuadas, viéndose que registra una mayor satisfacción en la seguridad 63.3% seguido de aspectos tangibles mientras en la fiabilidad hay mayor insatisfacción 53.60% seguido de empatía con 52.8% de insatisfacción.

Tabla 6

Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la fiabilidad

	Satisfacción		Insatisfacción	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	16	21.33	59	78.67
P2	39	52.00	36	48.00
P3	39	52.00	36	48.00
P4	48	64.00	27	36.00
P5	32	42.67	43	57.33
Total Fiabilidad	174	46.40	201	53.60

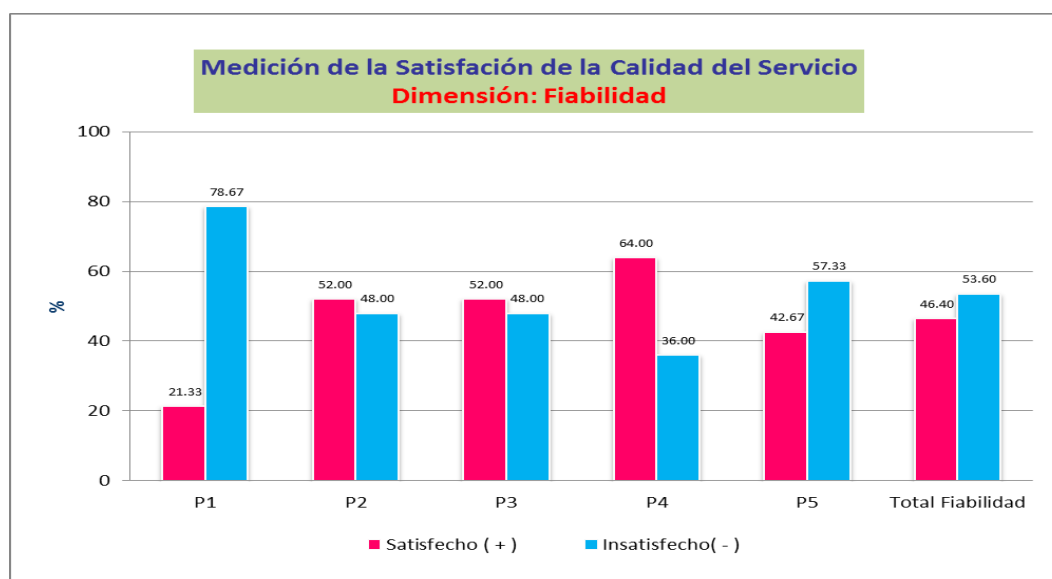


Figura 2. Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la calidad del servicio en su dimensión fiabilidad.

Interpretación:

En la figura 2, se concluye que según la percepción de los usuarios en cuanto a la dimensión fiabilidad correspondiente al servicio de consulta externa, el 46.40% están satisfechos con el servicio recibido mientras que un 53.60% están insatisfechos.

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la capacidad de respuesta

	Satisfacción		Insatisfacción	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P6	39	52.00	36	48.00
P7	50	66.67	25	33.33
P8	30	40.00	45	60.00
P9	30	40.00	45	60.00
Total Capacidad	149	49.67	151	50.33

de Respuesta

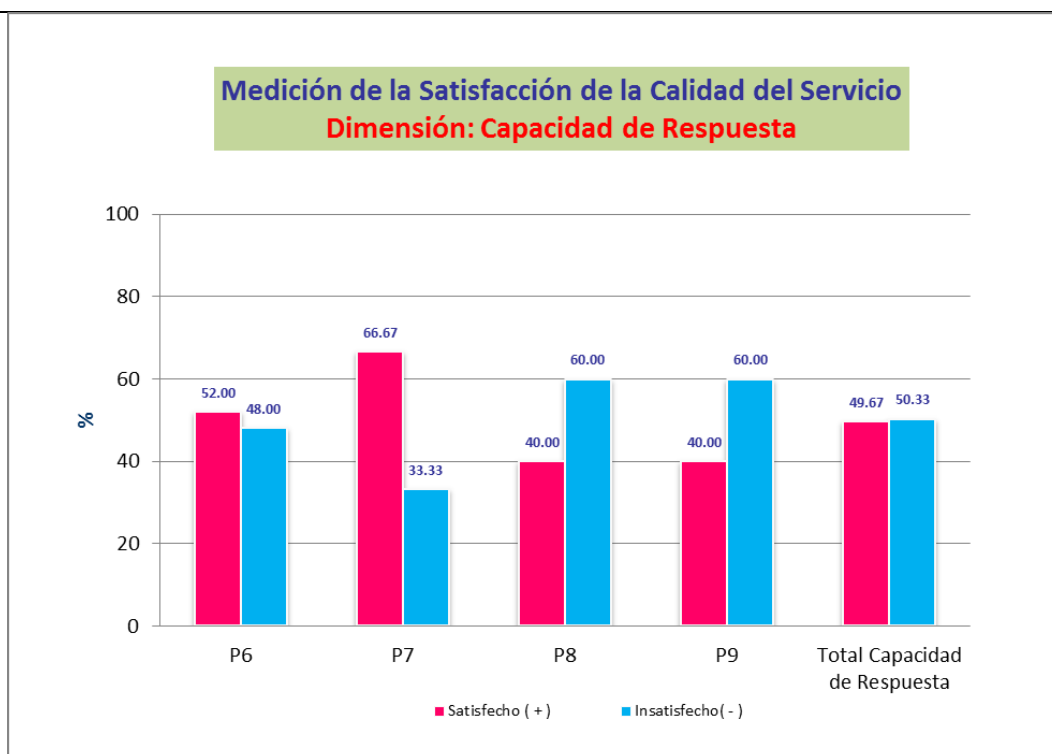


Figura 3. Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la calidad del servicio en su dimensión capacidad de respuesta.

Interpretación:

En la figura 3, dimensión de la capacidad de respuesta, se puede observar que mejoran la calidad del servicio, porque del total de los encuestados en el orden del 49.67% han expresado su satisfacción por el servicio recibido, asimismo se infiere que el 50.33% expresa no estar satisfecho con el servicio.

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la seguridad

	Satisfacción		Insatisfacción	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P10	44	58.67	31	41.33
P11	49	65.33	26	34.67
P12	53	70.67	22	29.33
P13	44	58.67	31	41.33
Total Seguridad	190	63.33	110	36.67

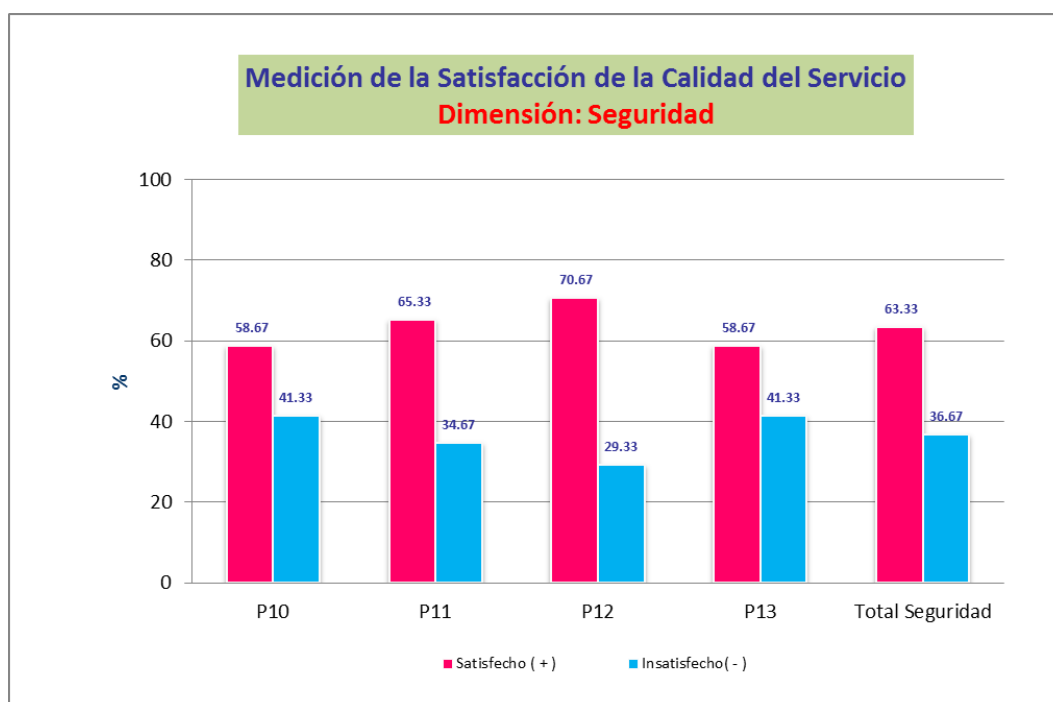


Figura 4: Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la calidad del servicio en la dimensión seguridad

Interpretación:

En la figura 4, referente a la dimensión seguridad se aprecia una mejora sustancial en la calidad del servicio, toda vez que existe un grupo representativos del 63.33 % que manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, asimismo el 36.67 % expresaron su insatisfacción por el servicio recibido.

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la empatía

	Satisfacción		Insatisfacción	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P14	32	42.67	43	57.33
P15	27	36.00	48	64.00
P16	35	46.67	40	53.33
P17	45	60.00	30	40.00
P18	38	50.67	37	49.33
Total Empatía	177	47.20	198	52.80

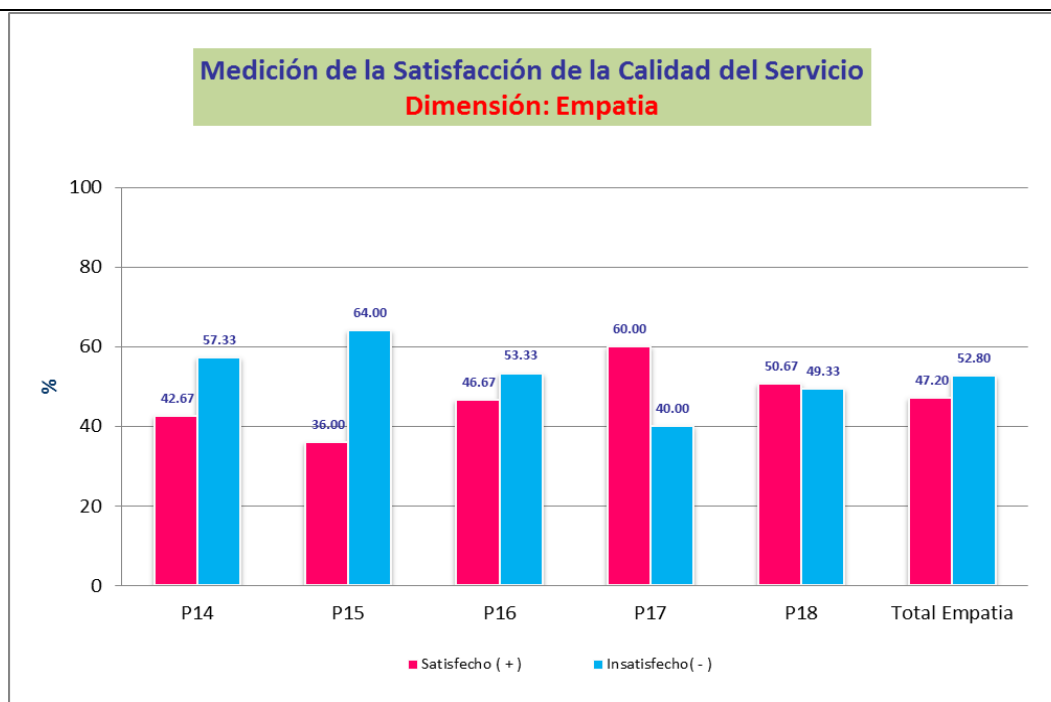


Figura 5. Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la calidad del servicio en su dimensión empatía

Interpretación:

En la figura 5, correspondiente a la dimensión empatía se aprecia una mejora sustancial en la calidad del servicio, toda vez que existe un grupo representativos del 47.2 % que manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, asimismo el 52.8 % expresaron su insatisfacción por el servicio recibido.

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de los aspectos tangibles

	Satisfacción		Insatisfacción	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P19	36	48.00	39	52.00
P20	41	54.67	34	45.33
P21	42	56.00	33	44.00
P22	46	61.33	29	38.67
Total Aspectos Tangibles	165	55.00	135	45.00

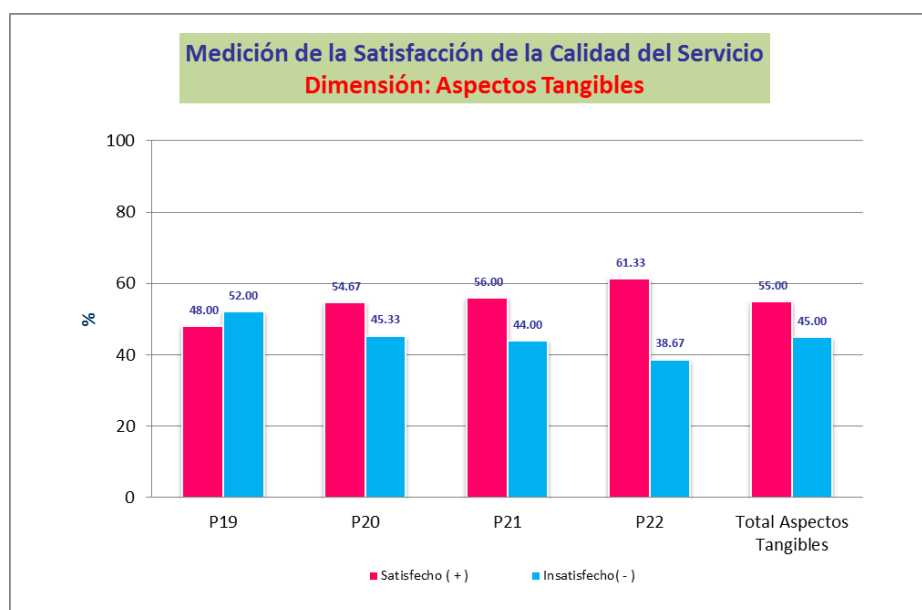


Figura 6. Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la calidad del servicio en su dimensión aspectos tangibles

Interpretación:

En la figura 6, basada en la dimensión elementos tangibles se puede evidenciar mejoría en la calidad del servicio, ya que del total de los encuestados en el orden del 55% de un total de 75 encuestados han manifestado su satisfacción al recibir el servicio. Además, se infiere que el 45% no se encuentran satisfechos.

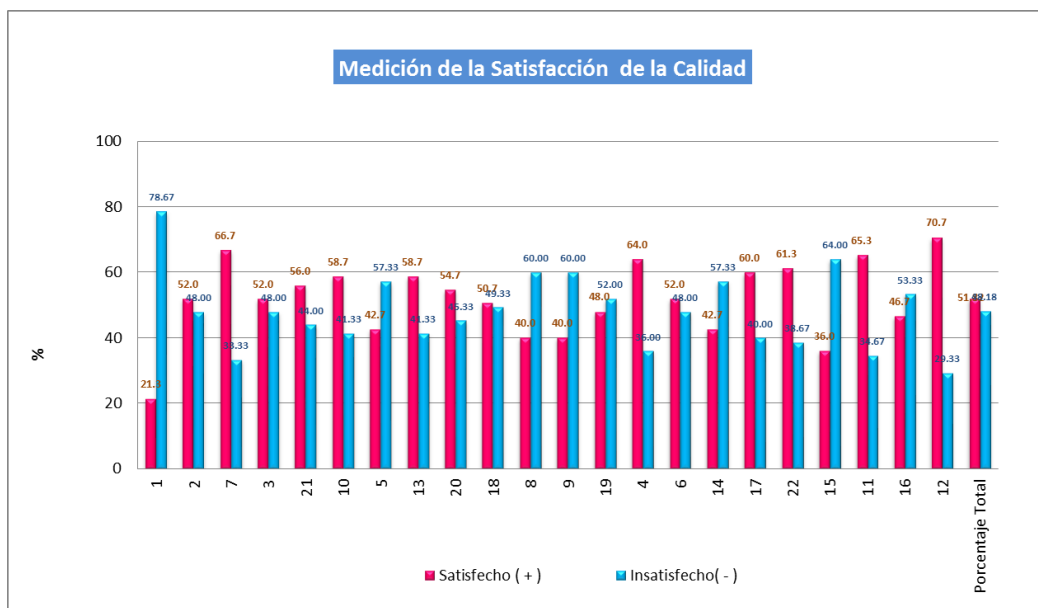


Figura 7. Distribución porcentual por cada ítem que conformó el cuestionario de calidad de servicios en el área de Relaciones Exteriores

Interpretación:

En la figura 7, hace referencia a la distribución porcentual por cada ítem que conformó el cuestionario de expectativas y de percepción, se puede apreciar que en su mayoría están sobre el 60% de satisfacción. A sí mismo, se evidencia que la pregunta 12 correspondiente a la dimensión seguridad, que hace referencia a la seguridad de realizar los trámites que siente uno como usuario. Esta ha obtenido el más alto porcentaje con un 89.3% de satisfacción. Finalmente, se puede inferir que existe un óptimo nivel de satisfacción; por lo tanto, hay un buen nivel de calidad que conduce a la satisfacción de los ciudadanos.

IV. Discusión

4.1. Discusión de resultados

De los resultados obtenidos de acuerdo con el objetivo general que consistía en determinar el nivel de calidad del servicio según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia, Lima, del resumen total de dimensiones se puede apreciar un bajo nivel de satisfacción, debido a que el 48.2% han expresado su satisfacción por el servicio de consulta externa, en tanto que el 51.8 % de los encuestados expresan no encontrarse satisfechos, con algunos servicios, podemos ver que las dimensiones seguridad aspectos tangibles cobran el valor más alto de satisfacción con 63.3 % y 55 % respectivamente, mientras que seguridad y elementos tangibles cobran su mayor valor respecto a la insatisfacción, uno con 52.8% el otro con 45% respectivamente, determinándose una situación poco alentadora para la institución. Resultados referentes a los aquí presentados podemos ver en algunos autores como en Santana (2014) en su investigación "Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital". Se concluyó que a pesar de que el déficit de la calidad, el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería recibida fue alta. Estos resultados indican que la institución necesita para centrar sus objetivos, en un sistema de evaluación continua de la calidad de la atención, con el objetivo de atender a las expectativas de los pacientes.

Respecto al primer objetivo específico de determinar el nivel de calidad del servicio respecto a la fiabilidad según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018, Según la percepción de los usuarios en cuanto a la dimensión fiabilidad correspondiente al servicio de consulta externa el 46.40 % expresan estar satisfechos con el servicio recibido mientras que un 53.60 % manifiestan su insatisfacción.

Según el objetivo específico segundo de determinar el nivel de calidad del servicio respecto a seguridad de atención según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018, De la dimensión capacidad de respuesta se evidencia una mejor calidad del servicio, porque del total de los encuestados en el orden del 49.67 % están satisfechos

por la prestación percibida. A su vez, se infiere que el 50.33% no está satisfecho con el servicio. Fernández (2014). Concluye que el interés que se otorga es de condición conforme la apreciación de los clientes exteriores diferidos de jurisdicción. Mientras que el descontento se encontró identificada en la estructura inapropiada e incumplimiento de los horarios de atención; en tanto que la complacencia correlacionada con los doctores y el empleado necesariamente reconocido.

El objetivo específico tercero de determinar la cota de condición de la prestación en relación a la empatía según apreciación del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018. La dimensión seguridad evidencia mejoría esencial en la condición de la prestación, cada vez que hay un conjunto característico del 63.33 % que manifestaron encontrarse complacidos con la prestación percibida. Asimismo, el 36.67 % manifiestan insatisfacción por dicho servicio. Al respecto Claudia (2014) concluye que refleja la operacionalización del enfoque de regionalización, que conlleva la descentralización del sistema de salud. El Plan Federal de Salud enuncia entre sus componentes la necesidad de realizar censos sanitarios y de estimar a la población bajo el concepto de georreferenciamiento y/o nominalización; también de contar con programas de salud desde un enfoque de co-seguro como Plan Nacer/Sumar, Plan Remediar, etc.; en concordancia, el 100% de las SAPS/CIC del SILOS cumplen con estas recomendaciones; aunque no dispone de estadísticas desagregadas de la estructura demográfica de la población asignada.

El objetivo específico cuarto de determinar la cota de condición de la prestación acorde a la habilidad de contestación según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018, Respecto a la dimensión empatía se observa un mejoramiento esencial en la condición de prestación, cada vez que hay un conjunto característico de 47.2 % que manifestaron encontrarse complacidos con la prestación, asimismo el 52.8 % expresaron su insatisfacción por el servicio recibido, un estudio referencial a los resultados lo encontramos en Castillo (2014). En conclusión, hay una buena percepción por parte de las usuarias. La relación y participación con el

especialista que les presta atención es un agente concluyente para lograr satisfacción y permite beneficiar la adhesión de aquellas a la atención prenatal, emancipado de diferentes agentes correlacionados con la condición de la prestación de sanidad.

En relación al objetivo específico quinto definir la cota de condición de prestación en relación a factores palpables según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. En el orden del 55% de un total de 75 encuestados evidencian su complacencia por la prestación percibida. A su vez, el 45% expresa no encontrarse satisfecho.

Gallardo y Reynaldos (2014), concluyeron que la condición de la prestación, se coge diversas formas. Hay diversos agentes que deciden la apreciación de condición de prestación, donde uno de aquellos es la condición de salubridad de los clientes, acorde a lo referido en las respuestas, existen análisis que muestran una mayor cantidad de enfermeras se agrupa a una óptima práctica de parte de los clientes. Por esta razón, se comprueba que la magnitud filosófica de vuestra especialidad es el interés, aquel tiene que ser direccionado hacia el usuario, con un encauzamiento biopsicosocial que vigile la integridad en un entorno de acorde a sus principios y reconozca sus requerimientos y tome en cuenta las posibilidades del paciente, con el propósito de otorgar una atención de condición óptima. Es elemental en la presente administración integral de las prestaciones de salubridad se conozca a los usuarios a través de estudios cualitativos y cuantitativos.

V. Conclusiones

Primera

Del resumen total de dimensiones se evidencia un bajo nivel de satisfacción, ya que el 48.2% han manifestado su satisfacción hacia el servicio de consulta externa, en tanto que el 51.8 % de los encuestados expresan no encontrarse satisfechos, esto se puede ver en razón que no están satisfechos con algunos servicios, podemos ver que las dimensiones seguridad aspectos tangibles cobran el valor más alto de satisfacción con 63.3 % y 55 % respectivamente, mientras que seguridad y elementos tangibles cobran su mayor valor respecto a la insatisfacción, uno con 52.8% el otro con 45% respectivamente, determinándose una situación poco alentadora para la institución.

Segunda

Según la percepción de los usuarios en cuanto a la dimensión fiabilidad correspondiente al servicio de consulta externa, el 46.40 % expresan estar satisfechos con el servicio recibido mientras que un 53.60 % están insatisfechos.

Tercera

De la dimensión capacidad de respuesta, se observa mejoría en calidad del servicio, porque de todos los encuestados en el orden del 49.67% evidencian estar satisfechos por el servicio recibido. De igual manera, se infiere que el 50.33% no está satisfecho con el servicio.

Cuarta

La dimensión seguridad muestra un progreso en la calidad del servicio. Existe un grupo representativo del 63.33 % que se evidencian como satisfechos con el servicio recibido. Asimismo el 36.67 % expresaron su insatisfacción por el servicio recibido.

Quinta

Respecto a la dimensión empatía se aprecia un avance sustancial en la calidad del servicio, toda vez que existe un grupo representativos del 47.2% que manifestaron satisfacción por el servicio recibido. Además, el 52.8% expresaron su insatisfacción por el servicio recibido.

Sexta

La dimensión elementos tangibles expresa un perfeccionamiento en cuanto a la calidad del servicio, debido a que del conjunto de los encuestados en el orden del 55% de un total de 75 encuestados han evidenciado su satisfacción por el servicio. Asimismo, se deduce que el 45% no se encuentran satisfechos.

VI. Recomendaciones

Primera

Respecto a la percepción de los pacientes y de acuerdo con los resultados obtenidos se ve la necesidad de mejorar la atención a los pacientes de consultorio externo, principalmente en el trato dado que muestran poca confianza en su atención, para lo cual deberán llevarse a cabo talleres de capacitación sobre temas de relaciones interpersonales de desarrollo de habilidades sociales.

Segunda

Desarrollar en los trabajadores del servicio de consulta externa una motivación que les implique un mayor compromiso con su trabajo y los libere de tensiones de manera que puedan brindar a los pacientes una mayor confianza trato amable.

Tercero

Buscar mecanismos administrativos y legales con la finalidad de poder llevar a cabo la modernización de los módulos de atención para evitar mayores inconvenientes con los pacientes

VII. Referencias

- Coloma, A. C. (2009). *Niveles de satisfacción de los usuarios- del Servicio de Urgencias del Hospital Carlos Andrade Marín y diseño de un programa de gestión de calidad*. (Tesis de maestría, Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador). Recuperada de:
<http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/8498/3/CD-2027.pdf>
- Fernández, R. O. (2014). *Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardíaco transferido de provincia a la Consulta Externa de Cardiología del INCOR 2009*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperada de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3819/1/Fernandez_cr.pdf
- Huiza, G. A. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-diciembre 2003*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperada de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf
- Ministerio de Salud del Perú. (2002). *Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud*. Lima, Perú: Ministerio de Salud del Perú. Recuperado de:
http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/Estandar_1erNivel2003.pdf
- Ministerio de Salud del Perú. (2009). Documento técnico: *Política nacional de calidad en salud R.M. Nº 727-2009/MINSA*. Lima, Perú: Ministerio de Salud del Perú. Recuperado de:
http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2006). *Informe sobre la salud en el mundo 2006 - Colaboremos por la salud*. Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud. Recuperado de:
<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf>

Solórzano, G. y Aceves, J. (2013). *Importancia de la calidad de servicio al cliente. Un pilar en la gestión empresarial*. Recuperado de:
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Zepeda, F. (2008). *Desarrollo y validación de un instrumento para evaluar satisfacción por la atención en usuarios con diabetes tipo 2 y/o hipertensión arterial en Unidades de Medicina Familiar del IMSS. (Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Aguascalientes, Aguascalientes, México)*. Recuperada de:
http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/647/315_448.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo

AMatriz de consistencia:

Calidad del servicio según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018.

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
		CALIDAD				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Problema General ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018?	Objetivo General: Determinar el nivel de calidad del servicio según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018.	Seguridad	- Áreas señalizadas. - Se cuenta con cámaras de video. - La seguridad garantizada todo el día.	1,2,3, 4,5	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1	Satisfacción Insatisfacción
Problemas Específicos	Objetivos Específicos:					
Problema Específico 1	Objetivo específico 1	Tangibilidad	- Instalaciones físicas. - Instrumental médico. - Equipos de laboratorio. - Cámaras de congelación. - Equipos de cocina.	6,7,8, 9,10		
¿Cuál es el nivel de calidad del servicio respecto a la fiabilidad según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018?	Determinar el nivel de calidad del servicio respecto a la fiabilidad según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018	Fiabilidad	- Personal calificado. - Resultados confiables. - Sala de operaciones.	11,12 ,13,1 4		
Problema Específico 2	Objetivo Específico 2					
¿Cuál es el nivel de calidad del servicio respecto a seguridad de atención según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018?	Determinar el nivel de calidad del servicio respecto a seguridad de atención según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018	Capacidad de respuesta	- Rápida entrega de resultados los de laboratorio. - Rápida atención al paciente. - Comunicación oportuna	15,16 ,17,1 8		
Problema Específico 3	Objetivo Específico 3					
¿Cuál es el nivel de calidad del servicio respecto a la empatía según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018?	Determinar el nivel de calidad del servicio respecto a la empatía según percepción del paciente en consultorio externo del hospital	Empatía	- Diálogo amigable. - Atención sostenida. - Orientación telefónica. -	19,20, 21,22		

<p>Problema Específico 4</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad del servicio respecto a capacidad e respuesta según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018?</p> <p>Problema Específico 5</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad del servicio respecto a elementos tangibles según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018?</p>	<p>Cayetano Heredia. Lima – 2018</p> <p>Objetivo Específico 4</p> <p>Determinar el nivel de calidad del servicio respecto a capacidad e respuesta según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018</p> <p>Objetivo Específico 5</p> <p>Determinar el nivel de calidad del servicio respecto a elementos tangibles según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018</p>					
---	--	--	--	--	--	--

Anexo B Cuestionario de Expectativa

Cuestionario para evaluar la calidad del servicio por el paciente de consulta externa en el hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018. (1)

Estimado paciente le agradeceremos responder el cuestionario que trata acerca de la calidad de atención que brinda la consulta externa del Hospital Cayetano Heredia. Es absolutamente voluntario y anónimo. Marque los recuadros según corresponda

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

N°	Calidad de servicio	5	4	3	2	1
	Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05					
01	Considera necesario que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites en la atención de consulta externa.					
02	Considera necesario ser atendido(a) por el médico en el horario programado de su consulta					
03	Considera necesario que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.					
04	Considera necesario que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.					
05	Considera necesario que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.					
	Capacidad de respuesta: Preguntas del 06 al 09					
06	Considera necesario que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral Salud (SIS) sea rápida.					
07	Considera necesario que la atención para tomarse las pruebas de laboratorio sea rápido.					
08	Considera necesario que la atención para tomarse exámenes por imágenes (radiografías, ecografías y otros) sea rápida.					
09	Considera necesario que el servicio al paciente en farmacia sea rápida.					
	Seguridad: Preguntas de 10 al 13					
10	Considera necesario que se respete la privacidad durante la atención del paciente de consulta externa en el consultorio.					
11	Considera necesario que la atención del medio brinde un examen físico y minucioso completo del paciente para el problema de salud que motivó su asistencia.					
12	Considera necesario que el médico le brinde a sus pacientes de consulta externa un tiempo prudencial para contestar sus preguntas sobre sus problemas de salud.					
13	Considera necesario que el médico que le brinde atención al paciente de consulta externa sea de su entera confianza.					
	Empatía: Preguntas del 14 al 18					

14	Considera necesario que el personal para consulta externa trate con amabilidad y respeto al paciente.					
15	Considera necesario que el médico que le esté atendiendo muestre interés por su salud.					
16	Considera necesario que comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.					
17	Considera necesario que comprenda al paciente sobre la explicación del médico sobre el tratamiento que deberá seguir: Tipo de medicamento, dosis y efectos.					
18	Considera necesario que el paciente comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.					
Elementos tangibles: Preguntas del 19 al 22						
19	Considera necesario que los letreros de señalización y las flechas de consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.					
20	Considera necesario que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
21	Considera necesario que los consultorios estén equipados con instrumental disponible y materiales necesarios para su atención.					
22	Considera necesario que los ambientes de atención y sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.					

Cuestionario para evaluar las percepciones de la calidad del servicio por el paciente de consulta externa en el hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018. (2)

Estimado paciente le agradeceremos responder el cuestionario que trata acerca de la calidad de atención que brinda la consulta externa del Hospital Cayetano Heredia. Es absolutamente voluntario y anónimo. Marque los recuadros según corresponda

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

N°	Calidad de servicio	5	4	3	2	1
	Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05					
01	Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otros pacientes de consulta externa					
02	Su atención se realizó sin ninguna dificultad y en orden					
03	Su atención se realizó respetando al horario publicado de atención					
04	Cuándo Ud. presento una queja o reclamo recibió un trato adecuado por el personal del hospital					
05	La farmacia contaba con los medicamentos recetados por el doctor					
	Capacidad de respuesta: Preguntas del 06 al 09					
06	La atención al paciente en el área de caja de farmacia fue rápida					
07	La atención al paciente en el área de admisión fue rápida					
08	El tiempo de atención en el consultorio fue breve					
09	Los problemas generados por su atención se resolvieron rápidamente					
	Seguridad: Preguntas de 10 al 14					
10	En el consultorio durante la atención se respetó su privacidad					
11	Al momento de su consulta el médico u otro profesional de salud le realizaron un examen completo y minucioso					
12	Al momento de su consulta con el médico u otro profesional de la salud, le brindaron un tiempo razonable para que Ud. pueda aclarar sus dudas o preguntas					
13	Durante la atención el médico le generó p inspiró confianza					
	Empatía: Preguntas del 14 al 18					
14	Durante su permanencia en el hospital el médico u otro profesional que le atendió lo hizo con amabilidad y respeto					
15	El personal de caja / farmacia le trato con respeto y paciencia durante su presencia					
16	Durante su permanencia en el hospital el área de admisión le trató con respeto y paciencia					
17	Está conforme con los diagnósticos y tratamiento que recibió del médico responsable					
18	Está satisfecha con la manera que fue evaluada y tratada por el medico					

Elementos tangibles: Preguntas del 19 al 22						
19	La señalización con letreros y flechas para orientar al paciente de consulta externa fueron adecuados					
20	Tanto el consultorio como la sala de espera se encontraron limpios, así como las bancas o sillas ordenadas					
21	El hospital contó con baños limpios para los pacientes					
22	El consultorio donde se le atendió contó con equipos y materiales necesarios para su atención y operativos					

Anexo C
CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA. LIMA – 2018.

EXPECTATIVAS									
N°	PREGUNTAS	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Suficiencia	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05								
01	Considera necesario que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites en la atención de consulta externa.	X		X		X			
02	Considera necesario ser atendido(a) por el médico en el horario programado de su consulta	X		X		X			
03	Considera necesario que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	X		X		X			
04	Considera necesario que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	X		X		X			
05	Considera necesario que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	X		X		X			
	Capacidad de respuesta: Preguntas del 06 al 09								
06	Considera necesario que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral Salud (SIS) sea rápida.	X		X		X			
07	Considera necesario que la atención para tomarse las pruebas de laboratorio sea rápido.	X		X		X			
08	Considera necesario que la atención para tomarse exámenes por imágenes (radiografías, ecografías y otros) sea rápida.	X		X		X			
09	Considera necesario que el servicio al paciente en farmacia sea rápida.	X		X		X			
	Seguridad: Preguntas de 10 al 13								
10	Considera necesario que se respete la privacidad durante la atención del paciente de consulta externa es el consultorio.	X		X		X			
11	Considera necesario que la atención del medio brinde un examen físico y minucioso completo del paciente para el problema de salud que motivó su asistencia.	X		X		X			
12	Considera necesario que el médico le brinde a sus pacientes de consulta externa un tiempo	X		X		X			

	prudencial para contestar sus preguntas sobre sus problemas de salud.								
13	Considera necesario que el médico que le brinde atención al paciente de consulta externa sea de su entera confianza.	X		X		X			
Empatía: Preguntas del 14 al 18									
14	Considera necesario que el personal para consulta externa trate con amabilidad y respeto al paciente.	X		X		X	X		
15	Considera necesario que el médico que le esté atendiendo muestre interés por su salud.	X		X		X	X		
16	Considera necesario que comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.	X		X		X	X		
17	Considera necesario que comprenda al paciente sobre la explicación del médico sobre el tratamiento que deberá seguir: Tipo de medicamento, dosis y efectos.	X		X		X	X		
18	Considera necesario que el paciente comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.	X		X		X	X		
Elementos tangibles: Preguntas del 19 al 22									
19	Considera necesario que los letreros de señalización y las flechas de consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	X		X		X	X		
20	Considera necesario que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	X		X		X	X		
21	Considera necesario que los consultorios estén equipados con instrumental disponible y materiales necesarios para su atención.	X		X		X	X		
22	Considera necesario que los ambientes de atención y sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	X		X		X	X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gallarday Morales Santiago Aquiles DNI: 25514954

Especialidad del evaluador. Mg. Docencia e investigación universitaria

Noviembre del 2018

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

2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA. LIMA – 2017

PERCEPCIONES									
En									
N°	PREGUNTAS	Claridad		Pertinencia		Relevancia			
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05	X		X		X			
01	Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otros pacientes de consulta externa	X		X		X			
02	Su atención se realizó sin ninguna dificultad y en orden	X		X		X			
03	Su atención se realizó respetando al horario publicado de atención	X		X		X			
04	Cuándo Ud. presento una queja o reclamo recibió un trato adecuado por el personal del hospital	X		X		X			
05	La farmacia contaba con los medicamentos recetados por el doctor	X		X		X			
	Capacidad de respuesta: Preguntas del 06 al 09	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
06	La atención al paciente en el área de caja de farmacia fue rápida	X		X		X			
07	La atención al paciente en el área de admisión fue rápida	X		X		X			
08	El tiempo de atención en el consultorio fue breve	X		X		X			
09	Los problemas generados por su atención se resolvieron rápidamente	X		X		X			
	Seguridad: Preguntas de 10 al 14	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
10	En el consultorio durante la atención se respetó su privacidad	X		X		X			
11	Al momento de su consulta el médico u otro profesional de salud le realizaron un examen completo y minucioso	X		X		X			
12	Al momento de su consulta con el médico u otro profesional de la salud, le brindaron un tiempo razonable para que Ud. pueda aclarar sus dudas o preguntas	X		X		X			
13	Durante la atención el médico le generó p inspiró confianza	X		X		X			
	Empatía: Preguntas del 14 al 18	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
14	Durante su permanencia en el hospital el médico u otro profesional que le atendió lo hizo con amabilidad y respeto	X		X		X			

15	El personal de caja / farmacia le trato con respeto y paciencia durante su presencia	X		X		X	X		
16	Durante su permanencia en el hospital el área de admisión le trató con respeto y paciencia	X		X		X	X		
17	Está conforme con los diagnósticos y tratamiento que recibió del médico responsable	X		X		X	X		
18	Está satisfecha con la manera que fue evaluada y tratada por el medico	X		X		X	X		
	Elementos tangibles: Preguntas del 19 al 22	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
19	La señalización con letreros y flechas para orientar al paciente de consulta externa fueron adecuados								
20	Tanto el consultorio como la sala de espera se encontraron limpios, así como las bancas o sillas ordenadas								
21	El hospital contó con baños limpios para los pacientes								
22	El consultorio donde se le atendió contó con equipos y materiales necesarios para su atención y operativos								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gallarday Morales Santiago Aquiles DNI: 25514954

Especialidad del evaluador. Mg. Docencia e investigación universitaria

Noviembre del 2018

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

2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

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

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

Anexo D

Confiabilidad del cuestionario de expectativas

Estadísticas de fiabilidad 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item_1	44,75	95,776	-,216	,840
Item_2	46,35	87,503	,319	,826
Item_3	46,30	83,800	,533	,816
Item_4	46,40	86,884	,414	,822
Item_5	46,45	84,787	,461	,819
Item_6	46,40	88,253	,318	,826
Item_7	46,75	87,987	,462	,822
Item_8	46,50	88,263	,428	,823
Item_9	46,40	90,989	,102	,835
Item_10	46,60	87,305	,420	,822
Item_11	46,50	86,579	,449	,821
Item_12	46,45	87,208	,473	,821
Item_13	46,20	80,800	,605	,812
Item_14	45,50	86,053	,350	,825
Item_15	45,00	87,474	,229	,831
Item_16	45,60	85,095	,391	,823
Item_17	46,10	79,568	,590	,812
Item_18	45,40	80,358	,479	,819
Item_19	46,10	82,832	,533	,816
Item_20	45,85	79,818	,532	,815
Item_21	46,30	89,695	,160	,833
Item_22	46,40	84,253	,473	,819

Confiabilidad del cuestionario de percepción

Estadísticas de fiabilidad 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,703	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item_1	40,55	47,629	,226	,696
Item_2	40,50	47,737	,220	,697
Item_3	40,15	43,713	,445	,675
Item_4	40,20	42,800	,544	,666
Item_5	40,05	44,892	,385	,682
Item_6	40,20	47,642	,118	,707
Item_7	40,00	43,789	,404	,679
Item_8	40,70	47,589	,327	,692
Item_9	40,95	50,050	-,013	,708
Item_10	40,60	47,726	,210	,697
Item_11	40,40	49,305	,025	,711
Item_12	40,15	49,397	-,034	,727
Item_13	39,50	47,842	,067	,716
Item_14	40,45	48,050	,193	,699
Item_15	40,00	44,000	,337	,686
Item_16	40,05	44,050	,424	,678
Item_17	40,00	43,579	,452	,675
Item_18	40,15	44,661	,366	,683
Item_19	40,45	45,629	,369	,685
Item_20	40,55	45,524	,407	,682
Item_21	40,50	47,737	,267	,694
Item_22	40,10	46,516	,157	,706

Anexo E
Base de datos

4	4	3	3	4	1	1	2	1	4	4	3	3	4	3	1	1	1	2	1	2	4
4	1	1	2	1	2	2	2	4	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2
4	2	1	2	1	2	2	2	4	2	2	2	4	4	5	1	1	2	1	1	2	1
4	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	4	4	5	4	4	5	3	3	1	2
4	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	4	4	4	4	5	4	4	2	2
4	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2
4	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1
4	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	3	1
4	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	4	3	1	4	3	1	3	2
4	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	1	2	2	2	1	1
3	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	1	2	2	3	2
4	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1
3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	4	5	1	1	2	1	2	1	2
3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	4	5	4	4	5	3	2	1	1
3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3
4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	5	4	4
3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3
3	3	4	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2
3	3	2	2	1	3	2	1	1	1	2	2	1	2	4	3	1	4	3	2	1	1
2	3	2	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	4	3	1
3	3	4	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2
3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	1	3	3	1	2	3	2
3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	1	1	3	3	2	1	1	1
4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	1	1	1	2	1

4	3	3	4	2	4	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2
3	1	2	3	4	5	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	5	1	1	2	1	1
4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	5	4	4	5	3	3
5	4	3	3	4	5	3	4	4	1	1	1	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4
5	4	3	2	3	3	2	4	2	1	1	1	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3
5	4	3	1	2	4	3	2	4	3	2	2	3	4	3	4	3	1	1	1	2	1
4	1	2	3	3	3	3	5	3	4	2	3	4	1	2	2	3	2	2	2	1	2
3	2	2	3	5	3	2	5	3	2	2	2	3	4	4	4	5	1	1	2	1	1
4	3	4	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	4	5	4	4	5	3	3
4	3	4	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	4	4
5	4	3	2	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3
2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	1	2	4	3	1	1	1	2	1	2	2
4	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1
1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	1	4	5	1	1	2	1	1	2	1
4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	1	4	5	4	4	5	3	3	1	2
3	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	2	2
5	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1
5	4	3	2	3	2	3	3	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2
5	4	4	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	1	3	3
5	3	4	3	2	1	2	3	2	1	1	1	2	2	4	3	1	4	3	1	3	3
5	4	3	3	3	4	3	3	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1	3
5	4	3	2	3	4	3	1	1	1	1	1	2	1	3	3	1	2	3	2	3	3
4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3	1	3	3	2	1	1	1	2	3
5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	1	4	3	3	3
4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
4	4	3	4	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3
4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	1	1	1	2	1	2	3

4	4	2	2	4	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2
4	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	4	5	1	1	2	1	1	2	5
1	3	4	4	4	2	1	1	1	2	2	1	3	4	5	4	4	5	3	3	1	3
4	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	4	4	4	4	5	4	4	2	3
3	5	3	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2
1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2
4	3	4	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	1	1	3	1
3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	1	4	3	1	3	2
2	3	1	1	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	1	1
3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	1	2	3	2	3	3
5	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	1	1	1	2	2
5	4	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3
4	1	1	1	1	1	4	3	3	4	1	2	2	4	3	1	1	1	2	1	2	3
3	5	3	1	3	1	4	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	3
1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	4	5	1	1	2	1	1	2	3
4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	1	2	2	4	5	4	4	5	3	3	1	4
4	4	3	4	3	4	2	5	2	4	1	1	1	4	4	4	4	5	4	4	2	3
4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3
2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3
2	3	1	1	3	1	1	5	1	3	2	3	2	2	2	3	3	2	1	1	3	2
4	3	3	2	1	1	1	1	5	5	2	3	3	2	4	3	1	4	3	1	3	3
3	2	4	2	4	3	1	5	1	5	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2
2	3	1	1	1	1	1	5	1	1	2	3	3	1	3	3	1	2	3	2	3	1
3	3	3	2	2	1	1	5	1	4	4	3	4	1	3	3	2	1	1	1	2	3

Base de datos

2	1	2	4	4	4	4	1	1	2	1	1	1	1	2	4	4	4	1	1	2	1
2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4
1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	4
2	2	4	2	3	2	3	2	2	1	2	4	5	2	4	2	3	2	2	2	1	2
2	2	4	1	1	1	2	2	1	1	2	4	5	2	4	1	1	1	1	2	1	2
2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	4	4	1	2	2	2	1	1	1	2	2
2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1
1	2	2	3	2	4	4	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	1
1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1
1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	4	2	1	2	3	2	2	2	2	1
1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2
2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	3	3	3	2	1	2
1	1	2	3	3	1	2	2	1	3	2	1	3	1	2	4	4	4	4	4	3	3
2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	3	3	2	2	1	1	2	1
1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4
2	1	3	2	1	4	4	1	1	1	3	1	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4
1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	4	1	1	1	2	2	1	2
1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2
3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2
3	2	3	3	2	2	1	1	1	3	3	1	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1
1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	1	1	2	1
3	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3
2	2	1	3	3	1	2	2	1	3	2	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1
2	1	2	3	1	1	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	1	1	2	1
1	1	1	2	1	4	4	1	1	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	4

2	3	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	4
1	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	2	3	2	2	1	2
2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2
1	2	3	2	2	2	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2
2	3	3	2	2	2	3	2	2	4	1	1	2	1	2	4	4	4	1	1	2	1
1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4
2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	4
1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	1	2	4	2	3	2	2	2	1	2
2	1	2	2	1	4	4	1	1	1	2	2	3	2	4	1	1	1	1	2	1	2
1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	3	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1
1	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	2	2	2	4
3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	1	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	4
3	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2
1	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2
3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1
2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	4
2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	4
3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2
2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1
3	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	4
1	4	3	1	1	1	2	2	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4
2	3	1	2	1	1	2	2	1	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2
2	3	1	1	3	1	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	1	1	2	1
2	3	2	3	3	4	4	1	1	3	3	2	3	1	2	4	4	4	2	2	2	4
3	4	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4
3	3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
2	3	3	2	1	4	4	1	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	1	2	1	2

4	4	4	4	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	4	1	1	1	1	1	2	2
3	3	3	3	1	2	2	1	2	1	2	3	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1
3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
2	2	1	2	1	2	1	1	1	3	2	3	1	2	2	3	2	3	1	1	2	2
3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1
1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	3	3	3	2	1	2	3	2	1	1	2	1
2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1
1	1	2	1	1	1	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	1
2	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	4	4	4	4	2	2	2	4
3	2	2	3	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4
2	3	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	3	1	2	1	2
2	3	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	4	1	1	1	2	1	1	2	1
3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	4
2	3	2	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	4
4	3	1	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2
2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2
3	3	3	3	2	4	4	1	1	3	1	1	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2
3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	1	1	2	1
3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	5	5
2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	5	5
3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	4	4	4	5



Anexo F

Calidad del servicio según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 20

Autora: Gladys Flor Guevara Bacalla

Resumen

La investigación que presentamos lleva por título Calidad del servicio según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018, y tuvo como objetivo general determinar la Calidad del servicio según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018. El enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental, transeccional, tipo básica, la muestra lo conformaron 75 pacientes de consultorio externo del hospital Cayetano Heredia, se utilizó como instrumento el cuestionario de 22 preguntas contextualizadas, el cual se pasó por la confiabilidad y juicio de expertos con un coeficiente de correlación igual a ,829 para la expectativa y de ,703 para la percepción. De los resultados correspondientes al resumen total de dimensiones se puede apreciar que la satisfacción es igual a 51.8%, en tanto los pacientes insatisfechos llegan a un 48.2%, esto hace notar que las condiciones en las que se les atiende a los pacientes no son las más adecuadas, respecto a las dimensiones podemos apreciar una mayor satisfacción en la seguridad 63.3% seguido de aspectos tangibles mientras en la fiabilidad hay mayor insatisfacción 53.60% seguido de empatía con 52.8% de insatisfacción.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario

Abstract

The research we present is titled Quality of service according to the perception of the patient in the outpatient clinic of the Cayetano Heredia Hospital. Lima - 2018, and its general objective was to determine the quality of the service according to the perception of the patient in the outpatient clinic of the Cayetano Heredia Hospital. Lima - 2018. The focus was quantitative, non-experimental design, transectional, basic type, the sample consisted of 75 patients from the outpatient clinic of the Cayetano Heredia Hospital. The questionnaire of 22 contextualized questions was used as an instrument, which was passed through the trustworthiness and judgment of experts. with a correlation coefficient equal to, 829 for the expectation and of, 703 for the perception. Of the results corresponding to the total summary of dimensions it can be seen that the satisfaction is equal to 51.8%, while the dissatisfied patients reach 48.2%, this points out that the conditions in which patients are treated are not more adequate, regarding the dimensions we can see a greater satisfaction in security 63.3% followed by tangible aspects while in reliability there is greater dissatisfaction 53.60% followed by empathy with 52.8% dissatisfaction.

Keywords: Quality of service, user satisfaction

Introducción

La OMS, organismo internacional ve conveniente y por ello recomendable que los países deben disponer el 6% del PBI, sin embargo en una investigación realizada por el mismo organismo se registró que solamente cinco estados cumplen tal recomendación, estos son: Cuba, Estados Unidos, Canadá, Costa Rica y Uruguay, por otro lado siendo esta la recomendación de la mínima inversión, que generalmente no se cumple, según informe del año 2014 Cuba lidera esta inversión con 10%, luego se posesiona Estados Unidos con 8%, seguido este de Uruguay con 6% según dispuesto por la finalmente Panamá que a pesar de no llegar a lo indicado se encuentra cerca de los márgenes. Los demás países de Latinoamérica están muy por debajo de dichos compromisos internacionales

Respecto a los otros países entre ellos el nuestro, Perú, al igual que Bolivia solamente registran una inversión del 3% del PBI, Argentina dispone el 5%, Chile y Colombia el 4%, siendo Haití y Venezuela los que menos invierten 2% en salud.

Particularmente en el Perú, siendo la inversión muy baja, esto es causal de la crisis que vivimos en el sector salud, donde día a día se manifiestan una serie de inconformidades con la atención, desde el asegurado que abona durante toda su vida laboral, hasta los ciudadanos de a pie que reciben tratamiento y atención básica o especializada, en hospitales estatales con costos mínimos y en muchas veces demasiado costosas dependiendo de la dolencia que tengan, esta situación es la que nos permitió investigar directamente sobre el sentir de los pacientes sobre su calidad de atención, en uno de los hospitales públicos muy reconocido, y especialmente de consultorio externo, con la finalidad de que luego de conocido los resultados se pueda buscar algunos mecanismos para revertir tales situaciones aunque sea de modo coyuntural dado que la solución real debería ser estructural.

Bases teóricas de la variable

La investigación tiene como marco teórico estudios de teóricos e investigadores que profundizaron sobre el tema, así tenemos a Santana (2014) investigó acerca de Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. Propósito fue valorar la condición de la atención de hospital, la complacencia de los enfermos y la relación entre los dos. Muestra 275 enfermos. Concluyó que pese a su tendencia dificultosa de la condición, la nivelación de complacencia de los internos con el interés de hospital percibida fue mayor. Estas respuestas señalan que la entidad requiere para concentrar sus propósitos, en un proceso de valoración constante de la condición del interés, con propósito de prestar atención a las posibilidades de los internados, de igual manera a Gallardo y Reynaldos (2014), investigación Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Propósito estudiar los análisis ejecutados en el campo de Salud con encauzamiento en apreciación y probabilidades de prestación. El enfoque y metodología de estudio radicó en la busca mediante la base de datos: PubMed, Trip Database, Cochrane, también de Google Scholar y SciELO. Se llegó a concluir que la condición de prestación, es advertida de desiguales formas. Conforme lo revelado en los productos, coexisten investigaciones que confiesen que un máximo

número de sanitarias permite afiliarse a una óptima costumbre de parte de los clientes. Con esto se ratifica que la magnitud filosófica de vuestra obediencia es la atención, la cual tiene que estar concentrada en el internado, con un encauzamiento biopsicosocial señalando con dirección a la integralidad en un entorno de cortesía a sus principios y reconociendo sus requerimientos y examinando las posibilidades del cliente, todo aquello con el propósito de brindar atención de condición. Es elemental reconocer a los usuarios a través de los datos cuantitativos y de cualidades. La medida de estos agentes esta tornada indispensable dado que la ciudad tenga participación nos admitirá laborar una retroalimentación continua de esas señales deficiente en el ejercicio, optimizando al cliente como instrumento de optimización de la condición.

Calidad de servicio

Parasuraman Economista Brasileiro, fue el creador de la Técnica de Control de Calidad de Servicios aspecto que sirvió principalmente al sector empresarial privado para optimizar la condición de sus prestaciones, en nuestro país Perú, también se ha hecho uso de dicha técnica para mejorar los servicios principalmente en el sector salud y en el ámbito público, respetando las dimensiones que fueron de origen para confiabilidad, calidad de contestación, fiabilidad, empatía y agentes palpables. Para la Organización Mundial de la Salud (1988), la OMS calidad es vista desde el punto de vista de la salud pública como el cumplimiento adecuado de cada uno de los estándares establecidos, buscando la accesibilidad económica del paciente, sin dejar de atender las intervenciones ya confirmadas y que el resultado de esta sea satisfactoria y que sea capaz de reducir índices medidos anualmente, incapacidad y la desnutrición.

Solorzano y Nereida (2013) mencionan que el servicio al cliente tiene como finalidad ser parte del mercado de manera intangible, ya que no se percibe al tacto; sin embargo, si llega a percibirse y apreciarse. Según Kleyman (2009) el servicio al cliente tiene como objetivo trabajar en el nivel de satisfacción del sujeto a través de generar buenas percepciones del servicio recibido. Por esta razón, el autor menciona que en primer plano se deben poner las necesidades del cliente frente a las de la organización, ya que actualmente es importante estar atento a lo que requiere el entorno.

Álvarez (2006) se basa en los siguientes objetivos: satisfacer los deseos del cliente y generar en necesidades futuras, hacer lo posible por eliminar notablemente los defectos que se producen durante el servicio, atender eficientemente las solicitudes y

necesidades de los clientes y disfrutar de formar parte de una empresa que sea exigente y anhele grandeza. (Solórzano y Aceves, 2013)

Dimensiones de Calidad de Servicio de Consulta Externa.

Primera dimensión: Fiabilidad

Desde el planteamiento de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), la fiabilidad viene a ser “La habilidad por realizar la prestación prometida de manera confiable y segura (p.29)

Según Gabriel (2012) la fidelidad viene a ser simplemente la satisfacción del cliente. Entendemos que un cliente que está conforme con los resultados del servicio que se le dio atendiendo a su necesidad, regresará con el tiempo solicitando el mismo servicio porque quedó satisfecho anteriormente, ahora por lo contrario pasará si se cometió el mínimo error al ejecutar el servicio con los requerimientos solicitados por el usuario. Por ello se debe tener muy en cuenta que la competencia en el mercado es alta ya que para solucionar una necesidad del usuario existen diversas opciones, es decir empresas que realizan el mismo servicio. Por otro lado se debe tener en cuenta que existen diversos agentes influyentes en la elección de un cliente, por ejemplo uno de ellos es la publicidad, costos y promociones. Por lo tanto se llega a la conclusión que para medir la satisfacción del cliente se debe tener en cuenta los factores ya mencionados y suplementarlo con una información confiable en cuanto se refiere al servicio.

Segunda dimensión: Capacidad de Respuesta

Respecto a la capacidad de respuesta Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), sostuvieron que es “la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido” (p. 29)

Drogette (2012) define a la capacidad de respuesta como una habilidad para facilitar el servicio de una manera ágil y que ésta pueda ayudar eficazmente al cliente. En este punto del desarrollo del tema se busca destacar la importancia que tiene el periodo de contestación a la diligencia del usuario ya sean quejan, servicios, entre otros. Esta habilidad para responder ágilmente a los clientes, es decir la capacidad de respuesta se mide a través del tiempo de espera ante la solicitud del requerimiento del usuario. Por

último se concluye que la empresa debe ser fiel supervisora especialmente de esta dimensión de la capacidad de respuesta desde la perspectiva del usuario ya que esto permitirá que la organización mejore cada vez en favor del usuario y suyo a la vez.

Tercera dimensión: Seguridad

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) refieren que la seguridad está relacionada con los “entendimiento, interés y capacidades expresadas por los trabajadores, y que manifiestan credulidad y fiabilidad” (p.29).

La seguridad según Duque (2005), es el sentimiento de tranquilidad que percibe el cliente al confiar su necesidad a una organización de prestación de servicios. Por ende nos menciona cuales son las cualidades que busca el usuario en una organización, entre los cuales está el conocimiento que transmiten conjuntamente con la credibilidad, por ello se concluye que una empresa no sólo debe velar por sus intereses organizacionales sino también debe mostrar interés por las necesidades de los cliente y cumplir satisfactoriamente con lo que se requiere.

Cuarta dimensión: Empatía

La empatía según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p. 29) es la “Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores” (p.29)

Drogette (2012) ve la empatía como la atención personalizada que le presta la organización al cliente al momento de atender sus necesidades. Para ello la empresa debe convertir a cada cliente en su prioridad y que se lo transmita así, para que éste sienta que la organización busca satisfacer sus necesidades y que sea único y especial. También resalta que mayormente esta ventaja la tienen las empresas que están iniciando porque son pequeñas y tienen más comunicación y acercamiento hacia sus clientes.

Quinta dimensión: Elementos Tangibles

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) definieron los elementos tangibles como: “la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación que pueden acompañar a un servicio”. (p. 29)

Droette (2012) los elementos tangibles, tiene considerable influencia en las instalaciones de la empresa conjuntamente con los materiales que utiliza, son lo primero en impactar a los clientes e inspirar confianza especialmente a los nuevos porque los atrae. Por ello menciona que las empresas con frecuencia utilizan los restaurants, hoteles, entre otros.

Metodología

La presente investigación muestra un diseño no experimental, Hernández (2010), mencionaron que los estudios no experimentales son aquellos que se desarrollan sin tocar o manejar de forma deliberada las variables. Presenta un corte Transversal refiere que debido a que recogen información en un mismo momento.

Resultados

Operacionalización de porcentajes de las 5 dimensiones evaluadas en la calidad del servicio.

Dimensiones	Satisfecho	Insatisfecho
	(+)	(-)
Fiabilidad	46.4	53.60
Capacidad de respuesta	49.7	50.33
Seguridad	63.3	36.67
Empatía	47.2	52.8
Aspectos tangibles	55.0	45.00
Promedio de dimensiones	51.8	48.2

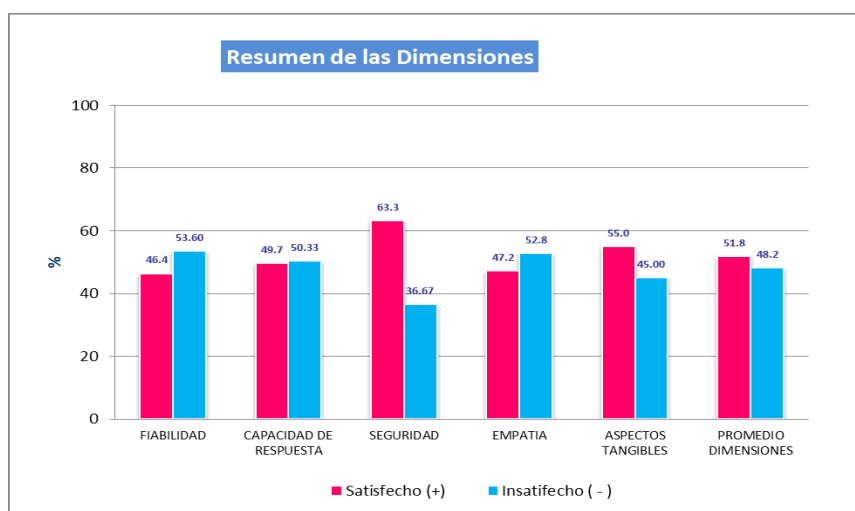


Figura 1. Distribución porcentual por dimensiones, respecto a la calidad del servicio.

En la tabla 5 y figura, se muestran los resultados de las dimensiones y la variable, podemos observar que hay una ligera ventaja de la satisfacción expresada en 51.8%, en tanto los pacientes insatisfechos son el 48.2%, esto hace notar que las condiciones en las que se les atiende a los pacientes no son las más adecuadas, viéndose que registra una mayor satisfacción en la seguridad 63.3% seguido de aspectos tangibles mientras en la fiabilidad hay mayor insatisfacción 53.60% seguido de empatía con 52.8% de insatisfacción.

Conclusiones.

Del resumen total de dimensiones se evidencia un bajo nivel de satisfacción, ya que el 48.2% han manifestado su satisfacción hacia el servicio de consulta externa, en tanto que el 51.8 % de los encuestados expresan no encontrarse satisfechos, esto se puede ver en razón que no están satisfechos con algunos servicios, podemos ver que las dimensiones seguridad aspectos tangibles cobran el valor más alto de satisfacción con 63.3 % y 55 % respectivamente, mientras que seguridad y elementos tangibles cobran su mayor valor respecto a la insatisfacción, uno con 52.8% el otro con 45% respectivamente, determinándose una situación poco alentadora para la institución. Por otro lado la percepción de los usuarios en cuanto a la dimensión fiabilidad correspondiente al servicio de consulta externa, el 46.40 % expresan estar satisfechos con el servicio recibido mientras que un 53.60 % están insatisfechos, De la dimensión capacidad de respuesta, se observa mejoría en calidad del servicio, porque del todos los encuestados en el orden del 49.67% evidencian estar satisfechos por el servicio recibido. De igual manera, se infiere que el 50.33% no está satisfecho con el servicio. La dimensión seguridad muestra un progreso en la calidad del servicio. Existe un grupo representativo del 63.33 % que se evidencian como satisfechos con el servicio recibido. Asimismo el 36.67 % expresaron su insatisfacción por el servicio recibido. Respecto a la dimensión empatía se aprecia un avance sustancial en la calidad del servicio, toda vez que existe un grupo representativos del 47.2% que manifestaron satisfacción por el servicio recibido. Además, el 52.8% expresaron su insatisfacción por el servicio recibido. La dimensión elementos tangibles expresa un perfeccionamiento en cuanto a la calidad del servicio, debido a que del conjunto de los encuestados en el orden del 55% de un total de 75 encuestados han evidenciado su satisfacción por el servicio. Asimismo, se deduce que el 45% no se encuentran satisfechos.

Referencias

- Coloma, A. C. (2009). *Niveles de satisfacción de los usuarios- del Servicio de Urgencias del Hospital Carlos Andrade Marín y diseño de un programa de gestión de calidad*. (Tesis de maestría, Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador). Recuperada de:
<http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/8498/3/CD-2027.pdf>
- Fernández, R. O. (2014). *Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardiaco transferido de provincia a la Consulta Externa de Cardiología del INCOR 2009*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperada de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3819/1/Fernandez_cr.pdf
- Huiza, G. A. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-diciembre 2003*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperada de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf
- Ministerio de Salud del Perú. (2002). *Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud*. Lima, Perú: Ministerio de Salud del Perú. Recuperado de:
http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/Estandar1erNivel2003.pdf
- Ministerio de Salud del Perú. (2009). Documento técnico: *Política nacional de calidad en salud R.M. N° 727-2009/MINSA*. Lima, Perú: Ministerio de Salud del Perú. Recuperado de:
http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2006). *Informe sobre la salud en el mundo 2006 - Colaboremos por la salud*. Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud. Recuperado de:
<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf>
- Solórzano, G. y Aceves, J. (2013). *Importancia de la calidad de servicio al cliente. Un pilar en la gestión empresarial*. Recuperado de:
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Zepeda, F. (2008). *Desarrollo y validación de un instrumento para evaluar satisfacción por la atención en usuarios con diabetes tipo 2 y/o hipertensión arterial en Unidades de Medicina Familiar del IMSS*. (Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Aguascalientes, Aguascalientes, México). Recuperada de:
<http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/647/315448.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Santiago Aquiles Gallarda Morales, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado: **Calidad de servicio según la percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia, Lima 2018**, del (de la) estudiante **Guevara Bacalla, Gladys Flor**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constatado 25% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 19 de enero del 2019




Santiago Aquiles Gallarda Morales

DNI: 25514954

Resumen de coincidencias

25 %

Se están viendo fuentes estándar.
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias:	
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 10 % >
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 8 % >
3	hospital.sjl.gob.pe Fuente de Internet 1 % >
4	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet 1 % >
5	www.hma.gob.pe Fuente de Internet 1 % >
6	depace.untriu.edu.pe < 1 % >



Calidad del servicio según percepción del paciente en consultorio externo del hospital Cayetano Heredia. Lima - 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en: Gestión Pública

AUTOR:

Br. Gladys Flor Guevara Bacalla

ASESOR:

Mg. Gallarday Morales Santiago Aquino





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

GUEVARA BACALLA GLADYS FLOR

D.N.I. : 16751195

Domicilio : P. U. C. Constantino 344 U. b. Palco

Teléfono : Fijo : 6203332 Móvil : 965878281

E-mail : gfgb.810@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

GUEVARA BACALLA GLADYS FLOR

.....

.....

Título de la tesis:

CALIDAD DE SERVICIO SEGUN PERCEPCION DEL PACIENTE
EN CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL CAJATAMBO HEREDIA
LIMA 2018

Año de publicación : 2019

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

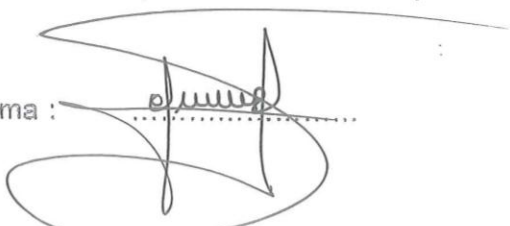
A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha: 12.ABRIL 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GUEVARA BACALLA, GLADYS FLOR.

INFORME TÍTULADO:

CALIDAD DEL SERVICIO SEGUN PERCEPCION DEL PACIENTE.

EN CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA

LIMA 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTION PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 29 de Enero 2019.

NOTA O MENCIÓN: Por Mayoría



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN