



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del
usuario en el hospital Daniel Alcides Carrión Callao, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Ieda María Poma López

ASESORA:

Dra. Tamara Pando Ecurra

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

LIMA – PERÚ

2016

Página del jurado

Dr. Noel Alcas Zapata

Presidente

Dra. Jessica Palacios Garay

Secretario

Dra. Tamara Pando Ezcurra

Vocal

Dedicatoria

A mi familia por su apoyo incondicional en todo el proceso

Agradecimientos

A la Universidad Cesar Vallejo por permitirme cumplir con el reto planteado.

A mi asesora por su apoyo y paciencia.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Ieda María Poma López, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de la Salud de la Universidad César Vallejo, Sede Lima, declaro el trabajo académico titulado: “Percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016”, presentada, en 93 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión los Servicios de la Salud, es de mi autoría Por lo tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
- 2- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- 3- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- 4- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- 5- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, Febrero del 2017.

Br. Ieda María Poma López

DNI N° 09071040

Presentación

Señores miembros del jurado

Presento la tesis titulada “Percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016””, cuyo objetivo fue: determinar la relación entre percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el grado académico de Maestra.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados, se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presenta las conclusiones. En el sexto capítulo se formula las. En el séptimo capítulo, se presenta las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por lo cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

La autora

Índice

	Páginas
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	17
1.3. Justificación	26
1.4. Problema	27
1.5. Hipótesis	28
1.6. Objetivos	28
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	31

Operacionalización de variables	32
2.2. Metodología	33
2.3. Tipos de estudio	33
2.4. Diseño	34
2.5. Población, muestra y muestreo	35
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.7. Métodos de análisis de datos	39
III. RESULTADOS	41
IV. DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
Anexos	
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumentos	
Anexo3: Base de datos	

Lista de tablas

		Pág
Tabla 1	Operacionalización de la variable Percepción de la calidad	29
Tabla 2	Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario	29
Tabla 3	Juicio de expertos	38
Tabla 4	<i>Confiabilidad de los instrumentos</i>	39
Tabla 5	Distribución de los niveles de la percepción de la calidad de servicio	41
Tabla 6	Distribución de los niveles de la dimensión elementos tangibles	42
Tabla 7	Distribución de los niveles de la dimensión fiabilidad	43
Tabla 8	Distribución de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta	44
Tabla 9	Distribución de los niveles de la dimensión seguridad	45
Tabla 10	Distribución de los niveles de la dimensión empatía	46
Tabla 11	Distribución de los niveles de la variable satisfacción del usuario	47
Tabla 12	Distribución de los niveles de la dimensión humana	48
Tabla 13	Distribución de los niveles de la dimensión técnica científica	49
Tabla 14	Distribución de los niveles de la dimensión entorno	50
Tabla 15	Correlación y significación entre las variables percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario	51
Tabla 16	Correlación y significación entre la dimensión elementos tangibles y la variable Satisfacción del usuario	52
Tabla 17	Correlación y significación entre la dimensión fiabilidad y la variable Satisfacción del usuario	53
Tabla 18	Correlación y significación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario	54
Tabla 19	Correlación y significación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario	55
Tabla 20	Correlación y significación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario	56

Lista de figuras

		Páginas
Figura 1	Diagrama de diseño	34
Figura 2	Distribución de los niveles de la percepción de la calidad de servicio	41
Figura 3	Distribución de los niveles de la dimensión elementos tangibles	42
Figura 4	Distribución de los niveles de la dimensión fiabilidad	43
Figura 5	Distribución de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta	44
Figura 6	Distribución de los niveles de la dimensión seguridad	45
Figura 7	Distribución de los niveles de la dimensión empatía	46
Figura 8	Distribución de los niveles de la variable satisfacción del usuario	47
Figura 9	Distribución de los niveles de la dimensión humana	48
Figura 10	Distribución de los niveles de la dimensión técnica científica	49
Figura 11	Distribución de los niveles de la dimensión entorno	50

Resumen

La investigación que tuvo como título “Percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016”, tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables calidad del servicio y la satisfacción del usuario partió del problema general. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen la validez y confiabilidad.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental, correlacional de corte transversal. La muestra de investigación estuvo constituida por 92 usuarios, el muestreo probabilístico. La metodología empleada fue el método de investigación científica, hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo.

Los resultados evidencian una relación estadísticamente significativa, alta ($r = 0.726$, $p < 0.05$) y directamente proporcional, entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016”

Palabras claves: Calidad, servicio, satisfacción, usuario

Abstract

The investigation that Daniel Alcides Carrión took as a title " Perception of the quality of the service and the satisfaction of the user in the Hospital, Callao, 2016 ", Daniel Alcides Carrión had as aim determine the degree of relation between perception of the quality of the service and the satisfaction of the user in the Hospital, Callao, 2016 The instruments that were in use were questionnaires in Likert's scale for the variables quality of the service and the satisfaction of the user departed from the general problem. These instruments were submitted to the respective analyses of reliability and validity, which determined that the questionnaires have the validity and reliability

The realized investigation was of quantitative approach, of type basic, with a not experimental design, correlacional of transverse court. The sample of investigation was constituted by 92 users, the sampling probabilístico. The used methodology was the method, hypothetical deductive of scientific investigation, of quantitative approach.

The results demonstrate a statistically significant, high relation ($r =, 726$, $p < 0.05$) and directly proportionally, between quality of the service and the satisfaction of the user in the Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016"

Keywords: Quality, service, satisfaction, user

I.-Introducción

1.1.- Antecedentes.

Antecedentes internacionales.

Aguilar (2013) en su tesis *satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la unidad de policlínica central IGSS, Guatemala, 2010*, la investigación de tipo descriptiva se planteó con el fin de determinar el grado de satisfacción del usuario de los servicios contratados privados por la Unidad de Policlínica Central del IGSS. el estudio es de tipo descriptivo, trabajando con una muestra de 120. Se encontró como resultado la importancia de la relación entre el médico y el paciente lo cual permitió afirmar que el trato del personal hacia el usuario el fundamental para ver la satisfacción o insatisfacción del mismo.

Borre (2013) realizó su investigación sobre *la calidad percibida de la atención de enfermería por paciente hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de barranquilla* la finalidad de la investigación fue determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla. El tipo de investigación fue descriptiva, transversal, cuantitativa en la cual se trabajó con 158 pacientes obteniéndose como conclusión que el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la Atención de Enfermería, el 17% modestos niveles de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad percibida.

Sánchez (2012) en su tesis sobre *satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*, la investigación fue de tipo transversal, con el fin de ddeterminar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones. Como resultados se pudo evidenciar que la iluminación, la temperatura, el mobiliario así como la limpieza se asocian a la satisfacción de los usuarios, en cuanto al trato recibido tanto por el médico y por el mismo personal también están asociados al grado de satisfacción, mientras que el tiempo de traslado, el tiempo de espera, no está asociado.

Álvarez (2012) desarrollo su investigación sobre *satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados*, el estudio fue de tipo descriptivo de

diseño no experimental, trabajándose con una muestra conformada por 839 clientes. Se evidencio que la percepción de los clientes es más bajas que las expectativas en un 25,4% pero con oportunidad de mejoras en las dimensiones evidencias físicas y fiabilidad.

Mejía y Amaya (2011) investigo sobre *la evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital nacional de Guadalupe en el periodo de Abril a Junio 2011*, la presente investigación se planteó como objetivo analizar la capacidad instalada para brindar servicios del área de emergencia del Hospital, además de valorar la calidad en la atención de los servicios prestados. La investigación fue de tipo descriptivo evaluativo en la cual se trabajó con una muestra conformada por 80 pacientes, los resultados permitieron evidenciar que la unidad de emergencia del hospital no cuenta con la capacidad instalada para brindar una atención de calidad pero sus servicios son accesibles a la población.

Antecedentes nacionales.

Redhead (2015) en su investigación sobre *calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau del distrito de Chaclacayo, 2013*, la investigación partió del objetivo de establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, la cual utilizó el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional. El autor llego a concluir que La calidad de servicio es Regular y la satisfacción del usuario externo es Regular según los encuestados que asisten al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, así como afirmó que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013. También el autor agrego que existe una correlación directa y significativa entre la capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles, fiabilidad, empatía y satisfacción de los usuarios.

Redhead (2015) en su investigación sobre *calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau del distrito de Chaclacayo, 2013*, la investigación partió del objetivo de establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, la cual utilizó el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo

correlacional. El autor llegó a concluir que La calidad de servicio es Regular y la satisfacción del usuario externo es Regular según los encuestados que asisten al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, así como afirmó que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013. También el autor agregó que existe una correlación directa y significativa entre la capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles, fiabilidad, empatía y satisfacción de los usuarios.

Monchón y Montoya (2014) en su investigación sobre *nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III ESSALUD Chiclayo, 2013*, el estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia, trabajo con una muestra constituida por 329 pacientes, en la cual se concluyó que las dimensiones mejores calificadas fueron las de fiabilidad y capacidad de respuesta y la más baja fueron elementos tangibles por lo cual al finalizar el autor concluye que el nivel de calidad del Cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo.

Lujan (2011) investigó sobre *el nivel de satisfacción según expectativas de percepción de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño*, la cual tuvo como objetivo determinar los niveles los niveles de satisfacción de los usuarios externos respecto de la calidad de servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos, la investigación de tipo descriptivo correlacional trabajo con una muestra de 105 usuarios externos. Los resultados muestran el 90,2% de los usuarios se encuentran insatisfechos con los servicios recibidos, además de evidenciar que las dimensiones con mayor niveles de insatisfacción fueron seguridad 93.1%, aspectos tangibles 73.5%, confiabilidad 54.5%, empatía 97%, mientras que la dimensión respuesta rápida fue la más valorada con un 60.4%.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística.

Variable Percepción de la calidad de servicio

El término calidad es enfocado desde muchos aspectos lo que respecta a la calidad

Según Israel (2011), señaló que:

Está definida en una organización, por el cliente: en sus requisitos, en sus deseos y en sus expectativas. Significa esto que la calidad es calidad percibida, relativa a él y lo que es calidad para unos, puede no ser calidad para otros. Lo indispensable es conocer los requisitos del cliente: orientar toda la organización hacia la satisfacción de sus necesidades y exceder sus expectativas, por lo que calidad es: Comunicación con el cliente y búsqueda no solo de la satisfacción sino alcanzar el deleite del cliente (p.14).

Para Vargas y Aldana (2011), la calidad “es la búsqueda continua de la perfección, es el proceso que tiene como centro al hombre a partir de él construye productos y servicios que le llevaran a satisfacer deseos, expectativas y necesidades dentro de un marco razonable” (p.101). El autor añade también que se definen a los servicios como el:

Conjunto de actividades diseñadas para construir procesos que conduzcan a incrementar la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas de quien lo requiera; realizados por personas y para personas, con disposición de entrega generosa a los demás y de esta forma promover y crear valor nuevo en un marco axiológico, tal que derive desarrollo mutuo y cambios duraderos (p.85-86).

Referirse al termino calidad del servicio Lujan (2011) señalo que La calidad de servicio puede definirse como “la evaluación actitudinal hacia el servicio, es decir, si dicho servicio cumple con los fines que tiene encomendados asociadas con

propiedades placenteras del individuo, que pueden ser actualizadas en cada transacción” (p. 14)

Por ello la calidad es la esencia de cualquier acción o servicio y está en cualquier área de desarrollo de la persona y de la sociedad y el campo de la salud no es una excepción

En el campo de salud Donabedian citado por la Dirección general de calidad y educación en salud, (2012) fue el pionero en medir la calidad de servicio de salud en la unión americana en la definió como “el tipo de atención que maximiza el bienestar del paciente, después de tener en cuenta el balance de pérdidas y ganancias esperadas, contemplando el proceso de atención en todas sus partes” (p.39)

La propia Organización Mundial de la Salud (OMS) ha definido que “[...] una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud de los individuos o de la población de una forma total y precisa y destina los recursos necesarios (humanos y otros) a estas necesidades, de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite.

Modelos conceptuales de la calidad percibida

Para Civera, (2008) mencionó que

La buena calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada satisface las expectativas del cliente, esto es, la calidad esperada. Si las expectativas son poco realistas, la calidad percibida será baja, aun cuando la calidad experimentada medida objetivamente sea buena. La calidad esperada, es una función de series de factores como: la comunicación de marketing (publicidad, relaciones públicas, promoción de ventas (p.12)

El modelo de Bolton y Drew (1991), sostuvo que la clave determinante de la calidad de servicio global es el desajuste entre resultados y expectativas

El modelo de Bitner (2001) la define como una consecuencia de satisfacción e insatisfacción resultado de la prestación del servicio y las expectativas iniciales

Niveles de evolución de la calidad en el campo de salud

Hernández, Alcántara y Contreras (2011) sostuvieron:

Que es el producto de la interacción de los requerimientos legales, administrativos y éticos con las obligaciones de las instituciones dedicadas a l campo de salud dentro de lo cual se señala los siguientes niveles: En primer nivel considera a calidad desde un punto de vista macro en la cual se incluya medir el logro de las políticas institucionales; el segundo nivel gira entorno a la evaluación de la estructura, proceso y resultado lo cual permitirá identificar las fortalezas y debilidades referidas al tema, finalmente el tercer nivel aborda el tema como un problema específico en el cual se evalúa la falla o error en la prestación del servicio médico hacia un usuario en particular

La calidad del servicio en salud gira entorno a la evaluación que realiza el paciente con el fin de minimizar la probabilidad de cometer errores en el proceso, por ello las instituciones deben centrar sus estrategias, objetivos y metas a cumplir con los estándares de calidad , por ello deben estar constantemente evaluadas para identificar si la calidad del servicio es la adecuada, ante ello esta problemática se convierte en un reto para los profesionales de salud así como para los gobernantes los cuales deberán generar políticas para lograr la calidad de los servicio en los centros de salud.

Elementos para evaluar la calidad de atención

Según Hernández, Alcántara y Contreras (2011) establecieron:

En cuanto al primer nivel hay diversas formas de valorar las políticas o programas que se van implementando en cuanto a salud como estrategia para mejorar a salud de la población en la cual se plantea y describen las competencias y acciones necesarias para lo cual se debe proporcionar las condiciones necesarias; para ello se debe medir si el gobierno ha definido con precisión las políticas y los estándares de calidad de la atención para los diferentes niveles de atención a la salud. (p. 52).

En segundo lugar se evalúa la satisfacción de los usuarios en cuanto la calidad del servicio recibido, el tercer eje de evaluación es el uso de la tecnología como apoyo y la implementación que se dé al respecto y finalmente se evalúa el apoyo de las instancias superiores para asegurar la calidad del servicio.

En cuanto al segundo nivel el autor afirma que el objetivo general de la evaluación de la calidad en las instituciones de salud “es mejorar sus programas y servicios, además de medir la suficiencia de la infraestructura sanitaria para su ejecución” (p.53), así también es necesario que la medición de ello debe ser el resultado de la aplicación de metodologías formales y técnicas bien definidas par que después de los resultados tomar decisiones adecuadas. La evaluación de la estructura está en referencia a los recursos que utiliza la institución para satisfacer la demanda a como también se considera la accesibilidad de los pacientes para alcanzar dichos servicios; la evaluación del proceso hacen referencia a las acciones directas o indirectas para lograr las metas de la institución, todo ello girando entrono a tres componentes, el uso, la calidad y la productividad.

En la evaluación del uso se toma como referente al porcentaje de la población que se beneficia del programa; en cuanto a la productividad en la que se considera los recursos y materiales que son usados para solucionar las situaciones o problemas; en cuanto a la efectividad de los servicios la organización mundial de la salud (citado por Hernández, Alcántara y Contreras, 2011) sostiene que “la medición de la

efectividad , identifica los cambios necesarios de orientación de los programas de salud, de manera que contribuyan más al desarrollo general del sector de la salud y del socioeconómico”.(p. 74)

En el tercer nivel se considera la atención médica, la disponibilidad de recursos de la institución, considerando elementos como acceso, seguridad, efectividad, oportunidad

Dimensiones de la calidad de servicio

Las dimensiones de la calidad de servicio se han tomado de la escala de Servqual, en la que consideró cinco dimensiones: (1) Elementos tangibles (2) Fiabilidad, (3) Capacidad de respuesta, (4) Seguridad y (5) Empatía

Elementos Tangibles. Para Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), lo definen como la “aparición de instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p. 35), este aspecto evalúa la parte externa de la organización así como los equipos con que se cuenta los cuales deben ser repotenciados y actualizados;

Fiabilidad. Según Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), es la “Habilidad del proveedor para realizar el servicio sin errores, de forma fiable y adecuada, cumpliendo los compromisos adquiridos” (p. 35).

Capacidad de Respuesta. Para Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), es la “disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido” (p. 35).

La persona que atiende al usuario debe tener una capacidad de escucha, un trato cordial con las personas para que el usuario al recibir la respuesta no solo sea en el tiempo esperado sino de la manera más cordial

Seguridad Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), lo definen como los “conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (p. 35).

Esta dimensión genera respeto por la institución, el usuario confía en la atención que ha recibido y está seguro del profesionalismo de las personas que les brindaron el servicio,

Empatía Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), es la “atención individualizada que se ofrece al usuario del servicio” (p.p. 29-30), sobre todo aquí se evalúa el trato del trabajador el cual debe ser personalizado y sobretodo el identificarse con el usuario

Variable Satisfacción del usuario

El usuario es la persona o grupo de personas que utilizan un bien o recurso, La satisfacción es considerada como una evaluación susceptible de ser cambiada, la intención de medir la satisfacción del usuario ha sido de amplio interés en distintos ámbitos.

Vogt citado en Hernández, (2011) La satisfacción contempla tres grandes áreas: el funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información; el recurso de información obtenido; y los servicios.

Philip Kotler citado por Lujan (2011), definió la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicios con sus expectativa” (p.15). En la satisfacción de los usuarios hay factores diversos que influyen en ella como los valores morales, culturales, las necesidades personales. Rojas (2011) agregó que la satisfacción presupone una evaluación subjetiva menos emotiva que la felicidad y pone en juego factores cognitivos en forma más acentuada.

Como organización el hospital busca la satisfacción del usuario como un indicio de estar brindando un servicio de calidad

Del salto (2014) Se refirió:

La complacencia del usuario, en función de sus expectativas, por el servicio y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Puede ser: completa cuando cubre todas las expectativas del usuario, intermedia cuando esto se da parcialmente y la insatisfacción cuando las expectativas del usuario no son cubiertas el autor añade que La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado. (p. 87)

Dimensiones de la satisfacción del usuario

Tinoco (2016) tomó como referencia la organización Panamericana de la salud (2013) señalando como dimensiones la humana, técnico científica y entorno

Dimensión humana, estuvo referida según el autor al aspecto interpersonal basado en las siguientes características respeto a los derechos y las características individuales de las personas, brindar una información completa y veraz al usuario, amabilidad en su trato el cual debe centrarse en la empatía y el aspecto ético

Dimensión técnico científica, estuvo referida a los aspectos técnicos del proceso de atención basado en las siguientes características eficiencia en el uso adecuado de recursos, continuidad del servicio, la seguridad determinada por la estructura y proceso de atención

Dimensión entorno, se refirió a los aspectos que dispone la institución para brindar su servicio lo cual implica un nivel básico de comodidad ambientación, limpieza que percibe el usuario.

Modelos de evaluación de la satisfacción de los usuarios

Hernández (2011) hizo referencia a los siguientes modelos:

Teoría de la no confirmación de expectativas en el cual se compara las expectativas del cliente sobre un bien o servicio lo cual permitirá al final determinar su satisfacción e insatisfacción, en esto delo se plantea que cuando la actuación del producto o servicio es mayor que las expectativas, resulta una no confirmación positiva o satisfacción; cuando es menor es una no confirmación negativa o insatisfacción.

La teoría del descontento potencial en la cual se considera las quejas de los clientes como reacciones ante un descontento en la cual el sujeto o cliente presenta sus quejas a instancias superiores.

El análisis de disponibilidad se encarga de medir los recursos disponibles cuando se necesitan en las cuales se mide los desempeños de adquisición, circulación.

La razón de ser del sistema de salud es lograr el bienestar de la población, el termino bienestar esta muchas veces ligado a lo económico o material, pero existen otros factores que no tienen que ver con lo material en este sentido el estudio del bienestar subjetivo se ha convertido en un desafío.

Los niveles de satisfacción

Según Rdhead (2015), planteo tres niveles de satisfacción

El primero denominado insatisfacción el cual se da cuando el producto o servicio no alcanza las expectativas del paciente.

El siguiente nivel es denominado satisfacción el cual se da cuando el desempeño del servicio recibido coincide con las expectativas del paciente.

El otro nivel es el de complacencia el cual se produce cuando el desempeño del servicio excede las expectativas del paciente.

Dependiendo del nivel de satisfacción del paciente se puede conocer el grado de lealtad que tiene el usuario hacia la institución.

La satisfacción como indicador de la calidad de la atención de la salud

Es necesario tener en cuenta que un indicador de la calidad de atención es la satisfacción del usuario, en la cual el usuario evalúa la manera en que fue atendido, ante ello el usuario se convierte en parte de la planificación y modificatoria que podamos hacer en el campo de la salud ya que las opiniones brindadas por el me ayudaran a identificar las áreas en las cuales se requiere hacer una mejora.

Es por ello que como lo afirmó Melo (2005)

Si los pacientes perciben que el trabajador de la salud cuida de él y parece entender, están más satisfechos y evalúan los cuidados más positivamente”; Donabedian (citado por Redhead) resaltaba la presencia de tres componentes de la calidad de la atención, el técnico. Las relaciones interpersonales y los servicios, ante lo cual Gasquet (2000) mencionaba que existen otros factores que pueden influir en la satisfacción del usuario por lo cual mencionaba que es un tema muy complejo. (p. 41)

Redhead (2015) afirmo:

Por ello que es competencia de los profesionales en el campo de la salud evaluar con frecuencia la satisfacción de los usuarios para profundizar la calidad técnica y relacional de haber proporcionado atención y por lo tanto contribuir con la satisfacción de sus necesidades implícitas y explícitas”; todo lo expuesto permiten afirmar que es necesario que se

evalué de manera constante la satisfacción del usuario para poder ser una entidad que brinda un servicio de calidad. (p. 44)

1.3. Justificación.

La investigación, se justifica teóricamente, prácticamente y metodológicamente:

Justificación teórica.

La investigación se justifica en base a la teoría humanista, técnica y científica se empieza definiéndolas variables, después de revisar los escritos de un conjunto de investigadores, investigación buscara ampliar los conocimientos referidos a la variable calidad del servicio y satisfacción del usuario los cuales servirán para futuras investigaciones.

Justificación práctica.

Toda organización busca brindar un servicio de calidad para convertirse en una empresa líder, esto tiene repercusión en que los usuarios se encuentren satisfechos del servicio recibido por ello la presente investigaciones planteo determinar la relación entre las variables mencionadas.

Justificación metodología.

La investigación utilizará los métodos y técnicas necesarias y eficientes para que tengan un grado de rigor científico, busca la relación entre ambas variables y se han elaborado instrumentos para la recolección de datos los cuales serán sometidos a validez y confiabilidad.

Justificación legal.

El reglamento de establecimientos de salud y servicios médico de apoyo D.S 013-2006.S.A en el artículo 98 señala que los estándares de calidad evaluaran la competencia técnica y desempeño de los profesionales, la seguridad del paciente, el

uso eficiente de los recursos; a lo cual una de las directrices de la política nacional de calidad menciona el garantizar el derecho a la calidad de atención.

1.4. Problema.

En nuestra realidad el tema de calidad es un aspecto a trabajar en toda organización, si se refiere al campo de la salud todavía es un aspecto que debe tenerse en cuenta como una prioridad; al respecto Delgado, Vásquez y Vanderlei (2010) manifestaron que en Latinoamérica la evaluación de la calidad en los servicios de salud desde las perspectivas de los usuarios es muy limitada.

La calidad del servicio en los hospitales deben ser un tema enmarcado como objetivo institucional, los cuales se transformaran en requisitos necesarios que debe cumplir la institución; todo ello debe estar apoyado en las diferentes reglamentaciones que el ministerio de salud

La XXVII conferencia sanitaria panamericana (2012) señaló que para américa latina es un desafío de los servicio de salud lograr un servicio de calidad ya que se identificó que la prestación de servicios en salud son de baja efectividad y calidad técnica, lo cual se asumirá como reto garantizar la satisfacción de los usuarios.

A lo largo de las últimas décadas, las políticas y programas de salud se han centrado en la salud materna infantil por ello que la presente investigación se concentra en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión de Callao para lo cual se formuló la siguiente problemática.

Problema general

¿Qué relación existe entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016?

¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016?

¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016?

¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016?

¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016?

1.5. Hipótesis.

Hipótesis general.

Existe relación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

Hipótesis específicas

Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

1.6. Objetivos.

Objetivo general

Determinar la relación entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016

Objetivo específico

Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016

Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016

Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016

Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016

II. Método

2.1. Variables.

V1: Percepción de la calidad

V2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual.

Definición conceptual: Percepción de la calidad

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) sostuvieron que la calidad en el servicio es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente o usuario

Definición conceptual: Satisfacción del usuario

Tinoco (2016) sostuvo que es la resultante de

Un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia. Está relacionado con el nivel del estado de ánimo de una persona (p.30)

Definición operacional.

Definición operacional: *Percepción de la calidad*

La Percepción de la calidad se midió por un cuestionario tipo escala de Likert con 25 ítems en cinco dimensiones. Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

Definición operacional: Satisfacción del usuario

La Satisfacción del usuario se midió con un instrumento tipo escala de Likert con 16 ítems en tres dimensiones: Humana, Técnico científica, entorno

2.2. Operacionalización de variables.

Tabla 1
Operacionalización de la variable Percepción de la calidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Elementos tangibles	-Equipos	1,2,3,4,5	Nunca	Mala
	-Personal		(1)	[25 - 58]
Fiabilidad	-Tiempo	6,7,8,9,10	Casi nunca	
	-Efectividad		(2)	Regular
Capacidad de respuesta	-Rapidez	11,12,13,14,15	Algunas veces	[59- 91]
	- Comunicación		(3)	
Seguridad	-Confianza	16,17,18,19,20	Casi siempre	Buena
	-Amabilidad		(4)	
Empatía	-Atención	21,22,23,24,25		[92 - 125]
	-Comprensión		Siempre (5)	

Nota Adaptado de Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993)

Tabla 2
Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Humana	-Trato cordial y respetuoso	1,2,3,4,5,6,7	Nunca	
			(1)	
	-Información oportuna		Casi nunca	Satisfecho
Técnico científica	-Orientación recibida	8,9,10,11,12	(2)	[49 - 80]
			Algunas veces	
			(3)	
Entorno	-Limpieza	13,14,15,16	Casi siempre	Insatisfecho
			(4)	
			Siempre	[16 - 48]
	-Orden		(5)	

Nota. Adaptado de Tinoco (2010)

2.3. Metodología.

El enfoque utilizado en la investigación fue cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el enfoque cuantitativo utiliza los datos recogidos de los instrumentos de medición para luego realizar la contrastación de las hipótesis, tomar decisiones y obtener las conclusiones para luego generalizar los resultados a la muestra de estudio.

Así mismo se utilizó el método hipotético deductivo, al respecto Bernal (2006) indicó: “El método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 6).

2.4. Tipos de estudio.

Según su finalidad la investigación es básica, de nivel descriptivo correlacional

Sierra (2008) sostuvo que es básica, ya que tiene como finalidad “mejorar el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales. Se llama básica porque es el fundamento de otra investigación” (Sierra, 2008, p. 32).

Hernández, et.al (2010, p.80) afirmaron:

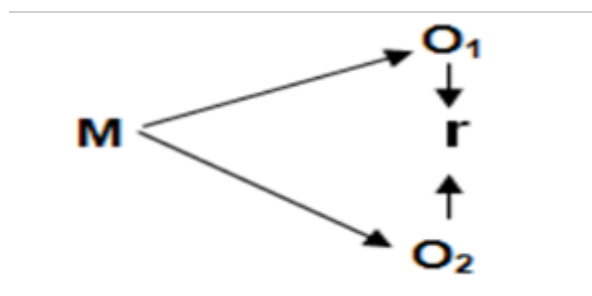
Que los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” .El autor también señala que y los estudios correlacionales tienen como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables cualitativas en un contexto en particular. (p. 81).

2.5. Diseño.

La investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal. Para Hernández *et al.* (2010, p. 149) “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández *et al.*, 2010, p. 151).

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:



Donde:

M : 120 usuarios

O₁ : Percepción de la calidad de servicio

r : Relación entre variables. Coeficiente de correlación.

O₂ : Satisfacción del usuario

2.6. Población, muestra y muestreo.

Población

Hernández, *et al* (2010), la población “es el conjunto de elementos o sujetos con características similares dentro de un contexto que presenta una situación problemática” (p. 457).

Para la presente investigación se trabajó con una población conformada por 120 usuarios del área de neonatología del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016

Muestra

Según Hernández, *et al* (2010, p. 173) es “un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos y que tienen que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población.”, en la investigación se trabajara con una muestra probabilística donde cada participante tuvo la opción de formar parte de ella y teniendo en cuenta que la población es finita se recurrió a la siguiente formula:

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

$$Z^2=1,96^2$$

$$N = \text{población} = 120$$

$$p= 0,5$$

$$q= 0,5$$

$$\varepsilon= 0,05$$

Obteniéndose como resultado 92 usuarios

Muestreo

Para este caso se utilizara la técnica de muestreo probabilístico, al respecto es probabilística porque según Hernández *et ál.* (2010), “todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis” (p. 176)

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica.

La técnica que se empleara es la encuesta, según Canales (2009) la encuesta consiste en tener la información acerca de las variables en estudio por medio de los sujetos a través de sus opiniones, actitudes o sugerencias ya sean a través de la entrevista y cuestionarios, en el caso de la investigación se han elaborados dos cuestionarios tipo escala de Likert.

Instrumentos.

Los instrumentos de medición para ambas variables fue el cuestionario y la escala que se utilizó fue el método de escalamiento Likert,

Ficha técnica: Calidad de servicio.

Autor : Zeithaml, Parasuraman y Berry

Adaptado por : Br. Iega Maria Poma Lopez

Objetivo : Determinar los niveles de la calidad de servicio

Duración : La duración es aproximadamente de 20 minutos.

Estructura : La escala consta de 25 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Ficha técnica: Satisfacción del usuario

Autor : Tinoco Begazo Miguel

Adaptado por : Br. Ilega Maria Poma Lopez

Objetivo : Determinar los niveles de satisfacción del usuario

Duración : La duración es aproximadamente de 20 minutos.

Estructura : La escala consta de 16 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5),

Validez y confiabilidad.

Todo instrumento de medición debe ser válido y confiable.

Validez.

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2010) la validez de un instrumento consiste en el grado en que un instrumento mide realmente a la variable en estudio que pretende medir.

Se aplicó la validez de contenido por medio de juicio de expertos, donde se revisaron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems, lo cual determinaron que el instrumento es válido.

Tabla 3

Juicio de expertos

Experto	Resultado
Dra. Diana Anicama Ormeño	Aplicable
Dra. Berta Silva Narvasta	Aplicable
Dra. Tamara Pando Ezcurra	Aplicable

Confiabilidad.

Para Hernández *et.al* (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200).

Se aplicó una prueba piloto a 20 usuarios, para aplicar la confiabilidad del instrumento se aplicó el Alfa de Cronbach ya que los dos instrumentos han sido medidos en escala ordinal.

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

No es confiable -1 a 0

Baja confiabilidad 0.01 a 0.49

Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad 0.9 a 1

Tabla 4
Confiabilidad de los instrumentos

VARIABLES	Alfa de Cronbach	N de elementos
Percepción de la calidad	.680	25
Satisfacción de los usuarios	.655	16

Nota: Prueba piloto.

2.8. Métodos de análisis de datos.

Se realizó una prueba de confiabilidad que por la escala de medición politomica se empleara el alpha de cronbach.

Para la estadística descriptiva se utilizó tablas de frecuencias y porcentajes las cuales serán graficadas a través de barras, para la estadística inferencial se utilizara el Rho de Spermann. Todo ello será procesado mediante el software estadístico SPSS versión 21

Existen diversas interpretaciones para el coeficiente de correlación uno de ellos es:

0.00	: No existe correlación alguna entre las variables.
0.01 a 0.24	: Correlación positiva muy débil.
0.25 a 0.49	: Correlación positiva débil.
0.50 a 0.74	: Correlación positiva media.
0.75 a 0.89	: Correlación positiva considerable.
0.90 a 0.99	: Correlación positiva muy fuerte.
1.00	: Correlación positiva perfecta.

III. Resultados

3.1 Descripción

Análisis descriptivo de los resultados de la variable percepción de la calidad de servicio y sus dimensiones

Tabla 5

Distribución de los niveles de la percepción de la calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	15	16,3
Regular	59	64,1
Buena	18	19,6
Total	92	100,0

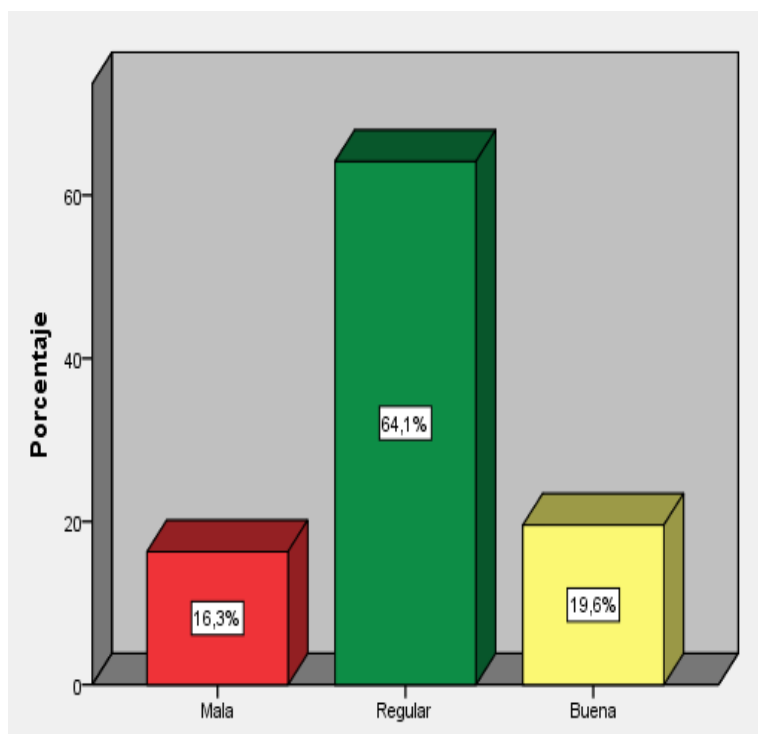


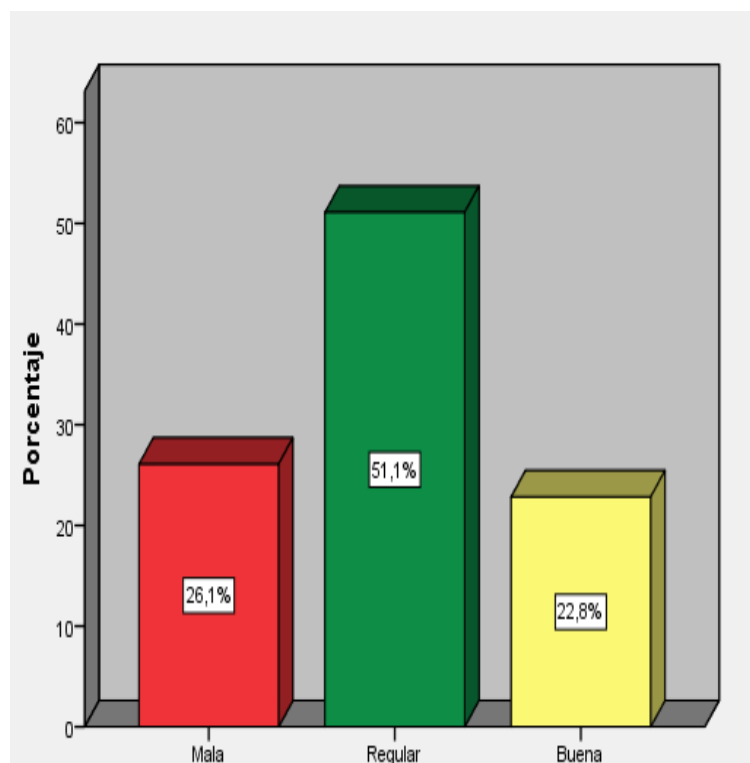
Figura 2. Distribución de los niveles de la percepción de la calidad de servicio

En la tabla y figura, se observan de una muestra de 92 usuarios el 16,3% de los encuestados ubican en un nivel malo la percepción de la calidad de servicio del área de neonatología del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, mientras que el 64,1% lo encuentra en un nivel regular y el 19,6% en un nivel bueno

Tabla 6

Distribución de los niveles de la dimensión elementos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	24	26,1
Regular	47	51,1
Buena	21	22,8
Total	92	100,0

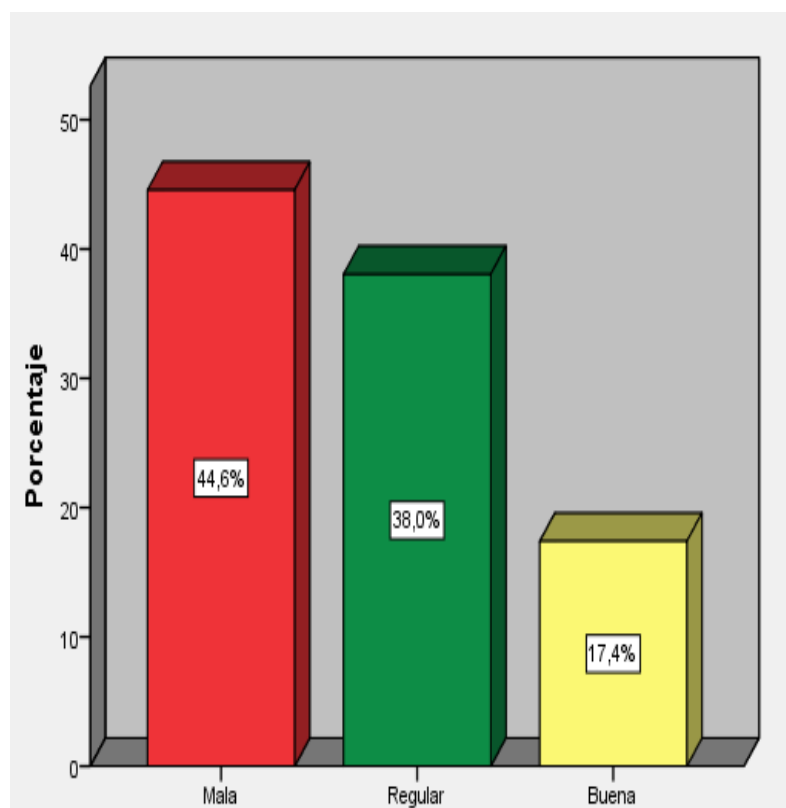
*Figura 3. Distribución de los niveles de la dimensión elementos tangibles*

En la tabla y figura, se observan de una muestra de 92 usuarios el 26,1% de los encuestados ubican en un nivel malo la dimensión elementos tangibles del área de neonatología del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, mientras que el 51,1% lo encuentra en un nivel regular y el 22,8% en un nivel bueno.

Tabla 7

Distribución de los niveles de la dimensión fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	41	44,6
Regular	35	38,0
Buena	16	17,4
Total	92	100,0

*Figura 4. Distribución de los niveles de la dimensión fiabilidad*

En la tabla y figura, se observan de una muestra de 92 usuarios el 44,6% de los encuestados ubican en un nivel malo la dimensión fiabilidad del área de neonatología del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, mientras que el 38% lo encuentra en un nivel regular y el 17,4% en un nivel bueno.

Tabla 8

Distribución de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	2	2,2
Regular	68	73,9
Buena	22	23,9
Total	92	100,0

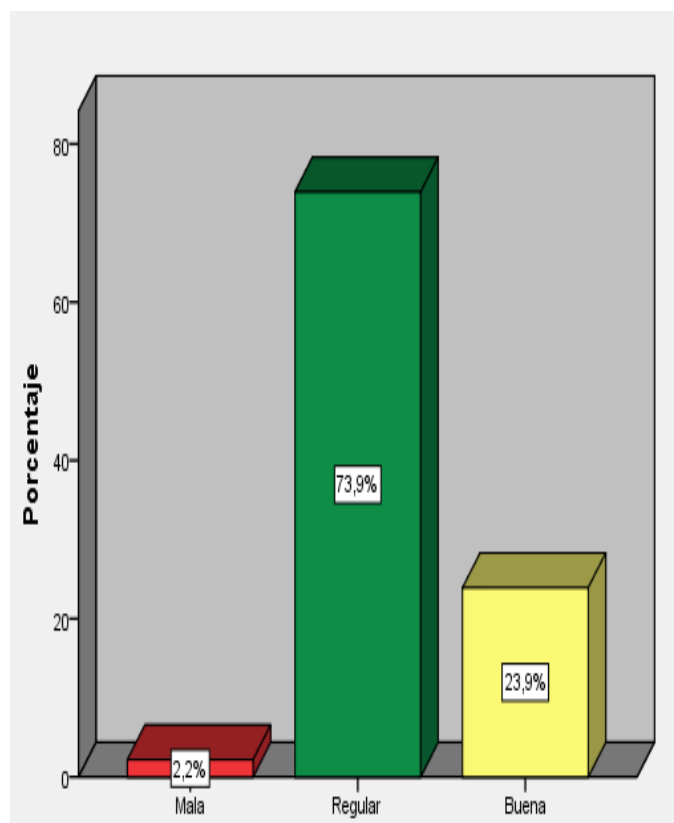


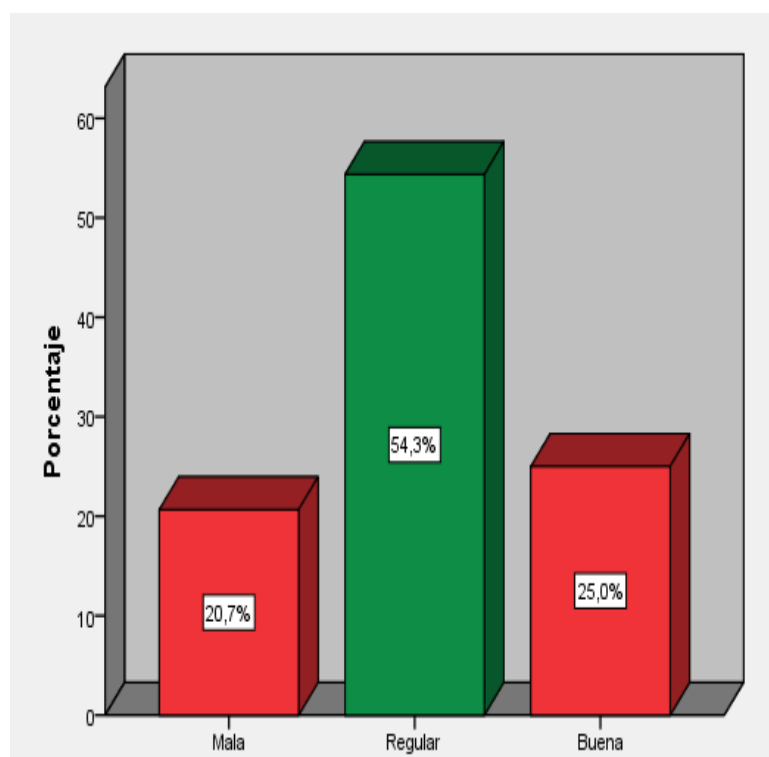
Figura 5. Distribución de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta

En la tabla y figura, se observan de una muestra de 92 usuarios el 2,2% de los encuestados ubican en un nivel malo la dimensión capacidad de respuesta del área de neonatología del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, mientras que el 73,9% lo encuentra en un nivel regular y el 23,9% en un nivel bueno.

Tabla 9

Distribución de los niveles de la dimensión seguridad

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	19	20,7
Regular	50	54,3
Buena	23	25,0
Total	92	100,0

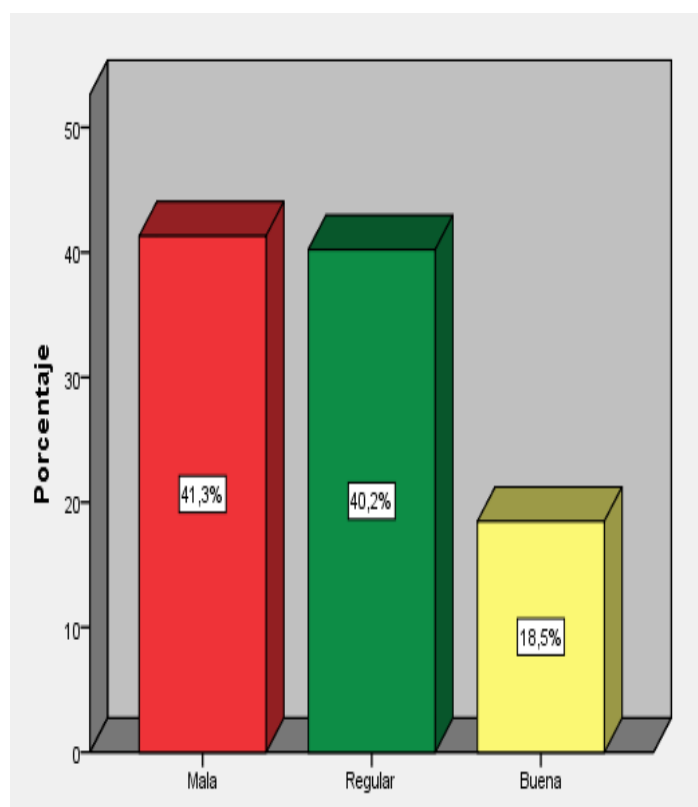
*Figura 6. Distribución de los niveles de la dimensión seguridad*

En la tabla y figura, se observan de una muestra de 92 usuarios el 20,7% de los encuestados ubican en un nivel malo la dimensión seguridad del área de neonatología del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, mientras que el 54,3% lo encuentra en un nivel regular y el 25% en un nivel bueno.

Tabla 10

Distribución de los niveles de la dimensión empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	38	41,3
Regular	37	40,2
Buena	17	18,5
Total	92	100,0

*Figura 7. Distribución de los niveles de la dimensión empatía*

En la tabla y figura, se observan de una muestra de 92 usuarios el 41,3% de los encuestados ubican en un nivel malo la dimensión empatía del área de neonatología del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, mientras que el 40,2% lo encuentra en un nivel regular y el 18,5% en un nivel bueno.

Análisis descriptivo de los resultados de la variable satisfacción del usuario

Tabla 11

Distribución de los niveles de la variable satisfacción del usuario

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	54	58,7
Satisfecho	38	41,3
Total	92	100,0

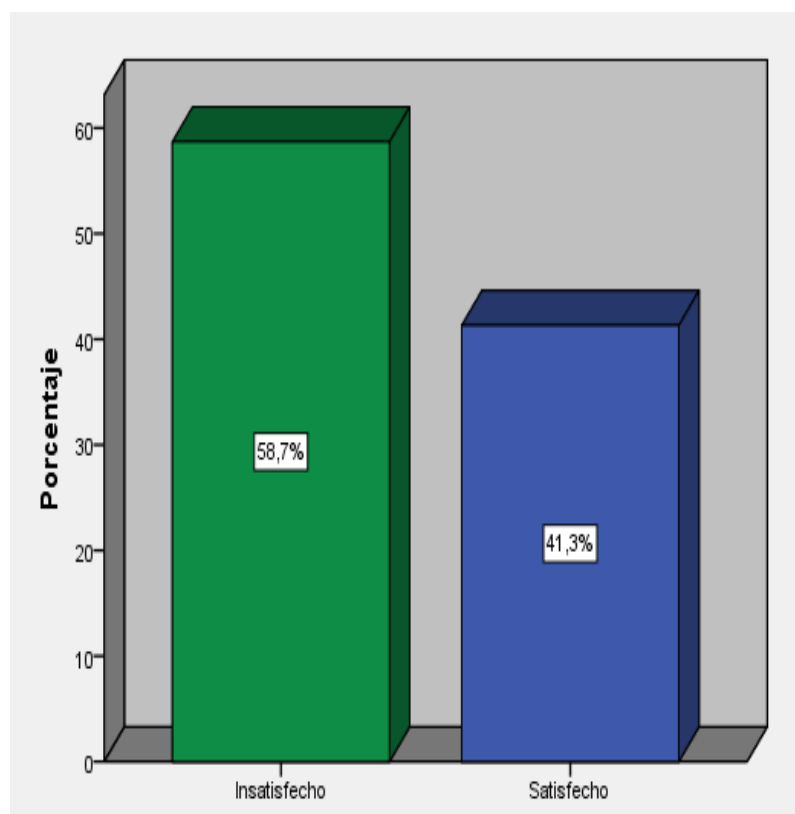


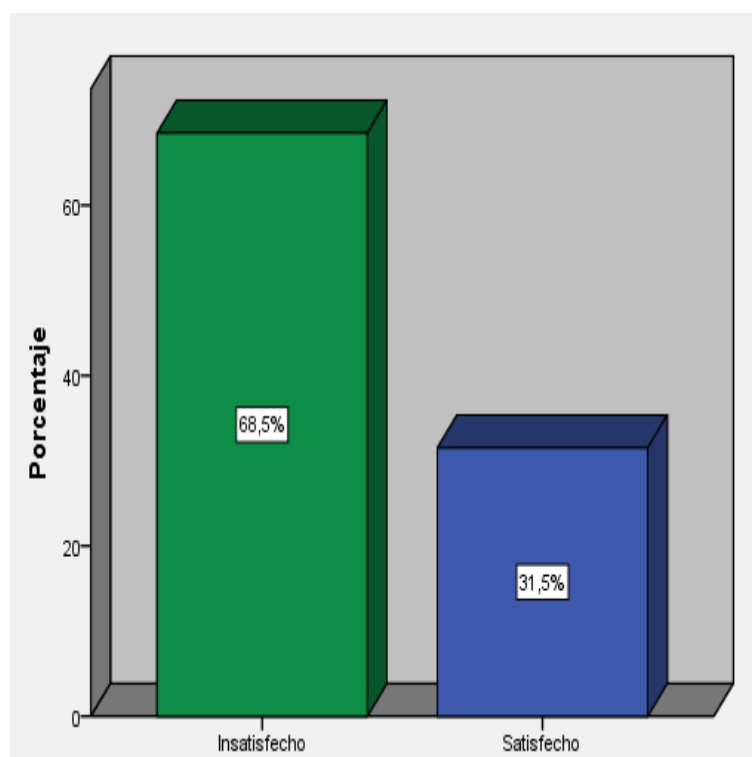
Figura 8. Distribución de los niveles de la variable satisfacción del usuario

En la tabla y figura, se observan de una muestra de 92 usuarios el 58,7% de los encuestados ubican en un nivel insatisfecho con respecto a la variable satisfacción del usuario del servicio del área de neonatología del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, mientras que el 41,3% se encuentra en un nivel satisfecho.

Tabla 12

Distribución de los niveles de la dimensión humana

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	63	68,5
Satisfecho	29	31,5
Total	92	100,0

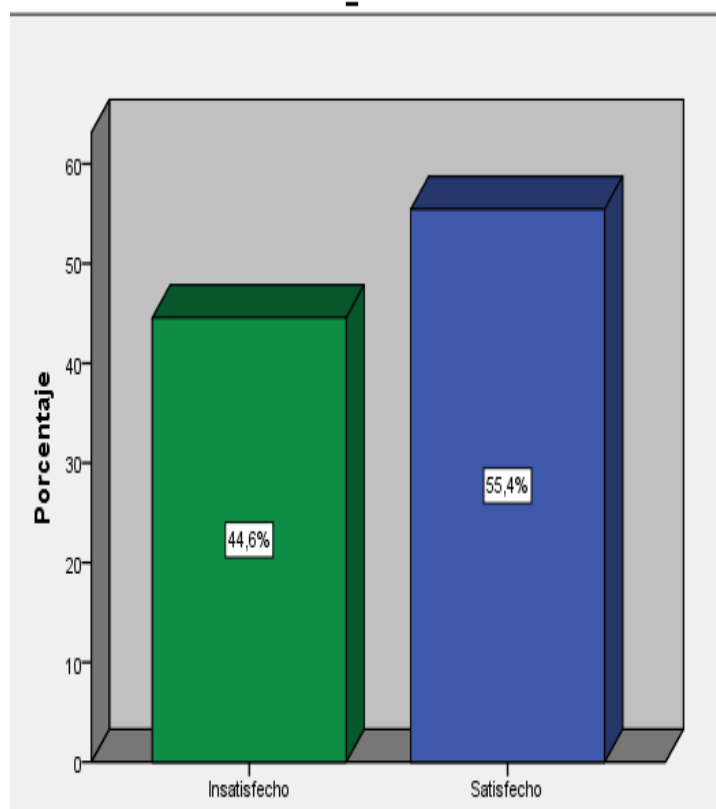
*Figura 9. Distribución de los niveles de la dimensión humana*

En la tabla y figura, se observan de una muestra de 92 usuarios el 68,5% de los encuestados ubican en un nivel insatisfecho con respecto a la dimensión humana de la variable satisfacción del usuario del servicio del área de neonatología del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016 mientras que el 31,5% se encuentra en un nivel satisfecho.

Tabla 13

Distribución de los niveles de la dimensión técnica científica

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	41	44,6
Satisfecho	51	55,4
Total	92	100,0

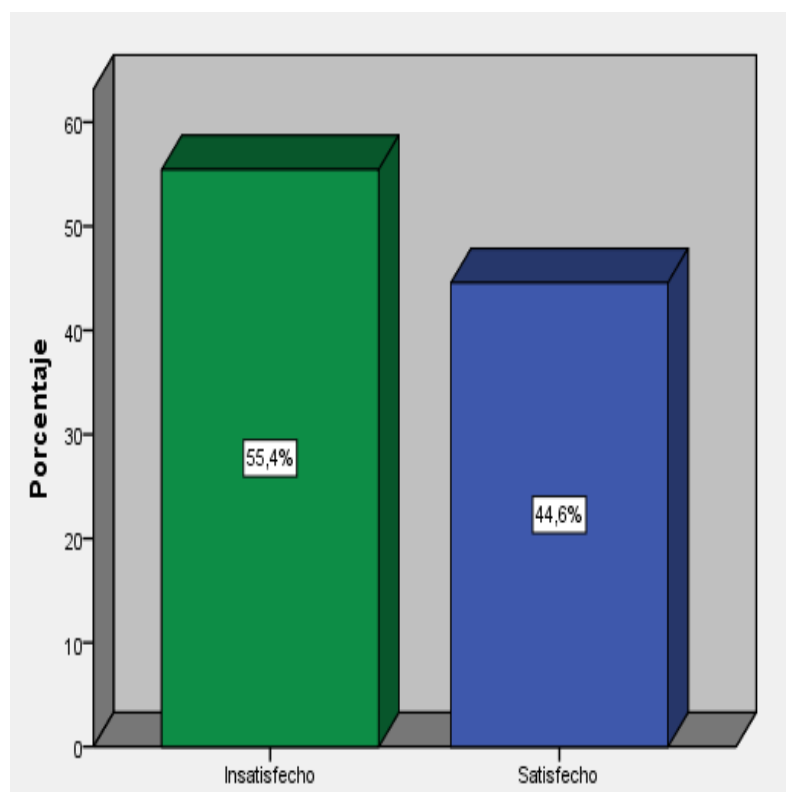
*Figura 10. Distribución de los niveles de la dimensión técnica científica*

En la tabla y figura, se observan de una muestra de 92 usuarios el 44,6% de los encuestados ubican en un nivel insatisfecho con respecto a la dimensión técnica científica de la variable satisfacción del usuario del servicio del área de neonatología del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016 mientras que el 55,4% se encuentra en un nivel satisfecho.

Tabla 14

Distribución de los niveles de la dimensión entorno

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	51	55,4
Satisfecho	41	44,6
Total	92	100,0

*Figura 11. Distribución de los niveles de la dimensión entorno*

En la tabla y figura, se observan de una muestra de 92 usuarios el 55,4% de los encuestados ubican en un nivel insatisfecho con respecto a la dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario del servicio del área de neonatología del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016 mientras que el 44,6% se encuentra en un nivel satisfecho.

Prueba o contrastación de hipótesis

Para probar esta hipótesis, se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman, dado que este estadístico es apropiado para ver relaciones entre variables

Hipótesis general

H_a : Existe relación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

H_0 : No existe relación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $\rho < \alpha$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $\rho > \alpha$, entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 15

Correlación y significación entre las variables percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario

			Calidad del servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,726**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	92	92
		Coeficiente de correlación	,726**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

En la tabla 14, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general en el cual se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.726** interpretándose como una correlación positiva media entre las variables, con un $\rho =$

0.00 ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

H_a : Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

H_0 : No existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $\rho < \alpha$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $\rho > \alpha$, entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 16

Correlación y significación entre la dimensión elementos tangibles y la variable Satisfacción del usuario

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,468**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,468**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

En la tabla 15, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 1, en el cual se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.468** interpretándose como una correlación positiva débil entre las variables, con un $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe

relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

Hipótesis específica 2:

H_a: Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

H₀: No existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $\rho < \alpha$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $\rho > \alpha$, entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 17

Correlación y significación entre la dimensión fiabilidad y la variable Satisfacción del usuario

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,693**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,693**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

En la tabla 16, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 2, en el cual se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.693** interpretándose como una correlación positiva media entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

Hipótesis específica 3:

H_a: Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

H₀: No existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $\rho < \alpha$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $\rho > \alpha$, entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 18

Correlación y significación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,262*
		N	. 92
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,262*
		Sig. (bilateral)	,012
		N	. 92

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 17, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 3, en el cual se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.262** interpretándose como una correlación positiva débil entre las variables, con un $\rho = 0.012$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

Hipótesis específica 4:

H_a: Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

H₀: No existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $\rho < \alpha$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $\rho > \alpha$, entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 19

Correlación y significación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,606**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,606**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

En la tabla 18, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 3, en el cual se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.606** interpretándose como una correlación positiva media entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

Hipótesis específica 5:

H_a: Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

H₀: No existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

Elección de nivel de significancia: = 0,05

Regla de decisión: Si $\rho < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $\rho > 0,05$ entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 20

Correlación y significación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario

		Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,690**
		N	,000
			92
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,690**
		Sig. (bilateral)	1,000
		,000	.
		N	92

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

En la tabla 19, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 3, en el cual se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.690** interpretándose como una correlación positiva media entre las variables, con un $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.

IV. Discusión

Luego de haber realizado la estadística descriptiva se procedió a realizar la contrastación de las hipótesis, de acuerdo a la objetivo general, se observa al contrastar la hipótesis general, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.726** y $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), por lo que se toma la decisión de que existe relación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016. Al respecto la investigación realizada por Sánchez (2012) en la cual el autor llego a encontrar que la iluminación, la temperatura, el mobiliario así como la limpieza se asocian a la satisfacción de los usuarios, así mismo la investigación realizada por Redhead (2015) realizada en el centro de salud Miguel Grau del distrito de Chaclacayo, 2013 llego a concluir que existe una correlación directa y significativa entre la capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles, fiabilidad, empatía y satisfacción de los usuarios

Se observa en la tabla al contrastar la hipótesis específica 1, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.468** y $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), por lo que se toma la decisión de que relación entre existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016. La investigación que realizaron Mejía y Amaya (2011) en la cual llegaron a afirmar que la unidad de emergencia del hospital no cuenta con la capacidad instalada para brindar una atención de calidad pero sus servicios son accesibles a la población

Se observa en la tabla al contrastar la hipótesis específica 2, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.693** y $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), por lo que se toma la decisión de aceptar que existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, al respecto la investigación que realizo Álvarez (2012) en la cual llego a concluir que la percepción de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4% pero con oportunidad de mejoras en las dimensiones evidencias físicas y fiabilidad, así también la investigación realizada por Borre (2013) en la cual el autor concluye que en cuanto a la calidad de la atención recibida por los pacientes, el 78%

evidenció altos niveles de calidad percibida de la Atención de Enfermería, el 17% modestos niveles de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad percibida

Se observa en la tabla al contrastar la hipótesis específica 3, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.262** y $\rho = 0.012$ ($\rho < 0.05$), por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta que existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, al respecto la investigación realizada por Sánchez (2012) afirmó que el tiempo de traslado, el tiempo de espera, no está asociado a la satisfacción de los usuarios de consulta externa.

En cuanto la hipótesis específica 4 se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.606** y $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta que existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, la investigación de Lujan (2011) mostro como resultados que muestran el 90,2% de los usuarios se encuentran insatisfechos con los servicios recibidos, además de evidenciar que las dimensiones con mayor niveles de insatisfacción fue seguridad

Finalmente con respecto a la hipótesis específica 5 se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.690** y $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta que existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, al respecto Sánchez (2012) evidencio que en cuanto al trato recibido tanto por el médico y por el mismo personal también están asociados al grado de satisfacción, así mismo, Aguilar (2013) concluyo que es importante la relación entre el médico y el paciente lo cual permitió afirmar que el trato del personal hacia el usuario es fundamental para ver la satisfacción o insatisfacción del mismo.

V. Conclusiones

Primera: Se determinó que existe una relación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, teniendo un coeficiente de correlación de Spearman de .726, que indica una correlación positiva media y significativa al nivel de 0,000

Segunda: Se determinó que existe una relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, teniendo un coeficiente de correlación de Spearman de .468, que indica una correlación positiva y un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$),

Tercera: Se determinó que existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, teniendo un coeficiente de correlación de Spearman de .693, que indica una correlación positiva y un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$),

Cuarta: Se determinó que existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, teniendo un coeficiente de correlación de Spearman de .262, que indica una correlación positiva y un $\rho = 0.012$ ($\rho < 0.05$),

Quinta: Se determinó que existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, teniendo un coeficiente de correlación de Spearman de .606, que indica una correlación positiva y un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$).

Sexta: Se determinó que existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, teniendo un coeficiente de correlación de Spearman de .690, que indica una correlación positiva y un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$).

VI. Recomendaciones

Primera: A las autoridades que se encargan de dirigir el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, realizar periódicamente evaluaciones de la satisfacción del usuario que acude al área para que sirvan de referente a la hora de realizar implementaciones no solo en el área sino también en el hospital en general

Segunda: Al evidenciar que la satisfacción del usuario esta en relación con la dimensión elementos tangibles es necesario que Essalud considere en la implementación de equipos modernos que el espacio sea el adecuado para la atención a los usuarios que acuden diariamente al servicio.

Tercera: Realizar programas de capacitación a los profesionales del área para que de esta manera el usuario confíe en la interpretación de los resultados que se les puede brindar

Cuarta: Realizar la implementación de equipos tecnológicos que ayuden a brindar una atención más rápida en el procesar la información de los resultados que muchas veces están en otras áreas y demoran en llegar para que sea informado al usuario.

Quinta: Realizar talleres contra el stress que muchas veces puede influir en la calidad del trato que se le brinda al usuario por el encargado respectivo.

VII.- Referencias

- Aguirre, H. (2002). *Calidad de la atención médica. Bases para su evaluación y mejoramiento continuo*, México: Conferencia Interamericana de Seguridad Social y Noriega.
- Aguilar, H. (2013). *Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la unidad de policlínica central IGSS, Guatemala, 2010* Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Álvarez L. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados* (tesis maestría) Universidad Católica Andres Bello.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación
- Borre, M. (2013). *La calidad percibida de la atención de enfermería por paciente hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de barranquilla*. (tesis maestría) Universidad Nacional de Colombia.
- Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. (Tesis de grado. Universidad Jaume. Castellón, España). Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf;jsessionid=442E1A22D078526BE7A6FDA08848C925.tdx1?sequence=1>
- Gasquet, L. (2000). La satisfacción del paciente y el desempeño de los hospitales. *Recuperado de* : <http://www.atmedica.com/article>
- Hamui. L, Fuentes. R, Aguirre y Ramírez, O. (2013) *Un estudio de satisfacción con la atención médica*. México: Universidad nacional Autónoma de México

Del salto, E. (2014) *La evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto Nacional Mejía*, 2012. (Tesis de maestría) Universidad central del Ecuador .

Dirección general de calidad y educación en salud (2012). *La calidad de la atención de salud en México a través de instituciones: 12 años de experiencia*. México: Secretaria de salud.

Donabedian, A. (1993). *Seminario sobre Garantía de Calidad Esquemas de Conferencias y materiales ilustrativos* ", Buenos Aires Argentina

Hernández. F, Alcántara, A y Contreras, H. (2011). *Niveles de evaluación de calidad*. *Revista CONAMED* (16)4.

Hernández, P. (2011) *La importancia de la satisfacción del usuario*. México: Centro de investigaciones bibliotecológicas.

Hernández, R., Fernández C. y Batista P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw – Hill.

La organización Panamericana de la salud (2013) *X encuentro nacional de experiencias en el mejoramiento de la calidad de salud*. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/ix_conferencia/26sep/Calidad_y_Humanizacion%20-%20Dra%20Gomez%20OPS.pdf

Lujan, J. (2011) *Nivel de satisfacción según expectativas de percepción de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño* (Tesis de maestría) Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Mejía, Y., y Amaya, C. (2011). *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital nacional de Guadalupe en el periodo de Abril a Junio 2011*. (Tesis maestría) Universidad de el Salvador.

Melo, M. (2005) *La comunicación con las certezas e incertidumbres del paciente*
Loures: Lusociencia.

Ministerio de salud (2009) *Política nacional de calidad en salud*. Perú: Chatarro EIRL.

Organización Mundial de la Salud (2009). *Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente*. Recuperado de http://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps_full_report_es.pdf 27 de junio de 2011.

Porro, C y Ciubero, O. (2010). *Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria* Recuperado de http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol_36_02_10/spu12210.htm

Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau del distrito de Chaclacayo, 2013*. (Tesis maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Rojas, M. (2011). *El bienestar subjetivo: su contribución a la apreciación y la consecución del progreso y el bienestar humano. Realidad, datos y espacio*. *Revista Internacional de Estadística y Geografía*. México: INEGI. 2(1): 64-77

Sánchez, H. y Reyes, C. (2009). *Metodología y diseño de investigación científica*.
Lima (N. E).

Zeithaml, M, Parasuraman, C & Berry, R. (1993) *Calidad del servicio*. (2ªed.).México: Limusa

Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León* (tesis maestría) Universidad Autónoma de Nuevo León.

Saturno, P. (2012) Tendencias actuales en los sistemas de gestión de la calidad. Recuperado de <https://www.um.es/calidadsalud/archivos/cap%C3%83%C2%ADtulo%20tendencias-M%C3%83%C2%A9xico.pdf>

Sierra, R. (2008). *Técnicas de Investigación Social*. Madrid: Ed. Thomson:

Tinoco, M. (2016). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital Nacional P.NP Luis Nicasio Sáenz, 2015*. Universidad Ricardo Palma

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016</p> <p>Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.</p> <p>Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.</p> <p>Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Percepción de la calidad de servicio</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> -Elementos tangibles -Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Humana - Técnico científica - Entorno. 	<p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel : Descriptivo y correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>

<p>¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016?</p>	<p>Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016</p>	<p>de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.</p>		
<p>¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016?</p>	<p>Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016</p>	<p>Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016.</p>		
<p>¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016?</p>	<p>Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016</p>	<p>Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016</p>		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos



INSTRUMENTO PARA MEDIR LA PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para determinar el nivel de calidad de servicio. Se le pide honestidad y objetividad en sus respuestas. Se agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración.

Nº	DIMENSIONES / ítems	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles						
1	La señalización de emergencia (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes					
2	El servicio contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
3	El servicio contó con equipos y materiales necesarios para su atención					
4	Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores					
5	¿Las instalaciones físicas del área de tesorería son suficientes para realizar el procedimiento tributario?					
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad						
6	Ud. o su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa					
7	Se entrega información y orientación suficientes al usuario, en cuanto a ubicación y trámites necesarios.					
8	El personal de salud y otros empleados transmitan al usuario alto grado de confianza					
9	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo					
10	¿El personal encargado del área de neonatología cumple a tiempo el servicio requerido?					
DIMENSION 3: Capacidad de respuesta						
11	La atención en el área de neonatología fue rápida					
12	El tiempo de espera fue corto					

13	El personal del área siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios					
14	La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios, sea cuando se necesita					
15	Las personas del servicio de neonatología brindan recomendaciones oportunas ante un problema presentado					
	DIMENSION 4:Seguridad					
16	El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
17	El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido					
18	El personal médico y de enfermería tengan toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los usuarios.					
19	El personal médico y de enfermería brindan explicaciones suficientes al usuario sobre el tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa					
20	Se siente seguro al realizar una consulta sobre alguna duda					
	DIMENSION 5 :Empatía					
21	El personal de le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia					
22	El personal le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención					
23	El trato dado a los usuarios por parte de los/las médicos/as sea excelente					
24	La atención a las necesidades individuales de los usuarios, sea excelente					
25	Los empleados del servicio de neonatología le explican con palabras fáciles las consultas realizadas					

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA PERCEPCION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para determinar el nivel de satisfacción del usuario. Se le pide honestidad y objetividad en sus respuestas. Se agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración.

Nº	DIMENSIONES / ítems	N	CN	AV	CS	S
	DIMENSIÓN 1: Humana					
1	El personal que labora en el servicio de neonatología se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
2	El personal del servicio de neonatología respeta su privacidad durante la atención					
3	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento					
4	El personal le brindó un trato cordial y amable.					
5	El personal del servicio de neonatología respeta el orden de llegada de los pacientes					
6	El personal muestra interés cuando Ud, le consulta sobre su problema de salud.					
7	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.					
	DIMENSIÓN 2: Técnico científica					
8	El médico realiza cuidadosamente el examen o evaluación					
9	El personal del servicio de neonatología que lo atiende lo orienta sobre lo que se le va a realizar					
10	El personal del servicio de neonatología lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.					
11	El tiempo que dura su consulta es suficiente					
12	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente 20 minutos					
	DIMENSION 3:Entorno					
13	El consultorio está limpio y ordenado					
14	La sala de espera está limpia					
15	El servicio de neonatología está bien iluminado					
16	La sala de espera tiene buena ventilación					

Anexo 3 Validaciones

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	La señalización de emergencia (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes	/		/		/		
2	El servicio contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	/		/		/		
3	El servicio contó con equipos y materiales necesarios para su atención	/		/		/		
4	Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores	/		/		/		
5	¿Las instalaciones físicas del área de tesorería son suficientes para realizar el procedimiento tributario?	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
6	Ud. o su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa	/		/		/		
7	Se entrega información y orientación suficientes al usuario, en cuanto a ubicación y trámites necesarios.	/		/		/		
8	El personal de salud y otros empleados transmitan al usuario alto grado de confianza	/		/		/		
9	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestren muy interesados en resolverlo	/		/		/		
10	¿El personal encargado del área de neonatología cumple a tiempo el servicio requerido?	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
11	La atención en el área de neonatología fue rápida	/		/		/		
12	El tiempo de espera fue corto	/		/		/		
13	El personal del área siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios	/		/		/		
14	La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios, sea cuando se necesita	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Diana Inca María Domínguez DNI:.....

Especialidad del validador:..... M. G. T. de l. G. G.

21 de Agosto del 2017

- 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

Diana

Firma del Experto Informante.

Observaciones (prestar si hay suficiencia) aplicable

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

Apellidos y nombres del jefe validador: (r) Mg. Dr. Carlos Alberto Caballero DNI: 9.510.553

Especialidad del validador: Enfermería

Prácticas (r) son competencias a desarrollar antes de finalizar
 Metodología (r) son los aspectos para desarrollar el componente o
componentes específicos de la práctica
 Clínica (r) se refiere al desarrollo de la práctica de los
cursos, teoría y práctica

Nota: Suficiencia en una o más prácticas puede ser demeritada
por no haberse cumplido el requisito

Dr. Carlos Alberto Caballero

Cab

Firma del Experto Titular

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Tamaric Pardo Escuna DNI: 03854754

Especialidad del validador: Psicología

21 de Mayo del 20.....

Tamaric Pardo

Firma del Experto Informante.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO								
Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ^a		Bastancia ^b		Claridad ^c		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: HUMANAS								
1	El personal que labora en el servicio de neonatología se encuentra correctamente uniformado y limpio.	/		/		/		
2	El personal del servicio de neonatología respeta su privacidad durante la atención	/		/		/		
3	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento	/		/		/		
4	El personal le brindó un trato cordial y amable.	/		/		/		
5	El personal del servicio de neonatología respeta el orden de llegada de los pacientes	/		/		/		
6	El personal muestra interés cuando Ud, le consulta sobre su problema de salud.	/		/		/		
7	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: TECNICO CIENTIFICA								
8	El médico realiza cuidadosamente el examen o evaluación	/		/		/		
9	El personal del servicio de neonatología que lo atiende lo orienta sobre lo que se le va a realizar	/		/		/		
10	El personal del servicio de neonatología lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	/		/		/		
11	El tiempo que dura su consulta es suficiente	/		/		/		
12	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente 20 minutos	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: ENTORNO								
13	El consultorio está limpio y ordenado	/		/		/		
14	La sala de espera está limpia	/		/		/		
15	El servicio de neonatología está bien iluminado	/		/		/		
16	La sala de espera tiene buena ventilación	Si	No	Si	No	Si	No	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

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

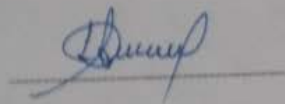
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dr. DIANA Alicia Quirós DNI:

Especialidad del validador: Metodológica

01 de May del 2012

- Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
- 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.



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Aplicable

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg:

Dr. Marcos Pardo S. Serrano

DNI:

03854254

Especialidad del validador:

Investigador

... el ... de ... del 2012

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.

Marcos Pardo

Firma del Experto Informante.

Anexo 4 Confiabilidad del instrumento

	piloto calidad																								
1	3	1	3	1	3	3	1	1	3	1	5	3	5	5	1	3	5	5	1	3	1	1	3	1	3
2	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	2	3	1	3	3	1	1	3	1	1	3	2	1	1	3
3	1	3	1	5	3	1	3	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	4	1	3	3	1	3	1	3
4	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	3	3	5	1	3	3	5	1	3	3	1	3	1	3
5	1	4	1	1	3	1	5	1	1	5	4	5	5	3	1	1	5	3	1	1	5	1	1	5	1
6	5	4	5	4	5	1	2	1	1	3	5	3	4	3	1	1	4	3	1	1	2	1	1	3	1
7	5	1	4	1	5	1	4	4	5	5	3	3	3	3	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	5
8	1	1	5	1	4	4	1	5	1	2	2	3	4	3	5	1	4	3	5	1	1	5	1	2	1
9	1	5	1	5	1	4	1	5	1	5	5	2	1	2	5	1	1	2	5	1	1	5	1	5	1
10	4	1	3	1	5	1	1	1	3	1	3	5	3	2	1	3	3	2	1	3	1	1	3	1	3
11	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	5	5	5	5	1	3	5	5	1	3	3	1	3	1	3
12	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1
13	1	5	1	5	1	1	5	1	5	1	3	5	4	2	1	5	4	2	1	5	5	1	5	1	5
14	1	4	4	1	4	1	4	1	4	4	4	5	5	1	1	4	5	1	1	4	4	1	4	4	4
15	1	3	4	1	4	1	2	1	2	1	3	3	3	3	1	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2
16	3	1	3	1	3	3	1	1	3	1	5	5	5	5	1	3	5	5	1	3	1	1	3	1	3
17	1	5	3	1	5	1	3	1	5	1	5	3	2	3	1	5	2	3	1	5	3	1	5	1	5
18	1	3	1	5	3	1	3	1	3	1	5	1	5	2	1	3	5	2	1	3	3	1	3	1	3
19	4	1	3	1	5	1	3	1	3	1	5	4	2	2	1	3	2	2	1	3	3	1	3	1	3
20	3	3	3	3	3	1	5	1	1	5	2	2	4	4	1	1	4	4	1	1	5	1	1	5	1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,680	25

piloto satisfaccion																
1	3	5	3	4	3	5	3	3	5	5	5	2	5	3	5	5
2	1	1	2	3	2	2	1	3	1	1	4	3	2	1	1	3
3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	2	4	4	1	5
4	1	3	1	4	5	1	5	3	5	1	4	3	1	2	1	1
5	2	5	5	5	5	4	5	2	5	5	1	5	1	3	1	3
6	1	2	1	3	1	1	1	2	1	3	3	3	1	5	4	4
7	3	3	3	3	3	3	1	5	1	3	5	2	3	3	2	2
8	2	5	4	5	5	1	5	2	3	2	1	2	1	3	1	5
9	1	3	5	3	4	4	4	5	3	4	5	2	1	5	3	5
10	5	5	3	3	3	1	2	3	2	3	3	5	3	5	1	3
11	1	2	2	3	4	3	1	3	3	3	5	1	1	4	1	4
12	1	5	5	2	1	5	3	5	4	5	1	3	1	4	5	1
13	3	4	3	5	3	5	5	5	3	5	1	5	1	5	5	1
14	3	1	5	5	5	2	1	5	1	5	1	2	1	3	2	1
15	3	4	5	2	2	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5
16	1	3	5	3	4	5	1	4	3	5	3	1	4	1	3	1
17	4	4	3	4	3	3	4	5	3	5	5	1	5	1	5	5
18	2	4	3	3	3	4	5	2	3	5	5	1	4	1	4	4
19	3	4	5	5	5	3	5	3	5	3	1	3	2	3	3	2
20	5	4	5	3	2	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3	4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,655	16

Anexo 5 base de datos

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

sujeto	P1	P2	P3	P4	P5	D1	P6	P7	P8	P9	P10	D2	P11	P12	P13	P14	P15	D3	P16	P17	P18	P19	P20	D4	P21	P22	P23	P24	P25	D4	TOTAL
1	1	3	1	5	1	11	4	1	5	1	3	14	5	3	5	4	5	22	1	5	4	5	1	16	1	5	1	3	1	11	74
2	1	5	1	5	1	13	1	4	1	4	1	11	2	1	5	4	1	13	4	5	4	1	4	18	4	1	4	1	4	14	69
3	1	3	4	1	4	13	1	2	1	2	1	7	4	3	4	3	1	15	2	4	3	1	2	12	2	1	2	1	2	8	55
4	3	1	3	1	3	11	3	1	1	3	1	9	5	3	5	5	1	19	3	5	5	1	3	17	1	1	3	1	3	9	65
5	1	1	3	1	1	7	1	3	1	3	1	9	2	3	1	3	3	12	1	1	3	1	1	7	3	2	1	1	3	10	45
6	1	3	1	5	3	13	1	3	1	3	1	9	3	5	3	4	1	16	3	3	4	1	3	14	3	1	3	1	3	11	63
7	3	1	3	1	3	11	1	3	1	3	1	9	2	3	3	5	1	14	3	3	5	1	3	15	3	1	3	1	3	11	60
8	1	4	1	1	3	10	1	5	1	1	5	13	4	5	5	3	1	18	1	5	3	1	1	11	5	1	1	5	1	13	65
9	5	4	5	4	5	23	1	2	1	1	3	8	5	3	4	3	1	16	1	4	3	1	1	10	2	1	1	3	1	8	65
10	5	1	4	1	5	16	1	4	4	5	5	19	3	3	3	3	4	16	5	3	3	4	5	20	4	4	5	5	5	23	94
11	1	1	5	1	4	12	4	1	5	1	2	13	2	3	4	3	5	17	1	4	3	5	1	14	1	5	1	2	1	10	66
12	1	5	1	5	1	13	4	1	5	1	5	16	5	2	1	2	5	15	1	1	2	5	1	10	1	5	1	5	1	13	67
13	4	1	3	1	5	14	1	1	1	3	1	7	3	5	3	2	1	14	3	3	2	1	3	12	1	1	3	1	3	9	56
14	3	3	3	3	3	15	1	3	1	3	1	9	5	5	5	5	1	21	3	5	5	1	3	17	3	1	3	1	3	11	73
15	1	1	2	1	2	7	3	1	1	1	1	7	2	1	1	2	3	9	1	1	2	1	1	6	1	3	1	1	1	7	36
16	1	5	1	5	1	13	1	5	1	5	1	13	3	5	4	2	1	15	5	4	2	1	5	17	5	1	5	1	5	17	75
17	1	4	4	1	4	14	1	4	1	4	4	14	4	5	5	1	1	16	4	5	1	1	4	15	4	1	4	4	4	17	76
18	2	1	3	1	1	8	1	2	1	1	2	7	2	4	5	5	1	17	1	5	5	1	1	13	2	1	1	2	1	7	52
19	5	1	4	1	3	14	1	4	1	3	1	10	5	2	2	2	1	12	3	2	2	1	3	11	4	1	3	1	3	12	59
20	1	3	1	5	1	11	4	1	5	1	3	14	5	3	4	3	5	20	1	4	3	5	1	14	1	5	1	3	1	11	70
21	5	5	5	5	5	25	1	4	1	4	1	11	3	4	3	2	1	13	4	3	2	1	4	14	4	1	4	1	4	14	77
22	1	3	4	1	4	13	1	2	1	2	1	7	3	3	3	3	1	13	2	3	3	1	2	11	2	1	2	1	2	8	52
23	3	1	3	1	3	11	3	1	1	3	1	9	5	5	5	5	1	21	3	5	5	1	3	17	1	1	3	1	3	9	67
24	1	5	3	1	5	15	1	3	1	5	1	11	5	3	2	3	1	14	5	2	3	1	5	16	3	1	5	1	5	15	71
25	1	3	1	5	3	13	1	3	1	3	1	9	5	1	5	2	1	14	3	5	2	1	3	14	3	1	3	1	3	11	61
26	3	1	3	1	3	11	1	3	1	3	1	9	5	4	2	2	1	14	3	2	2	1	3	11	3	1	3	1	3	11	56
27	1	4	1	1	3	10	1	5	1	1	5	13	2	2	4	4	1	13	1	4	4	1	1	11	5	1	1	5	1	13	60

28	5	4	5	4	5	23	1	2	1	1	3	8	5	4	3	3	1	16	1	3	3	1	1	9	2	1	1	3	1	8	64
29	5	5	5	5	5	25	2	5	5	5	5	22	3	1	2	3	5	14	5	2	3	5	5	20	5	5	5	5	5	25	106
30	5	5	5	5	4	24	4	1	4	5	2	16	3	5	3	3	4	18	5	3	3	4	5	20	1	4	5	2	5	17	95
31	1	5	1	5	1	13	4	1	5	1	5	16	4	3	2	3	5	17	1	2	3	5	1	12	1	5	1	5	1	13	71
32	4	1	3	1	5	14	1	1	1	3	1	7	3	3	3	3	1	13	3	3	3	1	3	13	1	1	3	1	3	9	56
33	3	3	3	3	3	15	1	3	1	3	1	9	5	4	5	5	1	20	3	5	5	1	3	17	3	1	3	1	3	11	72
34	1	1	4	1	2	9	5	1	3	4	1	14	2	4	5	5	3	19	4	5	5	3	4	21	1	3	4	1	4	13	76
35	1	5	1	5	1	13	1	5	1	5	1	13	1	3	4	3	1	12	5	4	3	1	5	18	5	1	5	1	5	17	73
36	5	4	4	5	5	23	2	4	5	4	4	19	5	3	4	3	5	20	4	4	3	5	4	20	4	5	4	4	4	21	103
37	2	1	3	1	1	8	1	2	1	1	2	7	3	2	3	2	1	11	1	3	2	1	1	8	2	1	1	2	1	7	41
38	5	1	4	1	3	14	1	4	1	3	1	10	3	3	3	3	1	13	3	3	3	1	3	13	4	1	3	1	3	12	62
39	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	3	23	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	5	23	118
40	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	23	5	3	5	3	5	21	5	5	3	5	5	23	5	5	5	5	5	25	117
41	1	3	4	1	4	13	1	2	1	2	1	7	5	1	5	3	1	15	2	5	3	1	2	13	2	1	2	1	2	8	56
42	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	2	1	5	4	5	17	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	116
43	1	5	3	1	5	15	1	3	1	5	1	11	4	3	5	5	1	18	5	5	5	1	5	21	3	1	5	1	5	15	80
44	1	3	1	5	3	13	1	3	1	3	1	9	5	3	5	3	1	17	3	5	3	1	3	15	3	1	3	1	3	11	65
45	5	5	5	5	5	25	1	3	5	4	5	18	2	3	5	3	5	18	4	5	3	5	4	21	3	5	4	5	4	21	103
46	1	4	1	1	3	10	1	5	1	1	5	13	3	5	3	4	1	16	1	3	4	1	1	10	5	1	1	5	1	13	62
47	5	4	5	4	5	23	1	2	1	1	3	8	3	4	3	5	1	16	1	3	5	1	1	11	2	1	1	3	1	8	66
48	5	1	4	1	5	16	1	4	4	5	5	19	4	3	5	3	4	19	5	5	3	4	5	22	4	4	5	5	5	23	99
49	1	1	5	1	4	12	4	1	5	1	2	13	5	3	4	3	5	20	1	4	3	5	1	14	1	5	1	2	1	10	69
50	1	5	1	5	1	13	4	1	5	1	5	16	5	3	5	4	5	22	1	5	4	5	1	16	1	5	1	5	1	13	80
51	4	1	3	1	5	14	1	1	1	3	1	7	2	1	5	4	1	13	3	5	4	1	3	16	1	1	3	1	3	9	59
52	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	4	3	4	3	5	19	5	4	3	5	5	22	5	5	5	5	5	25	115
53	1	1	4	1	2	9	5	1	3	4	1	14	5	3	5	3	3	19	4	5	3	3	4	19	1	3	4	1	4	13	74
54	1	5	1	5	1	13	1	5	1	5	1	13	2	3	5	3	1	14	5	5	3	1	5	19	5	1	5	1	5	17	76
55	1	4	4	1	4	14	1	4	1	4	4	14	3	5	3	4	1	16	4	3	4	1	4	16	4	1	4	4	4	17	77
56	2	1	3	1	1	8	1	2	1	1	2	7	3	4	3	5	1	16	1	3	5	1	1	11	2	1	1	2	1	7	49
57	5	1	4	1	3	14	1	4	1	3	1	10	4	3	5	3	1	16	3	5	3	1	3	15	4	1	3	1	3	12	67
58	1	3	1	5	1	11	4	1	5	1	3	14	5	3	4	3	5	20	1	4	3	5	1	14	1	5	1	3	1	11	70

59	1	5	1	5	1	13	1	4	1	4	1	11	3	3	3	3	1	13	4	3	3	1	4	15	4	1	4	1	4	14	66
60	5	5	5	5	5	25	1	5	5	4	5	20	2	3	2	3	5	15	4	2	3	5	4	18	5	5	4	5	4	23	101
61	5	4	5	3	5	22	4	3	5	4	5	21	5	1	1	2	5	14	4	5	3	5	4	21	3	5	4	5	4	21	99
62	1	1	3	4	1	10	1	5	1	1	5	13	3	5	3	4	1	16	1	3	4	1	1	10	5	1	1	5	1	13	62
63	1	1	3	5	1	11	1	2	1	1	3	8	5	4	5	3	1	18	1	3	5	1	1	11	2	1	1	3	1	8	56
64	4	5	5	3	4	21	5	4	4	5	5	23	3	1	3	2	4	13	5	5	3	4	5	22	4	4	5	5	5	23	102
65	5	1	4	3	5	18	1	1	5	1	2	10	3	5	3	2	5	18	1	4	3	5	1	14	1	5	1	2	1	10	70
66	5	1	5	4	5	20	1	1	5	1	5	13	4	3	2	3	5	17	1	5	4	5	1	16	1	5	1	5	1	13	79
67	1	3	5	4	1	14	3	1	1	3	1	9	2	4	5	4	1	16	3	5	4	1	3	16	1	1	3	1	3	9	64
68	5	5	4	3	5	22	5	5	5	5	5	25	1	3	4	3	5	16	5	4	3	5	5	22	5	5	5	5	5	25	110
69	3	4	5	3	3	18	4	1	3	4	1	13	3	1	3	2	3	12	4	5	3	3	4	19	1	3	4	1	4	13	75
70	1	5	5	3	1	15	5	5	1	5	1	17	3	5	3	2	1	14	5	5	3	1	5	19	5	1	5	1	5	17	82
71	1	4	3	4	1	13	4	4	1	4	4	17	4	3	2	3	1	13	4	3	4	1	4	16	4	1	4	4	4	17	76
72	1	1	3	5	1	11	1	2	1	1	2	7	2	4	5	4	1	16	1	3	5	1	1	11	2	1	1	2	1	7	52
73	1	3	5	3	1	13	3	4	1	3	1	12	1	3	4	3	1	12	3	5	3	1	3	15	4	1	3	1	3	12	64
74	5	1	4	3	5	18	1	1	5	1	3	11	5	3	4	3	5	20	1	4	3	5	1	14	1	5	1	3	1	11	74
75	1	4	3	3	1	12	4	4	1	4	1	14	3	4	5	5	1	18	4	3	3	1	4	15	4	1	4	1	4	14	73
76	5	4	2	3	5	19	4	5	5	4	5	23	3	3	3	3	5	17	4	2	3	5	4	18	5	5	4	5	4	23	100
77	3	4	5	3	3	18	4	1	3	4	1	13	5	4	5	5	1	20	4	3	4	1	4	16	4	1	4	4	4	17	84
78	1	5	5	3	1	15	5	5	1	5	1	17	5	3	5	3	1	17	1	3	5	1	1	11	2	1	1	2	5	11	71
79	1	4	3	4	1	13	4	4	1	4	4	17	5	1	5	2	1	14	3	5	3	1	3	15	4	1	3	1	4	13	72
80	1	1	3	5	1	11	1	2	1	1	2	7	5	1	1	2	5	14	1	4	3	5	1	14	1	5	1	3	1	11	57
81	1	5	1	5	1	13	4	1	5	1	5	16	5	3	5	4	5	22	1	5	4	5	1	16	1	5	1	5	1	13	80
82	4	1	3	1	5	14	1	1	1	3	1	7	2	1	5	4	1	13	3	5	4	1	3	16	1	1	3	1	3	9	59
83	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	4	3	4	3	5	19	5	4	3	5	5	22	5	5	5	5	5	25	115
84	1	1	4	1	2	9	5	1	3	4	1	14	5	3	5	3	3	19	4	5	3	3	4	19	1	3	4	1	4	13	74
85	1	5	1	5	1	13	1	5	1	5	1	13	2	3	5	3	1	14	5	5	3	1	5	19	5	1	5	1	5	17	76
86	1	4	4	1	4	14	1	4	1	4	4	14	3	5	3	4	1	16	4	3	4	1	4	16	4	1	4	4	4	17	77
87	2	1	3	1	1	8	1	2	1	1	2	7	3	4	3	5	1	16	1	3	5	1	1	11	2	1	1	2	1	7	49
88	5	1	4	1	3	14	1	4	1	3	1	10	4	3	5	3	1	16	3	5	3	1	3	15	4	1	3	1	3	12	67
89	1	3	1	5	1	11	4	1	5	1	3	14	5	3	4	3	5	20	1	4	3	5	1	14	1	5	1	3	1	11	70

90	1	5	1	5	1	13	1	4	1	4	1	11	3	3	3	3	1	13	4	3	3	1	4	15	4	1	4	1	4	14	66
91	5	5	5	5	5	25	1	5	5	4	5	20	2	3	2	3	5	15	4	2	3	5	4	18	5	5	4	5	4	23	101
92	5	4	5	3	5	22	4	3	5	4	5	21	5	1	1	2	5	14	4	5	3	5	4	21	3	5	4	5	4	21	99

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

sujeto	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	D1	P8	P9	P10	P11	P12	D2	P13	P14	P15	P16	D3	TOTAL
1	1	1	1	2	1	1	5	12	1	3	5	3	5	17	4	5	1	5	15	44
2	4	1	4	1	4	4	1	19	4	1	2	1	5	13	4	1	4	5	14	46
3	2	1	3	1	3	2	1	13	2	1	4	3	4	14	3	1	2	4	10	37
4	3	1	1	3	1	1	1	11	3	1	5	3	5	17	5	1	3	5	14	42
5	3	1	2	1	3	3	1	14	2	1	2	3	2	10	2	1	2	2	7	31
6	4	1	3	1	5	3	1	18	3	1	3	5	3	15	4	1	3	3	11	44
7	3	1	3	1	1	3	1	13	3	1	2	3	3	12	5	1	3	3	12	37
8	1	5	1	5	1	5	1	19	1	5	4	5	5	20	3	1	1	5	10	49
9	1	1	2	3	2	2	1	12	1	3	5	3	4	16	3	1	1	4	9	37
10	5	4	3	4	4	4	4	28	5	5	3	3	3	19	3	4	5	3	15	62
11	1	3	1	4	5	1	5	20	1	2	2	3	4	12	3	5	1	4	13	45
12	1	5	1	5	5	1	5	23	1	5	5	2	1	14	2	5	1	1	9	46
13	1	2	1	3	1	1	1	10	3	1	3	5	3	15	2	1	3	3	9	34
14	3	1	3	1	3	3	1	15	3	1	5	5	5	19	5	1	3	5	14	48
15	1	2	2	1	1	1	3	11	2	1	1	1	1	6	2	3	2	1	8	25
16	5	1	5	1	5	5	1	23	5	1	3	5	4	18	2	1	5	4	12	53
17	7	1	4	1	4	4	1	22	4	4	4	5	5	22	1	1	4	5	11	55
18	1	1	2	1	1	2	1	9	1	2	2	4	5	14	5	1	1	5	12	35
19	5	1	1	4	1	4	1	17	3	1	5	2	2	13	2	1	3	2	8	38
20	1	1	1	2	1	1	5	12	1	3	5	3	4	16	3	5	1	4	13	41
21	4	5	5	5	5	4	1	29	4	1	3	4	3	15	2	1	4	3	10	54
22	2	1	3	1	3	2	1	13	2	1	3	3	3	12	3	1	2	3	9	34
23	3	1	1	3	1	1	1	11	3	1	5	5	5	19	5	1	3	5	14	44
24	3	1	5	1	3	3	1	17	5	1	5	3	2	16	3	1	5	2	11	44
25	4	1	3	1	5	3	1	18	3	1	5	1	5	15	2	1	3	5	11	44
26	3	1	3	1	1	3	1	13	3	1	5	4	2	15	2	1	3	2	8	36

27	1	5	1	5	1	5	1	19	1	5	2	2	4	14	4	1	1	4	10	43
28	1	1	2	3	2	2	1	12	1	3	5	4	3	16	3	1	1	3	8	36
29	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	3	1	2	16	3	5	5	2	15	66
30	5	3	5	4	5	1	4	27	5	2	3	5	3	18	3	4	5	3	15	60
31	1	5	1	5	5	1	5	23	1	5	4	3	2	15	3	5	1	2	11	49
32	1	2	1	3	1	1	1	10	3	1	3	3	3	13	3	1	3	3	10	33
33	3	1	3	1	3	3	1	15	3	1	5	4	5	18	5	1	3	5	14	47
34	3	1	4	1	3	1	3	16	4	1	2	4	5	16	5	3	4	5	17	49
35	5	1	5	1	5	5	1	23	5	1	1	3	4	14	3	1	5	4	13	50
36	7	5	4	5	4	4	5	34	4	4	5	3	4	20	3	5	4	4	16	70
37	1	1	2	1	1	2	1	9	1	2	3	2	3	11	2	1	1	3	7	27
38	5	1	1	4	1	4	1	17	3	1	3	3	3	13	3	1	3	3	10	40
39	5	5	5	2	5	5	5	32	5	3	5	4	5	22	5	5	5	5	20	74
40	4	5	4	5	4	5	5	32	5	5	5	3	5	23	3	5	5	5	18	73
41	2	1	3	1	3	2	1	13	2	1	5	1	5	14	3	1	2	5	11	38
42	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	2	1	5	18	4	5	5	5	19	72
43	3	1	5	1	3	3	1	17	5	1	4	3	5	18	5	1	5	5	16	51
44	4	1	3	1	5	3	1	18	3	1	5	3	5	17	3	1	3	5	12	47
45	5	5	5	5	5	3	5	33	4	5	2	3	5	19	3	5	4	5	17	69
46	1	5	1	5	1	5	1	19	1	5	3	5	3	17	4	1	1	3	9	45
47	1	1	2	3	2	2	1	12	1	3	3	4	3	14	5	1	1	3	10	36
48	5	1	1	4	1	4	4	20	5	5	4	3	5	22	3	4	5	5	17	59
49	1	3	1	4	5	1	5	20	1	2	5	3	4	15	3	5	1	4	13	48
50	1	5	1	5	5	1	5	23	1	5	5	3	5	19	4	5	1	5	15	57
51	1	2	1	3	1	1	1	10	3	1	2	1	5	12	4	1	3	5	13	35
52	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	3	4	21	3	5	5	4	17	73
53	3	1	4	1	3	1	3	16	4	1	5	3	5	18	3	3	4	5	15	49
54	5	1	5	1	5	5	1	23	5	1	2	3	5	16	3	1	5	5	14	53

55	7	1	4	1	4	4	1	22	4	4	3	5	3	19	4	1	4	3	12	53
56	1	1	2	1	1	2	1	9	1	2	3	4	3	13	5	1	1	3	10	32
57	5	1	1	4	1	4	1	17	3	1	4	3	5	16	3	1	3	5	12	45
58	1	1	1	2	1	1	5	12	1	3	5	3	4	16	3	5	1	4	13	41
59	4	1	4	1	4	4	1	19	4	1	3	3	3	14	3	1	4	3	11	44
60	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	2	3	2	16	3	5	4	2	14	65
61	4	1	3	1	5	3	5	22	4	5	5	1	1	16	2	5	4	5	16	54
62	5	5	5	5	5	5	1	31	1	5	3	5	3	17	4	1	1	3	9	57
63	1	5	1	5	1	2	1	16	1	3	5	4	5	18	3	1	1	3	8	42
64	1	1	2	3	2	4	4	17	5	5	3	1	3	17	2	4	5	5	16	50
65	5	1	1	4	1	1	5	18	1	2	3	5	3	14	2	5	1	4	12	44
66	1	3	1	4	5	1	5	20	1	5	4	3	2	15	3	5	1	5	14	49
67	1	5	1	5	5	1	1	19	3	1	2	4	5	15	4	1	3	5	13	47
68	1	2	1	3	1	5	5	18	5	5	1	3	4	18	3	5	5	4	17	53
69	5	5	5	5	5	1	3	29	4	1	3	1	3	12	2	3	4	5	14	55
70	4	1	4	1	4	5	1	20	5	1	3	5	3	17	2	1	5	5	13	50
71	5	5	5	5	5	4	1	30	4	4	4	3	2	17	3	1	4	3	11	58
72	4	1	3	1	5	2	1	17	1	2	2	4	5	14	4	1	1	3	9	40
73	5	5	5	5	5	4	1	30	3	1	1	3	4	12	3	1	3	5	12	54
74	1	5	1	5	1	1	5	19	1	3	5	3	4	16	3	5	1	4	13	48
75	1	1	2	3	2	4	1	14	4	1	3	4	5	17	5	1	4	3	13	44
76	5	1	1	4	1	5	5	22	4	5	3	3	3	18	3	5	4	2	14	54
77	1	2	1	3	1	1	3	12	4	1	5	4	5	19	5	1	4	3	13	44
78	5	5	5	5	5	5	1	31	5	1	5	3	5	19	3	1	1	3	8	58
79	4	1	4	1	4	4	1	19	4	4	5	1	5	19	2	1	3	5	11	49
80	2	4	2	4	1	2	1	16	4	2	1	4	1	12	2	2	1	4	9	37
81	5	1	5	1	5	5	1	23	5	1	3	5	4	18	2	1	5	4	12	53
82	7	1	4	1	4	4	1	22	4	4	4	5	5	22	1	1	4	5	11	55

83	1	1	2	1	1	2	1	9	1	2	2	4	5	14	5	1	1	5	12	35
84	5	1	1	4	1	4	1	17	3	1	5	2	2	13	2	1	3	2	8	38
85	1	1	1	2	1	1	5	12	1	3	5	3	4	16	3	5	1	4	13	41
86	4	5	5	5	5	4	1	29	4	1	3	4	3	15	2	1	4	3	10	54
87	2	1	3	1	3	2	1	13	2	1	3	3	3	12	3	1	2	3	9	34
88	3	1	1	3	1	1	1	11	3	1	5	5	5	19	5	1	3	5	14	44
89	3	1	5	1	3	3	1	17	5	1	5	3	2	16	3	1	5	2	11	44
90	4	1	3	1	5	3	1	18	3	1	5	1	5	15	2	1	3	5	11	44
91	3	1	3	1	1	3	1	13	3	1	5	4	2	15	2	1	3	2	8	36
92	1	5	1	5	1	5	1	19	1	5	2	2	4	14	4	1	1	4	10	43



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, **Abner CHAVEZ LEANDRO**, tomando conocimiento de la tesis de la estudiante **Ieda María POMA LÓPEZ** titulado **“Percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el hospital Daniel Alcides Carrión Callao, 2016”** Constato que la misma tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 17 de julio de 2018

Abner Chávez Leandro

DNI: 22469265



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el hospital Daniel Alcides Carrión Callao, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestra en gestión de la salud

AUTORA:

Br. Ieda María Poma López

Resumen de coincidencias

24 %

1	biblioteca2.ucab.edu.ve	3 %
2	calidad.salud.gob.mx	2 %
3	Entregado a Universida...	2 %
4	es.sideshare.net	2 %
5	Entregado a Universida...	2 %
6	repositorio.uwienet.edu...	1 %
7	www.medicina.ues.edu...	1 %
8	www.uru.edu	1 %
9	repositorio.upagu.edu...	1 %

16:19 19/07/2018
Ocho



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

JEDA MARIA POMA LOPEZ
D.N.I. : 09071040
Domicilio : Los LIBERTADORES 903 VALDIVIESO. ATE
Teléfono : Fijo : 3262336 Móvil 944267490
E-mail : jeda.poma@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[] Tesis de Posgrado

[X] Maestría

[] Doctorado

Grado : MAESTRA
Mención : GESTION DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

POMA LOPEZ Jeda Maria

Título de la tesis:

PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CHILLO, 2016

Año de publicación : 2018

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

[Handwritten signature]

Fecha :

06/08/2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Dr. Abner Chang

1950-A

Visto
Por ups
2/07/18

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

Visto Bueno para EMPASTADO

ESCUELA DE POSGRADO

Jeda Maria Poma Lopez con DNI N° 09071040
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en Los Libertadores 203 Urb. Volcanero - ATE
(Calle / Lots / Mc. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: GESTION DE del programa: LOS SERVICIOS DE SALUD
(Promoción) (Nombre del programa)
identificado con el código de matrícula N°
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Visto Bueno para EMPASTADO

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 18 de Julio de 2018

[Firma]
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. RESOLUCION DIRECCIONAL 2255
- b. Acta suspensión TESIS
- c. Acta de aprobación de originalidad
- d. de tesis y Paullego TERNITIN
- e. TESIS ANILLADA

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos:

Email:

