



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de servicio social del
Hospital de Huaycán en Ate: 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Guevara Chumbimuni, Victoria Graciela (ORCID: 0000-0001-8765-8603)

ASESOR:

DR. Godoy Caso, Juan (ORCID: 0000-0003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicado con mucho cariño y amor a mi PAPITO, “Huguito” que hace poco partiste al lado del Señor, pero sé que en todo momento estas al lado mío, dándome ánimo y celebrando mis éxitos profesionales.

Y a todos mis usuarios del Hospital de Huaycán, a quienes me debo día con día, para ser mejor profesional y así brindarle un servicio de calidad.

Agradecimiento

Son varias las personas a las que deseo mostrar mi agradecimiento por su ayuda y apoyo en la realización de esta tesis y durante todo el curso de maestría.

Primeramente a mi mamita Carolina, por todo su amor y cariño que siempre me ha dado y quien ha estado siempre alentándome en seguir estudiando y desarrollándome profesionalmente. Así mismo a mi compañero de hace más de 20 años mi querido esposo “Enrique”, y mis hijitos Andrea y Sergito, quienes son mi vida y mi energía. Gracias familia, por la paciencia que me tuvieron en todo este tiempo de estudio y por alentarme en los momentos difíciles. De igual forma a mi hermano querido Larry, que es mi modelo a seguir, por ser una persona muy profesional y dedicada a los suyos.

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo, por abrirme las puertas y permitir que formara parte de esta casa de estudios de la que me siento orgullosa. Y así mismo a todos los docentes que compartieron sus enseñanzas a lo largo de este período de estudio.

A mis compañeras de clase y de trabajo, sobre todo a mi amiga y casi hermana Mechita, a Marilú y Leslie, con quienes compartimos muchas experiencias en este tiempo de formación académica, a quienes les debo la motivación contante y el apoyo en seguir el curso de maestría hasta el final. Son grandes mujeres y grandes profesionales y me siento complacida de llamarlas “amigas”.

Por último, a todas aquellas personas que no he nombrado en estas líneas, pero que están presentes en mi corazón. Mil Gracias.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad Yo, Victoria Graciela Guevara Chumbimuni, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019”, presentada, en 72 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría. Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual, de acuerdo con lo establecido por las normas de la Universidad Cesar Vallejo.
- No se utilizó fuentes que no se hayan mencionado en la fuente de referencias del presente trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 8 agosto de 2020.



Victoria Graciela Guevara Chumbimuni
DNI: 10050656

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	
2.1 Tipo y diseño de investigación	16
2.2 Operacionalización de variables	16
2.3 Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	20
2.6 Método de análisis de datos	20
2.7 Aspectos éticos	20
III. Resultados	
3.1 Resultados descriptivos	21
3.2 Resultados inferenciales	24
IV. Discusión	28
V. Conclusiones	34
VI. Recomendaciones	35
Referencias	36

ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Matriz de consistencia	44
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.	46
Anexo 3: Certificados de validación de instrumento.	49
Anexo 4: Visualización de prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach	57
Anexo 5: Base de datos de instrumento en programa Excel.	58
Anexo 6: Vista de variables en programa SPSS V25 del área de servicio social del Hospital de Huaycán.	60
Anexo 7: Vista de variables transformados para distribución de frecuencia e inferencias - SPSS V25 área de servicio social- Hospital de Huaycán.	61

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable calidad de servicio	17
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	18
Tabla 3: Ficha técnica del instrumento sobre variable “calidad de servicio	19
Tabla 4: Ficha técnica del instrumento sobre variable satisfacción del usuario	19
Tabla 5: Valor de confiabilidad: Alfa de Cronbach de encuesta de calidad de servicio Y satisfacción del usuario del área de servicio social del Hospital de Huaycán -2019	20
Tabla 6: Nivel de calidad de servicio del área de servicio social del Hospital de Huaycán-2019	21
Tabla 7: Nivel de elementos tangibles del área de servicio social del Hospital de Huaycán-2019	21
Tabla 8: Nivel de seguridad del área de servicio social del Hospital de Huaycán-2019	22
Tabla 9: Nivel de capacidad de respuesta del área de servicio social del Hospital de Huaycán-2019	22
Tabla 10: Nivel de fiabilidad del área de servicio social del Hospital de Huaycán-2019	23
Tabla 11: Nivel de empatía del área de servicio social del Hospital de Huaycán-2019	23
Tabla 12: Nivel de satisfacción del usuario del área de servicio social del Huaycán-2019	24
Tabla 13: Correlación de elementos tangibles con satisfacción del usuario del área de servicio social	24
Tabla 14: Correlación de seguridad con satisfacción del usuario - área de servicio social	25
Tabla 15: Correlación de capacidad de respuesta con satisfacción del usuario del área de servicio social	25
Tabla 16: Correlación de fiabilidad con satisfacción del usuario - área de servicio social	26
Tabla 17: Correlación de empatía con satisfacción del usuario - área de servicio social	27
Tabla 18: Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de servicio social	27

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Gráfico calidad de servicio del área de servicio social	21
Figura 2: Distribución elementos tangibles del área de servicio social	21
Figura 3: Distribución de seguridad del área de servicio social	22
Figura 4: Distribución de capacidad de respuesta del área de servicio social	22
Figura 5: Distribución de fiabilidad del área de servicio social	23
Figura 6: Distribución de empatía del área de servicio social	23
Figura 7: Gráfico satisfacción del usuario del área de servicio social	24

Resumen

El trabajo de investigación que presentamos, consideró como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

Para este estudio de tipo aplicada y cuantitativa, se utilizó el método hipotético deductivo no experimental de tipo correlacional, que cuantifica la frecuencia y establece valoración estadística a las relaciones y correlaciones entre sus variables. La población asciende a 450 usuarios que atiende mensualmente el área de servicio social. La muestra fue del tipo no probabilística por conveniencia, justificándose por la situación de emergencia sanitaria en que se encuentra el Perú debido al COVID-19, en total fueron 35 usuarios que colaboraron con el estudio. El instrumento utilizado fue la encuesta, diseñada bajo la adaptación de la metodología multidimensional SERVQUAL elaborada por Parasuraman, diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, pero esta metodología se adapta a cualquier tipo de empresas e instituciones de servicio. Para el análisis inferencial, se empleó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman permitiendo concluir que existe una correlación positiva de intensidad muy fuerte con valor 0.781, entre la satisfacción del usuario con la calidad de servicio que entrega los colaboradores del área de servicio social, con una significancia estadística de ($p < 0,05$), permitiéndonos inferir que existe una relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019. Significa que la calidad de servicio que se está brindando por parte del área de servicio social satisface en gran medida las expectativas de los usuarios. Se recomendó un plan de mejora en el proceso de atención y recolección de datos de los usuarios, contribuyendo en la cantidad y calidad de atenciones, como también mejoras el equipamiento del área.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del usuario, SERVQUAL, expectativa, servicio social.

Abstract

The research work that we present, considered the objective of determining the relationship between quality of service and user satisfaction in the social service area of the Huaycán Hospital in Ate: 2019.

For this study of applied and quantitative type, the non-experimental deductive hypothetical method of correlational type was used, which quantifies the frequency and establishes statistical evaluation of the relationships and correlations between its variables. The population amounts to 450 users who serve the social service area monthly. The sample was of the non-probabilistic type for convenience, justified by the health emergency situation in which Peru finds itself due to COVID-19, in total there were 35 users who collaborated with the study. The instrument used was the survey, designed under the adaptation of the multidimensional SERVQUAL methodology prepared by Parasuraman, designed to measure satisfaction of external users in private service companies, but this methodology is adapted to any type of service companies and institutions. For the inferential analysis, Spearman's Rho correlation coefficient was used, allowing us to conclude that there is a very strong positive correlation with a value of 0.781, between user satisfaction with the quality of service provided by collaborators in the social service area, with a statistical significance of ($p < 0.05$), allowing us to infer that there is a significant relationship between quality of service and user satisfaction in the social service area of the Huaycán Hospital in Ate: 2019. It means that the quality of service that is providing by the social service area largely meets the expectations of users. A plan for improvement in the care process and collection of user data was recommended, contributing to the quantity and quality of care, as well as improving the equipment in the area.

Keywords: quality of service, user satisfaction, SERVQUAL, expectation, social service.

I. Introducción

El hombre durante toda su historia siempre, ha demostrado que se encuentra en constante búsqueda de su bienestar, tratando de cubrir o de satisfacer sus necesidades básicas y secundarias de una manera cada vez mejor, es decir en una búsqueda constante de la calidad para una mejor satisfacción. Actualmente en esta coyuntura de globalización, en donde los niveles de competitividad son muy altas, las organizaciones de distintas tipologías están permanentemente en la búsqueda de una mejor calidad y presentación de sus servicios y productos. Esta situación no es ajena a las organizaciones que prestan atenciones y/o servicios en salud, “es así que la Organización Mundial de la Salud (OMS) evaluó el desempeño de diversos sistemas de salud, con la finalidad de mejorar, mantener y fortalecer condiciones de salud de la población, satisfaciendo así las necesidades del usuario de acuerdo a sus expectativas”. (Hernández, Rojas, Javier, Bendezú, 2019, párr. 4); donde se comprobó que la mayoría de los países con economía próspera, presentaban resultados positivos. En tanto, el Banco Interamericano de Desarrollo evaluó un total de 21 países de América del sur y del Caribe, donde se evidenció, existencia de financiamiento público en salud, con paquetes básicos de beneficios, para poblaciones en pobreza; también señala que en 15 países se crearon organismos que velan el cumplimiento y la calidad de las políticas en salud, “además se evidenció mejoría en la atención de la salud, pero en relación la calidad de servicio aún hay mucho por mejorar”. (Pinto, 2019, p. 2).

A pesar de estos resultados, aún existe una gran brecha por trabajar, porque la población tiene mayores exigencias, y el sistema debe replantearse con nuevos retos que satisfagan las nuevas necesidades de la población que exige y hace respetar sus derechos a la salud. Es decir, debe priorizarse a los grupos en situación de vulnerabilidad, como: a personas en situación de pobreza, a madres adolescentes, adultos mayores, personas en situación de abandono y discapacidad, y demás grupos con limitaciones y carencias. Con la situación generada por la pandemia del COVID-19, se comprobó que en países con economías estables y fuertes, el sistema de salud también presentó muchas deficiencias, a tal punto de llegar al colapsó. En países de Europa en donde ya se está controlada la pandemia, están analizando y reevaluando su sistema de salud, corrigiendo las brechas y deficiencias que se presentaron.

En nuestro país, el factor de crecimiento económico en estos 10 años, ha contribuido a mejorar la expectativa del cliente, debido a que tiene una mayor experiencia de adquisición de bienes y servicios, también porque se ha incrementado sus gastos a otras necesidades no básicas, además por tener mayor informado sobre sus derechos ciudadanos y un mayor acceso a las redes sociales y al boom tecnológico; contribuyendo a que los ciudadanos sean más exigentes y más demandantes. Antes de la mejora económica los consumidores nos sentíamos satisfechos con lo que recibíamos, pero ahora, solicitan y exigen calidad del servicio; en otras palabras estamos frente a un consumidor empoderado. Por lo tanto, las instituciones del estado peruano, tienen el deber de estar en un ritmo constante de cambios y mejoras para responder las exigencias de este usuario empoderado. En el sector salud existen experiencias alentadoras de búsqueda de mejora en la calidad de atención, como es el aseguramiento universal de salud (SIS), que mejoró la accesibilidad a los servicios; pero existen factores macro y micro que dificulta la mejora de la calidad en los establecimientos, como: el deficiente número de establecimientos, infraestructuras antiguas, deficientes insumos médicos, limitado presupuesto económico al sector, desactualizados procesos y protocolos de atención, cargos administrativos y directivos elegidos no por meritocracia, recursos perdidos por la corrupción e incapacidad, entre muchas otras deficiencias; afectando en la atención de los beneficiarios.

Esta deficiencia en la prestación de servicios a pacientes, fue detectada por un operativo a establecimientos de salud del tercer y segundo nivel de atención, realizado por la Contraloría General de la República (2018, p. 55), donde encontraron que muchas de las normas técnicas, no se están aplicando, poniendo en riesgo la vida de las personas, generando un gran descontento en la población.

Así mismo, el Informe técnico: condiciones de vida en el Perú-INEI (2019, p. 6) presenta algunos indicadores negativos de la calidad de atención, como [...] “77,6% cuenta con algún tipo de seguro [...] en el caso del MINSA; el tiempo promedio de programación de cita alcanza las 20 horas [...] el tiempo de espera para ser atendido es de un promedio de 50 minutos”. Estos estudios comprueban claramente la ineficiencia del sector salud antes de que empiece la situación de emergencia. Con la llegada del COVID-19, esta situación paso de deficiente a un sistema de salud caótico y colapsado. Por lo tanto, todo estudio y análisis del sistema de salud, de la calidad que se ofrece es sumamente importante para poder mejorar, la situación actual.

Una de las instituciones de salud pública que refleja estas condiciones que señalan la Contraloría y el INEI, es el Hospital de Huaycán en el distrito de Ate, que se encuentra con una serie de problemas, tanto a nivel financiero, de gestión, de servicios, con alta brecha en recursos humanos, infraestructura y una población compleja. En el documento del Informe que detalla la satisfacción del usuario en consultorios externo del Hospital de Huaycán (2018, p. 8), refleja con más del 60% que la población se encuentra en desacuerdo con la atención que brinda, lo cual es un serio cuestionamiento al actuar de la gestión y a sus colaboradores.

El nosocomio de Huaycán, está organizado por una serie de servicios, como el de apoyo al tratamiento en donde organizativamente se encuentra ubicado el área de servicio social; cuenta con cuatro profesionales, para cubrir el servicio de: emergencia, consultorio, hospitalización y programas, tales como: estrategia sanitaria de tuberculosis, atención integral: adulto mayor y el módulo de atención al maltrato infantil (MAMIS). El objetivo del área es: identificar, analizar e intervenir en los elementos sociales que influyen en las condiciones de salud de los usuarios y sus familias. Nuestro quehacer implica, entablar una conexión o relación con el usuario y sus familiares, con el fin de ayudarlos hacia un proceso de cambio; por dicha razón, es de importancia conocer si los pacientes se sienten complacidos con la atención brindada, identificando las perspectivas de ellos; todo esto nos ayudará a reforzar la adherencia al tratamiento y a una mayor disposición a colaborar en su atención, tratamiento y rehabilitación del paciente. El estudio permitirá identificar deficiencias en la atención, para implementar acciones correctivas de mejora.

Teniendo una mirada general de nuestra realidad problemática, presentamos estudios relacionadas al tema a nivel internacional. Ortiz (2015, p. 46) en su artículo científico sobre, “Satisfacción del usuario/a del servicio de atención de trabajo social hospitalario en Valencia”; halló en su estudio, a usuarios con altos índices de satisfacción por el trato recibido de las profesionales; de los indicadores: el 87,5% de usuarios/as esperaron a ser atendidos menos de 15 minutos, en tanto 84 % indicaron haber sido muy bien atendidos; un 96,4% le fue de utilidad la información recibida y un 96,9% indicaron claridad en la información. Otro estudio citamos a Sánchez (2016, p. 129), con el título sobre “Satisfacción de usuarios y profesionales sobre los programas sociales en España”; donde concluyó que la dimensión de seguridad, obtuvo una significativa correlación con satisfacción del usuario,

de acuerdo con la correlación de Pearson. Indica también, que se sobrevalora los servicios recibidos por el profesional, sobretodo el trato amable, habilidades y cualificación profesional. En cuanto a los espacios físicos, indica que en algunas ocasiones es un aspecto importante, pero la tendencia es dar mayor importancia a la atención profesional. Agrega, que la seguridad, la confianza y la empatía son elementos claves en el servicio.

Fuba y Nagao (2019) en su artículo científico traducido al español sobre “Satisfacción de los consumidores de servicios ambulatorios y factores asociados hacia el servicio de salud brindado en el Centro Médico Jimma, en el suroeste de Etiopía”, concluye que existe un bajo porcentaje de satisfacción de los pacientes, alcanzando un 27.8%; rescata que se incrementa la satisfacción cuando el personal médico respeta la privacidad y comprende el problema del paciente. Así mismo Chanda, Ward y Mohammadnezhad (2019) en su artículo científico sobre “Factores asociados con la satisfacción del paciente en el departamento de pacientes externos del centro de salud subdivisional de Suva, Fiji, 2018: un estudio de método mixto”, analizaron que la satisfacción del paciente se vincula positivamente con las habilidades interpersonales, con la confianza que se genera en el usuario y el comportamiento de comunicación; y negativamente se relaciona con el tiempo de espera.

Jameel, et al (2019), en el artículo traducido al español “Mejora del consentimiento conductual del paciente a través de diferentes dimensiones de calidad del servicio: evaluación del papel mediador de la satisfacción del paciente”, indagó sobre el rol mediador que tiene la satisfacción del paciente entre la relación de calidad de interacción proveedor-paciente, por medio de las dimensiones: calidad de servicio, infraestructura física e interacción proveedor-paciente; entre las dimensiones de estudio, halló correspondencia afirmativa y significativa. En tanto. Thephilus y Sidi (2019) en su artículo traducido al español, “El papel de la calidad del servicio en la satisfacción de los pacientes en las instituciones de salud pública en Ghana”, evidenció que la satisfacción se incrementa cuando se ofrece una calidad de la atención óptima, por lo tanto las instituciones públicas deben adoptar criterios para mejorar, y el personal de salud debe asumir el compromiso de aplicar un trato más humanizado y de servicio a los demás; también resalta que la aplicación efectiva de la calidad no siempre conduce a la satisfacción.

La OMS y el Banco Mundial (2018), en el artículo sobre, “Entregando calidad, servicios de salud un imperativo global para la cobertura de salud universal”, proponen

indicadores para una alta calidad de atención y que estas deben ser: efectivas, integradas, oportunas, seguras, equitativas y eficientes; recalcan que la expectativa del paciente, es el centro del proceso de atención. Reforzando esto último citamos a Maggi (2018, p. 79), en su tesis sobre, “La satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital general de Milagro”, halló alta insatisfacción entre los usuarios, debido a que en los aspectos de: tangibilidad, fiabilidad, empatía y seguridad alcanzan bajo nivel de satisfacción, cuestionando la labor de los colaboradores que son imagen institucional; además resalta la importancia de la percepción del usuario, como dimensión que puede perjudicar o beneficiar al momento de calificar la calidad de atención; indica que el usuario, puede encontrarse en una zona de satisfacción, si lograra que las percepciones cubran sus expectativas, por medio de la entrega de un servicio de calidad. También citamos a Giménez, Doménech, Lillo y Lorenzo (2012, p. 69), en su investigación, “Determinación de la percepción de la calidad en los servicios sociales de atención primaria desde la perspectiva de las personas usuarias. GITSS”; esta investigación cualitativa; concluye que los usuarios definen a la calidad, partiendo de su experiencia subjetiva, enfatizando en el proceso de atención, más que en lo estructural.

El artículo de Vargas, Valecillos y Hernandez (2013, p. 670) “Calidad en la prestación de servicios de salud: parámetros de medición”, realizaron un estudio en los servicios de salud, desde la óptica y expectativa de los beneficiarios, con el propósito de medir la calidad bajo ciertos lineamientos; concluyendo que el nivel de satisfacción se genera, entre la brecha de la percepción de la calidad y las expectativas del paciente.

Ros (2016, p. 216), estudió sobre, “La calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual”; en la correlación Chi cuadrado obtuvo una significancia de 0,884, concluyendo que los elementos tangibles resultan no significativos; añade que existe un valor afirmativo y significativo entorno a la satisfacción del usuario, son los elementos intangibles; además, identifica una correspondencia de causa y consecuencia entre sus variables de calidad del servicio y satisfacción del usuario, es decir, un nexo bidireccional. También citaremos a De La Peña (2014, p. 123), quien en su investigación sobre “calidad de la atención y la satisfacción percibida por los usuarios/as del CMSS de Delicias en Zaragoza”. En sus hallazgos, destaca que entre las dimensiones de la calidad más valoradas, son aquellas que se vinculan con las

competencias profesionales, es decir: seguridad, empatía y fiabilidad. Y las dimensiones que no están directamente relacionadas con la profesión, obtuvieron menor porcentaje de satisfacción, como la capacidad de respuesta y elementos tangibles. Concluyó que 90,6 % de los pacientes se sienten complacientes con el servicio; pone hincapié que un servicio de tipo asistencial, siempre va a primar el factor humano antes que las instalaciones y equipos, por lo tanto es un resultado evidente, nada novedoso.

Fontova. (2015, p. 181), estudió la satisfacción de pacientes y profesionales en el hospital de Figueres en España. Encontró entre los usuarios un prominente nivel de satisfacción, lo que se relacionó con los factores de: edad, sexo, optimismo, control del dolor y tiempo de espera de la visita médica. Sin embargo, el grado de satisfacción laboral de los profesionales es contraria a los usuarios, relacionándola con el síndrome de burnout, indicador que afecta sobre el agotamiento emocional y realización personal.

En antecedentes nacionales, citamos a Delgado (2018) en su tesis sobre ,“Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el centro de salud Characato, Arequipa, 2018”, determinó que existe una relación positiva de 0,377 entre las variables de estudio, de acuerdo a la correlación de Pearson; en tanto los resultados de la satisfacción del usuario entre las dimensiones, indica la existencia de relación positiva con fiabilidad en 0,172, con la empatía en 0,394, con la capacidad de respuesta con valor de 0,508 y con seguridad en 0,473; pero con los elementos tangibles, no identificó relación directa. También citamos a Pérez (2018) en su tesis sobre, “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018”, infiere que halló correlación significativa fuerte entre sus variables de análisis con un valor de 0,750; manteniéndose la misma relación significativa fuerte, entre dimensiones y satisfacción del usuario, cuyos valores son: los aspectos intangibles llega a un 0.751, fiabilidad en 0.735, capacidad de respuesta en un 0.769, seguridad obtiene 0,786 y un 0,765 en empatía.

Echenique (2019, p.30) en su estudio sobre “Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019”, identificó una correlación positiva moderada, con valor de 0.645 de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman con valor de 0.645; en igual modo en todas las dimensiones, obtiene una relación significativa media, cuyos valores son: elementos tangibles obtiene un 0.647, fiabilidad tiene un valor de 0.662, capacidad de respuesta indica

un 0.686, seguridad presenta un 0.633, y empatía un 0.603. También citamos a Pintado (2018, p. 61), en su tesis “Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017”; logró como resultado hallar entre sus variables de investigación, una relación alta con valor de 0,825; en su dimensión tangible existe correlación positiva moderada, con un valor de 0.414; de igual forma con la dimensión de empatía con un valor de 0.446.

También citamos a Infantes (2017. p. 157), quien analizó los, “Factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos, en el año 2016”; en el artículo arrojó un 72.9% de satisfacción global, en correspondencia con las dimensiones de satisfacción, presentando los siguientes porcentajes; en fiabilidad obtuvo 68.6%, capacidad de respuesta con un 72.3%, seguridad en un 77.1%, empatía con 73.7%, y por último en aspectos tangibles un 73,6%; demostró que la edad y el sexo del usuario hace variar las preferencias en la satisfacción, y también si el paciente es continuado o nuevo. Poccorpachi (2019, p.36) en su estudio “Proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia - Hospital de Huaycán 2019”. Concluye, que entre las variables de estudio encontró una correlación positiva considerable; en igual medida de correlación se establece entre atención y dimensiones de: seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

En artículos nacionales citaremos a Hernández, Rojas, Javier y Bendezú, (2019, p. 627), quienes estudiaron “La Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados”, para este estudio se analizaron los datos de la “Encuesta nacional de hogares sobre condiciones de vida y pobreza” (ENAH0, 2018); concluyendo que la presencia de factores, tales como: cultura, idioma, situación de salud, vivir en lugares conglomerados, nivel educativo, entre otros, que influyen en su satisfacción o viceversa. Otro aporte significativo es el “Informe de satisfacción de usuarios del Hospital de Huaycán, en consultorios externos”. (2018, p. 8) donde se utilizó el instrumento validado por el MINSA; como resultados descriptivos, se evidencia en casi todas las dimensiones existe una alta insatisfacción, siendo la más alta la capacidad de respuesta con 68,9%, debido al tiempo de demora en la atención; seguida de seguridad con un 65.94 %, por no respetar la privacidad en consulta y el tiempo promedio corto.

Ahora presentaremos el sustento teórico, iniciando con la variable “calidad de servicio”. El término calidad es muy antigua, muy compleja y subjetiva, que durante la historia de la humanidad, innumerables estudiosos, han investigado y analizando la terminología aportando cada uno definiciones diversas. Por consecuente, no existe consenso sobre su definición. Pero partamos de la definición dada por la Real Académica Española, que en su diccionario (2019), es definida como “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”; este concepto está referido a características y a la capacidad de valorar a “algo”. Y como segunda definición dice ser “buena calidad, superioridad o excelencia”. El término de calidad, al inicio estaba direccionada a la excelencia, en la búsqueda de lo mejor; posteriormente al surgir los mercados los productos tuvieron que abaratarse y la calidad paso a un segundo plano. Es así que la calidad ya no se relaciona con lo mejor, sino que se relaciona con el precio y con el uso del producto, por lo tanto se determina la calidad en torno a determinadas condiciones del cliente”. (Feigenbaum, 1951, citado en Ros 2016 p. 29)

En un tercer momento, el enfoque de calidad se centra en la estandarización de producción y obtención de niveles de calidad aceptables, reduciendo los costos de producción y respondiendo a las necesidades y demandas del cliente. Definiéndola a la calidad, cuando que el producto o servicio se debe ajustar a determinado diseño y especificación. (Gilmore, 1974, citado en Ros 2016 p. 31). Los enfoques antes mencionados se dirigen a la producción, más no al usuario o cliente, lo cual no se relaciona con los servicios. En tanto, otro enfoque prioriza la satisfacción del cliente. Es así que calidad es definida por Reeves y Bednar como:

[...] el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y consumidores. (1994, p. 419)

Otra definición que apoya este enfoque es la norma ISO 9001, Organización Internacional de Normalización, dedicada a publicar internacionalmente normas de gestión de la calidad. En su estudio García (2008, p. 47) indica que calidad en el conjunto de características y especificaciones de un determinado artículo, y que cuenta con la capacidad

de satisfacer ciertas necesidades conocidas o que se presuponen. Infiere que las organizaciones logran alcanzar la calidad cuando los elementos se alinean de forma eficiente y efectiva en las tareas encomendadas, por medio de procesos estructurados y que son constantemente controlados y retroalimentados; encontrándose en una mejora continua permanente. Dicho enfoque, dirige a la definición de calidad de una percepción objetiva a subjetiva, lo que con lleva a características más específicas y únicas de las necesidades de los clientes. Parasuman, y Zeithaml (como citó Ortiz, 2020, p.16) propone “que para cumplir con el cliente es necesario centrarse en las organizaciones y la atención en las estrategias para alcanzar un excelente servicio”.

En tanto, el concepto de calidad dirigida a salud, lo desarrolló Avedis Donabedian, quien definió cómo poder evaluar el nivel de calidad en cuanto a la atención médica y estableció niveles para analizar la atención, como en: estructura, procesos, resultados y reflexiones. Considerándolo como el padre de la calidad sanitaria. (García, Lavado, Velarde, Acreditación en Salud, 2013, p. 17). De igual modo, la calidad del servicio también fue considerada como una evaluación, que parte desde la óptica del cliente, comparan el servicio que esperan recibir, frente a la experiencia del servicio que ellos reciben o recibieron (Cronin y Taylor, 1992). Otra forma de evaluar la calidad, según el autor Duque (2005), quien afirma:

“[...] Desde la perspectiva del cliente, en la calidad percibida y su evaluación depende de las características específicas del servicio, de los clientes y del contexto en el cual se desenvuelven, [...] como afirman Grönroos y Parasuraman et al., la calidad percibida de los servicios es la mejor forma de conceptualizar la calidad en el ámbito de los servicios”.

La calidad de atención en los servicios sociales, es definida por Medina y Medina (2010) como la capacidad que tiene los trabajadores sociales para poder responder en forma oportuna y eficaz, a las necesidades de la población, en referencia a conocimientos científicos y técnicos. (como citó Giménez, Domenech, Lillo y Lorenzo, 2012, p. 62)

El concepto de calidad aplicada al trabajo social, según García y Sobremonte de Mendicuti, indica reflexionar sobre el quehacer profesional en relación a las organizaciones en las que laboramos, es decir tener presente el objetivo, esquema y procesos organizativos; así mismo conocer la misión, de la trabajadora social y como se vincula esto último con el

objetivo de la institución. (Como citó Ortiz, 2015, Revista de Trabajo Social y Acción Social N° 55, p. 32). Es importante que al analizar la satisfacción de nuestro usuario, debemos partir desde el campo de intervención en que nos encontremos, y desde la institución en que laboramos teniendo presente su visión y misión.

Una definición de calidad de servicio, es el sentir que tiene el cliente en relación al servicio recibido (Zeithaml y Bitner, 2000, p. 121). El concepto se obtuvo de la discrepancia obtenida por el desempeño del personal que brindó el servicio entre la expectativa del cliente antes de recibir el mismo. Zeithaml y Bitner. (2000, p. 125) Bajo la misma definición, la calidad del servicio, también fue considerada como la comparación entre lo que se espera del servicio, con el sentir y comentarios del servicio ya entregado (Cronin y Taylor, p.114).

Si definimos “percepción”, nos quedamos con la idea que es un proceso, definida por Arellano (1969):

[..] por el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para integrar una visión significativa y coherente del mundo que lo rodea. Los usuarios toman decisiones basándose en lo que perciben, más que sobre la base de la realidad objetiva. (citado por Vargas, Valecillos y Hernández 2013, p. 666)

Con todas estas definiciones citadas, podemos inferir que es subjetiva el término de calidad de servicio, porque depende de la impresión y expectativa del individuo, es allí el reto de las instituciones el poder conocer estas percepciones y expectativas para poder lograr y alcanzar el servicio de calidad a sus clientes, por lo tanto es necesario evaluar las dimensiones, como indicadores de evaluación.

Hay varios modos de evaluación de las dimensiones de la calidad, hay dos grandes escuelas: la Norte-europea con su principal representante Grönroos, quien ha centrado el resultado en el proceso. Y la segunda es la Escuela Norteamericana que es la más aceptada hasta la actualidad, con su mayor representante Parasuraman, quien desarrolló el modelo denominado cinco gaps, que detecta desfases en el servicio y el fin de mejorarlos. Es así que por medio de estudios realizados por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985 al 1988, desarrollaron un instrumento, que tenía como fin operativizar la calidad. Este instrumento se le denominó SERVQUAL.

Este método se puede adaptar a una diversidad de tipos de organización, porque las dimensiones que plantea Parasuraman, están compuestas de expectativas y preferencias

generales de los consumidores, por lo tanto se adapta a cualquier tipo de cultura, estrato económico y social, religión, etc.; identificaron 5 dimensiones, las cuales definiremos de acuerdo al tipo de estudio que se ha realizado:

- **Elementos tangibles:** Consta toda la parte física donde se presta la atención. Así también la presentación del personal, equipos que cuenta el consultorio, calidez e iluminación del espacio, y el confort. Todo lo que se puede percibir con los sentidos.
- **Fiabilidad:** Habilidad o capacidad del profesional que atiende al usuario de forma que transmita confianza, seguridad.
- **Capacidad de respuesta:** Se vincula con la disponibilidad y prontitud en el tiempo que se proporciona el servicio o atención al usuario. Es el modo como el profesional, muestra interés en apoyar al usuario, demostrando atención, entendimiento y comprensión frente a la situación que plantea el usuario.
- **Seguridad:** Capacidad que tiene el colaborador que por medio de sus conocimientos y habilidades transmita confianza y credibilidad al usuario.
- **Empatía:** capacidad del colaborador en sentir y entender los deseos, necesidades y problemas del usuario como suyos, otorgándole en el momento de la atención una serie de actitudes que debe practicar el colaborador como: ser asertivo, tener proactividad, vocación de servicio, capacidad de escucha. La actitud positiva nos llevará a proporcionar un servicio personalizado.

Dichas dimensiones, están muy relacionadas a la profesión de trabajo social que tiene la función de promover y fomentar resolución de conflictos en las relaciones humanas, cambio social, empoderamiento de las personas para lograr su bienestar. En el Código Deontológico Nacional de Trabajo Social, manifiesta cual debe ser la actuación de las profesionales y que se basa sobre todo en el respeto a la persona, a la libertad a la equidad y a la no discriminación, siendo una profesión primordialmente de servicio.

Ahora pasaremos a definir nuestra segunda variable la “satisfacción del usuario”. El término “satisfacción”, al igual que “calidad” tiene una gran cantidad de definiciones, todas ellas están relacionadas a las respuestas del usuario desde diferentes miradas, divididas en tres enfoques: afectiva, cognitiva y cognitiva-afectiva.

Desde la mirada afectiva Westbrook y Reilly (1983), la define como “la respuesta emocional causada por un proceso cognitivo que surge tras la comparación de las percepciones con las

necesidades y deseos del individuo”. Una definición similar fue presentada por Giese y Cote (2000) quienes conceptualizan la satisfacción como las respuestas afectivas que se desprenden en un determinado momento y tiempo, que surge de una experiencia por un servicio dado o un producto entregado. Day (1984) enuncia que la satisfacción es una evaluación que se desprende de las expectativas y utilidad que percibió del producto o servicio después de su consumo. Y desde la mirada cognitiva-afectiva Martínez- Tur (2001) conceptualiza a la satisfacción como la valoración que obtiene la persona después de percibir un servicio o consumir un producto, la que varía de acuerdo al proceso cognitivo y afectivo del consumidor. (Citado por Ros, 2016, p. 78 y 79).

Podemos inferir que la satisfacción está íntimamente relacionada a la impresión que la persona tiene de la manera en se entrega el servicio y a la perspectiva que pensaba recibir por el servicio o producto. La satisfacción del paciente o usuarios es importante para la gestión de salud y la labor cotidiana del personal de salud que atiende, porque permite identificar aspectos de mejora y control de calidad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), está priorizando la calidad en relación a la satisfacción del paciente, porque las naciones dan promesas de cambio y de buenas intenciones pero no hay respuestas concretas en la realidad. Es una llamada de atención a las autoridades de todas las naciones para que reflexionen y analicen la situación de cada país y sus características propias, para que trabajen en sistemas de salud y políticas públicas que respondan a sus propias realidades, incluso invita a crear alianzas entre los países y crear políticas integradoras que serían como lineamientos para los demás. Los autores Seclén-Palacin (2005) consideran que la satisfacción es una pieza sumamente clave para el desarrollo de la institución y el proveimiento de prestaciones y atenciones del sector salud, porque parte de la observación y experiencia de los propios usuarios.

Existe un abanico de métodos para poder evaluar la satisfacción del cliente o usuario. Pero son pocos los que hasta la actualidad son usados para investigación. Para nuestro estudio nos interesa utilizar el modelo ACSI de Satisfacción del cliente. The American Customer Satisfaction Index, es un indicador elaborado en los EE.UU desde 1994. El modelo realiza una encuesta telefónica a los clientes, consultándoles entorno a la calidad de los bienes y servicios, y a la vivencia generada por el producto o servicio y también por el cumplimiento de las expectativas generadas” (ACSI, “modelo ACSI”, s.f., párr. 1). Este modelo tiene los siguientes componentes:

- **Expectativas del cliente:** Lo que se piensa obtener en cuanto a la calidad de su mercancía o servicio que recibirá de la institución. Esta expectativa se crea por la información previa recibida por los medios publicitarios o de información.
- **Calidad percibida:** Relación entre dos factores: la personalización, entendida como el servicio que se adapta al usuario y la fiabilidad entendida esta, como el servicio entregado le va a servir.
- **Valor percibido:** Es un proceso donde el usuario evalúa la calidad del producto o servicio recibido con el precio pagado (o el tiempo invertido). Es el balance de lo que ha recibido el usuario, con lo que esperaba obtener. Dependiendo del resultado del balance si es positivo o no el cliente regresará a la atención.

Los Autores Mejías, Godoy y Piña (2018), indican que la metodología ACSI, es actualmente un modelo muy utilizado para evaluar calidad de servicios y bienes. Y que las preguntas miden: satisfacción general, satisfacción confrontando con expectativas y satisfacción en comparación con una organización "anhelada".

Después de analizar la realidad problemática, pasaremos a definir el problema principal y los específicos que lo enunciaremos así:

Problema general:

¿En qué medida se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de Servicio Social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019?

- Problema específico N°1: ¿En qué medida se relaciona los elementos tangibles de la calidad con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019?
- Problema específico N° 2: ¿En qué medida se relaciona la seguridad con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019?
- Problema específico 3: ¿En qué medida se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019?
- Problema específico 4: ¿En qué medida se relaciona la fiabilidad con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019?
- Problema específico 5: ¿En qué medida se relaciona la empatía y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019?

El presente estudio, se justificó porque beneficiará a las personas que se atienden en el área de servicio social, personas que en la mayoría de las veces son población vulnerable, porque presentan innumerables problemas, tanto en su salud física como mental, como: la violencia, el bullying, el abandono, problemas depresivos y otros. La importancia para el área de servicio social, es brindar a esta población una adecuada calidad de atención, y que dicha población al salir de nuestro servicio se sienta escuchado, comprendido, entendido, protegido, en otras palabras satisfecho. Este estudio nos ayudará a clarificar y consolidar nuestra misión como servicio, reformulando acciones que necesita nuestra población. Además será importante para el área para que institucionalmente sea reconocido y valorado el quehacer profesional y el aporte que las trabajadoras sociales brindan al paciente en todo el proceso de diagnóstico, tratamiento, recuperación y reinserción. En tanto este estudio será un referente para que otras colegas de hospitales públicos, también realicen este tipo de estudios, puesto que las trabajadoras sociales que labora en el sector salud es grupo mayoritario en el país, pero es penoso indicar que son pocas las trabajadoras sociales que investigan.

A continuación mencionaremos el objetivo general y los objetivos específicos:

Determinar la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

Objetivo específico N°1.- Determinar la relación entre los elementos tangibles de la calidad y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

Objetivo específico N° 2.- Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

Objetivo específico N° 3.- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

Objetivo específico N° 4.- Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

Objetivo específico N° 5.- Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

De acuerdo al tipo de investigación, se plantearon las siguientes hipótesis:

Hipótesis General:

La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

Hipótesis específica N°1.- Los elementos tangibles de la calidad se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

Hipótesis específica N° 2.- La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

Hipótesis específica N° 3.- La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

Hipótesis específica N° 4.- La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

Hipótesis específica N° 5.- La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Se planteó resolver un problema específico utilizando las teorías y conocimientos, por lo tanto, el estudio fue del tipo aplicada. Este tipo de estudio, Padrón la define (como citó Vargas, 2009, p.159) “como la utilización de los conocimientos en la práctica, para aplicarlos en provecho de los grupos que participan en esos procesos y en la sociedad en general”. En cuanto al paradigma, la investigación se fundamentó en la experiencia de atención recibida por el usuario que se acerca hacer atendido por servicio social del Hospital de Huaycán, por lo tanto dicha investigación, se sostiene en el paradigma positivista, el que “considera que no existe otro conocimiento que el que proviene de la experiencia”. (Díaz Narváez, 2014, p. 237). En cuanto al enfoque, fue de tipo cuantitativa. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 37) indica que esta tipología constituye pautas de comportamiento y establece teorías, empleando datos previamente recolectados con el propósito de demostrar hipótesis y ser analizados estadísticamente, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

La investigación midió el grado de correspondencia de calidad de servicio con satisfacción del usuario; por lo tanto será de nivel correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 93) “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”. En cuanto al tipo de método, se eligió al hipotético deductivo, porque los hechos que se indagaron fueron verificados con las hipótesis planteadas. Bernal define (como se citó en Álvarez, 2020, p.23) “como el procedimiento que comienza con unas afirmaciones que serán consideradas como las hipótesis propuestas las cuales se buscarán refutar, concluyendo los resultados que se tendrán que comparar con la realidad”.

Además cabe señalar que las variables no hubo intención de ser manipuladas, es decir se aplicó el diseño de investigación no experimental. (Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.152)

2.2. Operacionalización de variables:

a) Variable independiente “calidad de servicio”:

Definición conceptual: calidad de servicio debe partir del fundamentalmente de la percepción más no de las aspiraciones, definida por Bounding, Kalra, Staelin y Zeithaml (1993 cómo citó Mora, 2011, p. 158)

Definición operacional: La calidad de servicio midió el grado de satisfacción o sobrepasó las expectativas del usuario. Se utilizó el Modelo SERVQUAL con 5 dimensiones y 22 indicadores propuestos en la encuesta aplicada a usuarios del área de servicio social.

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Elementos Tangibles	Ubicación	1 al 2	Escala: Likert	
	Ambiente	3		
	Equipamiento	4		
Seguridad	Privacidad	5	Valores: Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre(5)	Baja = 1 a 2
	Capacidad de confianza	6 al 7		Media= 3
	Capacidad de información	8		Alta = 4 y 5
Capacidad de respuesta	Servicio de atención rápida y oportuna	9		
	Comprensión de necesidades	10		
	Disposición para informar	11		
	Disponibilidad de servicio	12		
Fiabilidad	Cumplimiento de la ofrecido	13		
	Servicio de calidad	14		
	Capacidad de servicio	15 al 16		
Empatía	Capacidad de escucha	17		
	Capacidad de comprensión y entendimiento	18 al 19		
	Interés por resolver el problema.	20 al 22		
Nota: Instrumento basado en el autor <u>Parasuraman</u> (1985)		Adaptado por mi persona (2019)		

b) Variable dependiente: satisfacción del usuario:

Definición conceptual: Según Kotler, la define como “dimensión de la situación anímica en que se encuentra la persona, esto como producto al comparar entre el comportamiento del servicio percibido o las perspectivas del servicio.” (Como citó Villar 2019, p. 8)

Definición operacional: Satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios. Esta mide la diferencia entre la expectativa y percepción de la atención recibida por el usuario. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si sus expectativas son bajas o si tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. Se utilizó el método ACSI con sus tres dimensiones. (Tabla 2)

Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Expectativa del servicio	Expectativa de ayuda y comprensión Resolución de problema	23 y 24 25 y 26	Escala: Likert	
Calidad percibida	Personal capacitado y calificado	27 y 28	Valores: Nunca (1)	Baja = 1 a 2
	Trato humanizado	29 al 31	Casi nunca (2)	Media= 3
	Percepción de satisfacción	32 y 33	Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre(5)	Alta = 4 y 5
Valor percibido	Disposición de ayuda Valoración del servicio	34 35 al 37		
Nota: Instrumento basado en el modelo ACSI (1994)		Adaptado por mi persona (2019)		

2.3. Población, muestra y muestreo.

Según Lepkowski (2008) la población la define como el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.”(Como citó Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.174). “[..] la calidad de un trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema”. Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.174).

La población de nuestro estudio, mensual asciende a 450 usuarios que son atendidos en el consultorio del área de servicio social del Hospital de Huaycán.

En tanto la muestra, para Hernández, Fernández y Baptista, la define como “es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población [...], obtenemos o seleccionamos una muestra y, [...] se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población”. (2014, p.175).

Para éste estudio se utilizó una muestra no-probabilística por conveniencia. Por lo tanto se definió encuestar a 35 usuarias/os que fueron atendidos en un día al azar. La cantidad de la muestra se justificó por la situación de emergencia sanitaria que pasa el país debido a la enfermedad del Covid-19, por tanto la universidad Cesar Vallejo comprendiendo esta situación de emergencia, autorizó un cantidad no menor de 30 encuestas para sustenta la investigación.

En cuanto al muestreo, se realizó del tipo no-probabilístico por conveniencia, seleccionando a los pacientes atendidos en consultorio de servicio social del Hospital de Huaycán, provenientes de las diferentes áreas, como: emergencia, hospitalización y consultorios externos. Los criterios aplicados para incluir a la persona que fueron encuestadas fueron:

usuarios y/o familiares mayores de edad que se atendieron en servicio social, pacientes que se atienden o fueron atendidos en los programas de: ESTBC, MAMIS y adulto mayor.

Los criterios de exclusión aplicados para la investigación fueron: menores de edad, pacientes que no fueron atendidos por el área de servicio social.

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

Se juntó datos utilizando un cuestionario, como técnica de recolección y se empleó la encuesta, como instrumento. Según Ander-Egg, (1986) la define a la encuesta como “un Instrumento investigativo que permite obtener información controlada de tipo cualitativa y cuantitativo, permite aplicar medidas y modelos de la técnica investigativa” (p. 29). Se utilizó la encuesta de tipo estructural; empleando la escala de Likert, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 238) es “el escalamiento de Likert Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías”.

Tabla 3: Ficha técnica del instrumento sobre variable “calidad de servicio”

Nombre	Encuesta de calidad de atención para el área de servicio social
Autor	<u>Parasuraman</u> - Modelo SERVQUAL
Adaptado por	Victoria Graciela Guevara <u>Chumbimuni</u>
Lugar	A fuera del consultorio de servicio social del Hospital de <u>Huaycán</u> .
Fecha de aplicación	Junio 2020
Objetivo	Evaluar la percepción de los usuarios de servicio social - Hospital de <u>Huaycán</u> .
Tiempo	20 minutos.
Margen de error	5%.

Tabla 4: Ficha técnica del instrumento sobre la variable “satisfacción del usuario”

Nombre	Encuesta de “satisfacción del usuario” para el área de servicio social.
Autor	Modelo ACSI Adaptación: Br. Bona Gregoria Álvarez Salas.
Adaptado por	Victoria Graciela Guevara <u>Chumbimuni</u>
Lugar	A fuera del consultorio de servicio social del Hospital de <u>Huaycán</u> .
Fecha de aplicación	Junio 2020
Objetivo	Evaluar la percepción de los usuarios de servicio social - Hospital de <u>Huaycán</u> .
Tiempo	20 minutos.
Margen de error	5%.

Validez y Confiabilidad de instrumentos:

La validez definida como “el grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200). Para este estudio se utilizó la validez de expertos, definida por Hernández, Fernández y Baptista como “el grado en que aparentemente un instrumento mide la variable en cuestión, de acuerdo con “voces

calificadas” (2014, p. 204). Los instrumentos serán validados por dos expertos de acuerdo a lo establecido por la propia universidad debido a la situación de emergencia sanitaria que se vive en nuestro país por el Covid-19.

La confiabilidad según Tarcillo “está referido al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento en condiciones tan parecida como sea posible”. (s.f., p. 73). El instrumento demostró una alta consistencia entre las variables de estudio, según el coeficiente de Alfa de Cronbach, resultado con un valor de 0,978. Indicando así que el instrumento es confiable respecto de los atributos y las dimensiones que la componen.

Tabla 5: Valor de confiabilidad de Alfa de Cronbach de encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de servicio social del Hospital de Huaycán

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
0,978	37

2.5 Procedimiento:

Se utilizó la encuesta para recoger información, usando escala de Likert para ambas variables de estudio. Luego, los datos fueron tabulados utilizando el programa de cálculo Excel, pasando dicha información al software estadístico SPSS V. 25.

Los datos se procesaron utilizando la estadística descriptiva e inferencial, analizando las variables en estudio. “El SPSS es una potente herramienta de tratamiento de datos y análisis estadístico”. (Bausela, 2005, p. 64)

2.6 Métodos de análisis de datos:

Para medir la significancia entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, se eligió analizarlas por el número de la muestra y el tipo de investigación con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, permitiendo comprobar o rechazar las hipótesis planteadas en la investigación.

2.7 Aspectos éticos:

En todo el curso de la investigación sobre todo en la etapa de recolección de datos, se respetó a la persona en todo momento, brindándole la información del objetivo y uso del estudio. Así mismo, se respetó la confidencialidad de información. Además se pidió permiso a las autoridades competentes de la institución donde se aplicó las encuestas. Además seremos respetuosos de la metodología y procedimientos estipulados por la Universidad.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Variable Calidad de servicio

Tabla N° 1: Distribución de frecuencia de Calidad de Servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
BAJA	1	2,9	2,9
MEDIA	9	25,7	28,6
ALTA	25	71,4	100,0
Total	35	100	100%

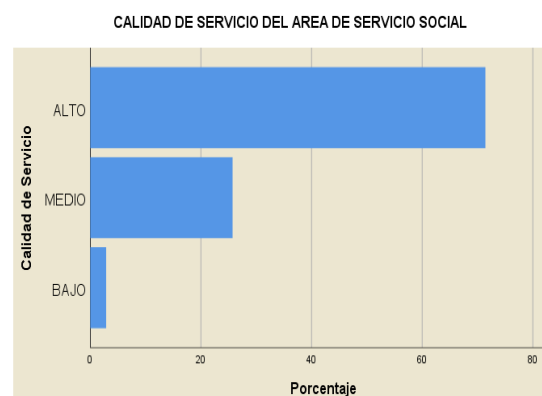


Figura 1: Calidad de Servicio del área de servicio social

Analizando la variable calidad de servicio, observamos en la tabla 6 y figura 1, que del total de 35 encuestados, 25 que corresponden al 71,4% consideran que el nivel de calidad de servicio es alto, 9 de las respuestas que representa al 25,7% consideran un nivel medio. Y un encuestado que corresponde al 2,9% estima que el nivel es bajo. Por tanto inferimos que existe un alto nivel de aprobación de la calidad de servicio del área de servicio social del Hospital de Huaycán entre el total de los encuestados.

Tabla N° 2:

Distribución de frecuencia dimensión de Elementos Tangibles

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
BAJA	3	8,6	8,6
MEDIA	17	48,6	57,1
ALTA	15	42,9	100,0
Total	35	100	100%

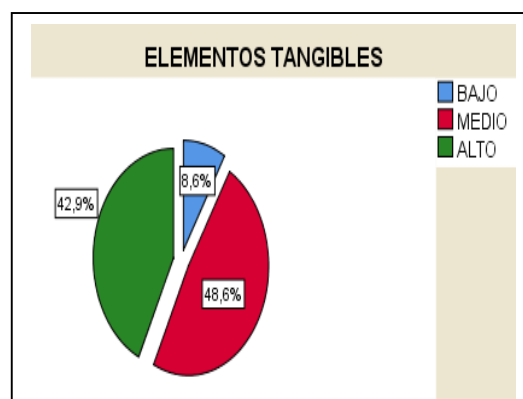


Figura 2: Elementos Tangibles del área de Servicio Social

Los resultados presentados en la figura 2 y tabla 7, correspondientes a niveles de aprobación de dimensión de elementos tangibles, indicamos lo siguiente: de los 35 encuestados, 17 que corresponden al 48,6% opinan que el nivel es medio, 15 de ellos que corresponden al 42,9% señalan que el nivel es alto; y 3 encuestados que corresponden al 8,6% opinan que el nivel es bajo. Lo que permite inferir que existe un nivel medio de aprobación de la dimensión de elementos tangibles del área de servicio social, entre los encuestados.

Tabla N° 3:

Distribución de frecuencia dimensión de Seguridad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
BAJA	1	2,9	2,9
MEDIA	10	28,6	31,4
ALTA	24	68,6	100,0
Total	35	100	100%

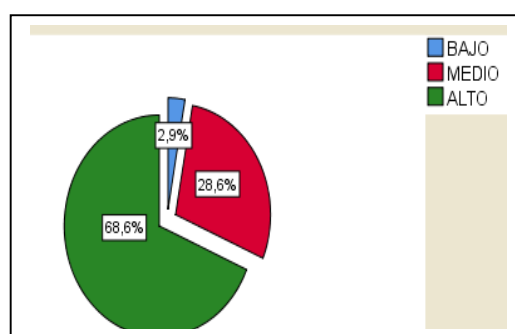


Figura 3: Dimensión del área de Servicio Social

En la dimensión de seguridad podemos señalar, del total de 35 encuestados, 24 que corresponden al 68,6% coinciden que su nivel es alto, 10 de los encuestados que representa 28,6% aprecian que su nivel es medio; y sólo un encuestado que representa al 2,9% estima que el nivel es bajo. Con estos resultados permite deducir, que hay un elevado grado de aprobación en la dimensión de seguridad del área de servicio social, entre la totalidad de los encuestados.

Tabla N° 4:

Distribución de frecuencia dimensión de Capacidad de Respuesta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
MEDIA	11	31,4	31,4
ALTA	24	68,6	100,0
Total	35	100	100%

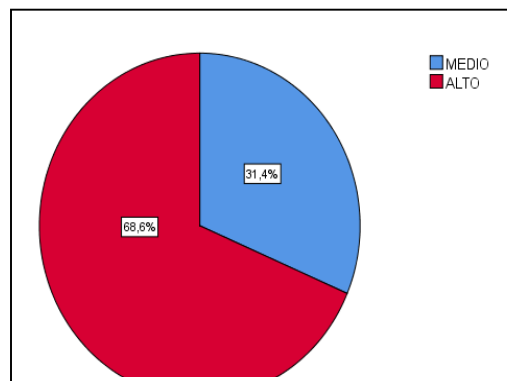


Figura 4: Distribución de capacidad de respuesta

Ahora analizaremos el grado de aprobación del aspecto de capacidad de respuesta entre los pacientes de servicio social. Del total de 35 encuestados, 24 que corresponden al 68,6% opinan que su nivel es alto y 11 encuestados que corresponden al 31,4% aprecian que su nivel es medio. Por tanto podemos inferir que la capacidad de respuesta del área de servicio social, cuenta con un alto nivel de aprobación de los encuestados.

Tabla 1°: Nivel de Fiabilidad del área de servicio Social del Hospital de Huaycán - 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
BAJA	1	2,9	2,9
MEDIA	7	20,0	22,9
ALTA	27	77,1	100,0
Total	35	100	100%

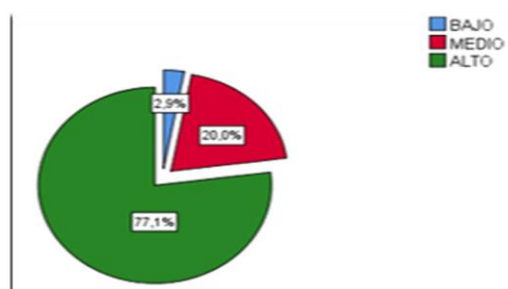


Figura 5: Distribución de fiabilidad del área de servicio social

Respecto a la dimensión de fiabilidad, del total de 35 encuestados, 27 que corresponden al 77,1% aprecian que su nivel es alto, 7 encuestados que corresponden al 20,0% aprecian que el nivel es medio, y un encuestado que representa al 2,9% estima que el nivel es bajo. Lo cual nos permite deducir que hay un elevado nivel de aceptación del aspecto de fiabilidad del área de servicio social del Hospital de Huaycán.

Tabla N° 6:

Distribución de frecuencia: dimensión de Empatía

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
MEDIA	9	25,7	25,7
ALTA	26	74,3	100,0
Total	35	100	100%

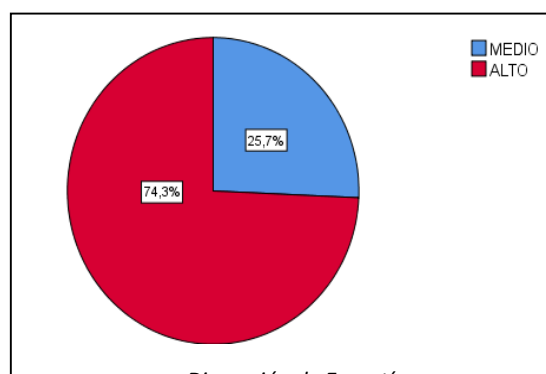


Figura 6: Dimensión de Empatía

En cuanto a la dimensión de empatía, señalamos que del total de 35 encuestados, 26 que corresponden al 74,3% consideran que su nivel es alto y 9 de los encuestados que corresponden al 25,7% consideran que su nivel es medio. Por tanto inferimos que el nivel de aprobación de la dimensión de empatía del área de servicio social es elevado.

3.1.2 Variable Satisfacción del usuario

Tabla N° 7:

Distribución de frecuencia de Satisfacción del Usuario

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
BAJA	4	11,4	11,4
MEDIA	4	11,4	22,9
ALTA	27	77,1	100,0
Total	35	100	100%

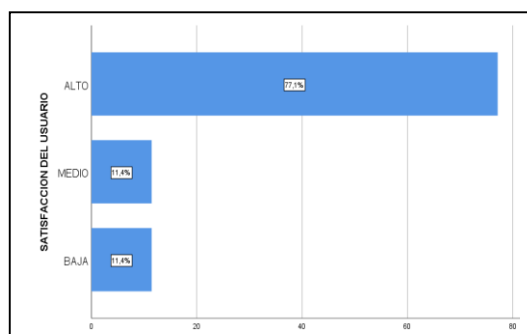


Figura 7: Satisfacción del usuario del área de Servicio Social

Analizando el grado de aprobación de la satisfacción del paciente, observamos que del total de 35 encuestados, 27 que corresponden al 77,1% estiman que su nivel es alto, 4 encuestados correspondiente al 11,4% consideran un nivel regular y otro porcentaje igual lo consideran un nivel bajo. Por consiguiente inferimos que el nivel de aprobación de la satisfacción del usuario que es atendido por servicio social, tiene una alta aprobación entre los usuarios que han sido encuestados.

3.2 Resultados Inferenciales

Elementos tangibles y satisfacción del usuario

$H_0=$. Los elementos tangibles no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

$H_1=$. Los elementos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

Tabla 13: Correlación de elementos tangibles con satisfacción del usuario - área de servicio social

		Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	1,000	0,287
		.	,095
	N	35	35
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	,287	1,000
		,095	.
	N	35	35

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

El resultado de la prueba de correlación de Rho de Spearman de la dimensión de elementos tangibles con satisfacción del usuario, resultó con 0,287 que según la escala, muestra que la

relación es positiva media. En tanto, su nivel de significancia señala que $p = 0.095$, por lo tanto al ser mayor al 0.05, se resuelve que la hipótesis nula es aceptada.

Seguridad y satisfacción del usuario

$H_0=$. La seguridad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

$H_2=$. La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

Tabla 14: Correlación de seguridad con satisfacción del usuario del área de servicio social

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

Según la prueba Rho de Spearman midió el grado de relación de la dimensión de seguridad con satisfacción del usuario, obteniendo un 0.652, lo que indica según la escala de correlación que es positiva considerable; además su grado de significancia señala que $p=0.00$, y al ser menos que 0.05, podemos afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

$H_0=$. La capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

$H_3=$. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

Tabla 15: Correlación capacidad de respuesta con satisfacción del usuario-área de servicio social

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,822**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,822**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Observamos que la dimensión de capacidad de respuesta con satisfacción del usuario en la prueba de correlación, tienen un valor de 0.822, indicando según escala, ser una relación positiva muy fuerte. En cuanto, la significancia el valor fue menor $p < 0,05$ por tanto se infiere que se comprueba la hipótesis de investigación.

Fiabilidad y satisfacción del usuario

$H_0=$. La fiabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

$H_4=$. La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019

Tabla 16: Correlación de fiabilidad con satisfacción del usuario área de servicio social

			Confiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,759**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,759**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

Se aprecia que la relación entre la dimensión de fiabilidad con satisfacción del usuario asciende a 0.759, indicando según la escala, ser una correlación positiva considerable. En cuanto la significancia, teniendo el valor de $p = 0,00$ menor a 0,05 se infiere que la hipótesis nula es rechazada y la hipótesis de investigación se comprueba.

Empatía y satisfacción del usuario

$H_0=$. La empatía no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

$H_5=$. La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

Tabla 17: Correlación de empatía con satisfacción del usuario área de servicio social

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,812**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,812**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

Observamos que la dimensión de empatía y satisfacción del usuario en la prueba de correlación, tienen un valor de 0.812, indicando según la escala, ser una relación positiva muy fuerte. Y con una significancia de $p < 0,00$ siendo menor a 0,05, por lo que se concluye que se comprueba la hipótesis de investigación.

Calidad de servicio y satisfacción del usuario

$H_0 =$. La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

$H_a =$. La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

Tabla 18: Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de servicio social

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

En la prueba de correlación de Rho de Spearman la calidad de servicio y satisfacción del usuario, se aprecia que el valor de relación asciende a 0.781, por lo tanto indica según la escala, ser una correlación positiva muy fuerte. Y en cuanto a su significancia, el valor de p es de 0.00, por lo cual al ser menor de 0,05, inferimos que es aceptada la hipótesis de investigación.

IV. DISCUSIÓN

Esta investigación ha tenido como objetivo, determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán. En tanto se determinó, si existe relación entre las dimensiones que analizan calidad de servicio, conformado por: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta; con la otra variable de estudio satisfacción del usuario.

Para recoger los datos, se empleó la encuesta de tipo estructural, instrumento corroborado y validado por la técnica de validación de expertos, conformado por docentes asignados por la Universidad Cesar Vallejo. Además, se comprobó el nivel apto de confiabilidad con la prueba de Alfa de Cronbach, obteniendo 0.978.

Para la etapa estadística de frecuencia se hizo uso del estadístico SPSS V25, y por tener una escala nominal se eligió al coeficiente de correlación de Rho de Spearman, en la estadística inferencial.

Algo destacable, que es necesario señalar antes de indicar nuestra discusión, es mencionar que este estudio se realizó en un momento de emergencia sanitaria, debido a la pandemia generada por el COVID – 19, lo cual afectó a que la muestra de estudio no sea tan numerosa. Pero estamos seguros que con la muestra recolectada de 35 usuarios, representó el sentir de nuestros pacientes.

En cuanto a los resultados de las correlaciones, se observaron valores altos en los cruces entre satisfacción y dimensiones de la variable “calidad de servicio” mostrando una relación significativa en cada uno de ellos.

En cuanto al resultado inferencial para el primer objetivo específico, se determinó relación significativa de los elementos tangibles entre satisfacción del usuario del área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019, como resultado se obtuvo una relación positiva media de los elementos tangibles con satisfacción del usuario, con un resultado de 0.287, y $p > 0,95$ mayor al $\alpha = 0.05$, lo cual implica que la hipótesis nula se acepta, por tanto no hay relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario del área de servicio social del Hospital de Huaycán: Ate 2019, es decir, que los elementos tangibles no influyen directamente en la satisfacción del usuario. Este resultado coincide con los estudios hechos por Delgado, quien analizó la relación sobre “calidad de servicio y satisfacción del usuario

en el centro de salud Characato, Arequipa, 2018”. En su estudio utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, donde obtuvo $p=0,665$, y con una significancia mayor a 0,05; concluyó que lo tangible no es significativo para la calidad. En tanto Ros, infiere que esta dimensión es ajena a la labor profesional, por lo tanto en algunas ocasiones es de aspecto importante pero lo que más valora el usuario es lo intangible.

El resultado obtenido también coincide con Giménez, Damenech, Lillo y Lorenzo quienes en su estudio cualitativo sobre la “Calidad en los servicios sociales de atención primaria desde la perspectiva de las personas usuarias. GITSS- Universidad Huelva-España”. Tuvieron una alta satisfacción por parte de sus usuarios. Ellos concluyeron que los usuarios definen a la calidad, partiendo de su experiencia subjetiva; enfatizando en el proceso de atención, más no en lo estructural, ya que este último es menos perceptible por el usuario. De igual modo De la Peña, en el estudio “Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza”, que utilizó frecuencia estadística, donde indica entre sus conclusiones, que el usuario tiende a relacionarse con el profesional y de igual modo con aquellos elementos tangibles que involucra el servicio. Con estas investigaciones podríamos indicar, que tanto en estudios cualitativos y cuantitativos la dimensión de elementos tangibles sobre todo en casos de instituciones de servicio o bienestar, no hay mucha significancia; por lo tanto no existe una relación directa.

Contrariamente, Pintado discrepa con estos autores, ya que logró obtener un correlación positiva moderada con un valor de 0,414, pero con una significancia de $p<0.05$, afirmando que entre aspectos tangibles y la satisfacción del usuario existe relación. También podemos citar a Perez y Echenique, que obtuvieron una correlación positiva moderada.

Para el objetivo específico n° 2 se determinó la relación significativa de seguridad con satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019, obtuvo un resultado inferencial positiva considerable, con un resultado 0.652 y un $p<0,00$ menor a $\alpha = 0,05$, por consiguiente la hipótesis de investigación se comprueba y que determina relación significativa entre seguridad y satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán: Ate 2029, esto significa, que la satisfacción del usuario se vincula con seguridad del área de servicio social del Hospital de Huaycán. Lo obtenido coincide con la investigación de Poccorpachi (2019), en su tesis sobre “Proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia

- Hospital de Huaycán 2019”, donde concluye que seguridad de acuerdo al resultado obtenido en el coeficiente de correlación de Rho Spearman, obtuvo un 0.561, infiriendo existencia de una relación de nivel positivo considerable. También podemos citar a Sánchez (2016), quien investigó sobre “Satisfacción de usuarios y profesionales sobre los programas sociales en España”, obteniendo un elevado grado de aprobación en seguridad. Con una valoración de correlación de Pearson de 0,8, indicando relación positiva intensa, y un $p < 0.05$, asegurando una relación significativa entre satisfacción del usuario. Identificó que hubo elevadas valoraciones sobre los servicios recibidos, sobre todo lo relacionado con lo profesional. Destacando el trato amable, las habilidades y cualificación profesional. Concluye que existe un desconocimiento por parte de las personas, sobre el rol de los servicios sociales. Pero, al ser atendidos, resalta la atención recibida por los profesionales, donde encuentran un trato respetuoso, cordial y sencillo, sintiéndose satisfechos por la atención prestada. En tanto discrepa con el resultado, la evaluación cuantitativa, elaborada por el Hospital de Huaycán en el 2018, sobre el tema de “satisfacción del usuario de consultorios externos”; donde arroja un alto porcentaje de 65.94 %, de insatisfacción en la dimensión de seguridad, sobre todo cuando presenta problemas de privacidad en la consulta y por no contar con tiempo suficiente para despejar dudas e interrogantes. Así mismo discrepa con el estudio de Fuga y Nagao, que en su artículo de investigación sobre “satisfacción de los consumidores de servicios ambulatorios y factores asociados hacia el servicio de salud brindado en el centro médico Jimma, en Etiopía”, obtuvo un bajo nivel de satisfacción con un 27,8%, pero recalca que el paciente valora el respeto a la privacidad que está inmerso en la dimensión de seguridad.

En cuanto a los resultados inferenciales para el tercer objetivo específico, que trató de determinar la relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019, se halló que capacidad de respuesta mantiene una concordancia positiva muy fuerte con satisfacción del usuario, con una relación de 0,822, según Rho de Spearman, y con un $p < 0,00$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, por cuanto la hipótesis de investigación es aceptada e indica la relación significativa entre la satisfacción del usuario y capacidad de respuesta en el área de servicio social del Hospital de Huaycán: Ate 2019, por lo tanto, capacidad de respuesta mantiene una ligazón muy estrecha con satisfacción del usuario que se atiende en el área de servicio social del Hospital de Huaycán. Dicho resultado concuerda con el estudio de Perez, quien analiza sobre

“la calidad de servicio y la satisfacción del usuarios en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018”, obteniendo un nivel aprobatorio de 0,769 en capacidad de respuesta, obteniendo al igual que nuestro estudio una correlación positiva muy fuerte. Esta dimensión se define como la disposición que tiene un profesional o empresa para poder ayudar en este caso al usuario proporcionándole un servicio excelente; en esta dimensión se tomó en consideración los indicadores de prontitud, atención rápida y oportuna, e interés en el problema. Contrariamente a los resultados, en el estudio hecho en el Hospital de Huaycán, la insatisfacción en esta dimensión asciende a 68.69%, debido al tiempo de demora en la atención de la consulta. De igual forma, De la peña destaca que existe insatisfacción de la capacidad de respuesta.

En el objetivo específico cuatro, fue determinar la relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019, obteniendo como resultado inferencial, positiva considerable entre que fiabilidad y satisfacción del usuario, con coeficiente de correlación de 0,759 y un $p < 0,00$ menor que $\alpha = 0,05$, aceptándose así, la hipótesis de investigación que concluye que si hay relación significativa entre satisfacción del usuario con fiabilidad en el área de servicio social del Hospital de Huaycán: Ate 2019, esto significa, que dicha satisfacción del usuario entabla una nexos estrecho con fiabilidad en el área de servicio social del Hospital de Huaycán. Teniendo presente que esta dimensión tiene como elementos a: capacidad de compromiso, confianza, trato cordial, disposición de ayuda e información clara y adecuada; citaremos a Ortiz, trabajadora social de España que realizó su estudio sobre “la satisfacción del usuario/a del servicio de atención de trabajo social hospitalario en Valencia España”, entre sus hallazgos tomaremos en consideración los indicadores de: utilidad de la información y claridad en la explicación del profesional; en estos indicadores Ortiz alcanza el 96,4% en la utilidad de información, valorando así la información recibida por las profesionales y que eran utilizadas en su vida cotidiana; en cuanto a la claridad de la explicación, alcanzó un resultado de 96,4%, de satisfacción por parte de los usuarios. En discrepancia con estos resultados, se invita a Maggi que en su análisis sobre “la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital general el Milagro”, encontró una alta insatisfacción entre los usuarios y siendo la más baja la dimensión de fiabilidad.

En el objetivo específico n° 5, determinó la relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019, halló relación positiva muy fuerte en la satisfacción del usuario con la empatía, con coeficiente de correlación de 0.812, y con un valor de $p < 0,00$, por tanto la hipótesis de investigación es aceptada, y señala que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán: Ate 2019, por lo tanto, mencionamos que la satisfacción del usuario entabla una relación muy cercana con la empatía en el área de servicio social del Hospital de Huaycán. Considerando para esta dimensión los siguientes elementos como: trato amable y personalizado, interés en la solución de su problema, capacidad de comprensión de necesidades. Con estos elementos podemos relacionar nuevamente nuestros resultados con la investigación de Ortiz, que obtuvo un 84% en amabilidad y cordialidad de atención. De igual modo citamos a la investigadora, De la Peña, que en sus conclusiones indica que las dimensiones más valoradas se enlazan con las habilidades del profesional, siendo algunas de estas: seguridad, confianza y empatía. Y finalmente señalamos los resultados de Medina, Medina y Viguera que concluyen que los usuarios/as percibieron en el trato recibido como muy amable. Así mismo se sintieron escuchadas con atención por parte de las trabajadoras sociales. Para estos autores, los usuarios/as habitualmente, valoran mucho la forma en que son tratados y en especial los usuarios/as que son atendidos por las profesionales de trabajo social. De forma contraria identificamos la investigación del Hospital de Huaycán y de Maggi, cuyas investigaciones obtienen una alta insatisfacción en esta dimensión. En el caso del hospital de Huaycán, el porcentaje de insatisfacción es de 64.69%, porque el paciente percibe que no se le explica adecuadamente sobre su problema de salud y no muestra interés en su problema.

Finalmente los resultados inferenciales del objetivo general, que determinó la relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019, halló relación positiva muy fuerte con la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,781 con un valor $p < 0,00$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, por tanto la hipótesis de investigación es aceptada e indica que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán: Ate 2019, es aceptada. Por lo tanto, la calidad de servicio posee una relación directa con la satisfacción del usuario que se atiende en el área de servicio social del Hospital de Huaycán. Sobre ello

De la Peña (2014), quién investigó sobre la relación entre calidad de la atención y la satisfacción percibida por los usuarios/as del CMSS de Delicias en Zaragoza, entre sus hallazgos resalta que los usuarios dan mayor importancia a las dimensiones que se relacionan con las capacidades de los profesionales, es decir que los usuarios valoran el trato humanizado, la confianza que se genera con el profesional que lo atiende, la disposición e interés de brindarle la ayuda necesaria, la disposición y tolerancia del profesional para poder disipar sus interrogantes y dudas. Por lo tanto, estas dimensiones se dirigen no al conocimiento del profesional, sino al factor humano de éste. Así también Giménez, Damenech, Lillo y Lorenzo (2011), quienes utilizaron el método SERVQUAL, destaca en su investigación que los usuarios definen a la calidad partiendo desde su experiencia subjetiva, dándole más valor al proceso y la forma en que es atendido, que a lo material o estructural. Otra investigación que podemos señalar es la de Maggi (2018), que en sus conclusiones afirma, que los colaboradores son la imagen de la institución y que cuyas acciones generará en el usuario comentarios positivos sobre la institución de salud o viceversa. Además afirma, que un usuario se siente satisfecho de su atención se debe lograr que las percepciones cubran las expectativas y la única forma de lograrlo es entregando un servicio de calidad y cerrando brechas internas. Al relacionar la teoría con los resultados, citamos al autor Reeves y Bednar, que al definir calidad la vincula con la satisfacción de las expectativas del usuario. Por tanto, es de importancia identificar y saber las necesidades de nuestros usuarios. De igual modo Duque (2005), infiere que la forma más idónea de medir calidad es partiendo desde la perspectiva del cliente.

V. CONCLUSIONES

Después de interpretar, analizar la información y contrastar las hipótesis, presentamos las siguientes conclusiones:

1. Inferimos que se establece correlación positiva de intensidad media de 0,287, entre elementos tangibles con satisfacción del usuario del área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019; y con una significancia estadística de $p > 0,95$, aceptándose la hipótesis nula. Confirmando que no se establece relación significativa entre satisfacción del usuario y elementos tangibles.
2. Concluimos que hay relación positiva considerable de 0.652, entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019; con una significancia estadística de $p < 0.05$, por lo cual la hipótesis de investigación es aceptada. Confirmando que se establece relación significativa.
3. Existe una correlación positiva de intensidad muy fuerte de 0.822, entre la satisfacción del usuario y capacidad de respuesta del área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019; y con una significancia estadística de $p > 0.05$, lo que implica que la hipótesis de investigación es aceptada. Confirmando que hay relación significativa.
4. Entre la fiabilidad con la satisfacción del usuario, existe una relación positiva de intensidad muy fuerte con un 0.759, del área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019; y con una significancia estadística de $p < 0.05$, confirmando la hipótesis de investigación. Se aprueba la relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.
5. Se establece una relación positiva de intensidad muy fuerte de 0.812, entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019; y con una significancia estadística de $p < 0.05$, por lo tanto la hipótesis de investigación es aprobada. Confirmando que existe relación significativa.
6. Entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio, se corrobora una relación positiva de intensidad muy fuerte de 0.781, del área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019; y con un valor de $p < 0.05$. Aceptando la hipótesis general de investigación. Confirmando que entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario se halló una relación significativa, en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.

VI. RECOMENDACIONES

En función de los resultados obtenidos se formulan algunas recomendaciones:

1. Al existir relación positiva media entre satisfacción del usuario y elementos tangibles del área de servicio social, se propone utilizar el servicio de telemedicina, como herramienta valiosa e imprescindible, por donde se puede brindar información, capacitación y seguimiento oportuno a usuarios, familiares, e incluso a la comunidad y grupos organizados por medio de capacitaciones. Este servicio ayuda a enfrentar el problema del espacio inadecuado para las entrevistas sociales y las capacitaciones.
2. Al existir una correlación considerable y muy fuerte, entre las dimensiones de seguridad, capacidad de respuesta respectivamente. Se propone el diseñar y preparar un software para la atención del área, facilitando el archivo de fichas sociales, actualización de datos, seguimientos de casos sociales, obtención de una data de atenciones. El servicio contaría con una data informática, de acceso rápido y oportuno y actualizado para las profesionales, mejorando en el orden y organización del servicio, se podría monitorizar las atenciones de cada profesional del área, obteniendo un mejor control de la gestión.
3. Proponemos socializar las conclusiones obtenidas de esta tesis al personal del área de servicio social. Este documento es un buen inicio, para continuar investigando sobre la satisfacción, calidad en el servicio, y expectativas de los usuarios, sería interesante plantear un estudio cualitativo con las mismas variables y utilizando indicadores más precisos, incluso usando otra metodología para poder profundizar los resultados obtenidos, enriqueciendo la información para fines de mejora del área.
4. También recomendamos establecer evaluaciones semestrales o anuales de la satisfacción de los usuarios, con el fin de poder tener elementos de evaluación sobre la calidad de servicio brindado a sus usuarios y ser usado como insumo para posteriores planes de mejora.
5. Proponemos que las oficinas y/o áreas de servicio social de los diferentes nosocomios puedan organizarse y elaborar instrumentos comunes que faciliten la labor diaria, así mismo contar con una red de comunicación eficaz y oportuna facilitando las coordinaciones entre las áreas y profesionales, incluso tener reuniones trimestrales para evaluar el trabajo que se realiza en cada institución y elaborar propuestas al Ministerio de Salud.

REFERENCIAS

- Akbar, F., Pasinringi, S., Awang, A. (julio 2020) *Assessment of patient satisfaction level to dental health services in Indonesia*. Pesqui Bras. Odontopediatria Clín. Integr. vol.20. Recuperado en:http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S198346322020000100375&lng=en&nrm=iso>.
- Akhtar, A., Huda, SS y Dilshad, S. (2019). *Does the perceived quality of the service affect patient satisfaction?* International Journal of Public and Private Perspectives on Healthcare, Culture, and the Environment. Recuperado de: <https://www.iglobal.com/article/does-perceived-service-quality-affect-patient-satisfaction/219353>
- Álvarez, B. (2019). *Calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer, Comisaría de Puente Piedra, 2019* (Tesis de maestría) Recuperada en:<http://renati.sunedu.gob.pe/browse?type=subject&value=Satisfacci%C3%B3n+de+l+usuario>
- Azhari, A. (Febrero 2020) *Progress The Effect of Quality of Service, Image, and Business Ethics on Satisfaction and Loyalty of Patients in Hospitals in Makassar City*. International Journal of Management Progress Vol. 1 N° 2. Recuperado de: <https://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/ijmp/article/view/558>
- Bausela, E. (2005) *SPSS: un instrumento de análisis de datos cuantitativos*. Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales Vol. 2. pp. 62-69. Recuperado de: <http://laboratorios.fi.uba.ar/lie/Revista/Articulos/020204/A3mar2005.pdf>
- Benzaquen, J. (Abril 2013). *Calidad de las empresas latinoamericanas: El caso peruano*. Revista GCG Jornal Volumen 7. N°1. p.41 -59. Washington-Estados Unidos. Recuperado de: <https://gcg.universia.net/article/view/441/calidad-las-empresas-latinoamericanas-caso-peruano-com>
- Berkowitz, B. (enero de 2016) *"The patient experience and patient satisfaction: measurement of complex dynamics"* OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing Vol.21, N °1. Recuperado de: <http://ojin.nursingworld.org/Main>

MenuCategories/ANAMarketplace/ANAPeriodicals/OJIN/TableofContents/Vol-21-2016/No1-Jan2016/ The-Patient-Experience-and-Patient-Satisfaction.html

Chanda, E., Ward, P. y Mohammadnezhad, M. (julio 2019) *Factors Associated with Patient Satisfaction in the Outpatient Department of Suva Subdivisional Health Center, Fiji, 2018: A Mixed-Method Study* | <https://doi.org/10.3389/fpubh.2019.00183>

Contraloría General de la República. (2018). *Informe: Operativo de control “Por una salud de calidad” resultados Lima-Perú*. Recuperado de: http://e/referencias/operativo_por_una_salud_de_calidad-contraloria%20peru.pdf.

Costa, D., Moura, G., Moraes, M., Santos, J., y Magalhães, A. (noviembre 2020). *Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients*. Revista Gaúcha de Enfermagem, Recuperado en: <https://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190152>

Cronin, J., & Taylor, S. (1994). *Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service*. The Journal of Marketing. Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/002224299405800110>

De la Peña, E. (2014) *Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza*. Cuadernos de Trabajo. Vol. 27. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/42386>.

Díaz, V. (agosto 2014) *El concepto de ciencia como sistema, el positivismo, neopositivismo y las investigaciones cuantitativas y cualitativas*. Salud Uninorte. Revista de la División de Ciencias de la Salud de la universidad del Norte. Recuperado de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/saludsaluduninorte@uninorte.edu.com>.

Duque, E. (Junio 2005) *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

- European Patients Fórum. (Febrero 2017). *Patients' Perceptions of Quality in Healthcare*” *Report of a survey conducted by EPF in 2016*. Recuperado de: <https://www.eu-patient.eu/globalassets/policy/quality-of-care/quality-survey-report.pdf>.
- Fontova, A. (2015). *Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario*. (Tesis doctoral, universidad de Girona) Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/Servet/tesis?codigo=116130>.
- Fuba, B. y Nagao, E. (junio 2019). *Outpatient Service Consumer Satisfaction and Associated Factors Towards the Health Service Provided at Jimma Medical Center, Southwest Ethiopia*. Dovepress. Vol 10 <https://doi.org/10.2147/PROM.S220404>
- García, O. (2008). *Implantación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001, módulo: gestión y auditorías medioambientales*. Recuperado de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- Giménez, V., Doménech, Y., Lillo, A., Lorenzo, J. (2012) *La calidad en los servicios sociales de atención primaria desde la perspectiva de las personas usuarias*. GITSS-Universidad de Huelva-España. Servicio Social. Recuperado de: http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5936/La_calidad_en_los_servicios_sociales.pdf?sequence=2
- Ham, HS., Peck, E., Moon, H. y Yeom, H. (febrero 2015) *Predictors of Patient Satisfaction with Tertiary Hospitals in Korea*. Hindawi Publishing Corporation Nursing Research and Practice Volume 2015, Article ID 749754, Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1155/2015/749754>.
- Hernández, A., Rojas, R., Prado-Galbarro, F., Bendezú, G. (2019). *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados*. Rev. Perú Med. Exp. Salud Pública. p. 620-628 Recuperado de <https://E:/referencias/satisfaccion%20de%20atencion%202018.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta. Edición. Editorial Mc Graw Hill. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-sextaedicion.compressed.pdf>.

- Hincapié, A., Slack, M., Malone, D., Neil J., Warholak, T. PhD, RPh (marzo de 2016) *Relationship between patient perceptions of quality of care and healthcare errors in 11 countries, Quality management in healthcare: January /Volumen 25 –Número 1* Recuperado de: https://journals.lww.com/qmhcjournal/FullText/2016/01000/Relationship_Between_Patients__Perceptions_of_Care.3.aspx
- Hospital de Huaycán. (2018). *Informe técnico medición de la satisfacción del usuario externo tercer trimestre Hospital de Huaycán 2018*. Área de Calidad del Hospital de Huaycán.
- INEI (Diciembre, 2019). *Informe Técnico de condiciones de vida en el Perú. Trimestre: julio a setiembre 2019*. Instituto nacional de estadística e informática. N° 4. Recuperado de: <http://m.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/condiciones-de-vida/1/>
- Infante, F. (Julio 2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016*. *Essalud*. Revista peruana de medicina integrativa issn: 2415 – 2692. Recuperado de: <https://www.rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/55>
- Jammeel, A. et al (noviembre, 2019). *Improvement of the patient's behavioral consent through different dimensions of service quality: evaluation of the mediating role of patient satisfaction*, *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública* 16 (23), 4736. Recuperado de: <https://doi.org/10.3390/ijerph16234736>
- Javed, S.,Liu, S., Mahmoudi, A. y Nawaz, L. (agosto 2018) *Patient satisfaction and quality of public and private sector health services in Pakistan: application of gray decision analysis approaches*. *International Journal of Health Planning and Management International Journal of Health Planning and Management*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/327321217_Patients%27_satisfaction_and_public_and_private_sectors%27_health_care_service_quality_in_Pakistan_Application_of_grey_decision_analysis_approaches
- Kruk, M. et al. (2018). *High-quality health systems in the era of the Goals Sustainable Development: it is time for a revolution*. *Harvard T H Public Health, Boston, USA*.

Recuperado de [https://www.thelancet.com/journals/langlo/article/PIIS2214109X\(18\)303863/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/langlo/article/PIIS2214109X(18)303863/fulltext). p. 1 – 3.

Lazo, O. y Santivañez, A. (2018) *Atención de salud con calidad: Desafíos. Colegio Médico del Perú- Regional III*. Recuperado de: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>

López, J. J., Rodríguez, A. & Castillo, M. L. (Agosto, 2019). *User satisfaction in the affiliation to Seguro Popular modules. Horizonte sanitario*. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.19136/hs.a18n1.2400>

Maggi, W. (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* (Tesis de maestría Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Recuperado de <http://internacional/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.

Mammado, A. y Gasanov, R. (noviembre 2017). *Research on a relationship between patient satisfaction and medical services in health organizations*. American Journal of Industrial and Business Management Vol.7 N° 11. Recuperado en: <https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=80752>

Mejías, A., Godoy, E., Piña, R. (2018) *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento*. Compendium, vol. 21, núm. 40, 201. Universidad Centro occidental Lisandro Alvarado. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/html/index.html>

Mora, C. (Agosto 2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. REMark - Revista Brasileira de Marketing, São Paulo, vol. 10, n° 2, p 146-162. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Muda, I. & Ade Afrina, E. (Diciembre, 2019). *Influence of human resources to the effect of system quality and information quality on the user satisfaction of accrual-based accounting system*. Contaduría y administración. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1667>

- Ortiz, E. (2015). *Estudio de satisfacción del usuario/a del servicio de atención de trabajo social hospitalario*. Documentos de Trabajo Social- DTS. Revista de Trabajo Social y Acción Social nº 55. Ed. Colegio Profesional de Trabajo Social de Málaga, p. 25 – 52.
- Permana, AW, Suardika, N., Sujana, W. y Yuesti, A. (2019). *Analysis of the quality of service and the effect of value on patient satisfaction and its effect on the loyalty of hospitalized patients in the hospital and the children of Pucuk Permata Hati*. *Revista Internacional de Investigación y Revisión Contemporánea*, Vol. 10 (02), Recuperado de: <https://doi.org/10.15520/ijcrr.v10i02.653>
- Pintado, M. (2018) *Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017*. (Tesis posgrado). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17744>.
- Pocorpachi, M. (2019). *Proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia - Hospital de Huaycán 2019*. (Tesis posgrado) Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39/browse?type=author&value=Pocorpachi+Navarro%2C+Denis>
- Real Academia Española (2019). *Diccionario de la lengua española* (23.3 versión electrónica 23.3.). Consultado en <https://dle.rae.es/calidad?m=33>
- Reeves, C. Bednar, D. (Julion1994) *The Academy of Management Review* .Vol. 19, No. 3, Special Issue: "Total Quality" (Jul., 1994), pp. 419-445. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/258934>
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual* (Tesis de doctorado, Universidad Católica San Antonio) Recuperado de <http://E:/internacional/Tesis.pdf>
- Sánchez, M. (2016) *Satisfacción de usuarios y profesionales en la evaluación de programas sociales*. Revista de evaluación de programas y políticas públicas. Recuperado en: <http://revistas.uned.es/index.php/REPPP/article/view/16352>

- Seclen, J., Darras, C. (2005) *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000*. Anales de la Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S102555832005000200007&script=sci_abstrat.
- Silva, P. L., Paiva, L., Faria, V. B., Ohl, R. I. B., & Chavaglia, S. R. R. (Mayo, 2016). *Triage in an adult emergency service: patient satisfaction*. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 50(3), 427-433. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420160000400008>
- Soares, F.; Florio, F., Martão, F. y Zanin, L. (diciembre 2019) *Satisfaction of users of Psychosocial Care Centers*. *Rev. Latino-Am. Enfermagem 2019*, vol.27 Disponible en: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010411692019000100403&lng=en&nrm=iso>.
- Tarcillo, E. (2016) *Metodología de la investigación científica*. Universidad Jaime Bausate y Meza. Recuperado de: <http://repositorio.bausate.edu.pe/handle/bausate/36>
- Theophilus, I. y Sidi, R. (junio 2019). *The Role of Service Quality in Patient (Client) Satisfaction in Public Health Institutions in Ghana*. *International Journal of Innovation and Economic Development* Volume 5, Number 2. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.18775/ijied.1849-7551-7020.2015.52.2005>
- Vargas, Z. (2009). *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. *Revista Educación* 33. pp. 155-165. Costa Rica. Recuperado de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/5490/7060>
- Vargas, V., Valecillos, J., Hernández, C. (Diciembre 2013). *Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición*. *Revista de Ciencias Sociales* Vol. XIX, No. 4. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>, p. 663 – 671.
- World Health Organization, World Bank Group, OECD (2018) *Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage*. Recuperado en: <https://www.semanticscholar.org/paper/Delivering-quality-health-services%3A-a-global-for-Kieny-Evans/6d6156f596c9b15bba7a4809d0028afbd299df4d>

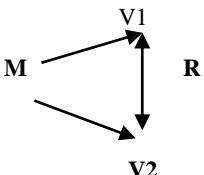
ANEXO

Anexo 01 : Matriz de Consistencia

Título: **Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019**

Autora: Guevara Chumbimuni, Victoria Graciela

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿En qué medida se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿En qué medida se relaciona los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019?</p> <p>2. ¿En qué medida se relaciona la seguridad y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019?</p> <p>3. ¿En qué medida se relaciona la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.</p> <p>2. Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.</p> <p>3. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. Los elementos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.</p> <p>2. La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.</p> <p>3. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.</p>	Variable: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Elementos tangibles	Ubicación y accesibilidad Ambiente Equipamiento informático	1 - 4	Escala : Likert	
			Seguridad	Privacidad Capacidad de confianza Capacidad de información	5 – 8	Nunca (1)	Baja= 1 a 2
			Capacidad de respuesta	Servicio de atención rápida y oportuna. Comprensión de necesidades Disposición para informar Disponibilidad de servicio	9 – 12	Casi nunca (2) Algunas veces (3)	Media= 3
			Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido Servicio de calidad Capacidad de servicio	13 – 16	Casi siempre (4) Siempre (5)	Alta = 4 a 5
Empatía	Capacidad de escucha Capacidad de comprensión y entendimiento. Interés por resolver el problema	17 - 22					

		Variable: Satisfacción del usuario				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
4. ¿En qué medida se relaciona la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019?	4. Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.	4. La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.				
5. ¿En qué medida se relaciona la empatía y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019?	5. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.	5. La empatía se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en el área de servicio social del Hospital de Huaycán en Ate: 2019.	Expectativa del servicio	Expectativa de ayuda y comprensión Resolución de problema	1 – 4	Escala: Likert
			Calidad percibida	Personal capacitado y calificado Trato humanizado	5 – 11	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Valor percibido	Percepción de satisfacción. Disposición de ayuda Valoración del servicio	12 - 15	
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumento	Estadística a utilizar			
<u>Tipo:</u> aplicada <u>Paradigma:</u> positivista <u>Nivel:</u> Correlacional <u>Método:</u> Hipotético-Deductivo <u>Diseño:</u> No experimental, de corte transversal  M=muestra V ₁ y V ₂ = variables R= correlaciones en cada variable	<u>Población:</u> 450 usuarios <u>Tipo de muestreo:</u> no-probabilística por conveniencia <u>Tamaño de muestra:</u> 35 usuarios del área de servicio social. Justificada por situación del emergencia sanitaria por Covid- 19 <u>Técnica:</u> Cuestionario de tipo estructural. <u>Instrumento de recolección:</u> Encuesta	Variable 1 : <u>CALIDAD DE SERVICIO</u> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario. Autores: Parasuraman, Zeithaml y Berry (adaptado) Año: 1988 Estructura: 22 ítems. Ámbito de aplicación: sala de espera consultorios externos de servicio social. Variable : <u>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</u> Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario. Autor: Indicador ACSI (adaptado) Año: 1994 Estructura: 15 ítems. Las dimensiones que medirán la satisfacción son: -expectativa del servicio -calidad percibida -valor percibido	<u>Descriptiva:</u> Tablas de porcentaje y gráficos estadísticos. <u>Inferencial:</u> Coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Procesamiento de datos: Aplicación del paquete estadístico SPSS V25			

Anexo 02: Instrumentos de las Variables

**Encuesta dirigida al usuario del área de servicio social del
Hospital de Huaycán – calidad de servicio**

Estimado usuario, estamos interesados en conocer su opinión y calificación sobre la atención recibida en el área de servicio social del Hospital Huaycán. Sus respuestas serán totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

Nunca (1) casi nunca (2) algunas veces (3) casi siempre (4) siempre (5)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles		1	2	3	4	5
1	¿Pudo ubicar rápidamente el consultorio de servicio social?					
2	¿La ubicación del consultorio es accesible para todo tipo de paciente?					
3	¿El consultorio tiene un ambiente adecuado en tamaño y comodidad?					
4	En el consultorio ¿cada profesional cuenta con recursos tecnológicos e informáticos?					
DIMENSIÓN 2: Seguridad		1	2	3	4	5
5	Durante su atención ¿respetaron su privacidad?					
6	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?					
7	¿Considera que el personal de servicio social no divulgará su problema o diagnóstico?					
8	¿El personal que le atendió tenía gran conocimiento sobre el tema consultado?					
DIMENSIÓN 3 : Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
9	¿La atención brindada por servicio social fue rápida y oportuna?					
10	¿El personal comprendió su necesidad y prestó interés en su caso?					
11	Existe disponibilidad por parte del personal de servicio social por brindarle información.					

12	El personal responde con prontitud en la solución de su problema o inconvenientes que surgen en el proceso de su atención.					
DIMENSIÓN 4: Fiabilidad		1	2	3	4	5
13	¿Cuándo el personal de servicio social se comprometió con alguna acción lo cumplió?					
14	¿Cuándo necesita ayuda, siente confianza de acudir al área de servicio social para que le ayude a resolver su problema?					
15	¿El personal de servicio social brinda buen servicio desde el inicio de la atención tratando en todo momento de brindarle un trato cordial?					
16	En la atención ¿hubo disposición y capacidad para ayudarla(o)?					
DIMENSIÓN 5: Empatía		1	2	3	4	5
17	¿El personal tuvo interés en escuchar y entender su problema?					
18	¿Considera que el personal de servicio social comprende el problema del usuario?					
19	¿Considera que el personal se interesó en que usted comprenda la explicación que se brindó sobre su caso?					
20	¿El personal muestra interés en resolver su problema y/o situación?					
21	¿Considera que el profesional lo atendió con amabilidad, respeto y paciencia?					
22	¿En su atención sintió estima y valorización hacia su persona por parte del personal de servicio social?					

Esta segunda parte evaluará la variable de satisfacción del usuario. Utilizaremos las siguientes escalas:

Nunca (1) casi nunca (2) algunas veces (3) casi siempre (4) siempre (5)

Nº	ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
23	DIMENSIÓN 1 : Expectativa del servicio					
24	¿El apoyo que usted esperaba recibir del personal de servicio social siente que lo recibió?					
25	¿El personal del área de servicio social comprendió su situación y/o problema como usted lo esperaba?					

26	¿El personal de servicio social siempre está dispuesto para a ayudarlo en cualquier circunstancia o problema?					
27	¿Considera que la atención en servicio social contribuirá en resolver su problema y/o situación que lo aqueja?					
DIMENSIÓN 2 : Calidad percibida						
28	¿Considera que el personal de servicio social se encuentra altamente capacitado?					
29	¿El servicio cuenta con personal calificado para orientar y gestionar acciones a favor del paciente?					
30	¿Le brindaron un trato amable y cordial?					
31	¿Se ha sentido valorado y respetado?					
32	El personal le ha brindado la confianza necesaria para sentirse seguro en su atención.					
33	¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida?					
34	Con la experiencia recibida ¿volvería atenderse en el área de servicio social?					
DIMENSIÓN 3: Valor percibido						
35	¿El personal que le atendió tuvo disposición de apoyarlo para resolver su problema?					
36	¿La información que recibió le será de utilidad en su vida cotidiana?					
37	¿Cree usted que es importante la labor de las trabajadoras sociales?					
38	¿Recomendaría a otras personas a que se atiendan en el área de servicio social?					

Anexo 04:

Base de datos de la prueba Piloto

Variable: calidad de servicio del área de servicio social- Hospital de Huaycán

Elementos tangibles				Seguridad				Capacidad de respuesta				Fiabilidad				Empatía					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	4	5
3	5	2	2	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
5	3	3	1	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4
4	5	4	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	5	2	2	2	5	5	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
4	4	1	2	2	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
4	4	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4

Variable 2: Satisfacción del usuario del área de servicio social del Hospital de Huaycán

Expectativa				Calidad								Valor percibido			
P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	
5	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	
5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

Anexo 04:

Base de datos de la muestra en Excel: variable calidad de servicio del área de servicio social-
Hospital de Huaycán

CALIDAD DE SERVICIO																					
Elementos tangibles				Seguridad				Capacidad de respuesta				Fiabilidad				Empatía					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	4	5
3	5	2	2	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
5	3	3	1	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4
4	5	4	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	5	2	2	2	5	5	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
4	4	1	2	2	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
4	4	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
3	4	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	2	3	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	5	1	2	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5
4	3	3	2	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	2	3	4	3
3	4	1	2	2	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
5	4	1	5	4	3	5	3	3	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5
2	3	1	2	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4
3	4	1	1	2	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	2	1	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5
3	4	3	2	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
4	3	5	2	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	2	2	3	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
5	5	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3
3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
4	4	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4
2	4	2	2	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3
5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
2	5	2	1	2	3	5	3	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3
2	5	2	2	1	2	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	5	2	2	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5

Base de datos en Excel: variable satisfacción del usuario del área de servicio social del Hospital de Huaycán

SATISFACCION DEL USUARIO														
Expectativa				Calidad							Valor percibido			
P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2
5	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
4	3	2	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	5
5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	5	5
5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1
2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	1
3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2
2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2
4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5

ANEXO N° 05: Validez de Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles							
1	El consultorio de servicio social está bien ubicado.	X		X		X		
2	El consultorio de servicio social tiene un ambiente adecuado. (tamaño y comodidad)	X		X		X		
3	El consultorio de servicio social se encuentra limpio y ordenado.	X		X		X		
4	En el consultorio de servicio social cada profesional cuenta con recursos tecnológicos e informáticos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Durante su atención usted sintió que respetaron su privacidad.	X		X		X		
6	Le inspiró confianza la profesional para contar sus problemas.	X		X		X		
7	En su atención, el personal que le brindó la atención conoce sobre el tema consultado.	X		X		X		
8	Usted sintió seguridad de las coordinaciones e informaciones recibidas por la profesional.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 : Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La atención brindada por servicio social fue rápido y oportuna.	X		X		X		
10	El personal de servicio social comprende su necesidad y presta interés en su caso.	X		X		X		
11	El personal de servicio social existe disponibilidad de brindar información al paciente.	X		X		X		
12	El personal del servicio social responde con prontitud en la solución de problemas o inconvenientes que surgen durante la atención.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Confiabilidad					X		
13	En sus atenciones el personal cumplió con lo prometido.	X		X		X		
14	¿Considera que sus atenciones en servicio social fueron de calidad?	X		X		X		
15	¿Considera que la atención brindada cubrió con sus expectativas?	X		X		X		
16	¿Percibe que el personal de servicio social brinda disposición y capacidad para ayudarla(o)?	X		X		X		
	DIMENSION 5: Empatía							
17	El personal se interesó siempre por escuchar su problema.	X		X		X		

18	¿En su atención tuvo total libertad de expresar sus ideas?	X		X		X	
19	En sus atenciones ¿usted percibe que el personal de servicio social comprende el problema?	X		X		X	
20	El personal de servicio social siempre lo atendió con respeto y amabilidad	X		X		X	
21	¿Considera que el personal de servicio social siempre muestra interés en resolver su problema y/o situación?	X		X		X	
22	En su atención ¿siempre se sintió estimado y valorado por el personal de servicio social?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

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

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

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

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

04 de junio del 2020



Dr. Juan GODOY CASO
Firma del experto informante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Expectativa del servicio							
1	De la ayuda que usted esperaba recibir de la profesional se siente satisfecho/a.	X		X		X		
2	La trabajadora social siempre comprende su situación de acuerdo a lo usted esperaba.	X		X		X		
3	La trabajadora social resuelve su problema como usted esperaba.	X		X		X		
4	Considera que la atención en servicio social siempre contribuirá en resolver su problema y/o situación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : Calidad Percibida	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El personal de servicio social siempre responde a todas sus interrogantes.	X		X		X		
6	Considera que el personal cuenta con la capacidad y la experiencia suficiente para atender casos como el suyo.	X		X		X		
7	En servicio social se ha sentido valorado y respetado como persona.	X		X		X		
8	El personal le ha brindado la confianza necesaria para sentirse seguro en su atención.	X		X		X		
9	La atención en servicio social la calificaría como satisfactoria.	X		X		X		
10	Con la experiencia recibida por la atención de servicio social usted regresaría a atenderse	X		X		X		
11	Usted recomendaría a otras personas a que se atiendan en servicio social.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Valor Percibido	Si	No	Si	No	Si	No	
12	De acuerdo a su problema la profesional de trabajo social le explicó todo el proceso que seguirá su caso.	X		X		X		
13	Cuando se atiende en servicio social siempre hay disposición de ayudarla (o).	X		X		X		
14	Cree usted que es importante la labor de las trabajadoras sociales en el hospital.	X		X		X		
15	Cree usted que es importante la labor de las trabajadoras sociales en la comunidad de Huaycán.	X		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación


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

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

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

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

04 de junio del 2020



Dr. Juan GODOY CASO
Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles							
1	El consultorio de servicio social está bien ubicado.	x		x		x		
2	El consultorio de servicio social tiene un ambiente adecuado. (tamaño y comodidad)	x		x		x		
3	El consultorio de servicio social se encuentra limpio y ordenado	x		x		x		
4	En el consultorio de servicio social cada profesional cuenta con recursos tecnológicos e informáticos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Durante su atención usted sintió que respetaron su privacidad.	x		x		x		
6	Le inspiró confianza la profesional para contar sus problemas.	x		x		x		
7	En su atención, el personal que le brindó la atención conoce sobre el tema consultado.	x		x		x		
8	Usted sintió seguridad de las coordinaciones e informaciones recibidas por la profesional.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La atención brindada por servicio social fue rápida y oportuna.	x		x		x		
10	El personal de servicio social comprende su necesidad y presta interés en su caso.	x		x		x		
11	El personal de servicio social existe disponibilidad de brindar información al paciente.	x		x		x		
12	El personal del servicio social responde con prontitud en la solución de problemas o inconvenientes que surgen durante la atención.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Confiabilidad							
13	En sus atenciones el personal cumplió con lo prometido.	x		x		x		
14	¿Considera que sus atenciones en servicio social fueron de calidad?	x		x		x		
15	¿Considera que la atención brindada cubrió con sus expectativas?	x		x		x		
16	Percibe que el personal de servicio social brinda disposición y capacidad para ayudarla(o)?	x		x		x		
	DIMENSION 5: Empatía							
17	El personal se interesó siempre por escuchar su problema.	x		x		x		
18	En su atención ¿tuvo total libertad de expresar sus ideas?.	x		x		x		
19	En sus atenciones ¿usted percibe que el personal de servicio social comprende el problema?	x		x		x		
20	El personal de servicio social siempre lo atendió con respeto y amabilidad	x		x		x		
21	¿Considera que el personal de servicio social siempre muestra interés en resolver su problema y/o situación?	x		x		x		

22	En su atención ¿siempre se sintió estimado y valorado por el personal de servicio social?	x		x		x	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El Instrumento es suficiente para el recojo de datos

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Celia Emperatriz Mercado Marrufo.... **DNI: 10061458**

Especialidad del validador Administrador

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

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

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

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

06 de junio del 2020



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Expectativa del servicio								
1	De la ayuda que usted esperaba recibir de la profesional se siente satisfecho/a.	x		x		x		
2	La trabajadora social siempre comprende su situación de acuerdo a lo usted esperaba.	x		x		x		
3	La trabajadora social resuelve su problema como usted esperaba.	x		x		x		
4	Considera que la atención en servicio social siempre contribuirá en resolver su problema y/o situación.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 : Calidad Percibida		Si	No	Si	No	Si	No	
5	El personal de servicio social siempre responde a todas sus interrogantes.	x		x		x		
6	Considera que el personal cuenta con la capacidad y la experiencia suficiente para atender casos como el suyo.	x		x		x		
7	En servicio social se ha sentido valorado y respetado como persona.	x		x		x		
8	El personal le ha brindado la confianza necesaria para sentirse seguro en su atención.	x		x		x		
9	La atención en servicio social la calificaría como satisfactoria.	x		x		x		
10	Con la experiencia recibida por la atención de servicio social usted regresaría a atenderse	x		x		x		
11	Usted recomendaría a otras personas a que se atiendan en servicio social.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Valor Percibido		Si	No	Si	No	Si	No	
12	De acuerdo a su problema la profesional de trabajo social le explicó todo el proceso que seguirá su caso.	x		x		x		
13	Cuando se atiende en servicio social siempre hay disposición de ayudarla (o).	x		x		x		
14	Cree usted que es importante la labor de las trabajadoras sociales en el hospital.	x		x		x		
15	Cree usted que es importante la labor de las trabajadoras sociales en la comunidad de Huaycán.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El Instrumento es suficiente para el recojo de datos

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra: Celia Emperatriz Mercado Marrufo DNI: 10061458

Especialidad del validador: Administrador

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

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

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


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

06 de junio del 2020



Firma del Experto Informante.

Anexo 06: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

	PERÚ Ministerio de Salud	Vicerrectoría de Promoción y Atención en Salud	Hospital de Huaycán	"Año de la Universalización de la Salud"
---	--------------------------------	--	---------------------	--

PROVEIDO DE INVESTIGACIÓN Nº 029-2020

LOS QUE SUSCRIBEN:

Dr. José Enrique Villarreal Palomino
Director del Hospital de Huaycán.

Lic. Lusmila Ais Espinoza Cristobal.
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación.


Dejan Constancia que:

La Sra. **VICTORIA GRACIELA GUEVARA CHUMBIMUNI**, ha presentado el trabajo de investigación titulado:

**CALIDAD DE SERVICIO Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
ÁREA DE SERVICIO SOCIAL DEL
HOSPITAL DE HUAYCÁN: 2019.**

El cual ha sido aprobado para su ejecución en nuestra institución, no teniendo valor alguno en acciones en contra del estado.

Lima, agosto del 2020.


MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE HUAYCÁN
Dr. JOSÉ ENRIQUE VILLARREAL PALOMINO
C.M.F. 0031903 P.N.E. 022896
Director