



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital

Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA

Ysel Estrellita Sandoval Morán (ORCID: 0000-0003-1262-2096)

ASESORA

Dra. Fausta Elizabeth Alburuqueque Arana (ORCID: 0000-0002-6656-1180)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHEPÉN – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi Padre Celestial y Señor quién dirige día a día mi caminar, brindándome energías, carácter y firmeza hasta cumplir cada uno de mis objetivos.

Mis padres María Balbina, Valeriano y hermanos, por su apoyo, motivación, consejos, de manera incondicional, quiénes son fuente de inspiración de mí día a día, y con quienes siempre estaré agradecida por todo su apoyo y soporte en el transcurso y desarrollo de mi carrera profesional.

Autora: Sandoval Morán, Ysel Estrellita.

Agradecimiento

Primeramente, a Dios, por brindarme las fuerzas de poder continuar hasta hoy, lograr uno de los anhelos deseados en mi vida, agradeciéndole siempre por permitir que mis ganas de seguir no desfallezcan, y seguir con esa perseverancia y optimismo como lo es hasta hoy.

Asimismo, agradecerles a mis docentes, asesores y especialistas, quiénes me ayudaron a llevar a cabo la ejecución del presente trabajo, también ofreciéndome cada una de sus enseñanzas, paciencia y amistad a lo largo de estos 5 años de carrera profesional.

Por otro lado, al Hospital Tomás Lafora – Red de Salud Pacasmayo, por permitirme realizar la actual investigación.

Así también, una interminable gratitud y reconocimiento a esta acreditada Universidad César Vallejo, quién abre las puertas a jóvenes ofreciéndonos una preparación de calidad para un mejor futuro.

Autora: Sandoval Morán, Ysel Estrellita

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, YSEL ESTRELLITA SANDOVAL MORÁN, identificada con DNI N° 74400903, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grado y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Por otra parte, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestra en el presente trabajo de investigación son auténticos, verídicos y se encuentran con su referencia correspondiente.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad César Vallejo.

Chepén, Diciembre del 2019.



Sandoval Morán Ysel Estrellita

DNI. 74400903

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
I. Introducción.....	1
II. Método.....	11
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	11
2.1.1. Tipo de investigación.....	11
2.1.2. Diseño de investigación	11
2.1.3. Variable y operacionalización	12
2.1.3.1. Variables.....	12
2.1.3.2. Operacionalización	13
2.2. Población, muestra y muestreo	14
2.2.1. Población.....	14
2.2.2. Muestra.....	14
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.3.1. Técnica	15
2.3.2. Instrumento.....	15
2.3.3. Validez	15
2.3.4. Confiabilidad.....	15
2.4. Procedimiento.....	16

2.5. Métodos de Análisis de Datos	16
2.6. Aspectos éticos.	16
III. Resultados	17
IV. Discusión.....	29
V. Conclusiones	31
VI. Recomendaciones	32
Referencias	33
Anexos.....	36

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe. Enero – Junio 2019 .	13
Tabla 2. Valor de la correlación de Rho de Spearman	16
Tabla 3. Prueba de normalidad de Kolmogorv – Smirnov entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en el SIS	17
Tabla 4. Correlación de Rho de Spearman entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el SIS	18
Tabla 5. Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov entre confiabilidad y satisfacción del usuario en el SIS.....	21
Tabla 6. Correlación de Rho de Spearman entre confiabilidad y satisfacción del usuario en el SIS	22
Tabla 7. Prueba de normalidad de Kolmogorv – Smirnov entre tangibilidad y satisfacción del usuario en el SIS.....	23
Tabla 8. Correlación de Rho de Spearman entre tangibilidad y satisfacción del usuario en el SIS	24
Tabla 9. Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov entre seguridad y satisfacción del usuario en el SIS.....	25
Tabla 10. Correlación de Rho de Spearman entre seguridad y satisfacción del usuario en el SIS	26
Tabla 11. Prueba de normalidad de Kolmogorv – Smirnov entre empatía y satisfacción del usuario en el SIS.....	27
Tabla 12. Correlación de Rho de Spearman entre empatía y satisfacción del usuario en el SIS	28

Índice de figuras

Figura 1. Porcentaje del nivel de la calidad de servicio en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomás Lafora - Guadalupe, Enero - Junio 2019.	19
Figura 2. Porcentaje del nivel de la satisfacción del usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomás Lafora - Guadalupe, Enero - Junio 2019.....	20

Resumen

La presente investigación se consideró como propósito, determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019.

El método empleado fue descriptivo correlacional, diseño no experimental y transversal, con una población formada por 1,393 usuarios, su muestra fue 301 usuarios a quienes realizamos el cuestionario respectivo con 25 preguntas, las cuales fueron comprensible para que los usuarios no tuvieran ningún inconveniente al momento de responder. Por otro lado, su muestreo probabilístico fue de Causa-Efecto, para posteriormente recabar la información de las variables de investigación, estos datos fueron ingresados al programa SPSS versión 25.

Además, Vílchez, Bustamante y Gálvez, en sus estudios evaluaron los grados de calidad de servicio y satisfacción del usuario, ejecutando una comparación sobre los resultados, por medio de los niveles de evaluación de las variables, evidenciando un 65% de la calidad de servicio de nivel malo, 17% nivel regular y posteriormente 18% de nivel bueno, por otra parte, en la satisfacción de los usuarios se evidenció un 69% de usuarios satisfechos y un 31% de usuarios insatisfechos, según las encuestas realizadas en el Hospital Tomás Lafora.

En efecto, se determinó que existe vínculo sobre las variables de estudio calidad de servicio y satisfacción del usuario, teniendo un coeficiente de correlación de Spearman (0.401), altamente significativa, evidenciando una correlación positiva moderada, aceptándose la hipótesis de investigación.

Finalmente, se concluyó que la Calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en el SIS del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe Enero – Junio 2019.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, sistema integral de salud.

Abstract

The present investigation was considered as a purpose, to determine the relationship between the Quality of service and user satisfaction in the Comprehensive Health System of the Tomás Lafora Hospital – Guadalupe, January – June 2019.

The method used was descriptive correlational, non-experimental and cross – sectional design, with a population of 1,393 users, its sample was 301 users to whom we carried out the respective questionnaire with 25 questions, wich were understandable so that users did not have any inconvenience at the time to respond. On the other hand, its probabilistic sampling was of Cause-Effect, to subsequently collect the information of the research variables, these data were entered into the SPSS versión 25 program.

In addition, Vilchez, Bustamante and Galvez, in their studies evaluated the degrees of service quality and user satisfaction, executing a comparison on the results, through to the levels of evaluation of the variables, evidencing 65% of the quality of service of bad level, 17% regular level and later 18% of good level, on the other hand, 69% of satisfied users and 31% of dissatisfied users were evidenced by user satisfaction, according to the surveys conducted at the Hospital Tomás Lafora.

In fact, it was determined that there is a link on the study variables service quality and user satisfaction, having a highly significant Spearman correlation coefficient (0.401), evidencing a moderate positive correlation, accepting the research hypothesis.

Finally, it was concluded that the Quality of service is related to user satisfaction in the SIS Tomás Lafora Hospital – Guadalupe, January – June 2019.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, integral health system.

I. Introducción

Hoy en día, diversas empresas se encuentran más exigentes en cuanto a la observación del servicio que se proporciona a los usuarios y/o pacientes, tanto como las organizaciones que ofrecen un adecuado servicio en salud, por ello debe ser importante la calificación de este beneficio concedido, para que se pueda realizar un desarrollo de mejoría en cuanto a las observaciones percibidas de acuerdo a los servicios brindados.

El Sistema Integral de Salud (SIS), fue creado el 29 de enero del 2002, El Organismo Público Ejecutor (OPE) del Ministerio de Salud conocido por sus siglas MINSA, sostiene acerca de su propósito, lo cual es brindar un servicio donde asegure la protección tanto en la salud de los ciudadanos y/o cualquier usuario que necesite de atención médica en caso de emergencias que no tienen su seguro vigente, favoreciendo especialmente a personas de bajos recursos que viven en una inestable realidad social (Sis.gob.pe, 2019).

Por lo antes dicho, el primordial objetivo de este sistema se basa en comprobar la posición de calidad en cuanto a los servicios otorgados, con la intención de ayudar a los usuarios, dirigiendo con claridad los procesos de la afiliación, proponiendo así normas y políticas que garanticen obtener los objetivos planteados por este sistema de bienestar a toda la población.

Actualmente, mejorar continuamente es primordial en las organizaciones de la salud, así mismo debe estar acorde con las exigencias de los usuarios que asisten a adquirir este servicio, especialmente del Sistema Integral de Salud, que desde este momento se le reconocerá como SIS, para ello es necesario ingresar a la realidad que vive cada usuario que va al hospital, así se puede entender y conocer sus propios perfiles, es decir, que por medio de una empatía con los usuarios se conozca su manera de llegar a adquirir el servicio y en base a ello, se les debe atender en el momento que ellos necesitan una consulta o cita médica, teniendo en cuenta el profesionalismo que el personal brinda a cada uno, en cuanto a la atención, y por ende se puedan sentir satisfechos de todos los servicios que ofrece el SIS, siendo así los adecuados para cada usuario de acuerdo a la especialidad que este requiera.

Las críticas relacionados a la investigación sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el SIS del hospital “Tomás Lafora”, Red de Salud Pacasmayo – Guadalupe, establecimiento de salud, donde se realizan las labores, según jefaturas y políticas establecidas por la dirección de salud, siendo así la observación de un trato inapropiado, de tal forma que no existe una comunicación óptima con los usuarios, en el momento que llegan

a adquirir o reservar citas para ser atendidos en las diferentes especialidades que brinda en el hospital.

Asimismo, se observó que no existe un orden, tampoco una supervisión para evitar que se ocasione problemas por parte del usuario con el colaborador. Finalmente, existe la preocupación en mejorar sus atributos hacia los usuarios, por lo tanto, nos enfocaremos en la realización de la investigación que se realizará durante los meses de Enero – Junio, 2019.

Cabe recalcar que la parte administrativa juega también un rol fundamental, pues son los encargados de brindar la información correcta a los usuarios. Lo cual en reiteradas ocasiones no se cumple, pues los colaboradores no se encuentran en su puesto de trabajo, causando malestar e incomodidad en los usuarios, además existe deficiencias al momento de la conexión de usuario-colaborador, de manera que algunos no conocen sus funciones o en algunos casos no cumplen con la exigencia de cada puesto y llegar de forma adecuada a los usuarios, brindándoles una información certera como también ser una guía en el proceso que cada usuario desea utilizar.

La ausencia del personal tanto médica como administrativa, ocasiona que ellos tomen la iniciativa de realizar cambios con respecto a su afiliación o aseguramiento en otros establecimientos de salud, pues sienten que el trato hacia ellos no es el adecuado, provocando incomodidad hacia los usuarios en cuanto a la asistencia de servicios por el personal del SIS.

El Sistema de Gestión de la Calidad, del MINSA detalla “La Calidad es una característica fundamental para el beneficio del usuario en el servicio de sanidad”, siendo así un agregado de métodos, enseres y maneras que permiten que el usuario deba tener la atención de salud en cuanto a la complacencia en la exigencia que demanda en este proceso”

Asimismo, ejecutaremos los antecedentes que serán como referencia al tema que se trabajará, siendo los siguientes: Maggi (2018), en su investigación “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia Pediátrica Hospital General de Milagro, Guayaquil Ecuador”, realizó su investigación con el fin de evaluar el nivel sobre el agrado del beneficiario de acuerdo a los atributos e intereses ofrecidos en el servicio de emergencia pediátrica, con una muestra de 357 representantes de los niños, como resultado se obtuvo que existe insatisfacción por parte de los usuarios, por lo tanto se concluyó que hay una atención deficiente por parte del servicio.

Según diario “El Comercio” (2019) refiere sobre el caso de Venezuela, país que ha decaído económicamente, entonces, si analizamos la parte de salud pública, cada vez está siendo más alarmante, pues no hay insumos suficientes para los pacientes que están en el

hospital, debido a la crisis que están pasando, por lo que está siendo muy preocupante para la población, ya que los servicios y la atención al paciente está siendo pésima, al no tener los recursos necesarios para auxiliar al paciente, siendo así el número de fallecidos en gran cantidad, por otro lado se detalla, que Venezuela, no cuenta con un Sistema de Salud Pública de tal manera que los usuarios para poder atenderse tienen que realizarlo a través de un servicio particular, ya que el estado no asume responsabilidades en cuanto a la atención de los pacientes, usuarios, etcétera, siendo así los más afectados las personas con bajos recursos.

Vera y Trujillo (2018), en su trabajo de investigación “Assessing the effect of service quality over user satisfaction in public health institutions in Mexico” su objetivo fue explicar el impacto que tienen los factores de acuerdo a la apreciación en cuanto a la complacencia del derecho-habiente en el Sistema Público de Salud, a través del análisis exploratorio, siendo la prueba de 600 derecho-habientes, separada equitativamente en tres establecimientos, integrando los atributos con respecto a siete aspectos de la calidad de servicio, a fin de observar el impacto sobre estos aspectos en cuanto al servicio, se procedió a realizar seis modelos de regresión y dos modelos estructurales, se determinó como resultado de la calidad de la prestación facilitado por galenos, también la distribución de medicina lo cual proyecta componentes de mayor impacto en el agrado de usuarios, y/o pacientes. En conclusión, los factores de calidad de la prestación de los enfermeros, servicio de los colaboradores en farmacia y calidad en la aceptación no tuvo ningún efecto significativo.

Por lo tanto, el autor nos refiere, que la complacencia del paciente, no tiene una relación con los servicios que prestan en el sistema de salud, por ello deben mejorar, para obtener resultados óptimos.

Chungara (2014), en su investigación “Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010, La Paz-Bolivia” su finalidad, fue conocer la impresión del usuario sobre la satisfacción en odontología, estudio, corte transversal y descriptivo, la herramienta utilizada fue a través del método SERVQUAL, elaborada con escala de Likert, su muestra fue 327, elegidos por conveniencia conforme a los principios de inclusión, concluyendo que los beneficiarios están contentos por el servicio facilitado por el Centro de Salud Pacasa. (p.75)

Timoteo (2018), de acuerdo a su tesis “Calidad y satisfacción del usuario del SIS-Hospital Sergio E. Bernales Junio-Diciembre 2017, Lima” su propósito fue describir el nivel de calidad y complacencia del beneficiario, proporcionado por el SIS, estudio descriptivo,

transversal, donde fueron encuestados 194 usuarios del SIS, tomándose en cuenta los distintos aspectos de la satisfacción sobre cobertura, la calidad de atención y realización de trámites administrativos, como resultado se observó el grado del nivel de satisfacción por contar con SIS, siendo un 60 % de usuarios satisfechos, concluyendo que si existe un buen servicio de calidad por parte del SIS. (p.86)

Quispe (2015) investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas”, concluyó que se encuentra relación significativa en cuanto a las variables, asimismo se utilizó Rho de Spearman (0.555) considerándose correlación positiva moderada. (p.97)

Cordero (2018) cuyo tema de investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicio de salud Centro de Salud San Juan Bautista – Perú” su muestra conformada por 50 usuarios asegurados, extraéndose aleatoriamente, se les aplicó dos cuestionarios, como efecto obtuvo una relación significativa directa fuerte entre dichas variables (Rho=0.945), por otro lado se logró determinar la relación directa significativa en ambas variables con (R=0.851), así también se determinó el vínculo entre la satisfacción del usuario y tangibilidad (Rho=0.885), seguridad (Rho=0.844), y por último empatía (Rho=0.937), indicando que existe relación altamente significativa.

Messarina (2015) “Calidad de atención del personal de Salud y satisfacción del paciente en el servicio de Resonancia Magnética del Hospital de Alta Complejidad – Trujillo” tuvo un muestrario de 224 usuarios, los resultados que se obtuvieron de acuerdo al grado de relación sobre la complacencia del beneficiario con los siguientes aspectos: fiabilidad, sensibilidad y tangibilidad fue (0.763), seguridad (0.774) y finalmente, empatía con (0.818), concluyendo que la calidad de atención interviene en el agrado del beneficiario confirmandose a través del Rho de Spearman (0.878), señalando correlación alta en cuanto a las variables y dimensiones.

Bustamante y Gálvez (2016) en su tesis “Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Farmacia de un Hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca-Perú” su propósito fue definir el nivel de satisfacción del beneficiario que asiste al servicio Farmaceutico, evaluando la calidad del servicio tras la perspectiva del beneficiaio. Conforme a los resultado sobre el nivel por medio de la satisfacción Global fue 54%, mientras tanto el 46% referió que se encontraba insatisfecho. Concluye que el nivel de calidad está en proceso, por ello se necesita mejorar para obtener mejores resultados ante estos servicios que se brinda en el hospital.

Vílchez (2016), investigación cuyo título es “Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario, servicio de Emergencia – Hospital de Apoyo Chapén” refiere como propósito definir el vínculo que existe entre el cuidado de enfermería y el grado sobre la complacencia del beneficiario, con una muestra de 121 pacientes, realizándoles dos encuestas para saber cuál es el porcentaje de la calidad del cuidado y complacencia del paciente, como resultado se observó un 58.68% de los usuarios quienes manifestaron el nivel de calidad de servicio regular, el 26.45% califica un nivel de calidad bueno, el 14.87% un nivel de calidad malo, en cuanto a la satisfacción del usuario se estima que el 19.1% refieren un alto nivel de satisfacción y un 16.53% manifiestan tener un bajo nivel de satisfacción. (p.51).

Calidad de Servicio

Según Rodríguez (2005), nos explica que es un gran motivo de reflexión, saber sobre las intervenciones que existen en un centro de salud, además de factores que están dentro de su realidad y sus consecuencias post aplicación de un debido proceso. Por otra parte, mostrando ser poco probable que lograsen sus objetivos en el proceso de calidad continua en cuanto calidad hablemos, por lo cual debemos tener en cuenta que la condición biológica de cada persona es diferente, de modo que el comportamiento de las enfermedades suelen ser muchas veces impredecible, por ello los usuarios necesitan de un mejor servicio, expectativas que debe cumplir el personal para lograr la complacencia de los mismos.

La calidad de servicio establece ciertos atributos para muchas organizaciones, indicando ser importantes y diferentes, fidelizando al usuario, teniendo una relevancia como variables demostrativas de modo que sus consumidores y los resultados obtenidos se evidencien. Por otro lado, se presentan entidades que manejan un proceso de calidad vinculando las exigencias con el trato del colaborador complaciendo las necesidades, inquietudes de la ciudadanía, siendo punto fundamental en las disposiciones de salud.

El servicio siempre debe ser otorgado de manera eficaz a las personas y ser desarrollado de la mejor manera para obtener una mayor satisfacción “Es una labor, ayuda, atención y cortesía que se brinda a clientes, siendo intangibles, de tal modo que no dan espacio a la participación de otras cosas. Su productividad puede estar relacionada o no con productos físicos” Kotler (1997). (p.656)

Aldana de Vega et al. (2010) en su libro “Administración por Calidad” precisa que es fundamental desarrollar el espectro en las empresas públicas o privadas, basándose en los requisitos que los clientes necesitan para poder satisfacer las necesidades que se requieren, de tal modo que aumente a través de un gran desarrollo en la innovación, teniendo en cuenta

las exigencias y deseos de las voces de las partes interesadas, de manera que podamos superar sus expectativas y conseguir una mayor satisfacción, siendo un principal objetivo de la calidad. Entonces podemos decir que mientras más se insista y se interese por mejorar la calidad en el hospital, el servicio será aun mejor, siendo una institución respetada por todos los pacientes o usuarios que lleguen a adquirir el servicio solicitado.

De acuerdo a la investigación realizada desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) describieron cinco aspectos importantes para realizar el cumplimiento en cuanto a las exigencias en el funcionamiento del servicio hacia los clientes.

Confiabilidad: Aptitud para realizar el servicio a través de una imagen de confianza, ánimo y rigor de forma correcta desde el primer momento en el que el usuario va al establecimiento de salud.

Responsabilidad: Mejoramiento en el proceso de servicio ofrecido, cumpliéndose con las expectativas que el usuario necesita.

Seguridad: Percepción de todos los colaboradores como habilidad para mostrar tranquilidad a los usuarios, teniendo credibilidad y honestidad, mostrando interés y preocupación al cliente dándole una mayor satisfacción.

Empatía: Atención dirigida y ejecutada a los usuarios ofreciéndoles un cuidado y atención personalizada, siendo cortés con el cliente comprometiéndose a conocer a fondo sus requerimientos de los clientes.

Tangibles: Aspectos e instrumentos físicos, personal, materiales y equipos.

Satisfacción del Usuario

Según el autor (Feigenbaum) define a la satisfacción como la “apreciación del cliente en cuanto al cumplimiento de las condiciones y demandas exigidas por el cliente” manifestando también un aspecto muy interesante como son los reclamos y quejas de los clientes: su presencia es una señal que existe una satisfacción muy baja, lo cual conlleva a una supuesta satisfacción del cliente, esto indicaría que las estrategias de comunicación entre el cliente y la organización son inapropiados, por ende el cliente silenciosamente realiza un cambio de proveedores sin realizar sus reclamos, lo cual es una desventaja para la organización u empresa ya que poco a poco puede perder clientes debido a que no se realiza un control o un sondeo de cómo se le es tratado en dicho lugar.

Denove y D. Power (2006) expresa sobre los asesoramientos que deben recibir las empresas y las capacitaciones que deben tener sus colaboradores para desarrollar la el agrado de las personas y aumentar la productividad en cuanto a las organizaciones y/o empresas.

Minsa (2014), en el primer título del Reglamento nos explica sobre la Calidad de Atención, lo cual define a un grupo de trabajos realizadas en distintos centros de salud, también a aquellos servicios médicos de apoyo que muestran un interés con un aspecto técnico y humano teniendo la satisfacción de los suministradores.

Minsa (2012), según el sondeo realizado sobre satisfacción del usuario externo del servicio médico, detalla por medio del cliente, que necesita especialmente de la intercomunicación con colaboradores del SIS, también ciertas cualidades y aptitudes tales como la privacidad, buena atención, accesibilidad de muestra de interés, etc., teniendo finalmente la ayuda o servicio que este requiera.

Minsa (2012) establece evaluaciones con respecto a la satisfacción del usuario en los establecimientos de Salud y servicios médicos de Apoyo, por el cual evidencian muchos reclamos, requerimientos y consultas, mostrando un nivel de insatisfacción crecientes en los beneficiarios, por tal modo es la necesidad de realizar cuestionarios sencillos para que los usuarios puedan dar respuestas claras y concisas sin tener dificultades al momento de responder, de modo que se lleven a cabo mejoras continuas en cuanto a la calidad de servicio. (p.14-16)

Hernández (2011) refiere cuán importante es el agrado del usuario, persona quién requiere de información de acuerdo a los servicios que ofrecen en el centro de salud público, complaciendo las necesidades y evitando diferentes problemas que se pueden ocasionar por falta de un control o monitoreo que deben ser realizadas por los colaboradores encargados.

Donabedian (2005) explica que la satisfacción del paciente es punto esencial para definir calidad de atención otorgada mediante las atenciones médicas.

Según Ramírez (2016) nos indica las siguientes dimensiones acerca de la satisfacción del usuarios.

Dimensiones de la Satisfacción del Usuario

El Minsa y Dueñas, citado por Ramirez (2016) explican tres dimensiones que serán desarrolladas en la presente investigación:

Dimensión Humana: Factor interpersonal dado que el objetivo fundamental es dar una buena atención eficiente, garantizando la plena satisfacción del que requiere el cuidado.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), determina a la “salud” mediante aquella disposición íntegra gracias a una comodidad que implica una buena adaptación y un buen funcionamiento del individuo en su ambiente, permitiéndole un mejor desarrollo integral.

El Sistema de atención en Salud, tiene que tener en cuenta a dicho usuario, conforme a un individuo, considerando las necesidades específicas, decisiones, cultura, contexto social,

teniendo como puntos principales la sobriedad en la información, la individualidad y factor de confianza médico-paciente.

Dimensión Técnico- Científica: según el autor Donabedian (1996), identifica los puntos fundamentales que tienen un leve control en la evaluación de la atención profesional, se encuentra diferencias en el alcance y las prioridades del factor humano y físico. Son reglas y normas, sin embargo, en ciertos puntos no tiene mucha influencia, por ello es que existe la necesidad de evaluar el rendimiento del personal de salud haciendo así una comparación con los todos las posibles soluciones a partir de los factores disponibles en la organización para atender al usuario.

Finalmente se puede decir que es necesario evaluar en convencimiento del cliente al recibir el servicio, de tal manera que el personal pueda mejorar de acuerdo a las sugerencias dichas por los usuarios, estableciéndose soluciones para corregir los problemas presentados.

Dimensión Entorno: Así mismo, Donabedian (2000), plantea evaluar la dimensión del entorno de la calidad, aquellas que fijarán los atributos o requisitos conforme al servicio de salud que la institución brinde a los usuarios.

Por otro lado, menciona los beneficios que las instituciones prestan para brindar un destacado servicio logrando así tener interés hacia el usuario por medio de los costos razonables y sostenibles, conllevando a cierto grado esencial, como bienestar, entorno, higiene, disposición y seguridad brindada al usuario mediante el servicio.

Por otra parte, se analizará el problema presentado, siendo el siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe en el periodo Enero – Junio, 2019?

El presente trabajo es fundamental, motivo por el cual vamos a percibir la incidencia que preexiste del servicio orientado y complacencia del usuario que existe en el SIS, en el hospital Tomás Lafora, Guadalupe, Enero-Junio, 2019, de tal manera que puedan mejorar los servicios para que los pacientes y usuarios puedan sentirse satisfechos de recibir una atención de calidad por parte del SIS, por lo que detallaremos los siguientes aspectos:

Justificación Práctica: Esta investigación es fundamental, pues permitirá que el personal tome conciencia en cuanto a la atención que el SIS ofrece a los usuarios, de tal manera se pueda crear estrategias y desarrollar una mejor atención para el usuario.

Justificación Social: Es importante determinar el proceso de calidad continua y complacencia brindada por el SIS en el hospital Tomás Lafora, a sus beneficiarios y conocer cuáles son los debidos procesos de atención en el Sistema Integral de Salud.

Justificación Metodológica: Indaga sobre la eficacia del servicio y el agrado por parte de los usuarios, la cual analizaremos con situaciones de carácter científico en la presente búsqueda, relacionando cuán importante es el servicio y complacencia del beneficiario con el propósito.

Justificación Teórica: El siguiente trabajo es para dar a entender acerca de la satisfacción y eficacia de los servicios que ofrece el SIS a los beneficiarios, con la finalidad de tener un excelente servicio de atención brindado hacia el usuario.

De esta manera se presentará las hipótesis que serán desarrolladas en la siguiente investigación:

H₀: No Existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019.

H₁: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019.

Asimismo, se detallará el objetivo general, realizada en la actual búsqueda, lo cual tenemos:

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019.

De acuerdo a lo descrito en el objetivo general, deducimos los siguientes objetivos descriptivos y objetivos específicos de acuerdo a nuestras variables de estudio:

Determinar el nivel de la Calidad de servicio en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019, Determinar el nivel de la Satisfacción del usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019, Determinar la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019, Determinar la relación que existe entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019, Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019, Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019.

En esta investigación se busca obtener toda la información requerida en cuanto a las bases teóricas que analizaremos de cada variable, y así mismo puntualizar la relación que

existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el SIS del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019.

II. Método

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

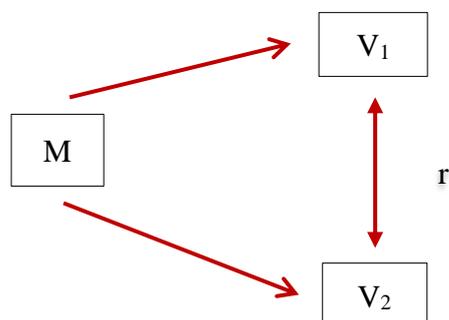
2.1.1. Tipo de investigación

No experimental, razón por la cual se ejecutará sin tener que manipular las variables de estudio, por tal motivo nos ayudará a resolver el problema indicado, con la finalidad de probar y demostrar lo planteado.

2.1.2. Diseño de investigación

Transversal, porque será mediante recopilación de los datos y la realización del cuestionario que se les aplicará a los beneficiarios del SIS del Hospital Tomás Lafora, de la ciudad de Guadalupe.

Esquema:



Dónde:

M= Muestra

V1= Calidad de servicio

V2= Satisfacción del usuario

r= Relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019.

2.1.3. Variable y operacionalización

2.1.3.1. Variables

Variable 1: Calidad de servicio.

Variable 2: Satisfacción del servicio.

2.1.3.2. Operacionalización

Tabla 1.

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomás Lafora - Guadalupe, Enero – Junio 2019.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	“Es un beneficio o actividad que se da a otros, siendo de manera intangibles, de tal modo que no dan espacio a la participación de otras cosas. Así mismo su productividad puede estar relacionada o no con productos físicos” Kotler, (1997, p.656)	Observar y analizar lo que el usuario necesita de manera oportuna para su cuidado, la variable calidad de servicio se midió mediante: los elementos correspondientes a la variable.	Confiabilidad	Compromiso Interés Servicio	Ordinal
			Tangibilidad	Equipamiento Recursos Humanos Infraestructura	
			Seguridad	Gestión Responsabilidad	
			Empatía	Amabilidad Preocupación Comprensión	
			Humana	Trato cordial Comunicación Privacidad	
Satisfacción del usuario	“La satisfacción se deriva tras la evaluación posterior de la compra de un producto, lo cual es deseado por dicho comprador para complacer sus exigencias. Por ende, la satisfacción del cliente es como “el nivel sobre el ánimo sobre las personas que adquiere la compra ya sea de un producto o servicio ya sea su tipo de requerimientos. Kotler y Armstrong (2013).	Cumplir con los requerimientos del cliente, otorgando un mejor servicio, la satisfacción del usuario se midió mediante la Dimensión humana, técnico científica y entorno.	Técnico Científica	Orientación Confidencialidad	Ordinal
			Entorno	Limpieza Iluminación Orden	

Fuente: Elaboración propia.

2.2. Población, muestra y muestreo

2.2.1. Población

La población fue de 1,393 usuarios afiliados, durante Enero – Junio, según los datos adquiridos por parte del SIS del Hospital Tomás Lafora, Guadalupe 2019.

2.2.2. Muestra

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

$$n = \frac{1.96^2 \times 1,393 \times 0.50(0.50)}{0.05^2 (1,393 - 1) + 1.96^2 \times 0.50(0.50)}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 1,393 \times 0.25}{0.0025 (1,392) + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{13,378.37}{3.48 + 0.9604}$$

$$n = \frac{13,378.37}{44.40}$$

$$n = 301.31$$

2.2.3. Muestreo

Procedimiento que es utilizado en el campo de la estadística indicado como “cierto elemento que será evaluado por el investigador mediante dos tipos de muestreos: probabilístico y no probabilístico” así como lo refieren los autores Kinnear y Taylor (1998) en la cual se desarrollará en la investigación.

Muestreo utilizado en la investigación: No probabilístico (Causa – Efecto)

Criterios de inclusión: Usuarios de género masculino y femenino, familiar o acompañante de la persona que va adquirir algún servicio, también aquellos que brinden su aprobación escrita y verbal en el momento de preguntarles.

Criterios de exclusión: beneficiarios que contribuyan en la realización de la encuesta y que no deseen participar en ella.

Unidad de análisis: Se trabajará con una muestra de 301 usuarios inscritos en el SIS del Hospital Tomás Lafora.

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

2.3.1. Técnica

La encuesta, será el método utilizado para recolectar datos y determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del Hospital Tomas Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019.

2.3.2. Instrumento

El cuestionario, se utilizó para medir las variables, consta de 25 preguntas, teniendo en cuenta las dimensiones realizadas en la matriz de operacionalización, usando la escala de Likert y aplicando a 301 usuarios del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019.

2.3.3. Validez

La ficha de validación fue elaborada y entregada a profesionales expertos para su respectiva validación, con el propósito de que el cuestionario sea aplicado a la muestra y así obtener información correcta y precisa.

2.3.4. Confiabilidad

De acuerdo al instrumento, se obtuvo el valor de 0,89, lo cual evidencia que el cuestionario es confiable y adecuado para ser aplicado.

Tabla 2.

Valor de la correlación de Rho de Spearman.

Valor	Significado
0	Correlación nula
0.01 a 0.0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Elaboración propia, citado por (Fernández et al 2016)

2.4. Procedimiento

Luego de haber suscitado la teoría dentro del método, se procedió a la aplicación de técnicas de forma contextual, también se desarrollaron los instrumentos de medición, y la aplicación de las encuestas, para ello se realizó el documento de trámite correspondiente, solicitando el permiso por escrito al área de Administración – Dirección y al área de UTF-P (Unidad Técnica Funcional – Personal) del hospital Tomás Lafora, para luego ser derivado a la oficina del SIS, dando a conocer el trabajo de investigación. Por consiguiente, se trasladaron los datos al Programa de IBM SPSS Statistic v.25, del mismo modo se empleó el estadístico de Rho de Spearman.

2.5. Métodos de Análisis de Datos

Se ejecutará el procedimiento estadístico, como herramienta se aplicó un cuestionario que consta de 25 interrogantes realizadas mediante la escala de Likert, donde se aplicó a los 301 usuarios del SIS del Hospital Tomás Lafora, una vez adquirida la información, se ingresó al Software estadístico IMB SPSS V.25 para la comparación e interpretación.

2.6. Aspectos éticos.

La reciente investigación fue elaborada con total legalidad, sobre todo autenticidad, no haciendo manipulación de las variables en los encuestados, lo cual estará acorde con el uso de normas, principios y datos reales. Se toma en cuenta también que se evita el plagio haciendo el buen uso de las citas y referencias a través de las normas APA.

III. Resultados

3.1. Objetivo General

Prueba de Normalidad

Se efectuó la prueba de Kolmogorov – Smirnov para precisar la distribución de los datos.

H0: No existe distribución normal

H1: Si existe distribución normal

Tabla 3.

Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en el SIS.

		Calidad de Servicio	Satisfacción del Usuario
N		301	301
Parámetros normales^{a,b}	Media	53,59	31,33
	Desv.	11,979	11,775
	Desviación		
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,209	,195
	Positivo	,209	,195
	Negativo	-,171	-,131
Estadístico de prueba		,209	,195
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Fuente: Elaboración propia, con base de datos en SPSS versión 25.

Interpretación:

Según la tabla 3, el estadístico Kolmogorov – Smirnov, se observa que las variables de estudio, poseen una distribución menor a 0.05 por esta razón, no tienen una distribución normal, entonces aplicaremos Rho de Spearman.

Prueba de Hipótesis General:

H₀: No existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio, 2019.

H₁: Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el SIS del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019.

Tabla 4.

Correlación de Rho de Spearman entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el SIS.

		Calidad de Servicio	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,00	,401**
	Sig. (bilateral)	.000	.000
	N	301	301
	Coefficiente de correlación	,401**	1,000
	Sig. (bilateral)	.000	.000
	N	301	301

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia, con base de datos en SPSS 25.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 4, se muestra que existe una correlación positiva moderada con la prueba de correlación de Spearman (0.401) referente a un grado altamente significativa ($p=000 < 1\%$), es decir, mientras mejor sea la calidad de servicio, mejor será la complacencia de los beneficiarios, asimismo se niega (H₀) y se acepta (H₁), señalando que si existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio, 2019.

3.2. Objetivo Específico N° 1

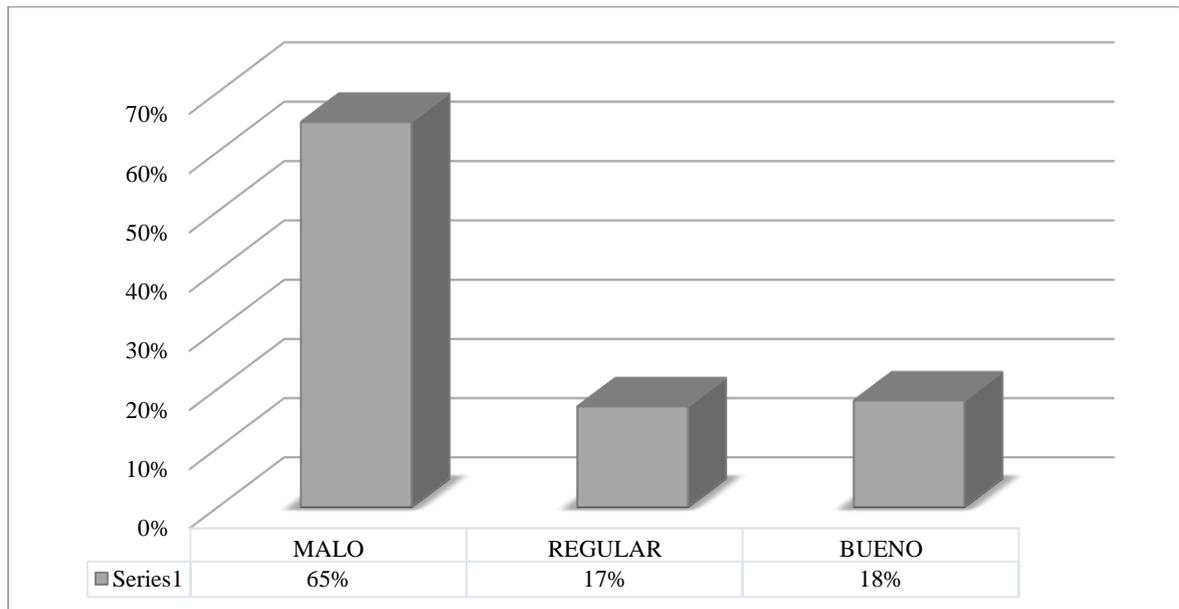


Figura 1. Porcentaje del nivel de la calidad de servicio en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomás Lafora - Guadalupe, Enero - Junio 2019.

Interpretación:

Según la figura 1, el 65% del total de usuarios, expresan un nivel de calidad de servicio malo, de igual forma el 17% expresan que es regular y por último el 18% revelan que la calidad de servicio es buena. Refiriéndose que el establecimiento no brinda calidad en el servicio, por lo cual se requiere mejorar y así obtener satisfacción.

3.3. Objetivo Específico N° 2

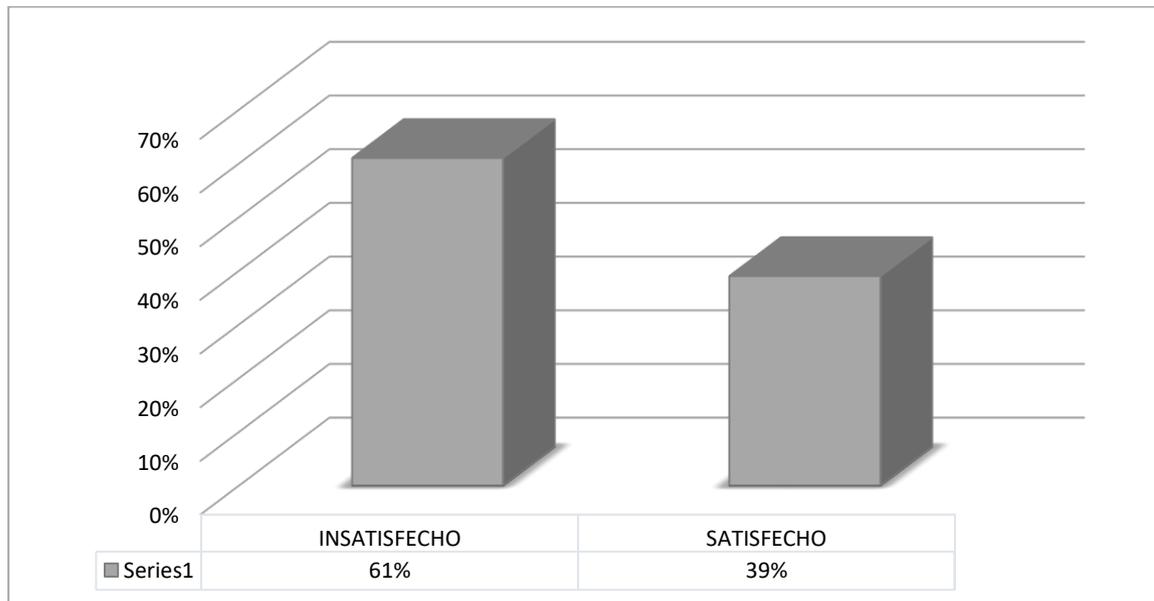


Figura 2. Porcentaje del nivel de la satisfacción del usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomás Lafora - Guadalupe, Enero - Junio 2019

Interpretación:

Según la figura 2, señala que un 61% de usuarios se encuentran insatisfechos en cuanto al servicio que brinda, por el contrario, el 39% del total de usuarios se encuentran satisfechos. Deduciendo que, no se sienten complacido en cuanto al servicio.

3.4. Objetivo Específico N° 03

Tabla 5.

Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov entre confiabilidad y satisfacción del usuario en el SIS.

		Confiabilidad	Satisfacción del Usuario
N		301	301
Parámetros normales ^{a,b}	Media	12,96	27,22
	Desv.	3,358	4,700
	Desviación		
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,122	,137
	Positivo	,122	,137
	Negativo	-,116	-,081
Estadístico de prueba		,122	,137
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Fuente: Elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Interpretación:

Según la tabla 5, el estadístico Kolmogorov – Smirnov, se analiza que la confiabilidad y satisfacción del usuario consideran una distribución menor a 0.05, por esta razón no se considera una distribución normal, entonces se utilizará Rho de Spearman.

Tabla 6.

Correlación de Rho de Spearman entre confiabilidad y satisfacción del usuario en el SIS.

			Confiabilidad	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,253**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	301	301
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,253**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		301	301	

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Según la tabla 6, se aprecia que existe correlación positiva baja realizada mediante la prueba Rho de Spearman (0.253) nivel altamente significativo ($p=0.000 < 1\%$) es decir, que mientras se brinde confianza, ánimos e interés a los usuarios mejor será la satisfacción.

Por otro lado, indica que si se encuentra relación entre confiabilidad y satisfacción del beneficiario en el Sistema Integral de Salud de Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio, 2019.

3.5. Objetivo Específico N° 04

Tabla 7.

Prueba de Kolmogorov – Smirnov entre tangibilidad y satisfacción del usuario en el SIS.

		Tangibilidad	Satisfacción del Usuario
N		301	301
Parámetros normales ^{a,b}	Media	9,54	27,22
	Desv.		
	Desviación	3,306	4,700
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,198	,137
	Positivo	,198	,137
	Negativo	-,143	-,081
Estadístico de prueba		,198	,137
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Según la tabla 7, el estadístico Kolmogorov – Smirnov, se observa que la tangibilidad y satisfacción del usuario tienen una distribución menor a 0.05, entonces, no se considera una distribución normal, entonces, aplicaremos Rho de Spearman.

Tabla 8.

Correlación de Rho de Spearman entre tangibilidad y la satisfacción del usuario en el SIS.

			Tangibilidad	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,245
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	301	301
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,245	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	301	301

Fuente: Elaboración propia con base de datos en SPSS 25.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 8, se demuestra que existe una correlación positiva por medio de la prueba de Rho de Spearman de (0.245), ante estos resultados se sugiere el requerimiento de equipos para los usuarios, asimismo se percibe, que si existe relación sobre tangibilidad y satisfacción del usuario en el SIS del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio, 2019.

3.6. Objetivo Específico N° 05

Tabla 9.

Prueba de Kolmogorov – Smirnov entre la seguridad y satisfacción del usuario en el SIS.

		Seguridad	Satisfacción del Usuario
N		301	301
Parámetros normales ^{a,b}	Media	15,56	27,22
	Desv. Desviación	5,231	4,700
	Máximas diferencias extremas		
	Absoluto	,183	,137
	Positivo	,183	,137
	Negativo	-,140	-,081
Estadístico de prueba		,183	,137
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Fuente: Elaboración propia, con base de datos en SPSS 25.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 9, el estadístico Kolmogorov – Smirnov, se analiza que la seguridad y satisfacción del usuario se estima cierta distribución menor a 0.05, por esta razón no se halla una distribución normal, entonces se empleará la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 10.

Correlación de Spearman entre seguridad y satisfacción del usuario en el SIS.

		Seguridad	Satisfacción del Usuario	
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,253
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	301	301
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,253	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	301	301

Fuente: Elaboración propia con base de datos en SPSS 25.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 10, muestra que existe correlación positiva baja con coeficiente de correlación de Spearman (0.253) con (0.000 < 0.05) esto significa que se debe brindar mayor seguridad a los usuarios, para tener una buena satisfacción, comprobándose que si existe relación entre seguridad y satisfacción del usuario en el SIS del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio, 2019.

3.7. Objetivo Específico N° 06

Tabla 11.

Prueba de Kolmogorov – Smirnov entre la empatía y satisfacción del usuario en el SIS.

		Empatía	Satisfacción del Usuario
N		301	301
Parámetros normales ^{a,b}	Media	12,26	27,22
	Desv. Desviación	3,486	4,700
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,212	,137
	Positivo	,212	,137
	Negativo	-,123	-,081
Estadístico de prueba		,212	,137
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Fuente: Elaboración propia con base de datos en SPSS 25.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 11, el estadístico de Kolmogorov – Smirnov, se aprecia que la empatía y satisfacción del usuario tiene una distribución menor a 0.05 por lo mismo, no se considera una distribución normal, de tal manera utilizaremos Rho de Spearman.

Tabla 12.

Correlación de Rho de Spearman entre empatía y satisfacción de usuario en el SIS.

		Empatía	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Empatía	Sig. (bilateral)	,302
		N	.
		N	301
		Coefficiente de correlación	,302
	Satisfacción del Usuario	Sig. (bilateral)	1,000
	N	,000	
	N	301	

Fuente: Elaboración propia con base de datos en SSPSS 25.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 12, muestra que existe correlación positiva baja con coeficiente de correlación de Spearman (0.302) con un (0.000 < 0.05), lo cual demuestra que a mayor interés y atención al cliente incrementará la satisfacción, así también se comprueba que si existe vínculo entre empatía y satisfacción del usuario en el SIS del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio, 2019.

IV. Discusión

Conforme a los resultados hallados, observados y analizados, acertamos la hipótesis alternativa, el cual establece que encuentra relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el SIS del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019. De acuerdo a la prueba de Rho de Spearman, señala hallarse una correlación positiva moderada en ambas variables anteriormente mencionadas con un valor de ($Rho = 0.401$) mostradlo en la tabla 3. Ante estos resultados se toma como base lo que sostiene en su investigación Quispe (2015), como conclusión refiere que existe relación entre dichas variables, a través correlación de Rho de Spearman (0.555).

Por otra parte, se predominó el nivel de la calidad, por lo cual nuestros resultados porcentuales, fueron evaluados mediante tres niveles: malo, regular y bueno, lográndose identificar que, según usuarios encuestados, prevalecieron el nivel malo con un (65%), nivel regular (17%) y nivel bueno (18%) determinando encontrarse un nivel malo referente al servicio que ofrece el Hospital Tomás Lafora., según la figura 2, dicho resultado se compara con la tesis del autor Vilchez (2016) cuya investigación, detalla que el 58.68% de los beneficiarios manifestaron un servicio regular, el 26.45% mencionó como nivel de calidad bueno y por último un 14.87% indicó el nivel de calidad malo.

Así también se destacó el nivel de la satisfacción del usuario, los cuales fueron evaluados mediante dos niveles: satisfechos e insatisfechos, lográndose identificar que, según los usuarios encuestados destacaron la insatisfacción con un (61%) y la satisfacción con un (39%) según nos muestra la figura 3, dicho resultado se compara con la tesis de los autores Bustamante y Gálvez (2016), quién concluye mediante la encuesta realizada a los beneficiarios, que la calidad de servicio está en proceso debido a la falta de mejoramiento para poder encubrir las exigencias que el usuario requiere.

Con respecto a la confiabilidad y satisfacción del usuario en el SIS del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019, los efectos revelados por intermedio de Spearman, demostraron hallarse una correlación positiva baja, siendo el valor ($Rho = 0.253$), altamente significativa, según la tabla 4. Aquel resultado es verificado con la tesis realizada por Cordero (2018) en su tesis, señala encontrarse relación directa significativa en cuanto a la variable y la dimensión confiabilidad tras dicha investigación.

Con relación a la tangibilidad y satisfacción del usuario en el SIS del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019, los resultados alcanzados mediante Rho de Spearman, señalan una correlación positiva baja ($Rho = 0.245$), según la tabla 6.

En tal sentido, es contrario a lo que manifiesta en dicha investigación Messariana (2015), quién concluye que el nivel de relación entre la satisfacción del usuario con la tangibilidad tuvo una correlación positiva alta de (0.743) refiriéndose que los usuarios se encuentran satisfechos cuando los equipos médicos están a su disposición.

En cuanto a la seguridad y satisfacción del usuario en el SIS del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019, se observa los resultados obtenidos por medio de Rho de Spearman, indicando que existe una correlación positiva baja, (Rho= 0.253) según tabla 8. Por el contrario, esto no coincide con lo que señala en su tesis Cordero (2018) el cual determinó el vínculo entre la satisfacción del usuario y seguridad con una correlación (Rho=0.844, p=0,000) asimismo cabe indicar que debe ser importante transmitir seguridad al usuario porque de ello dependerá tener una buena satisfacción en cuanto al servicio brindado.

Finalmente, se analizó que la empatía y la satisfacción del usuario en el SIS del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019, conforme datos obtenidos mediante Rho de Spearman, con la cual reafirma encontrarse una correlación positiva baja, siendo (Rho=0.302) de acuerdo a la tabla 10. También, es comparado con lo que refiere en su investigación Messariana (2015) quién refiere y concluye el grado de relación entre la satisfacción del usuario y la empatía, con una correlación de Rho de Spearman (0.818) significando un buen agrado de atención hacia los pacientes.

V. Conclusiones

Se determina que existe relación altamente significativa con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.401 entre la calidad y satisfacción del usuario en el SIS del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019, lo cual refiere que en cuanto mejor brindado sea el servicio, la complacencia de los usuarios será más considerable hacia la institución.

En mención el nivel de la calidad de servicio, indica el 65% tiene un nivel malo, el 17% nivel regular y el 18% un nivel bueno, lo cual explica cuán notable deber ser el nivel de la calidad para desarrollar continuamente y brindar un servicio óptimo.

Mientras que, el nivel de la satisfacción del usuario, detalla que el 61% está insatisfecho y un 39% satisfechos, por ello es fundamental saber cuán satisfechos e insatisfechos están nuestros usuarios para mejorar.

Se determina que existe vínculo mediante Rho de Spearman (0.253) entre confiabilidad y satisfacción del usuario del SIS del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019, demostrando que a mayor confianza e interés otorgado en cuanto a las diferentes soluciones de inconvenientes acerca de la salud que incomodan a los usuarios, su complacencia ante el servicio será mayor.

Se determina que existe relación mediante Rho de Spearman (0.245) entre tangibilidad y satisfacción del usuario del SIS del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019, refiriéndose en cuanto al ofrecimiento de mejores condiciones físicas y cobertura de medicamentos y obtención de tickets para los diferentes servicios de salud, mayor será el agrado de los beneficiarios.

Se determina que existe relación tras la prueba de Rho de Spearman con (0.253) en cuanto a la seguridad y la satisfacción del usuario del SIS del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019, es decir mientras se demuestre mayor comprensión e interés al usuario mejor será la satisfacción hacia sus servicios otorgados.

Y, por último, se concluye que se encuentra relación por medio de la correlación de Rho de Spearman (0.302) dentro de la empatía y satisfacción del usuario en el SIS del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019, señalando que a mayor consideración en cuanto a la atención con el debido cuidado y respeto mejor será el agrado y amabilidad del usuario.

VI. Recomendaciones

Sugerimos al Director Ejecutivo, implementar el programa cero colas para aumentar y desarrollar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Hospital Tomás Lafora, orientando a sus colaboradores sobre elementos fundamentales de la calidad de servicio que se deben desarrollar mediante las capacitaciones que deben adquirir de forma constantes, para ofrecer un cuidado y esmero a los usuarios, así también incrementar la satisfacción.

Se sugiere desarrollar mejoras continuas y actualizaciones para aumentar el grado acerca de la calidad de servicio, lo cual conllevará tener una mejor complacencia del usuario del Hospital Tomás Lafora.

Se recomienda a los colaboradores del hospital, brindar respuestas claras ante cualquier inquietud de los usuarios, ofreciéndoles confianza para que ellos puedan realizar sus preguntas abiertamente y obtener respuestas que contribuyan a la solución de sus problemas. Asimismo, se recomienda tener un control de la oficina del SIS en el momento de realizar la entrega de los tickets para los diferentes servicios de salud, de manera que no se pueda provocar disgustos entre los colaboradores administrativos y usuarios.

Se aconseja al director y/o administrador del Hospital Tomás Lafora, realizar gestiones para mejorar los aspectos tangibles de dicho hospital, como los equipos médicos, para cumplir con las exigencias de los usuarios, mayor cobertura de medicamentos, para aliviar los problemas de los usuarios/pacientes y no tengan que salir a las farmacias a adquirir los medicamentos previamente indicados, folletos informativos acerca de diferentes campañas médicas para que los usuarios recurran a realizarse los diferentes chequeos médicos, infraestructura de servicios adecuados, etc., lo cual será un aporte a la mejora en la satisfacción del usuario.

Se recomienda a los colaboradores administrativos y asistenciales brindar amabilidad en el momento de atender a los usuarios/pacientes, ya que nadie sabe en la situación en la que se pueda encontrar el usuario/paciente, lo cual requiere que éstos les brinden tranquilidad y soluciones a sus problemas.

Se recomienda ceder una mejor atención al usuario, cuando este ya se encuentre en una relación entre el médico/paciente comprendiendo lo que el usuario y/o paciente necesite, poniéndose en el lugar de la otra persona, ayudando a entender lo que el paciente está sintiendo, de manera que el paciente sea valorado y tratado de manera cordial, teniendo una comunicación, comprensión y confianza.

Referencias

- Aldana de Vega, L. A., Álvarez Builes, M. P., Bernal Torres, C. A., Díaz Becerra, M. I., Gonzales Soler, C. E., Galindo Uribe, O. D., & Villegas Cortés, A. (2010). Administration by quality. Colombia: Alfaomega. Obtenido de <https://studylib.es/doc/5440094/administraci%C3%B3n-por-calidad>
- Alvarez, R. D. (2017). Satisfacción de los Usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la Calidad de Atención recibida en el Hospital Militar: Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua, Febrero - Marzo. Nicaragua.
- Anónimo. (s.f.). Capítulo I: Calidad en el Servicio.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2003). Marketing Foundation. México: Pearson.
- Bustamante Fustamante, F. L., & Gálvez Díaz, N. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Farmacia, de un Hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca. TZHOECOEN.
- Chungara Castro, C. (2014). Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010. La Paz - Bolivia.
- Comercio, D. E. (21 de Febrero de 2019). elcomercio. Obtenido de elcomercio: <https://elcomercio.pe/mundo/venezuela/venezuela-sondeo-hospitales-reporta-1-557-muertes-falta-material-noticia-nndc-610045>
- Cordero Flores, K. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de Salud San Juan Bautista. Perú.
- Corella, J. M. (1998). Introduction to marketing management in health services. Navas de Tolosa: Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra.
- Denove, C., & D. Power, J. (2006). Satisfaction. Portafolio.
- Díaz de Iparraguirre, A. (s.f.). eumed.net. Obtenido de eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/402/Validez%20y%20confiabilidad%20de%20los%20Instrumentos%20de%20Recoleccion%20de%20Datos.htm>
- Donabedian, A. (1996). Warranty and health care monitoring. 10-12.
- Donabedian, A. (Noviembre - Diciembre de 2000). redalyc, 42.
- Donabedian, A. (2003). Continuity and Change in the search for Quality. redalyc, 238-247.
- Donabedian, A. (2005). Evaluating the quality of medical care. Milbank Quarterly.
- Duque Oliva, E. (2005). Review of the concept of service quality and its measurement models. Ciencias Administrativas y Sociales, 64-80.

- Feigenbaum, A. (s.f.). La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa. Calidad y Gestión.
- García, T. Á. (1995). Quality of service for customer conquest. Salamanca.
- Gomes-Temporão, J., & Faria, M. (2014). Reformas de los sistemas de salud en Sudamérica: una oportunidad para UNASUR. Medicina Experimental y Salud Pública.
- Hernández Salazar , P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. México: Documentación de las Ciencias de la Información .
- Kinnear, T., & Taylor, J. (1998). Market research. Mexico: McGRAW-HILL.
- Kotler , P., & Armstrong, G. (2013). Principles of Marketing. Madrid-España: Pearson Educación S.A.
- Kotler, P. (1997). Mercadotecnia. México: PRENTICE HALL HISPANOAMERICANA S.A.
- Lazo-Gonzales, O., & Santivañez-Pimentel, Á. (2018). Atención de Salud con Calidad. (R. SAC, Ed.) Lima: Consejo Regional III Lima - Colegio Médico del Perú.
- Maggi Vera, W. A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Guayaquil, Ecuador.
- Messarina Santolalla, P. A. (2015). Quality of Health Care and Patient Satisfaction in the Magnetic Resonance Service of the Hospital de Alta Complejidad, Trujillo. Dialnet, 119-123.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. Journal of Marketing.
- Quispe Pérez, J. (2015). Calidad de Servicio Y satisfacción del Usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto. Andahuaylas.
- Ramírez Saavedra, V. (2016). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema. Yurimaguas.
- Rodríguez León, A. (2005). Quality of Health Service. Mexico: Horizonte Sanitario.
- Salud, M. d. (2012). Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo>.
- Salud, M. d. (2012). Guías Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA. Lima: Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud.
- Salud, M. d. (2012). Informe Anual. 2013.

- Salud, M. d. (06 de Noviembre de 2014). Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Obtenido de Mef.
- Servik. (8 de Enero de 2013). Obtenido de <https://servikblog.wordpress.com/2013/01/08/>
- Sis.gob.pe. (2019). Obtenido de Sis.gob.pe: <http://www.sis.gob.pe/index.asp>
- Sis.gob.pe. (2019). Obtenido de Sis.gob.pe: http://www.sis.gob.pe/Portal/publicaciones/Consolidado_Informe_2002-2009_07_02_2011.pdf
- Timoteo Camargo, M. Á. (2018). Calidad y Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud - Hospital Sergio E. Bernales Junio - Diciembre 2017. Lima.
- Vera, J., & Trujillo, A. (2018). Assessing the effect of service quality over user satisfaction in public health institutions in Mexico. *Contaduría y Administración*.
- Vílchez Cruzado, S. L. (2016). Calidad del Cuidado de Enfermería y Nivel de Satisfacción del Usuario, Servicio de Emergencia - Hospital de Apoyo Chepén. Trujillo.

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización			Metodología
			Variables	Dimensiones	Indicadores	
¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomas Lafora - Guadalupe, Enero - Junio 2019?	Objetivo general:	H ₀ : No existe relación entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomas Lafora - Guadalupe, Enero - Junio 2019.			Compromiso Interés Servicio Equipamiento Recursos Humanos Infraestructura Gestión	Tipo de investigación: Cuantitativa Diseño de investigación: Descriptivo Correlacional Población-muestra: 1,393 - 301 Técnicas e instrumentos de medición: Cuestionario Técnicas de análisis de datos: Encuesta
	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomas Lafora - Guadalupe, Enero - Junio 2019.	H ₁ : Existe relación entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomas Lafora - Guadalupe, Enero - Junio 2019.	Confiablez	Tangibilidad	Responsabilidad Amabilidad Preocupación Comprensión Trato cordial Comunicación Privacidad	
			Calidad de servicio	Seguridad	Empatía Humana Técnico- Científica	
				Entorno	Limpieza Iluminación Orden	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Consentimiento informado

"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"

SOLICITO: Permiso para realizar
Trabajo de Investigación.

SR. JAVIER MANUEL CARRANZA PAREDES
Director Ejecutivo de la Red de Salud Pacasmayo

ATENCIÓN: SR. RODOLFO RAYMUNDO PADILLA OLANO
Administrador de la Red de Salud Pacasmayo

Yo, YSEL ESTRELLITA SANDOVAL MORÁN, identificada con DNI N°74400903 con domicilio, Calle 7 de Junio- La Calera- Guadalupe. Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que siendo estudiante de la Carrera de Administración del X-Ciclo de la Universidad César Vallejo, Sede Chupén, y teniendo que realizar un Trabajo de Investigación, sobre "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO", es motivo por el cual le solicite me conceda dicho permiso.

POR LO EXPUESTO:

Es justicia que espero alcanzar, Señor Gerente.

Guadalupe, 30 de Setiembre del 2019



YSEL ESTRELLITA SANDOVAL MORAN
DNI. 74400903

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

SOLICITO: INFORMACIÓN DEL SEGURO
INTEGRAL DE SALUD

DR. JAVIER CARRANZA PAREDES

DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DESALUD PACASMAYO

Yo, SANDOVAL MORÁN YSEL ESTRELLITA, peruana, identificada con DNI N° 74400903, con domicilio en 7 de Junio -La Calera, de la ciudad de Guadalupe; ante usted con el debido respeto me presento y digo:

Que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Carrera de ADMINISTRACIÓN de la Universidad "CESAR VALLEJO" y estando realizando mis prácticas en la Red de Salud Pacasmayo y por motivos de continuar con mi Proyecto de investigación; en la cual me solicitan la Información del Seguro Integral de Salud es que recorro a su digno despacho para solicitar, atendiendo a mi petición y ordene al SIS me conceda dicha información.

POR LO EXPUESTO:

Es justicia que espero alcanzar Señor Director.

Guadalupe, Junio del 2019




SANDOVAL MORAN YSEL E.
74400903

Anexo 3: Instrumento



CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS DEL SIS
"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN EL SISTEMA INTEGRAL DE SALUD DEL HOSPITAL
TOMÁS LAFORA-GUADALUPE, 2019".

Estimado (a) participante:

EDAD:

El presente cuestionario tiene como propósito recabar la información sobre la Calidad de servicio brindada por el Hospital Tomás Lafora - Guadalupe. Consta de una serie de preguntas, la información que se recabe tiene por objeto la realización de un trabajo de investigación realizado con dichos aspectos.

1. MUY SATISFECHO
2. RELATIVAMENTE SATISFECHO
3. INDIFERENTE
4. RELATIVAMENTE INSATISFECHO
5. MUY INSATISFECHO

¡Muchas gracias, por su valiosa colaboración!

VARIABLE I: CALIDAD DE SERVICIOS	DIMENSIONES	ÍTEMES	1	2	3	4	5
	VARIABLE I: CALIDAD DE SERVICIOS	CONFIABILIDAD	Creo que cuando se presenta un problema, el personal del SIS muestra un sincero interés por resolverlo.				
Considero que los trabajadores del SIS tienen un serio compromiso para atender la salud de la población.							
Considero que he observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en sus distintas visitas.							
Considero que el personal que me atendió mostró interés en la solución de mis problemas.							
TANGIBILIDAD		Considero que los equipos que se usan están en buen estado.					
		Considero que las instalaciones son adecuadas para la atención.					
		Considero que los trabajadores están preparados adecuadamente para la atención de la salud.					
SEGURIDAD		Me siento seguro al gestionar los servicios de salud en el SIS.					
		Considero que el comportamiento del personal del SIS transmite confianza a los usuarios.					
		Considero que el personal del SIS tiene el conocimiento suficiente para responder mis dudas.					
		Considero que los medicamentos que obtengo mediante el SIS son de calidad.					
		Considero que el personal está capacitado para los diferentes problemas que puedan presentarse.					
EMPATÍA	Los trabajadores muestran comprensión y respetan mi estado emocional del momento.						
	Considero que la entidad de servicios se preocupa por los mejores intereses de los usuarios.						
	Considero que la calificación del servicio brindado por parte del SIS es óptima.						
	Considero que el personal tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.						
VARIABLE II: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	DIMENSIÓN HUMANA	Considero que el servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.					
		Considero que la información brindada por el personal del SIS es la correcta.					
		Considero que el personal del SIS respeta el orden de llegada de los usuarios.					
	DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA	Considero que la consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
		Considero que el personal mantiene en confidencialidad nuestros datos al reservar una cita.					
		Considero que el tiempo de espera, es el apropiado.					
	DIMENSIÓN ENTORNO	Considero que el cuidado en el registro de atención la correcta.					
		Considero que la oficina del SIS está limpia y ordenada.					
		Considero que la oficina del SIS está bien iluminada.					

Anexo 4: Fichas de validación

ITEM	JUEZ 01	JUEZ 02	JUEZ 03	SUMA	V
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	1	1	1	3	1.00
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	1	3	1.00
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
16	1	1	1	3	1.00
17	1	1	1	3	1.00
18	1	1	1	3	1.00
19	1	1	1	3	1.00
20	1	1	1	3	1.00
21	1	1	1	3	1.00
22	1	1	1	3	1.00
23	1	1	1	3	1.00
24	1	1	1	3	1.00
25	1	1	1	3	1.00
26	1	1	1	3	1.00
27	1	1	1	3	1.00
numero de aliken general					

VALIDADORES	CUESTIONARIO
Ana Lucia Valdivieso Alburquerque	Aplicable
Pablo Aguilar Chavez	Aplicable
Jose Raul Castañeda Vargas	Aplicable

DIMENSIONES	VARIABLE I: CALIDAD DE SERVICIOS ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		VALIDEZ	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CONFIABILIDAD	Creo que cuando se presenta un problema, el personal del SIS muestra un sincero interés por resolverlo.	/		/		/		/	
	Considero que los trabajadores del SIS tienen un serio compromiso para atender la salud de la población.	/		/		/		/	
	Considero que he observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en sus distintas visitas.	/		/		/		/	
	Considero que el personal que me atendió mostró interés en la solución de mis problemas.	/		/		/		/	
TANGIBILIDAD	Considero que los equipos que se usan están en buen estado.	/		/		/		/	
	Considero que las instalaciones son adecuadas para la atención.	/		/		/		/	
	Considero que los trabajadores están preparados adecuadamente para la atención de la salud.	/		/		/		/	
	Me siento seguro al gestionar los servicios de salud en el SIS.	/		/		/		/	
SEGURIDAD	Considero que el comportamiento del personal del SIS transmite confianza a los usuarios.	/		/		/		/	
	Considero que el personal del SIS tiene el conocimiento suficiente para responder mis dudas.	/		/		/		/	
	Considero que los medicamentos que obtengo mediante el SIS son de calidad.	/		/		/		/	
	Considero que el personal está capacitado para los diferentes problemas que puedan presentarse.	/		/		/		/	
EMPATIA	Los trabajadores muestran comprensión y respetan mi estado emocional del momento.	/		/		/		/	
	Considero que la calidad de servicios se preocupa por los mejores intereses de los usuarios.	/		/		/		/	
	Considero que la calificación del servicio brindado por parte del SIS es óptimo.	/		/		/		/	
	Considero que el personal tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.	/		/		/		/	

	VARIABLE II. SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Ciaridad ³		VALIDEZ	
		SI	No	SI	No	SI	No	SI	NO
DIMENSIÓN HUMANA	Considero que el servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.	/		/		/		/	
	Considero que la información brindada por el personal del SIS es la correcta.	/		/		/		/	
	Considero que el personal del SIS respeta el orden de llegada de los usuarios.	/		/		/		/	
DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA	Considero que la consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	/		/		/		/	
	Considero que el personal mantiene en confidencialidad nuestros datos al reservar una cita.	/		/		/		/	
	Considero que el tiempo de espera, es el apropiado.	/		/		/		/	
DIMENSIÓN ENTORNO	Considero que el cuidado en el registro de atención es el correcto.	/		/		/		/	
	Considero que la oficina del SIS está limpia y ordenada.	/		/		/		/	
	Considero que la oficina del SIS está bien iluminada.	/		/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):
.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
Apellidos y nombres del Juez validador. Dr./ Mg: Valdivia Subcomitee DND LUNA
DNI: 46362130

Especialidad y cargo del validador: GESTION PUBLICA / JEFE DE PROYECTO

25 de Junio del 2019

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende a n dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

REGIONAL MERIATED
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCACION
Ana Lucía Valdivia Alvarado
JEFE DE PROYECTO
REC DE SALUD EDUCACION

Firma del Experto Informante.

VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIOS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		VALIDEZ	
DIMENSIONES	ITEMS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CONFIABILIDAD	Creo que cuando se presenta un problema, el personal del SIS muestra un sincero interés por resolverlo.	/		/		/		/	
	Considero que los trabajadores del SIS tienen un serio compromiso para atender la salud de la población.	/		/		/		/	
	Considero que he observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en sus distintas visitas.	/		/		/		/	
	Considero que el personal que me atendió mostró interés en la solución de mis problemas.	/		/		/		/	
TANGIBILIDAD	Considero que los equipos que se usan están en buen estado.	/		/		/		/	
	Considero que las instalaciones son adecuadas para la atención.	/		/		/		/	
	Considero que los trabajadores están preparados adecuadamente para la atención de la salud.	/		/		/		/	
	Me siento seguro al gestionar los servicios de salud en el SIS.	/		/		/		/	
SEGURIDAD	Considero que el comportamiento del personal del SIS transmite confianza a los usuarios.	/		/		/		/	
	Considero que el personal del SIS tiene el conocimiento suficiente para responder mis dudas.	/		/		/		/	
	Considero que los medicamentos que obtengo mediante el SIS son de calidad.	/		/		/		/	
	Considero que el personal está capacitado para los diferentes problemas que puedan presentarse.	/		/		/		/	
EMPATIA	Los trabajadores muestran comprensión y respetan mi estado emocional del momento.	/		/		/		/	
	Considero que la calidad de servicios se preocupa por los mejores intereses de los usuarios.	/		/		/		/	
	Considero que la calificación del servicio brindado por parte del SIS es óptimo.	/		/		/		/	
	Considero que el personal tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.	/		/		/		/	

	VARIABLE II. SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		VALIDEZ	
		SI	No	SI	No	SI	No	SI	NO
DIMENSIÓN HUMANA	Considero que el servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.	/		/		/		/	
	Considero que la información brindada por el personal del SIS es la correcta.	/		/		/		/	
	Considero que el personal del SIS respeta el orden de llegada de los usuarios.	/		/		/		/	
DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA	Considero que la consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	/		/		/		/	
	Considero que el personal mantiene en confidencialidad nuestros datos al reservar una cita.	/		/		/		/	
	Considero que el tiempo de espera es el apropiado.	/		/		/		/	
DIMENSIÓN ENTORNO	Considero que el cuidado en el registro de atención es el correcto.	/		/		/		/	
	Considero que la oficina del SIS está limpia y ordenada.	/		/		/		/	
	Considero que la oficina del SIS está bien iluminada.	/		/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opción de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Pablo Aguilera Ch.

DNI: 44.852.440

Especialidad y cargo del validador: Docente Universitario

M. de Julio del 2019

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

² Referencia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin ambigüedad según el enunciado del ítem, es conciso, averso y directo

⁴ Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

DIMENSIONES	VARIABLE I: CALIDAD DE SERVICIOS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		VALIDEZ	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	ÍTEMS								
CONFIABILIDAD	Creo que cuando se presenta un problema, el personal del SIS muestra un sincero interés por resolverlo.	<input checked="" type="checkbox"/>							
	Considero que los trabajadores del SIS tienen un serio compromiso para atender la salud de la población.	<input checked="" type="checkbox"/>							
	Considero que he observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en sus distintas visitas.	<input checked="" type="checkbox"/>							
	Considero que el personal que me atendió mostró interés en la solución de mis problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>							
TANGIBILIDAD	Considero que los equipos que se usan están en buen estado.	<input checked="" type="checkbox"/>							
	Considero que las instalaciones son adecuadas para la atención.	<input checked="" type="checkbox"/>							
	Considero que los trabajadores están preparados adecuadamente para la atención de la salud.	<input checked="" type="checkbox"/>							
	Me siento seguro al gestionar los servicios de salud en el SIS.	<input checked="" type="checkbox"/>							
SEGURIDAD	Considero que el comportamiento del personal del SIS transmite confianza a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>							
	Considero que el personal del SIS tiene el conocimiento suficiente para responder mis dudas.	<input checked="" type="checkbox"/>							
	Considero que los medicamentos que obtengo mediante el SIS son de calidad.	<input checked="" type="checkbox"/>							
	Considero que el personal está capacitado para los diferentes problemas que puedan presentarse.	<input checked="" type="checkbox"/>							
EMPATÍA	Los trabajadores muestran comprensión y respetan mi estado emocional del momento.	<input checked="" type="checkbox"/>							
	Considero que la cantidad de servicios se preocupa por los mejores intereses de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>							
	Considero que la calificación del servicio brindado por parte del SIS es óptima.	<input checked="" type="checkbox"/>							
	Considero que el personal tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>							

	VARIABLE II. SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		VALIDEZ	
		SI	No	SI	No	SI	No	SI	NO
DIMENSIÓN HUMANA	Considero que el servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.	/		/		/		/	
	Considero que la información brindada por el personal del SIS es la correcta.	/		/		/		/	
	Considero que el personal del SIS respeta el orden de llegada de los usuarios.	/		/		/		/	
DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA	Considero que la consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	/		/		/		/	
	Considero que el personal mantiene en confidencialidad nuestros datos al reservar una cita.	/		/		/		/	
	Considero que el tiempo de espera, es el apropiado.	/		/		/		/	
DIMENSIÓN ENTORNO	Considero que el cuidado en el registro de atención la correcta.	/		/		/		/	
	Considero que la oficina del SIS está limpia y ordenada.	/		/		/		/	
	Considero que la oficina del SIS está bien iluminada.	/		/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: *Sosa, Roy, Castañeda, Ninos*

DNI: *46.442.69*

Especialidad y cargo del validador: *Licenciado en Administración*

25 de *Julio* del 2019

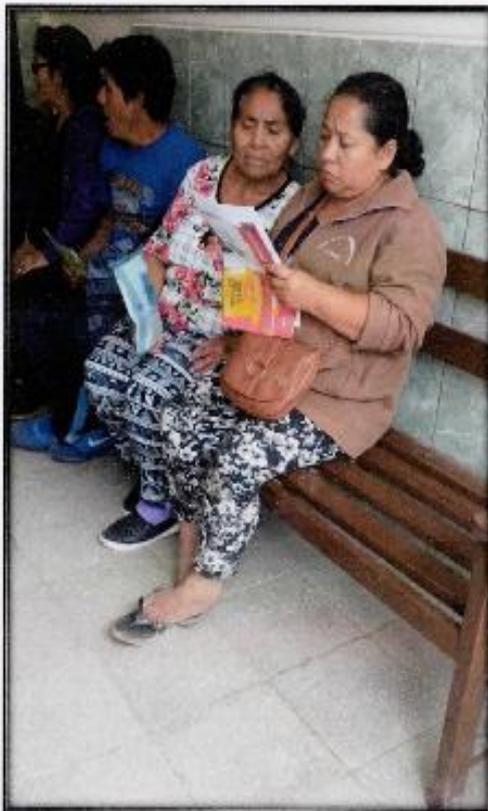
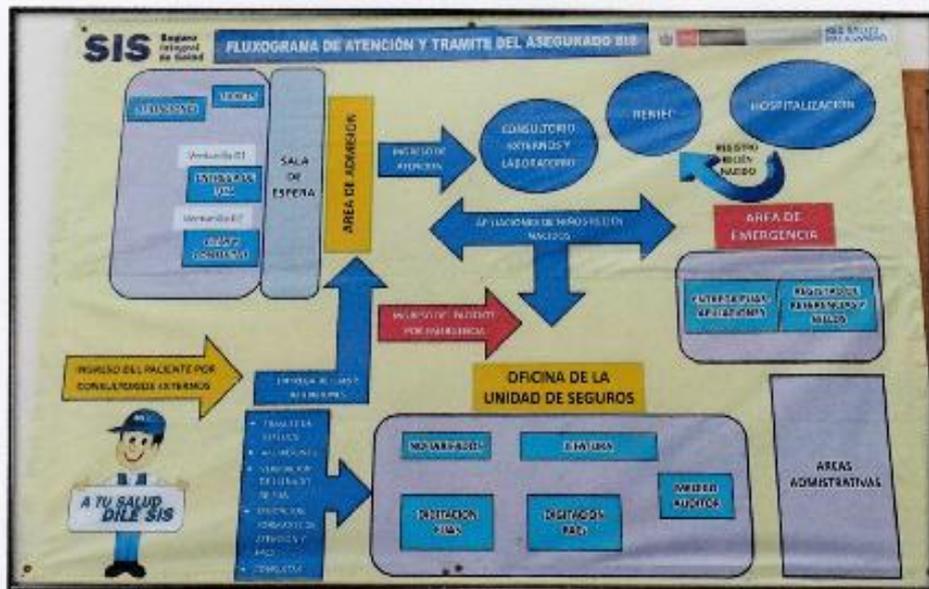
- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

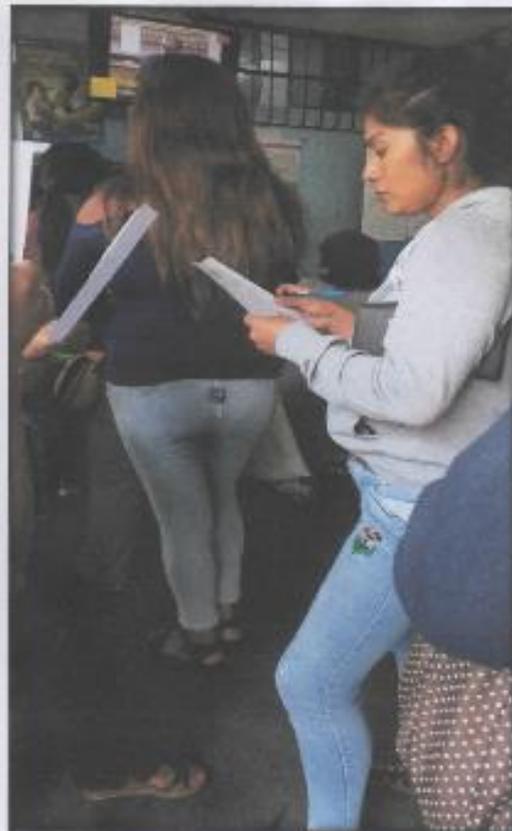
Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]
Lic. *Julio Castañeda Ninos*
46.442.69
Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Fotografías de la oficina del SIS.









Anexo 7: Base de datos SPSS versión 25 (Cuestionario)

BASE DE DATOS - CALIDAD DE SERVICIO.xlsx - Excel

Ysel Sandoval Moran

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos

Formato Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato

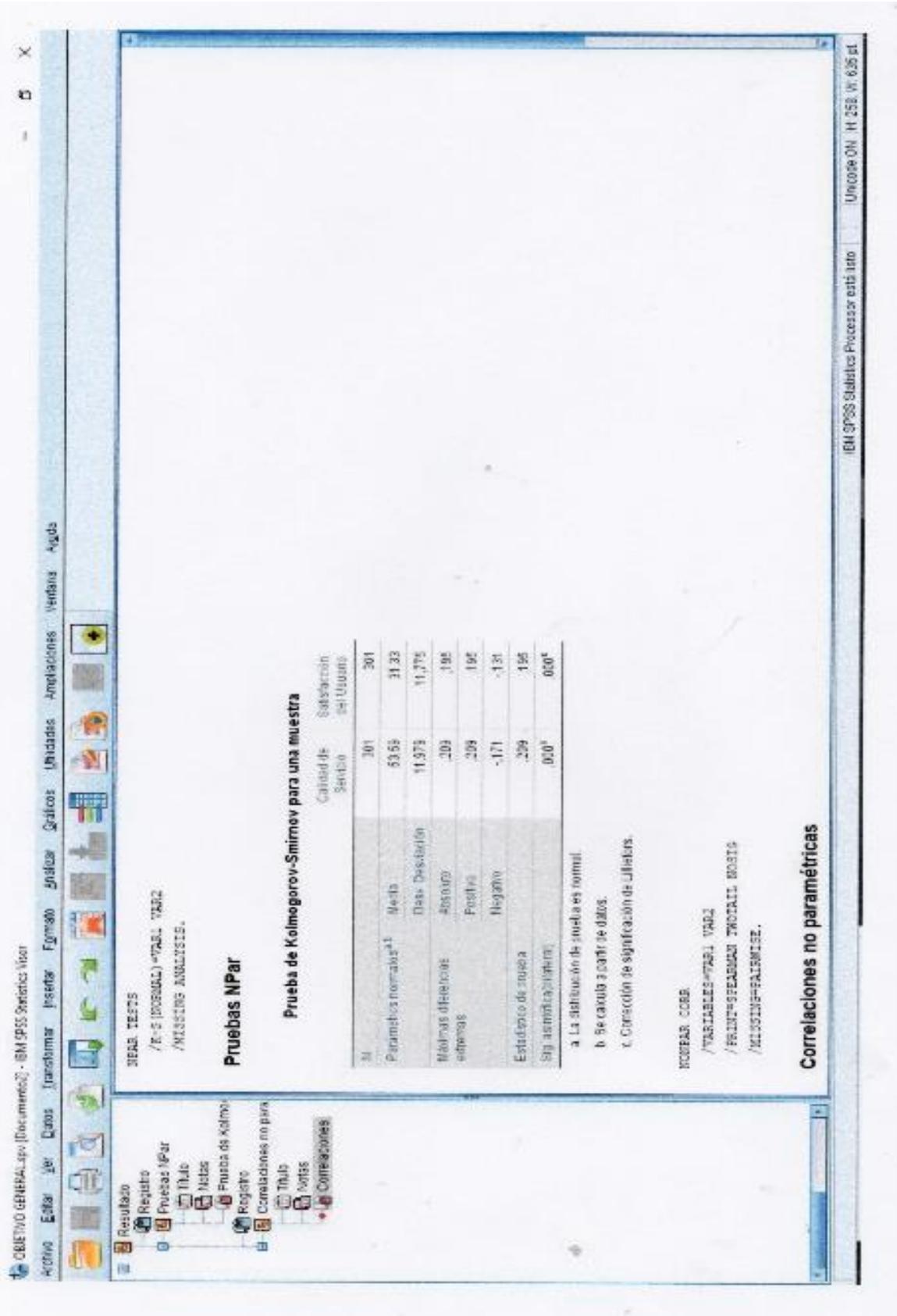
Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

AQ18

"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SISTEMA INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL TOMÁS LAFORA - GUADALUPE, 2019"

	CALIDAD DE SERVICIO																			SATISFACCIÓN DEL USUARIO																			
44	40	2	2	4	3	11	4	5	2	11	5	2	5	5	1	18	5	5	5	5	20	60	REGULAR	40	5	5	1	11	5	5	5	15	5	4	4	13	39	SATISFECHO	39
45	41	1	2	1	2	6	2	4	2	8	4	4	4	3	2	17	1	1	2	3	7	38	MALO	41	5	2	3	10	2	1	2	5	3	4	4	11	26	INSATISFECHO	26
46	42	3	3	5	2	13	2	1	4	7	2	3	2	4	1	12	2	3	2	3	10	42	MALO	42	3	2	3	8	4	2	3	9	1	3	2	6	23	INSATISFECHO	23
47	43	3	5	2	5	15	2	1	4	7	3	2	3	1	2	11	3	4	2	1	10	43	MALO	43	5	2	3	10	2	1	2	5	3	4	4	11	26	INSATISFECHO	26
48	44	1	1	3	2	7	3	2	1	6	1	1	2	1	2	7	1	1	1	2	5	25	MALO	44	4	5	4	13	1	2	2	5	3	2	2	7	25	INSATISFECHO	25
49	45	1	2	4	2	9	2	4	2	8	4	1	4	3	3	15	3	3	3	3	12	44	MALO	45	2	2	1	6	2	1	1	4	4	5	5	14	24	INSATISFECHO	24
50	46	3	4	5	3	15	2	3	3	8	2	4	1	5	1	13	1	1	3	4	9	45	MALO	46	1	3	4	10	5	3	4	12	2	3	2	8	30	SATISFECHO	30
51	47	2	3	4	5	14	5	1	4	10	4	3	4	5	2	18	4	5	3	4	16	58	REGULAR	47	5	3	4	12	5	2	2	9	4	5	2	11	32	SATISFECHO	32
52	48	1	2	2	1	6	1	2	3	6	3	2	1	4	2	12	1	5	5	2	13	37	MALO	48	2	4	1	7	2	1	3	6	3	2	4	9	22	INSATISFECHO	22
53	49	2	3	4	2	11	5	2	2	9	2	3	2	1	4	12	1	1	4	1	7	39	MALO	49	5	2	3	10	2	1	2	5	3	4	4	11	26	INSATISFECHO	26
54	50	4	2	3	3	12	1	3	2	6	3	2	2	3	1	11	3	5	4	2	14	43	MALO	50	5	1	5	11	2	2	2	6	3	3	3	9	26	INSATISFECHO	26
55	51	2	2	2	3	9	5	5	3	13	5	1	3	5	2	16	5	4	5	4	18	56	REGULAR	51	5	4	5	14	4	5	5	14	2	5	5	12	40	SATISFECHO	40
56	52	5	2	4	4	16	4	4	4	12	2	3	2	1	1	9	1	1	4	4	10	47	REGULAR	52	5	2	3	10	2	1	2	5	3	4	4	11	26	INSATISFECHO	26
57	53	4	2	3	4	13	5	2	3	10	1	2	1	5	2	11	2	1	5	3	11	45	MALO	53	5	2	3	10	2	1	2	5	3	4	4	11	26	INSATISFECHO	26
58	54	2	3	3	3	11	3	1	3	7	4	3	2	3	1	13	1	4	4	5	14	45	MALO	54	1	3	4	8	3	2	3	8	3	2	4	9	25	INSATISFECHO	25
59	55	2	2	2	3	9	4	5	3	12	5	2	4	2	1	14	2	3	3	3	11	46	MALO	55	3	4	2	9	1	2	5	3	3	1	4	8	25	INSATISFECHO	25
60	56	2	2	2	2	8	1	1	2	4	1	1	1	2	3	8	2	2	2	4	10	30	MALO	56	4	4	5	13	1	1	2	4	1	2	3	6	23	INSATISFECHO	23
61	57	3	5	2	5	15	2	1	4	7	5	2	3	1	2	13	3	5	2	1	11	46	MALO	57	5	2	3	10	2	1	2	5	3	4	4	11	26	INSATISFECHO	26
62	58	4	2	3	2	11	4	1	2	7	2	3	1	3	1	10	4	5	1	5	15	43	MALO	58	5	3	2	10	5	4	1	10	1	2	5	8	28	SATISFECHO	28
63	59	1	3	2	3	9	3	1	5	9	3	5	1	4	2	15	4	1	5	2	12	45	MALO	59	4	3	5	12	3	3	3	9	2	1	1	4	25	INSATISFECHO	25
64	60	5	4	2	1	12	4	2	2	8	1	3	5	2	4	15	2	1	3	5	11	46	MALO	60	5	4	2	11	1	2	2	5	3	2	2	8	24	INSATISFECHO	24
65	61	1	3	4	2	10	5	2	3	10	3	2	4	2	4	15	5	2	4	4	15	50	REGULAR	61	3	3	2	9	3	2	2	7	4	3	4	11	26	INSATISFECHO	26
66	62	3	2	3	2	10	2	1	2	5	1	2	3	1	3	10	3	1	2	3	9	34	MALO	62	2	4	3	9	3	4	4	11	2	4	1	7	27	INSATISFECHO	27
67	63	1	4	1	3	9	2	1	2	5	2	2	1	2	3	10	2	2	2	2	8	32	MALO	63	5	2	3	10	2	1	2	5	3	4	4	11	26	INSATISFECHO	26
68	64	3	5	2	5	15	2	1	4	7	5	2	3	1	2	13	3	5	2	1	11	46	MALO	64	1	4	5	10	5	5	5	15	2	5	5	12	37	SATISFECHO	37
69	65	4	2	3	4	13	1	4	2	7	3	1	4	3	2	13	3	2	1	2	8	41	MALO	65	5	2	3	10	2	1	2	5	3	4	4	11	26	INSATISFECHO	26
70	66	4	3	5	5	17	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	76	BUENO	66	5	2	3	10	2	1	2	5	3	4	4	11	26	INSATISFECHO	26
71	67	3	5	2	5	15	2	1	2	5	1	2	3	1	2	9	3	5	2	1	11	40	MALO	67	5	5	5	15	3	5	3	11	3	5	3	11	37	SATISFECHO	37
72	68	4	2	1	2	6	2	1	1	4	1	3	2	2	3	11	2	1	3	2	8	32	MALO	68	4	2	3	9	4	2	2	5	2	3	4	9	26	INSATISFECHO	26
73	69	3	4	5	4	16	3	3	1	6	1	4	3	1	4	13	1	2	3	8	43	MALO	69	1	3	4	11	4	1	2	5	4	3	2	9	19	INSATISFECHO	19	
74	70	1	2	2	2	7	2	3	3	8	2	2	4	4	1	14	1	4	2	4	11	40	MALO	70	4	5	4	13	5	5	1	11	1	2	5	8	32	SATISFECHO	32
75	71	3	5	2	5	15	2	1	4	7	5	2	3	1	2	13	3	5	2	1	11	46	MALO	71	5	5	1	11	3	2	2	7	4	4	4	12	30	SATISFECHO	30
76	72	4	2	3	4	13	5	2	5	12	4	5	4	5	3	21	2	3	5	3	13	59	REGULAR	72	5	3	3	11	2	5	5	12	3	5	5	13	34	SATISFECHO	34
77	73	3	2	3	3	11	3	5	4	12	1	5	3	2	1	12	1	4	3	3	11	46	MALO	73	3	2	4	9	5	5	5	15	1	5	5	11	35	SATISFECHO	35
78	74	4	5	4	5	18	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	78	BUENO	74	3	3	3	9	2	3	3	9	3	3	3	9	27	INSATISFECHO	27
79	75	3	4	3	4	14	4	2	1	7	2	3	1	3	3	12	3	4	2	4	13	46	MALO	75	4	1	4	9	2	4	1	7	1	1	3	5	21	INSATISFECHO	21
80	76	3	5	2	5	15	2	1	4	7	5	2	3	1	2	13	3	5	2	1	11	46	MALO	76	2	2	2	6	2	1	2	5	3	2	2	7	19	INSATISFECHO	19
81	77	4	4	3	4	13	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	17	70	BUENO	77	3	4	5	12	4	3	4	11	4	4	4	12	35	SATISFECHO	35
82	78	1	2	1	2	6	2	2	2	6	2	5	2	5	19	4	1	3	2	10	41	MALO	78	2	4	3	9	4	4	4	12	1	1	1	3	24	INSATISFECHO	24	
83	79	1	2	1	1	5	2	1	1	4	2	1	2	3	1	9	1	2	1	1	5	23	MALO	79	3	4	4	11	5	1	2	3	1	2	2	5	24	INSATISFECHO	24
84	80	3	5	2	5	15	2	1	4	7	5	2	3	1	2	13	3	5	2	1	11	46	MALO	80	1	4	2	7	4	5	5	14	5	2	3	10	31	SATISFECHO	31
85	81	2	3	3	3	11	3	3	3	9	3	3	1	5	2	14	4	5	4	5	18	52	REGULAR	81	5	5	4	14	5	5	5	15	4	3	1	8	37	SATISFECHO	37
86	82	4	2	3	1	10	5	2	1	8	5	2	1	2	5	15	2	1	2	1	6	39	MALO	82	4	4	2	10	3	1	1	5	1	2	2	5	20	INSATISFECHO	20

Hoja1 Hoja2



Visible: 6 de 6 variables

	VAR1	VAR2	D1	D2	D3	D4	var													
1	34	20	13	5	8	8														
2	41	25	7	12	13	9														
3	25	16	5	6	8	6														
4	28	13	7	4	10	7														
5	53	35	11	10	14	18														
6	53	30	12	9	17	15														
7	48	22	10	10	16	12														
8	47	17	16	14	9	8														
9	37	25	7	10	12	8														
10	48	24	8	11	17	12														
11	46	29	6	11	15	14														
12	36	25	8	8	8	12														
13	42	17	12	10	12	8														
14	46	29	14	7	12	13														
15	27	10	7	7	8	5														
16	51	30	13	10	19	9														
17	29	12	4	5	9	11														
18	52	27	12	11	15	14														
19	47	24	20	5	13	9														
20	35	23	9	7	11	8														
21	37	27	12	4	16	5														
22	49	21	11	11	11	16														
23	44	27	7	8	14	15														