



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el  
Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018

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

**AUTOR:**

Br. Roque Esquivel, Alberto Eduardo

**ASESOR:**

Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui

**SECCIÓN:**

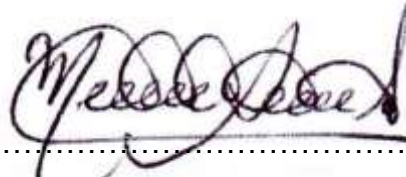
Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

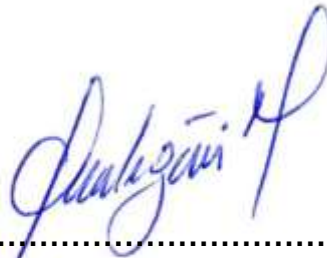
Gestión de los Servicios de la Salud

**PERÚ – 2018**


**Página Del Jurado**



**Mg. Alcalde Giove, Edith Margot**  
**Presidente**



**Dr. Aróstegui Melgar, Oswal**  
**Secretario**



**Mtro. Ochoa Yupanqui, Walter Wilfredo**  
**Vocal**

## DEDICATORIA

A mi familia

*Alberto Eduardo Roque Esquivel*

## **AGRADECIMIENTO**

### **A mi Asesor Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui**

Por su gran apoyo, infinita paciencia, por la motivación constante que me ha permitido culminar mis estudios profesionales y la elaboración de esta tesis.

### **A la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo**

Por proporcionarnos grandes enseñanzas a través de una plana docente privilegiada.

### **A los trabajadores del Hospital de San Miguel**

Por habernos permitido la realización de este estudio.

Alberto Eduardo Roque Esquivel

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, presentamos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel- Ayacucho, 2018".

La investigación se ha ceñido estrictamente a los cánones impuestos por la metodología de la investigación científica, esperando por ello cumplir con los requisitos para su aprobación. La investigación incluye una primera parte donde se describe la problemática y el estado del arte del área temática, dentro de las cuales se precisan la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, incluyendo la descripción de cada una de sus dimensiones, ambas validadas al español y en estudios nacionales previos.

La utilización de estas escalas ha permitido contrastar sus niveles y determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado esperamos su aprobación de la presente investigación por ser de justicia.

***El Autor***

## ÍNDICE

Página del Jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Índice .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1. Realidad Problemática</b> .....	10
<b>1.2. Trabajos Previos</b> .....	14
<b>1.3. Teorías Relacionadas al Tema</b> .....	22
<b>1.4. Formulación del Problema</b> .....	30
<b>1.5. Justificación del Estudio</b> .....	30
<b>1.6. Hipótesis</b> .....	31
<b>1.7. Objetivos</b> .....	31
<b>II. MÉTODO</b>	
<b>2.1. Tipo de Estudio</b> .....	33
<b>2.2. Diseño de Investigación</b> .....	33
<b>2.3. Variables, Operacionalización</b> .....	34
<b>2.4. Población y Muestra</b> .....	37
<b>2.5. Técnicas e Instrumentos, Validez y Confiabilidad</b> .....	39
<b>2.6. Métodos de Análisis de Datos</b> .....	44
<b>2.7. Aspectos Éticos</b> .....	44
<b>III. RESULTADOS</b> .....	45
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	55
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	60
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	62
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	63
<b>VIII. ANEXOS</b> .....	67

## RESUMEN

El estudio fue denominado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel - Ayacucho 2018”, tuvo como objetivo principal conocer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo. La metodología de investigación es de tipo descriptiva, correlacional, así como transversal y no experimental. La muestra censal estuvo conformada por 92 usuarios de los servicios de consulta externa del Hospital de San Miguel, a los cuales se les aplicó los instrumentos de cuestionario de Calidad de Servicio y cuestionario de Satisfacción del Usuario, los resultados fueron sometidos a la prueba de Tau\_b= 0,89, que fue el estadígrafo de contraste de las hipótesis, con un  $\alpha = 0.05$ . Llegado a la conclusión que existe una relación directa Muy buena entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el hospital de San Miguel.

**Palabras Clave:** Calidad de servicio / satisfacción del usuario

## **ABSTRACT**

The study was called "Quality of service and satisfaction of the external user in the Hospital of San Miguel - Ayacucho 2018", had as main objective to know the relationship that exists between the quality of service and the satisfaction of the external user. The research methodology is descriptive, correlational, as well as transversal and not experimental. The census sample consisted of 92 users of the outpatient services of the Hospital de San Miguel, to whom the Service Quality questionnaire instruments and the User Satisfaction questionnaire were applied, the results were submitted to the Tau\_b test. = 0.89, which was the test statistic for the hypothesis, with  $\alpha = 0.05$ . filled to the conclusion that there is a direct relationship Very good between the quality of service and the satisfaction of the external user in the San Miguel hospital.

**Keywords:** Quality of service / user satisfaction



# **I.INTRODUCCION**

## **1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En el Perú la calidad en la salud tiene mucha importancia pese a eso, hasta la fecha ha habido muy pocos o nulos esfuerzos para garantizar la calidad de salud en nuestro País. Pese a todo, en los últimos tiempos, se han realizado diferentes estudios destinados a la calidad del servicio, en estos trabajos de investigación se observa una constante en la deficiencia en los servicios de atención de salud, así como en los sistemas administrativos en las instituciones de salud.

En los últimos tiempos el usuario que acude a la atención de algún centro de salud reconoce sus derechos por lo que es exigente, produciendo de una u otra manera “conflictos”, como consecuencia se da una desavenencia con el personal de salud. El usuario del servicio de salud pide y exige que se lo atienda de manera óptima y oportuna, que responda a sus necesidades y expectativas, sin que le implique su pérdida de tiempo, lo que se traduce en satisfacción del usuario del servicio de salud y lo que conlleva al reconocimiento de la calidad de atención recibida en los diferentes centros de salud de nuestro país.

Los autores: Ross, Zeballos, e Infante (2000) afirman que el proceso de mejoramiento en la calidad de los servicios de salud, más la equidad, sostenibilidad, eficiencia, y participación social en el suministro de estos servicios, fue uno de los principios fundamentales en la reforma del sector salud desde la cumbre de las américas en el año 1994.

Mencionando a la Organización Mundial de la salud (OMS), quien tiene como concepto de calidad en salud, al alto nivel de excelencia profesional, maximizando los recursos con un mínimo de riesgo para los

pacientes, y de esta manera lograr un alto grado de satisfacción: OMS (1986)

Según Prete L, (1991) quienes señala que la Calidad de atención, en las diferentes entidades prestadoras de servicio se tiene que basar ciertas normas y técnicas así como en las expectativas de los usuarios, teniendo en consideración el contexto local.

Por su parte los autores Rodríguez y Lugo (2006) mencionan: la calidad constantemente ha representado un reto, así como los conceptos que lo hacen un sin número de opciones de interpretaciones y aplicaciones, si damos por concluido que la atención a la salud se da en un contexto de interacción de procesos, que pueden hacer que el producto tengan diferentes niveles de calidad, esto que vuelve más complejo aún; por lo que tener claro cómo lograr la calidad es un proceso lleno de experiencias y aprendizaje que ha generado en diversos países una variedad de metodologías para poder llegar a ella.

Mientras que los autores: Jiménez y Villegas (2003) refieren que los servicios sanitarios serán calificados de calidad cuando no tienen deficiencia y pueden satisfacer las necesidades y expectativas del usuario interno y externo; también mencionan que la calidad está determinada por condicionantes de la satisfacción del usuario, los cuales son: la equidad, fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad y confortabilidad

Asu vez los autores: Hamui, Fuentes , Aguirre y Ramírez (2013) afirman que la satisfacción del usuarios, está basada en la extensa gama de reacciones por parte de los usuarios esto frente a la experiencia de la atención recibida de los diferentes servicio de salud. El cual se puede ver desde muchos ángulos, pudiendo tener diferentes significados, así como diferentes contextos, puesto que es un término subjetivo puede implicar muchos aspectos dinámicos, el cual puede tener un fuerte valor cultural y

por consiguiente este puede estar sujeto a posibles cambios constantes durante un periodo de tiempo determinado.

En nuestro país se tiene como una política principal la calidad de atención en los servicios de salud que ofrecen los centros de salud de cualquier nivel de atención, se propone considera como eje principal la satisfacción de los usuarios del servicio de salud. El nivel o grado de satisfacción de los pacientes en los servicios de salud es utilizado como un indicador para evaluar la calidad de servicio que se ofrece en los centros de salud de nuestro país, ya que estos nos dan ideas del grado de calidad ofrecida por el establecimiento de salud

En el país desde un enfoque general, los centros de salud y hospitales públicos se encuentran atravesando realidades parecidas, pese a que el gobierno dio medidas para brindar una mejor y adecuada atención a los usuarios, estos siguen insatisfechos en relación con la calidad en la atención que recibieron, observando que en ciertos momentos el trato es descortés y de mal humor del personal que brinda la atención, el demora en las colas para realizar las diversas gestiones y largos tiempos de espera así como la desorientación del usuario, son los principales problemas que medran la calidad de atención en los establecimientos de salud en nuestro país.

Por los motivos mencionados, tales como los malos servicios, las largas colas, el mal trato, el tiempo de espera y la necesidad de saber si la calidad en la atención en los diferentes servicios de consulta externa ofrecidos a los usuarios del hospital San Miguel son de fácil acceso y tienen una cálida atención, para mejorar la calidad de vida de los usuarios externos del ámbito en estudio, es por ello que evaluaremos la calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario externo, con instrumentos que nos permitan saber cómo perciben la calidad de la atención los usuarios que acuden al del Hospital San Miguel, el modelo SERVQUAL (Service Quality) es uno de los instrumentos más usados para determinar la calidad de atención de un determinado servicio, el cual ha

sido validada y aplicada para medir la calidad de servicio, divididos en 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles con esta investigación se busca mejorar la calidad de atención en los servicios de consulta externa del hospital de San Miguel.

Dentro de las principales dificultades concernientes al estudio tenemos:

- ✓ Los aparatos médicos relativamente antiguos en ciertas áreas de atención médica.
- ✓ Médicos cirujanos en algunos servicios del hospital no tienen una suficiente y buena comunicación, con los usuarios para explicarles el problema de su salud
- ✓ Los médicos cirujanos de algunos servicios del hospital no tienen suficiente y buena comunicación con los familiares y o acompañantes de los usuarios, para explicarles el problema de salud de los pacientes.
- ✓ La farmacia del hospital no dispone de algunos medicamentos que recetan los médicos.
- ✓ Demora en la atención en el laboratorio de emergencia.
- ✓ Demora en el área de radiología al momento de tomarse las placas radiológicas.
- ✓ Los diferentes carteles, letreros e indicaciones de los diferentes servicios inapropiados para ubicar a los usuarios.
- ✓ Algunos médicos son poco amable, poco respetuoso y no tienen paciencia en la atención de los usuarios.
- ✓ El personal de apoyo como el de admisión y técnicos en enfermería poco amable, poco respeto y tienen poca paciencia para con los pacientes del hospital.
- ✓ En el siguiente trabajo de investigación se mencionarán conceptos básicos relacionados al tema de investigación, así como se describirá la situación en la calidad del sistema de salud en el hospital de San Miguel, Ayacucho Perú en el 2018.

## 1.2. TRABAJOS PREVIOS

Respecto al tema de investigación se tiene estudios internacionales de los autores como Pedraza, Modelo et al. (2015) Ciudad Victoria, Tamaulipas, México en su trabajo “La Calidad del Servicio: Caso UMF” quienes se plantearon como principal objetivo el determinar los factores de calidad sanitario y percepción del usuario sobre la calidad de los servicios de salud en un Hospital. Para ello realizaron un trabajo descriptivo de enfoque cuantitativo, de corte transversal, no experimental. Teniendo como muestra a 150 encuestados. Los resultados obtenidos son: en la variable calidad de los servicios desde el punto de percepción del usuario, la puntuación fue de buena. En cuanto a las dimensiones la de confiabilidad obtuvo un valor de pésimo a regular, la dimensión de seguridad obtuvo un valor de buena, la dimensión de tiempo de espera obtuvo un valor de pésimo, es en este último factor de tiempo de espera en el que los encuestados dieron una respuesta más negativa en comparación con las otras dimensiones en especial la espera en consulta de especialidad, farmacia, urgencia, caja entre otro.

Así mismo, González, Fernández , Vargas, Marín y Ramírez (2010), En la provincia de MINGA GUAZÚ, Paraguay quienes en un trabajo demostró como los usuarios del hospital de Minga Guazu, percibían la calidad de atención recibida por el personal de enfermería en el consultorio externo. El tipo y diseño general de la investigación fue correlacional, de tipo descriptivo, prospectivo y de corte transversal, con una muestra de 309 de tipo descriptivo, que acudieron al servicio de consultorio externo de Hospital. El instrumento fue un cuestionario. En cuanto a los resultados de este trabajo de investigación tenemos que el 96,44% de los usuarios del servicio de consulta externa se

encuentra satisfecho o muy satisfecho con la atención recibida por el personal de enfermería, y que el 3,56% de los usuarios del servicio de consulta externa o se manifiesta indiferente o no está satisfecho. Respecto a la dimensión entorno, el 97,41% de los usuarios del servicio de consulta externa se encuentra entre los muy satisfechos y los satisfechos, y solo el 2,59% de los usuarios del servicio de consulta externa expresa insatisfacción, en la atención recibida.

De igual forma Pinargote (2015), Guayaquil en su trabajo, evaluó la calidad de atención pero en el área Admirativa en un Hospital, con el propósito de dar propuestas de mejora; estudio explicativo y descriptivo, de diseño no experimental que tuvo como muestra 331 usuarios externos. Utilizando el cuestionario como instrumento. Los resultados afirman que en cuanto a la dimensión de tiempo en este caso el horario de atención administrativa el usuario expreso su insatisfacción, no cumpliendo con las necesidades básicas de salud, en cuanto a la dimensión de calidad de atención en servicio administrativo los usuarios expresaron su satisfacción a la atención recibida.

Por su parte los autores Navas, y Sibaja (2008) ,Costa Rica, realizaron un trabajo de Tipo descriptiva, aplicativo, transversal, el método de instrumentación fue la encuesta, cuestionario y la entrevista, tuvo como muestra 372 aplicadas en seis días, la técnica utilizada en el acopio de la información fue la encuesta. Los resultados encontrados en el trabajo fueron; en cuanto a la variable de calidad del trato brindado a los usuarios de la consulta externa los pacientes expresaron su satisfacción, en la dimensión de tiempo de demora para sacar cita los usuarios expresaron estar muy satisfechos; en relación del tiempo de espera en los consultorios de consulta externa los usuarios expresando estar satisfechos, en la dimensión de calidad de trato por el

personal de enfermería los usuarios expresaron que los enfermeros fueron, amables, cortés y colaboradores; en la dimensión del trato de los médicos los usuarios expresaron su satisfacción; en comparación con el trato de admisión que los usuarios expresaron su insatisfacción, por último en cuanto a la dimensión de ambiente físico (aseo, limpieza), expresaron estar medianamente satisfechos.

A su vez en un trabajo del Instituto Nacional de Estadística INEI, (2014) Lima Perú, quienes realizaron un trabajo a nivel nacional encuestando a los pacientes del Aseguramiento Universal y viendo el grado de satisfacción de los usuarios de la consulta externa de los diferentes establecimientos de Salud del País. La información recabada está referida al acceso, atención, cobertura de atención y nivel de satisfacción con los servicios brindados por los establecimientos de salud. Con una muestra de 181 establecimientos entre los del Ministerio de salud, Seguro Social de salud del Perú, clínicas y Fuerzas Armadas. en donde obtuvieron como resultados lo siguiente : en la dimensión de tiempo de espera un 60,2% los encuestados expresaron que el tiempo de espera para su atención fue prolongado, en cuanto a la variable de satisfacción en la atención recibida un 70,1% expresaron su satisfacción con la atención recibida en el consultorio, un 21,6% de los encuestados expreso no estar ni satisfecho/ni insatisfecho con la atención recibida por ultimo un y el 8,3% de los encuestados estuvo insatisfecho con la atención recibida.

Por su parte en Lima, Redhead (2013) Perú, este autor realizo un trabajo en el cual busco ver la percepción de calidad en el servicio de consulta y la satisfacción del usuario, proponiéndose el determinar la relación que existe o no, entre la calidad de servicio y la satisfacción del

usuario en un centro de salud, en su investigación el autor empleo el instrumento del cuestionario de calidad de servicio (Servqual) para la variable de calidad, en la variable de satisfacción empleo el instrumento del cuestionario de satisfacción de usuario externo (SURE). Su muestra estuvo conformada por 317 usuarios externos, logró demostrar que efectivamente existe una relación directa y significativa estadísticamente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. El autor obtuvo como resultados en las diferentes dimensiones lo siguiente: en la dimensión de fiabilidad fue regular con un (66%), en la dimensión de seguridad fue regular con un (62%), En la dimensión de empatía fue regular con un (62%), En la dimensión de aspectos tangibles fue regular con un (62%) y por último en la dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo 63% Regular. Por otro lado, en la dimensión de calidad médica los usuarios encuestados calificaron como regular con un (46%) y la calidad admirativa también calificaron como regular con un (55%). Resumiendo, como regular tanto la calidad de servicio, así como la satisfacción del paciente.

A sí mismo, García y Gálvez (2016), Chongoyape, en un trabajo realizado en el MINSA y ESSALUD, en donde determinaron la calidad de atención asociado a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud, en su trabajo de investigación se propusieron compara el grado de satisfacción de los usuarios externos asociados a la calidad de atención recibidas en los diferentes centros de salud del MINSA y EsSalud en Lambayeque-Perú. En cuanto a La metodología utilizada fue de diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo. El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL modificada. La población de EsSalud (7499) y MINSA (11,788), con una muestra de 228 usuarios. Los datos en



EsSalud dieron como resultados que 71,7% de todos los encuestados dieron un nivel de satisfacción global, de todas esta la dimensión de seguridad es la mayor satisfacción alcanzo con un 74.3% por otra parte se comparó con el MINSA que dio un 44,6%, de satisfacción global. Por último, concluyo que la dimensión de empatía como el de mayor grado de satisfacción con 51,9% de satisfacción.

Por otro lado Ramos (2015) desarrolló un estudio de carácter, descriptivo, y transversal, tuvo como muestra 96 acuden a los diferentes servicios del Centro de Salud usuarios que se atenderán en una semana, En este trabajo se empleó el instrumento el cuestionario, los datos fueron pasados a la base de datos del programa Microsoft Excel 2010, de los resultados un 72,2% de la totalidad de encuestados están satisfechos en comparación de un 27,84% de insatisfacción. Ahora en cuanto a las variables la Seguridad es la con mayor satisfacción con un 96,13%, en segundo lugar, se encuentra la empatía con 91,3% seguido los Aspectos Tangibles con 64,3% y la Fiabilidad con un 64,2%, en comparación de la variable Capacidad de Respuesta con el mayor grado de insatisfacción con un 57,81 %. En el trabajo se llegó a las conclusiones que los usuarios del centro de salud de Pscsi, se encuentran satisfechos con la calidad de atención recibida con un 72,2%, lo que según el método validado para este trabajo se encuentra dentro de los parámetros de adecuado para un buen servicio o lo que significa como Calidad de Servicio.

De igual forma en Lima Gladys (2003) Perú, el autor se propuso comprobar el grado de satisfacción de los usuarios externos que acuden al Hospital sobre la calidad de atención. En su trabajo determino el grado de calidad del servicio de la consulta externa en la perspectiva del usuario, el instrumento para la recopilación de

información fue el cuestionario con una muestra de 260 usuarios externos (militares en actividad), en cuanto a los resultados del trabajo de investigación se obtuvo una mayoría de medianamente satisfechos con un 76,15 %, por otro lado, la variable que tuvo porcentaje bajo fue: el tiempo de espera con una 41,15 % y la tensión en Farmacia. Podemos mencionar en cuanto a las conclusiones del presenta trabajo que los pacientes usuarios de la consulta externa estuvieron satisfechos en cuando a la calidad de atención brindada por el personal de salud, en este trabajo se encontró un intervalo de confianza del valor porcentual de 76,15% de satisfacción.

A su vez el autor Tinoco (2016) Lima Perú, realizo una investigación en el Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz donde también se propuso determinar el grado de satisfacción del usuario externo en el área de consulta externa. Un estudio de tipo observacional, descriptivo, de corte transversal. Los encuestados fueron seleccionados según las recomendaciones de la guía del encuestador (RM 527-2011 MINSA), se empleó la encuesta como técnica y el instrumento fue el cuestionario Servqual modificado, la muestra fue de 460 pacientes encuestados los resultados fueron : con mayor porcentaje de 73.03% de insatisfacción del total de pacientes encuestados, analizando los resultados según los grados de satisfacción de acuerdo a las dimensiones se obtuvo: que en la dimensión de Fiabilidad se obtuvo una insatisfacción de 76.38%; en la dimensión de Capacidad de Respuesta un 79.59% siendo esta ultima la de mayor insatisfacción; en la dimensión Seguridad,67.09%; en la dimensión de Empatía un 66.1%, por último en la dimensión de Aspectos tangibles, 76.95%. concluyendo que la dimensión de capacidad de respuesta tiene el mayor grado de insatisfacción y la dimensión de empatía la menor insatisfacción.

Por otro lado tenemos al autor Alarcón (2013) Ayacucho Perú con el trabajo titulado “Factores Sociodemográficos y Organizacionales Asociados a la Percepción de la Calidad de Atención en Usuarias del Consultorio Externo de Obstetricia Hospital de Ayacucho” en su estudio trato de determinar los factores sociodemográficos y organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del Consultorio externo de Obstetricia del Hospital de Ayacucho. En cuanto al material y métodos, es un estudio de tipo explicativo, correlacional, de corte transversal; se utilizó muestreo aleatorio, se utilizó un cuestionario para identificar los aspectos sociodemográficos y organizacionales utilizando la Encuesta SERVQUAL modificada (Validado por Emilio Cabello, Jesús L. Chirinos. 2012), versión adaptada a la consulta externa. Los resultados nos muestran que los factores como edad, grado de instrucción, idioma y lugar de procedencia de la usuaria que acuden para atenderse en los consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho no están asociados ( $p>0.05$ ) a la calidad de atención percibida; mientras que los factores como tiempo de llegada, tiempo de espera, tiempo en la atención y horario de atención del consultorio está asociada ( $p<0.05$ ) con la calidad de atención percibida. Se concluye que. los factores sociodemográficos no están asociados a la calidad de atención percibida; sin embargo, los factores organizacionales si están asociados a la calidad de atención percibida por las usuarias que acuden para atenderse en los consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho. Obteniendo como resultado: el 51.4% están insatisfechos. Por otro lado, la relación entre el idioma y la calidad de atención. que del 51% están insatisfechas, entre el lugar de procedencia y la calidad de atención. que del 51.4% están insatisfechas, entre el tiempo de espera y la calidad de atención, el

51.4% están insatisfechas, entre el tiempo de atención y la calidad de atención, que del total 51.4% están insatisfechas.

De igual forma la autora Cuba (2016), en Ayacucho Perú, realizó un trabajo de investigación en el Hospital Jesús de Nazareno. El presente trabajo de investigación tuvo una muestra censal fue de 152 pacientes que hicieron usos del servicio de emergencia del hospital, la técnica e instrumentos de recolección de datos fue mediante la encuesta, en cuanto a la medida de escala utilizada fue la de likert. Las encuestas fueron vaciados para su análisis e interpretación al programa de Excel y al programa estadístico SPSS V22. El autor obtuvo resultados; que el 73% de los encuestados están mediadamente satisfechos en cuanto a la atención recibida en el servicio de emergencia, un 18% de los encuestados se expresaron estar insatisfechos con la atención recibida por parte del personal de salud del servicio de emergencia, por último, este trabajo da como resultado que solo un 9% de los entrevistados expresan estar satisfechos con la atención recibida siendo está muy baja. Podemos concluir que en este trabajo los resultados obtenidos fueron de un porcentaje muy elevado de usuarios no satisfechos en dotas las dimensiones planteadas en el presente trabajo lo que reflejan la calidad (mala) en el cuidado del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital.

Por ultimo tenemos a Quispe , (2015) En Andahuaylas Perú, en el trabajo de investigación realizado en el Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto se planteó ver la calidad de servicio así como la satisfacción del usuario del servicio de traumatología en este Hospital, el trabajo tubo como finalidad la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología. El trabajo fue descriptivo, transversal, correlacional, cuantitativo, no experimental, y el instrumento en la recopilación de datos fue la encuesta teniendo una

población de 272 usuarios y una muestra de 159 usuarios, se utilizó el software SPSS 22.00 en el trabajo. al analizar los resultados podemos ver que, dio un resultado de del valor “sig.” de 0.000, el cual es menor al valor de 0.05 el nivel de significancia; llegando a la conclusión final. Calidad de servicio está relacionado directamente a la satisfacción del usuario en el coeficiente de Spearman existe correlación positiva moderada entra ambas variables. Con respecto a los objetivos específico de determinar la relación que existe entre todas las dimensiones entre la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles y la satisfacción del usuario, se obtuvo que la fiabilidad tiene una relación directa con la satisfacción.

### **1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA**

#### **1.3.1. Calidad de Servicio:**

Para la Secretaría de Salud, (2012) La calidad es una propiedad esencial de un servicio o bien el cual se debe de promover su desarrollo en todas las instituciones, por lo tanto en el área de salud no puede estar ajeno a esta realidad. Pese a esto poco o nada se está avanzando en el tema pese a esfuerzos de personas expertas en calidad, entonces diríamos que la ausencia de la calidad en salud simboliza un reto social a nivel mundial. En especial en los países que están en vías de desarrollo los cuales aún no alcanzan estándares internacionales deseables y sostenibles para el desarrollo sanitario y también social.

Entonces se diría que la carencia de calidad en la atención sanitaria se puede expresar de varias formas: un acceso limitado a los servicios básicos de salud, atención en los servicios no efectivos y no eficientes,

problemas de atención, quejas de sobre los profesionales que los atienden, entre otros, todo esto se transforma en una insatisfacción de los usuarios y por qué no también de los profesionales de salud, lo que se transforma en falta de fe en las instituciones prestadoras de salud. Todos esto sumado se puede convertir en pérdidas de vidas humanas, por la falta de calidad en la prestación de los servicios de sanitarios.

Según Diprete, Miller, Nadwa y Hatzell (2014) quienes afirma que la calidad es un idea completa y multifacético, algunos conocedores en el tema de calidad proponen que tiene distintas dimensiones, entre ellas mencionan: competencia personal, accesibilidad a los diferentes servicios, la eficacia de los servicios, una buena aceptación de los servicios, satisfacción del cliente, eficiencia de los servicios, continuidad de los servicios, seguridad y comodidad, los mismos proponen que un problema de calidad puede tener más de una dimensión. Las ya mencionadas dimensiones de calidad deberían ser empleadas en los distintos servicios de salud.

### **Dimensión de calidad**

En una primera experiencia Servqual incorporó diez dimensiones, con 97 ítems, posteriormente se agruparon en cinco dimensiones: fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con 22 ítems. En la actualidad muchas investigaciones emplearon el modelo de SERVQUAL, los cuales llegaron a la conclusión que este modelo es el que mejor se adecua para evaluar la calidad en los servicios públicos, considera lo siguiente dimensiones:

**Fiabilidad:**

Según Ministerio de Salud de Perú, (2011) define la fiabilidad como la facultad de cumplir de manera exitosa con el servicio ofrecido, dentro de un establecimiento de salud.

**Capacidad de respuesta:**

También el Ministerio de Salud de Perú, (2011) define la capacidad de respuesta como la capacidad de servir a los pacientes y ofrecerles un servicio rápido y oportuno frente a la demanda, con una respuesta de calidad y en un tiempo considerable para todos los pacientes de los diferentes instituciones de salud.

**Seguridad:**

El Ministerio de Salud de Perú, (2011) define a la seguridad como dimensión de instrucción, cortesía del personal asistencial, así como su capacidad de producir confianza a los pacientes que acuden a de los diferentes establecimientos de salud.

**Calidez o empatía:**

También Ministerio de Salud de Perú, (2011)define la empatía como la capacidad que tiene un individuo para ponerse en el lugar de otro y comprender y observar adecuadamente las necesidades de la otra persona, esto por parte de los trabajadores de las de las entidades prestadoras de salud.

**Aspectos Tangibles:**

El Ministerio de Salud de Perú, (2011) define la dimensión de Aspectos Tangibles como las cosas físicas que el paciente servicio de salud percibe del establecimiento de salud, las cuales son afines con la comodidad, así como apariencia física de las instalaciones,

infraestructura, insumos, trabajadores, material de comunicación, aseo y confort en los centros de salud de nuestro país.

#### Perspectivas del significado de calidad

Para DiPrete Brown, (2014), los conceptos así como las dimensiones ya mencionadas engloban en su totalidad las dimensiones de desempeño del sistema de salud estatal. Cada una de las dimensiones tiene su importancia cuando el paciente, al personal que brinda el servicio de salud y a la parte admirativa los que tratan de dar un concepto a la calidad de la atención desde sus expectativas o punto de vista de cada uno de estos. Entonces se dirá que, para los pacientes usuarios del servicio de salud, la calidad en la atención satisface sus necesidades cuando está se presenta o da de forma cortés y en el momento requerido. Los pacientes aspiran a un servicio que alivie sus síntomas de una manera eficaz, así como prevenir estas enfermedades. La satisfacción del paciente es muy importante porque es más probable que cumplan con el tratamiento planteado y continúen utilizando los servicios de salud primaria, y no abarrotan los servicios de salud del segundo nivel. Por tal motivo de todas las dimensiones de calidad la satisfacción es la que afecta directamente la salud y bienestar de la comunidad. En algunos casos los usuarios y las comunidades prefieren concentrarse en la eficacia, las relaciones interpersonales, la accesibilidad y la comodidad.

La calidad de interacción del personal de salud por ejemplo con los pacientes, muy pocas veces puede ser ajustada dentro de unas normas que permitan asegurar su calidad. Desde la perspectiva del usuario, Parasuraman et al y Zeithmal et al. Proponen en cuanto a la calidad: es el resultado de la percepción de los usuarios entre las expectativas del servicio que va a recibir y las percepciones de la actuación de la



organización de la institución. Parasuraman et al, menciona que la calidad de los servicios depende de 4 dimensiones y los clasifica en, el primero como la comunicación que se da paciente a paciente, los que escuchan de otros pacientes, seguido de las necesidades personales de cada paciente, tercero menciona a la extensión de las experiencias vividas en el uso de los servicios y por ultimo las comunicaciones externas de los que brindan los servicios.

#### Medición de la calidad

Se emplea la escala SERVQUAL, según Cabello y Chirinos (2012) la encuesta SERVQUAL diseñada por Parasuraman et. al. Este instrumento posee una confiabilidad y validez aceptada por varios investigadores en la actualidad, este instrumento se emplea para medir la dimensión de calidad de atención en distintas entidades prestadoras de servicios. Los autores Babakus y Mangold, fueron los que validaron una nueva herramienta del SERVQUAL para instituciones de prestadoras de salud. En la actualidad en nuestro país, la encuesta SERVQUAL es considerablemente utilizada los diferentes servicios de salud de las instituciones, esto, aunque con resultados discordantes, esto probablemente porque los estudios que aplicaron dicha encuesta lo hicieron con variaciones en el contenido y constructo, así como la falta de demostración en su metodología, el proceso de su validación del nuevo instrumento. El instrumento de las encuestas de satisfacción de usuarios externos, necesariamente requieren de un conjunto de propiedades psicométricas que garanticen su fiabilidad y validez, entonces se dirá que , es necesario contar con el instrumento validado, confiable así como de fácil empleo para poder computar el nivel de satisfacción, para identificar los diferentes orígenes de insatisfacción de los usuarios del servicios sanitario, con la finalidad de implementar

mejoras en las instituciones de salud donde fueron aplicadas los instrumentos.

### **1.3.2. Satisfacción del usuario:**

Martín, (2000), para este autor la satisfacción del usuario envuelve aspectos racionales o cognitivos, el cual dependerá de la diferencia entre lo esperado y lo obtenido, la satisfacción depende de varios factores como la expectativa del usuario, las virtudes morales, virtudes culturales, deseos personales, así como la administración de salud. Los elementos ya mencionados son los que supeditan que la satisfacción en las personas sea diferente para cada usuario y para el mismo usuario en diferentes situaciones. Se podría decir que el objetivo principal de los servicios de salud es la satisfacción de las necesidades de los usuarios, también menciona que el análisis de la satisfacción requiere de un instrumento de medida para esta misma, en este caso es la calidad de atención de salud. Entonces según los datos recopilados por medio de la encuesta de satisfacción de los usuarios externos empleada por el Ministerio de Salud, dichos usuarios de las instituciones prestadoras de salud, en general, no manifiestan queja alguna sobre la atención de salud, hasta se podría decir que expresan satisfacción por ella, cuando son encuestados. Por último, el autor concluye en que la satisfacción de usuario como resultado del instrumento de la encuesta, no necesariamente implica que la calidad en la atención sea buena, si no que las expectativas son bajas.

Palacin y Darras, (2005) La satisfacción del usuario (SU), en términos generales la calificación de los servicios de salud y calidad de atención ha cobrado mucha importancia en salud pública, convirtiéndose en poco más de una década en un eje importante de

evaluación de los servicios de salud. Los autores mencionan que a pesar que existen diversos debates en cuanto al concepto y forma de medición, también hay un consenso en la importancia sobre los servicios como parte importante en la mejora de los servicios sanitarios, en especial en la del usuario.

Para los gestores de salud, planificadores de salud y salud pública la satisfacción del usuario es todo un reto. Como ya mencionaron los autores en la actualidad no llegaron a un consenso definido sobre el significado y concepción de la Satisfacción del usuario, pero se podría decir que la satisfacción refleja una visión diferente para plantear estrategias en los servicios sanitarios. Para Pascoe (1983), la satisfacción del usuario menciona que es la “comparación de la experiencia del paciente con sus patrones intrínsecos al salir de la atención del servicio de consulta”. Podemos concluir que para el autor la satisfacción es un algo esencialmente psicológico de cada persona que requiere de métodos cualitativos para poder completar su estudio

### Niveles de Satisfacción

Podemos mencionar que los pacientes pueden experimentar cualquiera de los 3 niveles de satisfacción que a continuación mencionaremos:

#### Insatisfacción

Se podría decir que es un sentimiento o fenómeno que una persona experimenta cuando el servicio recibido al momento de ser atendido no llena sus expectativas.

## Satisfacción

En cuanto a la satisfacción podríamos decir que da cuando el servicio recibido al momento de ser atendido llena sus expectativas.

## Complacencia

La complacencia se da cuando el servicio recibido al momento de ser atendido sobre pasa sus expectativas.

## **Dimensiones de Satisfacción**

### **Satisfacción por atención Asistencial:**

Según Rodríguez (2007) la satisfacción por atención asistencial es la que involucra actividades afines con la atención recibida en el momento de la consulta del paciente. Este aspecto va desde el personal de salud que lo atiende, así como del trato interpersonal del personal que brinda la información y la privacidad del paciente, hasta las habilidades duras (científico-técnico). En conclusión, menciona que es este factor el que engloba todas las variantes dependientes del personal de salud.

### **Satisfacción por atención Administrativa:**

Del mismo modo Rodríguez (2007), en cuanto a la satisfacción por atención administrativa, involucra actividades afines con la organización , estructura y comodidad de las instalaciones de las instituciones prestadoras de salud, también menciona que estos aspectos involucran la facilidad de los documentos y los tiempo de espera entre consulta y consulta. Finalmente, el autor menciona que este factor se relaciona con los aspectos de valor burocrático está más vinculado con la gestión en las instituciones prestadoras de salud.

#### **1.4. FOMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la relación que existe entre Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018?

#### **1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

##### **1.5.1. Teórica:**

En cuanto a la justificación teórica, con la investigación se pretende afianzar los conocimientos sobre la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de Apoyo de San Miguel

##### **1.5.2. Práctica:**

En cuanto a la justificación práctica, con la investigación tratamos de contribuir sustancialmente con el abordaje práctico de la problemática estudiada, y de una u otra forma beneficiando a los usuarios que acuden al Hospital de Apoyo de San Miguel.

##### **1.5.3. Metodológica:**

En cuanto a la justificación metodológica, consideramos que el instrumento utilizado en el estudio podrá ser empleado en otras investigaciones. Puesto que el instrumento empleado en el trabajo de investigación paso por pruebas de validez y confiabilidad.

##### **1.5.4. Social:**

La investigación generará instrumentos que se podrán utilizar en posteriores trabajos de investigación referidos a la investigación.

## **1.6. HIPÓTESIS**

**Ha:** Existe una relación directa y significativa entre la Calidad de servicio y Satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018.

**Ho:** No Existe una relación directa y significativa entre la Calidad de servicio y Satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018

## **1.7. OBJETIVOS**

### **1.7.1. GENERAL**

Identificar la relación que existe entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018.

### **1.7.2. ESPECIFICOS**

**1.7.2.1** Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción por atención administrativa del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018.

**1.7.2.2** Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción por atención asistencial del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018.

- 1.7.2.3** Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018.
- 1.7.2.4** Determinar la relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018.
- 1.7.2.5** Determinar la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018.
- 1.7.2.6** Determinar la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018.
- 1.7.2.7** Determinar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018.

## II. METODOS

### 2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

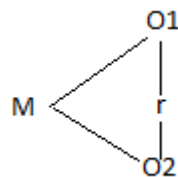
#### 2.1.1. Tipo de Investigación:

el presente trabajo según su naturaleza, fue una investigación cuantitativa, en razón de que las variables en estudio tuvieron un tratamiento estadístico y descriptivo; al respecto Hernández et al (2010) refirió que la investigación cuantitativa se caracteriza por hacer la prueba de hipótesis, los datos recabados son analizados estadísticamente a fin de establecer comportamientos y verificarla con lo mencionado en la teoría

#### 2.1.2 Diseño de Investigación

Hernandez, Fernandez y Baptista (2010). El diseño de investigación es el documento que organiza sistemáticamente todos los procesos que se deben ejecutar para alcanzar los objetivos de la investigación. En ese sentido para el caso de nuestro estudio se ha considerado utilizar el diseño basado en la investigación no experimental, descriptivo correlacional, en razón de que el objetivo de la investigación es medir la relación que existe entre las variables de estudio, y la investigación transversal porque se aplicó en el año 2018.

Esquema:





Donde:

M es la muestra de estudio

O1 es la medición a la variable Calidad de servicio

O2 es la medición a la variable Satisfacción del usuario externo

r : es el grado, dirección e intensidad de la asociación entre las variables

## **2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN**

### **2.2.1. Identificación de Variables:**

**2.2.1.1. Variable 1:** calidad de servicio.

**2.2.1.2. Variable 2:** Satisfacción del usuario.

## 2.2.2. Operacionalización de Variables:

Variables	Def. Conceptual	Def. Operacional	Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala de medición
V1: Calidad del servicio	La calidad de servicio es la comparación entre lo que el cliente espera recibir, es decir sus expectativas, y lo que realmente recibe o él percibe que recibe, desempeño o percepción del resultado del servicio. (Barroso ,2000)	La calidad de servicio se medirá con el puntaje del cuestionario de calidad del servicio La variable será medida a través de un cuestionario de 22 ítems (5 para la dimensión fiabilidad, 4 para la dimensión capacidad de respuesta, 4 para la dimensión seguridad, 2 para la dimensión empatía, 4 para los elementos tangibles (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985)	D1: Fiabilidad	1.- El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa. 2.- La consulta con el medico se realiza en el horario programado. 3.- La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada. 4.- Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención. 5.- Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	01 -05	1. Bajo 2. Regular 3. Alto
			D2: capacidad de respuesta	6.- La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida. 7.- La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida. 8.- La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido. 9.- La atención en farmacia es rápida.	06 - 09	
			D3: Seguridad	10.- Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad. 11.- El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención. 12.- El médico le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención. 13.- El medico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.	10 - 13	
			D4: Empatía	14.- El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia. 15.- El médico que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud. 16.- Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o resultado de la atención. 17.- Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos. 18.- Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizo.	14- 18	
			D5: Aspectos tangibles	19.- Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes 20.- La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes 21.- Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención 22.- El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.	19 - 22	

Variables	Def. Conceptual	Def. Operacional	Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala de medición
V2: Satisfacción del usuario	La satisfacción es una respuesta de los consumidores que viene dada por un estándar inicial en cuanto a expectativas y por la discrepancia entre esas expectativas y el rendimiento percibido del producto consumido o servicio recibido. Oliver (1980).	La variable será medida a través de un cuestionario de 12 ítems (6 para la dimensión de satisfacción por atención administrativa y 6 para la satisfacción por atención asistencial). (SUCE), Susana Granado de et al. 2006	D6: Satisfacción por atención administrativa	1.- El tiempo que paso desde que pidió la cita hasta la fecha de Consulta 2.- Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital. 3.- Los tramites que tuvo que hacer en Admisión. 4.- El tiempo de espera en consulta 5.- La comodidad de la sala de espera. 6.- La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse.	01 - 06	1. Bajo  2. Regular
			D7: Satisfacción por atención asistencial	7.- El trato por parte del personal médico. 8.- El cuidado con su intimidad durante la consulta. 9.- La duración de la consulta 10.- La información clínica recibida sobre su problema de salud. 11.- La claridad con que le explicaron el tratamiento y pauta. 12.- El trato por parte del personal de enfermería.	07 - 12	3. Alto

## 2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 2.3.1. Población y Muestra

Para Hernández Sampieri et al. (2010), menciona que la población es la sumatoria de todas las cosas que coinciden con algunas características, para el presente estudio se tomará la población de los usuarios atendidos en una semana en los distintos servicios del Hospital de Apoyo San Miguel que equivale a 120 usuarios.

Hernández Sampieri et al, (2010), menciona que la muestra es aquella parte de una población, en donde cada uno de estos poseen la capacidad de ser elegidos. La muestra, una parte representativa de la población que contiene las mismas características que el marco muestral en general.

Para el cálculo:

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

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) \cdot (0.50) (120)}{(0.05)^2 (120 - 1) + (1.96)^2 (0.50) \cdot (0.50)}$$

$$n = 92$$

Dónde:

n: Tamaño de muestra

Z: Nivel de confianza del 95% (1,96)

p: proporción de éxito del 50% (0,5)

q: 1 – p (0,5)

e: Error muestral del 5% (0,05)

N: Población (120).

### **2.3.2. Criterios de Selección:**

#### **2.3.2.1. Criterios de Inclusión:**

- Usuarios externos de ambos sexos “masculino y femenino”, mayores de 18 años de edad que acuden a los diferentes servicios de salud del hospital de Apoyo San Miguel.
- Familiares o acompañantes del usuario de los diferentes servicios de salud.

#### **2.3.2.2. Criterios de Exclusión:**

- Aquellos usuarios externos que no cumplan la mayoría de edad “18 años”
- Aquellos usuarios externos que no colaboren o no deseen participar del proyecto.

### **2.4 Unidad de Análisis:**

- Corresponde a los usuarios del servicio externo del Hospital San Miguel.

## 2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

### 2.4.1. Técnica:

En esta investigación, para la recolección de los datos se utilizó las siguientes técnicas y sus correspondientes instrumentos que se detallan a continuación:

Las técnicas se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales se recogen los datos e informaciones necesarias para contrastar la hipótesis. (Ñaupas y cols., 2013). Para el presente trabajo de investigación se consideró la técnica de encuesta.

**Tabla 2**

<b>Variables</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Calidad De Servicio</b>	Encuesta SERVQUAL	Cuestionario
<b>Satisfacción Del Usuario</b>	Encuesta SUCE	Cuestionario

Fuente: elaboración propia

### 2.4.2. Procedimiento:

1. Se presentó el Proyecto de Investigación ante la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo para su respectiva evaluación y aprobación.
2. Una vez aprobado el Proyecto de Investigación se presentó ante la Gerencia del Hospital de San Miguel para su correspondiente aceptación de desarrollo.

3. Una vez aprobado por el Hospital de San Miguel, se encuestaron a 92 usuarios del servicio de consulta externa del Hospital San Miguel 2018.
4. Se recopilaron los datos requeridos según los Instrumentos de Recolección de Información (encuestas).
5. Estos datos fueron almacenados en un archivo de base de datos en el programa estadístico SPSS versión 24.0 en español para su correspondiente análisis.

#### **2.4.3. Instrumentos:**

**2.4.3.1.** Escala de calidad de servicio.

**2.4.3.2.** Escala de Satisfacción del usuario.

#### **2.4.4. Validación y Confiabilidad del Instrumento:**

##### **A. Escala de calidad de servicio:**

Fue elaborado y validado por los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry 1985 estados unidos.

Consiste en un cuestionario de 22 ítems, y cinco dimensiones, que evalúan las percepciones de los usuarios externos sobre el nivel da calidad.

La dimensión (I) Fiabilidad consta de cinco preguntas, la dimensión (II) Capacidad de respuesta consta de cuatro preguntas, la dimensión (III) Seguridad consta de cuatro preguntas, la dimensión (IV) Empatía consta de cinco preguntas y la dimensión (V) Aspectos tangibles consta de cuatro preguntas.

**Validez:**

Se considera que es la propiedad que tiene el instrumento para lograr sus objetivos, en ese sentido la validez de los instrumentos fue mediante el juicio de expertos Pino (2014)

**Confiabilidad:**

La confiabilidad se determinó prueba piloto de 20 usuarios externos en el Hospital de San Miguel, 2017. Aplicando el Coeficiente Alpha de Cronbach: Para la variable calidad de servicio los resultados del coeficiente de fiabilidad obtenido fueron de 0,915.

**Ficha Técnica de la Calidad de Servicio**

<b>TITULO</b>	Cuestionario para medir la Calidad de atención
<b>AUTOR</b>	Parasuraman, Zeithaml y Berry, citado por Redhead G.
<b>FECHA</b>	2018
<b>ESTRUCTURA</b>	Consiste en un cuestionario de 22 ítems, y cinco dimensiones, que evalúan las percepciones de los usuarios externos sobre el nivel da calidad.  La dimensión (I) Fiabilidad consta de cinco preguntas, la dimensión (II) Capacidad de respuesta consta de cuatro preguntas, la dimensión (III) Seguridad consta de cuatro preguntas, la dimensión (IV) Empatía consta de cinco preguntas y la dimensión (V) Aspectos tangibles consta de cuatro preguntas
<b>VALIDACIÓN</b>	Juicio de expertos Pino (2014)
<b>CONFIABILIDAD</b>	Se trabajó con una muestra de tipificación piloto de 20 encuestados y se obtuvo la confiabilidad del instrumento, utilizando la técnica de Alfa de Cronbach a partir de los



	datos obtenidos, con un valor hallado de 0.915
<b>CONCLUSIÓN</b>	El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de 0.915 por lo cual se puede inferir que el cuestionario sobre Calidad de atención con 22 ítems tiene una alta confiabilidad.

### **B . Escala de Satisfacción del usuario de consultorio externo:**

Elaborado y validado Susana Granado de la Orden, Cristina Rodríguez Rieiro, María del Carmen Olmedo Lucerón, Ana Chacón García, Dolores Vigil Escribano y Paz Rodríguez Pérez en el 2006 con la finalidad de evaluar la satisfacción del usuario de consulta externa.

Consiste en un cuestionario de 12 ítems, y dos dimensiones, que evalúan las percepciones de los usuarios de consulta externa

La dimensión (I) Satisfacción por atención administrativa consta de seis preguntas, la dimensión (II) Satisfacción por calidad médica. consta de seis preguntas.

#### **Validez:**

Se considera que es la propiedad que tiene el instrumento para lograr sus objetivos, en ese sentido la validez de los instrumentos fue mediante el juicio de expertos Pino (2014)

#### **Confiabilidad:**

No se realizó ninguna modificación de los ítems de este instrumento.

La confiabilidad se determinó prueba piloto de 20 usuarios externos en el Hospital de San Miguel, 2017. Aplicando el Coeficiente Alpha de Cronbach:

Para la variable Satisfacción del usuario los resultados del coeficiente de fiabilidad obtenido fueron de 0,900

### Ficha Técnica de la Satisfacción del usuario de consultorio externo

<b>TITULO</b>	Cuestionario para medir la Satisfacción del usuario de consultorio externo
<b>AUTOR</b>	Granado de la Orden S. et. al. Citado por Granado
<b>FECHA</b>	2018
<b>ESTRUCTURA</b>	Consiste en un cuestionario de 12 ítems, y dos dimensiones, que evalúan las percepciones de los usuarios de consulta externa  La dimensión (I) Satisfacción por atención administrativa consta de seis preguntas, la dimensión (II) Satisfacción por calidad médica. consta de seis preguntas.
<b>VALIDACIÓN</b>	Juicio de expertos Pino (2014)
<b>CONFIABILIDAD</b>	Se trabajó con una muestra de tipificación piloto de 20 encuestados y se obtuvo la confiabilidad del instrumento, utilizando la técnica de Alfa de Cronbach a partir de los datos obtenidos, con un valor hallado de 0,900
<b>CONCLUSIÓN</b>	El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de 0,900 por lo cual se puede inferir que el cuestionario sobre Calidad de atención con 12 ítems tiene una alta confiabilidad.

## 2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

### 2.5.1. Análisis Descriptivo:

Los datos numéricos son presentados en frecuencias (porcentajes), medidas de tendencia central (media) y como medida de dispersión se usó la desviación estándar (DS). Además, se incluye el valor de coeficiente de variación para cada variable y dimensión.

### 2.5.2. Análisis Ligados a la Hipótesis:

Para la evaluación de las variables categóricas primero se empleó a los datos la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov con la finalidad de determinar si siguen o no una distribución normal. Se evidenció que los datos analizados no se distribuyeron normalmente, por lo que se utilizó para el análisis de la correlación de las variables en estudio la prueba no paramétrica Tau\_b de Kendall, bajo los siguientes parámetros:

Valor Tau\_b de Kendall:

valor	Interpretación
0.00 a 0.19	Muy baja correlación
0.20 a 0.39	Baja correlación
0.40 a 0.59	Moderada correlación
0.60 a 0.79	Buena correlación
0.80 a 1.00	Muy buena correlación

FUENTE: Hernández (2006).

## 2.6. ASPECTOS ÉTICOS

Para desarrollar el presente trabajo, se presentó una carta emitida por la Universidad César Vallejo ante el director del Hospital de Apoyo San Miguel, a fin de que autorice el levantamiento de datos

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descripción de Resultados

##### **Resultados de la variable calidad de servicio.**

El cuestionario fue aplicado a los usuarios de los servicios de consulta externa del Hospital San Miguel, los resultados se presentan en la escala de intervalos, como se muestran a continuación:

Tabla 01.

*Nivel de percepción de la Calidad en los servicios de consulta externa de los usuarios encuestados en el Hospital de San Miguel, 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Bajo	30	32.6
	Regular	31	33.7
	Alto	31	33.7
	Total	92	100.0

FUENTE: cuestionario aplicado a los pacientes del HSM.  
Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 01, indica que del total de encuestados en el Hospital de San Miguel, el 32.6% percibieron la calidad como baja en los servicios de consulta externa, el 33.7% percibieron una calidad regular en los servicios de consulta externa y el 33.7 % una calidad alta en los servicios de consulta externa.

##### **Resultados de la variable satisfacción en los usuarios.**

El cuestionario fue aplicado a los usuarios de los servicios de consulta externo del Hospital San Miguel, los resultados se presentan en la escala de intervalos, como se muestran a continuación:

Tabla 02

*Nivel de Satisfacción en los usuarios de los consultorios externos encuestados en el Hospital de San Miguel, 2018*

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Bajo	31	33.7
	Regular	33	35.9
	Alto	28	30.4
	Total	92	100.0

FUENTE: cuestionario aplicado a los pacientes del HSM.  
Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 02 indica que del total de encuestados en el Hospital de San Miguel el 33.7 % reporto una satisfacción baja en los servicios de consulta externa, el 35.9% reporto una satisfacción regular en los servicios de consulta externa y el 30.4% reporto una satisfacción alta en los servicios de consulta externa.

### 3.2. Análisis Ligado a las Hipótesis

#### Contrastación de hipótesis general

Hipótesis de investigación (Hi)

Existe una relación directa y significativa entre la Calidad de servicio y Satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018.

Tabla 03.

Correlación entre Calidad de servicio y Satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018

		CORRELACIONES	CALIDAD	SATISFACCION
Tau_b de Kendall	CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,894**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,894**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Interpretación:

La tabla 03 muestra que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa que existe una relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018 (Tab\_b = 0,894 p = 0,000). El grado de correlación corresponde a considerable.

## Contrastación de hipótesis específica 1

Hipótesis de investigación (Hi1)

Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción por atención administrativa del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018

Tabla 04.

Correlación entre calidad de servicio y la satisfacción por atención administrativa del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018.

		CORRELACIONES	SAT_ADM	CALIDAD DE SERVICIO
		Coeficiente de correlación	1,000	,786**
	SAT_ADM	Sig. (bilateral)	.	,000
Tau_b de		N	92	92
Kendall	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Interpretación:

La tabla 04 demuestra que Hay suficiente evidencia estadística y para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, entonces se dirá que si hay relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción por atención admirativa del usuario en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018 (Tau\_b = 0,786; p = 0,000). El grado de correlación corresponde a considerable.

## Contrastación de hipótesis específica 2

Hipótesis de investigación (Hi2)

Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción por atención asistencial del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018.

Tabla 05

Correlación entre calidad de servicio y la satisfacción por atención asistencial del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018

		CORRELACIONES	CALIDAD	SAT_ASIST
Tau_b de Kendall	CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,831**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	SAT_ASIST	Coeficiente de correlación	,831**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	92	92	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Interpretación:

La tabla 05 muestra que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, entonces se dirá que si hay relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción por atención asistencial del usuario en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018 (Tau\_b = 0,831; p = 0,000). El grado de correlación corresponde a considerable.



### Contrastación de hipótesis específica 3

Hipótesis de investigación (Hi3)

Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018.

Tabla 06

Correlación entre la fiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018

CORRELACIONES		FIABILIDAD (agrupado)	SATISFACCION (agrupado)	
Tau_b de Kendall	FIABILIDAD (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,815**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	SATISFACCION (agrupado)	Coefficiente de correlación	,815**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Interpretación:

La tabla 06 muestra que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, entonces se dirá que si hay relación directa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018 ( $Tau_b = 0,815$ ;  $p = 0,000$ ). El grado de correlación corresponde a considerable.

#### Contrastación de hipótesis específica 4

Hipótesis de investigación (Hi4)

Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018.

Tabla 07

Correlación entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018.

CORRELACIONES		CAP_RESP (agrupado)	SATISFACCION (agrupado)	
Tau_b de Kendall	CAP_RESP (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,661**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	SATISFACCION (agrupado)	Coeficiente de correlación	,661**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Interpretación:

La tabla 07 muestra que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, entonces se dirá que si hay relación directa entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018 (Tau\_b = 0,661; p = 0,000). El grado de correlación corresponde una media.

## Contrastación de hipótesis específica 5

Hipótesis de investigación (Hi5)

Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018.

Tabla 08

Correlación entre la seguridad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018

CORRELACIONES		SEGURIDAD (agrupado)	SATISFACCION (agrupado)	
Tau_b de Kendall	SEGURODAD (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	SATISFACCION (agrupado)	Coeficiente de correlación	,761**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Interpretación:

La tabla 08 muestra que Hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, entonces se dirá que si hay relación directa entre la seguridad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018 (Tau\_b = 0,761; p = 0,000). El grado de correlación corresponde a considerable.

## Contrastación de hipótesis específica 6

Hipótesis de investigación (Hi6)

Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018.

Tabla 09

Correlación entre la empatía de la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018.

CORRELACIONES		EMPATIA (agrupado)	SATISFACCION (agrupado)	
Tau_b de Kendall	EMPATIA (agrupado)	Coficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	SATISFACCION (agrupado)	Coficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Interpretación:

La tabla 09 muestra que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, entonces se dirá que si hay relación directa entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018 (Tau\_b = 0,707; p = 0,000). El grado de correlación corresponde una media.

## Contrastación de hipótesis específica 7

Hipótesis de investigación (Hi7)

Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018.

Tabla 10.

Correlación entre los aspectos tangibles de la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018.

CORRELACIONES		ASPECTOS_TANG (agrupado)	SATISFACCION (agrupado)	
Tau_b de Kendall	ASPECTOS_TANG (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,750**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	SATISFACCION (agrupado)	N	92	92
		Coeficiente de correlación	,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS

Interpretación:

La tabla 10 muestra que Hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, entonces se dirá que si hay relación directa entre los aspectos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de San Miguel- Ayacucho, 2018 (Tau\_b = 0,750; p = 0,000). El grado de correlación corresponde a considerable.

#### IV. DISCUSIÓN

La calidad de atención en relación a la satisfacción del usuario externo nos da una idea de los dos conceptos que no son equivalentes, así estén altamente relacionados. En el trabajo de investigación se ha podido determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el hospital San Miguel, Ayacucho presentadas en diversas tablas.

En la relación calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos en el Hospital de San Miguel, 2018. Del 100% el 32,6% de todos los encuestados reportaron una percepción baja de la calidad de servicio y predominó en 30,4 % de baja satisfacción. El 33,7% de todos los encuestados reportaron una percepción regular de la calidad de servicio y predominó en 29,3 % de una regular satisfacción. El 33,7% de todos los encuestados reportaron una percepción alta de la calidad de servicio y predominó en 29,3 % de una alta satisfacción. Al respecto Aguilar Z, (2015) en su trabajo grado de satisfacción del usuario y la relación con el nivel de la calidad de atención de la enfermera, de los hospitalizados un 33.8% expresaron un grado de satisfacción complacido y un buen nivel de la calidad de atención, por otra parte de los hospitalizados un 31.1% expresaron estar medianamente satisfechos y buen nivel de la calidad de atención y por último un 2.7% de los hospitalizados expresaron estar insatisfechos y un bajo nivel de calidad de atención recibida, teniendo como mayor porcentaje la de buena en comparación de nuestro trabajo, esto probablemente porque las zonas en estudio son diferentes. Por su parte, Redhead, R. (2015) demuestra que existe una relación directa y significativa estadísticamente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Resultados similares a los que hemos encontrado lo reporta Timaná, L. (2002) quien concluye que la calidad de atención dada por el servicio de emergencia es buena con un 48%, seguido de una percepción regular en la calidad de atención con un 45%, concluyendo que menos de la mitad de los encuestados expresaron

percibir la atención como buena.

En la relación satisfacción por atención administrativo del servicio de consulta externa en el Hospital de San Miguel, del 100% de los encuestados el 32,6% de todos los encuestados reportaron una percepción baja de la calidad de servicio y predominó en 23,9% una baja satisfacción por atención administrativa. El 33,7% de todos los encuestados reportaron una percepción regular de la calidad de servicio y predominó en 26,1% una regular satisfacción por atención administrativa. El 33,7% de todos los encuestados reportaron una percepción alta de la calidad de servicio y predominó en 28,3% una alta satisfacción por atención administrativa. Al respecto Redhead (2015). En su trabajo reporta un 36% una percepción baja en la dimensión atención administrativo, un 41.0% de personas encuestados expresan en a la atención administrativa es regular y el 23% de personas encuestadas expresan que es de alto nivel, estos resultados son similares a los encontrados a nuestro trabajo.

En la relación de satisfacción por atención asistencial del servicio de consulta externa en el Hospital de San Miguel, 2018. Del 100% de los encuestados el 32,6% de todos los encuestados reportaron una percepción baja de la calidad de servicio y predominó en 27,2% una baja satisfacción por atención asistencial. El 33,7% de todos los encuestados reportaron una percepción regular de la calidad de servicio y predominó en 26,1% una regular satisfacción por atención asistencial. Finalmente, el 33,7% de todos los encuestados reportaron una percepción alta de la calidad de servicio y predominó en 29,3% una alta satisfacción por atención asistencial. Al respecto Redhead (2015). En su trabajo reporta del total de encuestados el 18.0% reportó una percepción baja en la dimensión atención asistencial, un 46.0% de personas encuestados expresan en cuanto a la atención asistencial es Regular y el 35.0% de personas encuestadas expresan que es de alto nivel, estos resultados son similares a los encontrados a nuestro trabajo.

En cuanto a la relación de la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018. Del 100% de los encuestados el 31,5% de todos los encuestados reportaron una percepción baja en la fiabilidad de la calidad de servicio y predominó en 27,2% de baja satisfacción. El 39,1 % de todos los encuestados reportaron una percepción regular en la fiabilidad de la calidad de servicio y predominó en 28,3% de regular satisfacción. Finalmente, el 29,3% de todos los encuestados reportaron una percepción alta en la fiabilidad de la calidad de servicio y predominó en 26,1% de alta satisfacción. Observándose un mayor porcentaje en nivel de regular. Al respecto Ramos (2015) en su trabajo obtuvo un 64,2% de satisfacción por parte de la población y un 35,8% de insatisfacción. Estos resultados son parecidos a los encontrados a nuestro trabajo.

En cuanto a la relación de la dimensión de Capacidad de Respuesta y la Satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018. Del 100% de los encuestados el 27,2% de todos los encuestados reportaron una percepción baja en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y predominó en 22,8% de baja satisfacción. El 35,9% de todos los encuestados reportaron una percepción regular en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y predominó en 17,4% de regular satisfacción. Finalmente, el 37,0% de todos los encuestados reportaron una percepción alta en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y predominó en 22,8% de alta satisfacción. Al respecto Ramos (2015) en su trabajo obtuvo una insatisfacción del 57,8% de la población, siendo los puntos más álgidos en esta dimensión lo que respecta a que los usuarios no encuentran pronta solución a sus problemas además que el tiempo de espera es muy largo (59,4%) para los consultorios, en contraparte la atención en el área de admisión es rápida (60,4%). Estos resultados son contrarios a los encontrados en nuestro trabajo esto debido a que la población es menor en nuestra en la zona de estudio.



En cuanto a la relación de la dimensión Seguridad y la Satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018. Del 100% de los encuestados el 37,0% de todos los encuestados reportaron una percepción baja en la seguridad de la calidad de servicio y predominó en 28,3% de baja satisfacción. El 26,1% de todos los encuestados reportaron una percepción regular en la seguridad de la calidad de servicio y predominó en 19,6 % de regular satisfacción. Finalmente, el 37,0% de todos los encuestados reportaron una percepción alta en la seguridad de la calidad de servicio y predominó en 28,3% de alta satisfacción. Observándose un mayor porcentaje en nivel de bajo. Quispe (2015), En su trabajo reporta del total de encuestados un 40.3 % como muy inadecuada, estos resultados son parecidos a los encontrados a nuestro trabajo.

En cuanto a la relación de la dimensión Empatía y la Satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018. Del 100% el 29,3% de todos los encuestados reportaron una percepción baja en empatía de la calidad de servicio y predominó en 23,9% de baja satisfacción. El 33,7% de todos los encuestados reportaron una percepción regular en la empatía de la calidad de servicio y predominó en 20,7 % de regular satisfacción. Finalmente, el 37,0% de todos los encuestados reportaron una percepción alta en la empatía de la calidad de servicio y predominó en 26,1% de alta satisfacción. Observándose un mayor porcentaje en nivel de alta. Ramos (2015), obtuvo un 91,3% de la población está satisfecha, estos resultados son parecidos a los encontrados a nuestro trabajo.

En cuanto a la relación de la dimensión Aspectos Tangibles y la Satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018. Del 100% de los encuestados el 41,3% de todos los encuestados reportaron una percepción baja en los aspectos tangibles de la calidad de servicio y predominó en 28,3% de baja satisfacción. El 28,3% de todos los encuestados reportaron una percepción regular en los aspectos tangibles de la calidad de servicio y predominó en 20,7 %

de regular satisfacción. Finalmente, el 30,4% de todos los encuestados reportaron una percepción alta en los aspectos tangibles de la calidad de servicio y predominó en 27,2% de alta satisfacción. Observándose un mayor porcentaje en nivel de baja. Quispe (2015), reportó en su trabajo un 89,9% de la población está satisfecha, estos resultados son divergentes al nuestro esto a que el hospital de San Miguel es muy antiguo.

## V. CONCLUSIONES

1. La calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel 2018, ( $Tau_b = 0,894$ ). En consecuencia, se acepta la hipótesis propuesta, motivo por el que se afirma que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo.
2. La calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción por atención administrativa del usuario externo en el Hospital de San Miguel 2018, ( $Tau_b = 0,786$ ). En consecuencia, se acepta la hipótesis propuesta, en la cual se afirma que existe relación entre la calidad de servicio con la satisfacción por atención administrativa del usuario externo.
3. La calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción por atención asistencial del usuario externo en el Hospital de San Miguel 2018, ( $Tau_b = 0,831$ ). En consecuencia, se acepta la hipótesis propuesta, afirmando que existe relación entre la calidad de servicio con la satisfacción por atención asistencial del usuario externo.
4. La fiabilidad de la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel 2018, ( $Tau_b = 0,815$ ). En consecuencia, se acepta la hipótesis propuesta, motivo por el que se afirma que existe relación entre dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo.
5. La capacidad de respuesta de la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel 2018, ( $Tau_b = 0,661$ ). En consecuencia, se acepta la hipótesis propuesta, afirmando que existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

6. La seguridad de la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel 2018, ( $Tau_b = 0,761$ ). En consecuencia, se acepta la hipótesis propuesta, afirmando que existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo.
7. La Empatía de la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel 2018, ( $Tau_b = 0,707$ ). En consecuencia, se acepta la hipótesis propuesta, afirmando que existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario.
8. Los aspectos tangibles de la calidad de servicio se relacionan directamente con la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel 2018, ( $Tau_b = 0,750$ ). En consecuencia, se acepta la hipótesis propuesta, motivo por el que se afirma que existe relación la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Al señor director del Hospital de San Miguel, implementar programas de capacitación al personal asistencial y administrativo orientados para lograr elevar la calidad de servicio ya que está ligada a la satisfacción del usuario externo
2. Fomentar cambios significativos para poder elevar la calidad de servicio priorizando la dimensión de aspectos tangibles.
3. Realizar los análisis minuciosos correspondientes para implementar estrategias válidas, así como fortalecer la calidad de servicio tomando en cuenta los resultados obtenidos en el presente trabajo.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Zavaleta, F. N. (2015). Satisfacción del usuario Hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del hospital regional docente de Trujillo - 2013. Perú.
- Alarcón Vila, P. A. (2013). Factores Sociodemograficos y organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del consultorio externo de obstetricia. Hospital Regional de Ayacucho, 2013" Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga " Ayacucho.
- Cabello, E., y Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Medica Herediana, 23(2), 88–95. <https://doi.org/10.20453/rmh.v23i2.1037>
- Carballo Salazar, F. (2008). Grado de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece la sección de medicina general de la consulta externa de la Clínica Solón Núñez Frutos en Febrero de 2008". San Jose, Costa Rica.
- Cuba Sancho, J. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Ayacucho - 2016. Ayacucho.
- DiPrete Brown, L. (2014). Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo. Segunda edición. USA.
- García Valverde, R., & Del Carmen Gálvez Díaz, N. (2016). "Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSALUD– ESSALUD, Chongoyape -Perú." Chiclayo. Chongoyape -Perú. Rev. Tzhoecoen Edición, 8(02), 1997–3985.

Gladys, H. G. (2003). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Universidad Nacional Myor de San Marcos, 1, 1–137. Retrieved from [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza\\_gg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf)

Hamui Sutton, L., Fuentes García, R., Aguirre Hernández, R., & Ramírez de la Roche, O. (2013). Expectativas y experiencias de los usuarios del sistema de salud de México. Un estudio de satisfacción con la atención médica. Retrieved from <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., y Baptista Lucio, M. del P. (2010). Metodología de la investigación. Metodología de la investigación. <https://doi.org/-> ISBN 978-92-75-32913-9

INEI. (2014). Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, 2014. Usuarios de farmacias y boticas. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios Del Aseguramiento Universal En Salud, 2014, 87–95. Retrieved from [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digiales/Est/Lib1192/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1192/)

Jiménez Villegas, M. (2013). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica, 11, 58–65. Retrieved from <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>

Martín, C. R. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación, 3, 139–153. <https://doi.org/10.1023/B:NEOP.0000003817.26353.65>

Ministerio de Salud de Peru. (2011). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, 58. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Palacin, J., y Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *Anales de La Facultad de Medicina*, 66(2), 127–141. Retrieved from [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832005000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Pedraza Modelo, N. A., Bernal González, I., y Lavín Verástegui, J. (2015). La Calidad del Servicio, (49).

Quispe Pérez, Y. (2015). Calidad De Servicio y Satisfacción Del Usuario En El Servicio De Traumatología Del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

Ramos Torres, L. A. (2015). “Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de PICSÍ, 2015”. Lima.

Redhead García, R. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Lima.

Rodríguez León, A., y Lugo Zapata, D. (2006). Garantía de la calidad en salud. *Revista de Investigación. Tabasco México. Redalyc*, 12, 551–554. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf>

Rodríguez Rieiro, C., Olmedo Lucerón, M. D. C., Chacón García, A., Vigil Escribano, D., Granado de la Orden, S., & Rodríguez Pérez, P. (2007). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. *Revista Española de Salud Pública*

Ross, A. G., Zeballos, J. L., y Infante, A. (2000). La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 8(1–



2), 93–98. <https://doi.org/10.1590/S1020-49892000000700012>

Secretaría de Salud. (2012). La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones: 12 años de experiencia.

Silva-Fhon, J., Ramón-Cordova, S., Vergaray-Villanueva, S., Palacios-Fhon, V., & Partezani-Rodrigues, R. (2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enfermería Universitaria*. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>

Tinoco Begazo, M. (2016). “Satisfacción Del Usuario Externo En El Servicio De Consulta Externa Del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz En El Periodo Octubre-diciembre 2015.” Retrieved from <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/473>

Zavala, M. P. (2015). Evaluación de la calidad de atención en el servicio de admisión del Hospital Francisco de Orellana y propuesta para su mejoramiento. Retrieved from <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/9910>

## VIII. ANEXOS

### Anexo 1

#### Cuestionario anónimo de Calidad del Servicio

Lea con detenimiento cada una de las siguientes preguntas e indique que tan de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas con una X en el número que aproximadamente refleja cuanto está usted de acuerdo.

Sexo:

1. Femenino ( )  
2. Masculino ( )

Estado Civil:

1. Soltero(a) ( )  
2. Casado(a) ( )  
3. Conviviente ( )

Edad.....

	Marcar con un "X" en el casillero según corresponda, sin dejar ninguna en blanco	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo o desacuerdo	de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	1	2	3	4	5
2	La consulta con el médico se realiza en el horario programado	1	2	3	4	5
3	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	1	2	3	4	5
4	Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	1	2	3	4	5
5	Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	1	2	3	4	5
6	La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.	1	2	3	4	5
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.	1	2	3	4	5
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido	1	2	3	4	5
9	La atención en farmacia es rápida.	1	2	3	4	5
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.	1	2	3	4	5
11	El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	1	2	3	4	5
12	El médico le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención	1	2	3	4	5
13	El médico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.	1	2	3	4	5
14	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia	1	2	3	4	5
15	El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud.	1	2	3	4	5
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.	1	2	3	4	5
17	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	1	2	3	4	5
18	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizó.	1	2	3	4	5
19	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.	1	2	3	4	5
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	1	2	3	4	5
21	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	1	2	3	4	5
22	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.	1	2	3	4	5

## Cuestionario anónimo de satisfacción del usuario de consulta externa

Lea con detenimiento cada una de las siguientes preguntas e indique que tan de acuerdo está usted con las mismas.

Marque sus respuestas con una X en el número que aproximadamente refleja cuanto está usted de acuerdo con el contenido de las preguntas en las filas numéricas que observa al lado derecho de cada pregunta, conteste todas las preguntas sin omitir ninguna. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada una de ellas, gracias.

Sexo:

1. Femenino ( )
2. Masculino ( )

Estado Civil:

1. Soltero(a) ( )
2. Casado(a) ( )
3. Conviviente ( )

Edad: .....

	Marcar con un "X" en el casillero según corresponda, sin dejar ninguna en blanco	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo o desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿En cuánto a las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital, Ud. está?	1	2	3	4	5
2	¿En cuánto a los trámites que tuvo que hacer en admisión, Ud. está?	1	2	3	4	5
3	¿En cuanto al tiempo transcurrido desde que pidió la cita hasta su atención, Ud. está?	1	2	3	4	5
4	¿En cuánto al tiempo de espera en consulta, Ud. está?	1	2	3	4	5
5	¿En cuánto a la comodidad de la sala de espera, Ud. está?	1	2	3	4	5
6	¿En cuánto a la atención por parte del personal de enfermería, Ud. está?	1	2	3	4	5
7	¿En cuánto a la atención por parte del personal médico, Ud. está?	1	2	3	4	5
8	¿En cuánto a su intimidad durante la consulta, Ud. está?	1	2	3	4	5
9	¿En cuánto a la duración de la consulta, Ud. está?	1	2	3	4	5
10	¿En cuánto a la información clínica recibida sobre su problema de salud, Ud. está?	1	2	3	4	5
11	¿En cuánto a la claridad con que le explicaron el tratamiento, Ud. está?	1	2	3	4	5

12	¿En cuánto a la facilidad de los trámites que ha tenido que hacer, para volver a sacar cita, Ud. está?	1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

## Anexo 2: Base de Datos

CALIDAD DE ATENCIÓN																												
N	Fiabilidad					total	capacidad de respuesta				total	Seguridad				total	Empatía					total	Aspectos tangibles				total	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5		P6	P7	P8	P9		P10	P11	P12	P13		P14	P15	P16	P17	P18		P19	P20	P21	P22		
1	3	3	3	4	4	17	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	10	70
2	3	4	4	5	3	19	5	4	3	3	15	4	2	4	3	13	2	3	3	3	3	14	4	2	2	4	12	73
3	3	3	4	5	3	18	4	4	4	5	17	3	3	3	2	11	3	2	2	2	2	11	3	3	2	1	9	66
4	1	2	2	2	3	10	5	4	2	5	16	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	67
5	3	3	2	3	5	16	5	3	3	2	13	2	2	3	3	10	2	2	3	3	3	13	2	3	3	3	11	63
6	3	3	3	4	4	17	3	2	2	3	10	4	2	2	4	12	2	3	3	3	3	14	5	2	2	3	12	65
7	3	1	2	5	1	12	2	1	3	4	10	4	2	3	3	12	2	4	4	4	4	18	3	1	1	2	7	59
8	3	3	2	3	4	15	2	4	4	4	14	4	3	4	5	16	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	13	78
9	3	3	2	5	2	15	3	1	3	4	11	2	1	2	3	8	2	3	3	3	3	14	2	1	4	2	9	57
10	5	4	5	1	4	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	3	1	2	2	8	88
11	3	5	4	5	3	20	4	4	5	5	18	4	3	3	4	14	4	3	3	3	3	16	3	2	3	4	12	80
12	3	1	3	5	3	15	5	3	5	5	18	5	5	3	3	16	5	4	5	4	5	23	5	1	5	3	14	86
13	3	2	3	2	1	11	3	1	1	3	8	1	1	1	1	4	3	3	4	4	3	17	1	2	1	1	5	45
14	1	1	2	1	1	6	4	4	1	2	11	3	3	2	2	10	1	2	2	1	1	7	1	2	1	1	5	39
15	3	2	2	3	3	13	1	3	2	4	10	3	2	1	3	9	2	4	3	3	4	16	4	1	3	3	11	59
16	2	3	3	3	3	14	4	3	3	4	14	4	2	3	4	13	3	3	2	2	3	13	5	4	3	4	16	70
17	3	2	3	4	2	14	2	4	4	2	12	2	3	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	7	51
18	3	3	2	5	3	16	4	2	3	5	14	3	1	3	2	9	3	5	4	4	3	19	3	1	1	1	6	64
19	3	3	1	4	4	15	3	3	4	4	14	2	2	2	3	9	4	3	2	3	2	14	3	2	4	4	13	65
20	5	3	2	5	5	20	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	103
21	1	1	1	5	1	9	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	91
22	4	5	5	2	5	21	4	4	4	4	16	4	4	1	5	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	96
23	4	4	3	2	4	17	3	3	4	5	15	5	5	3	4	17	3	4	5	5	5	22	5	4	4	5	18	89
24	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	107
25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	108
26	1	5	1	5	3	15	3	2	1	5	11	3	1	1	1	6	1	5	5	2	2	15	3	1	1	1	6	53
27	4	4	5	5	5	23	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	106
28	5	1	5	5	1	17	1	1	1	5	8	5	5	5	5	20	5	1	5	5	5	21	5	1	1	1	8	74
29	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	19	105
30	5	4	5	2	1	17	5	1	3	3	12	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	5	4	1	5	15	87
31	5	5	5	4	3	22	5	4	4	5	18	5	5	4	2	16	5	5	5	5	4	24	4	5	4	5	18	98
32	2	2	4	3	5	16	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	98
33	1	1	3	1	1	7	3	4	2	4	13	1	4	5	1	11	1	1	4	5	3	14	1	1	1	1	4	49
34	1	1	3	5	1	11	1	2	2	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	30
35	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	2	1	5	3	11	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	30
36	2	3	1	1	1	8	1	1	2	1	5	4	2	2	3	11	4	3	3	2	3	15	3	2	1	1	7	46
37	1	1	1	1	1	5	1	2	3	1	7	1	1	2	1	5	3	2	1	2	4	12	1	1	1	2	5	34
38	4	3	5	5	5	22	5	2	5	5	17	5	5	5	4	19	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	20	101
39	4	5	5	5	4	23	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	18	103
40	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	14	82
41	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	110
42	4	5	5	5	5	24	4	2	3	4	13	4	5	4	4	17	4	4	2	2	3	15	3	4	5	4	16	85
43	5	5	5	5	4	24	2	2	5	5	14	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	25	5	2	4	5	16	98
44	1	1	1	2	1	6	1	2	1	2	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
45	1	1	5	5	1	13	1	1	1	5	8	1	5	5	5	16	5	1	1	1	1	9	5	1	1	1	8	54
46	1	1	1	1	1	5	1	3	3	1	8	1	1	1	1	4	1	3	1	1	1	7	3	1	3	1	8	32
47	5	5	5	5	5	25	5	2	4	5	16	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	3	4	5	5	17	101
48	5	4	5	5	5	24	5	2	3	5	15	5	4	5	5	19	5	5	5	5	4	24	4	3	4	4	15	97
49	5	4	5	5	5	24	2	2	5	5	14	5	4	5	5	19	4	5	5	5	5	24	5	4	4	4	17	98
50	4	4	3	4	4	19	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19	4	4	3	4	3	18	3	4	3	3	13	88
51	5	5	5	4	5	24	5	3	1	5	14	5	5	4	4	18	5	3	2	1	1	12	5	5	4	5	19	87
52	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	24
53	1	4	2	1	1	9	1	5	2	1	9	1	3	3	2	9	1	3	1	1	4	10	5	2	3	1	11	48
54	1	3	1	1	3	9	4	5	1	1	11	1	3	3	1	8	1	2	2	1	1	7	4	1	4	1	10	45
55	1	3	1	1	2	8	2	4	1	1	8	1	1	1	3	6	1	1	2	1	1	6	2	2	1	1	6	34
56	1	2	3	1	3	10	1	4	1	1	7	1	2	3	3	9	1	2	2	1	1	7	4	2	2	1	9	42
57	1	3	2	1	1	8	1	3	1	1	6	1	1	1	2	5	1	1	2	1	2	7	3	2	1	1	7	33
58	2	4	2	1	1	10	1	5	2	1	9	1	3	3	2	9	1	3	1	1	4	10	5	2	3	1	11	49
59	4	4	5	5	5	23	2	2	5	5	14	5	4	5	5	19	4	5	5	5	4	23	5	4	4	4	17	96

60	1	2	5	5	1	14	1	1	1	5	8	1	5	5	5	16	5	1	1	1	1	9	4	1	1	1	7	54
61	5	4	5	5	5	24	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	19	105
62	5	4	5	5	5	24	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	106
63	1	4	1	5	3	14	3	2	1	5	11	3	1	1	1	6	1	5	5	2	1	14	3	1	1	1	6	51
64	4	4	5	5	5	23	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	105
65	1	1	2	1	1	6	1	2	3	1	7	1	1	2	1	5	3	2	1	2	4	12	1	1	1	2	5	35
66	4	3	4	5	5	21	5	2	5	5	17	5	5	5	4	19	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	19	99
67	4	5	4	5	4	22	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	3	5	4	17	101
68	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	4	4	4	4	4	20	3	2	4	4	13	80
69	1	2	2	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	2	1	2	1	6	26
70	1	4	1	1	1	8	1	5	2	1	9	1	3	3	2	9	1	3	1	1	4	10	5	1	3	1	10	46
71	1	3	2	1	3	10	4	5	1	1	11	1	3	3	1	8	1	2	2	1	1	7	4	2	4	1	11	47
72	1	3	2	1	2	9	2	4	1	1	8	1	1	1	3	6	1	1	2	1	1	6	2	1	1	1	5	34
73	1	2	3	2	3	11	1	4	1	1	7	1	2	3	3	9	1	2	2	1	1	7	3	2	2	1	8	42
74	3	4	4	4	3	18	5	4	3	3	15	4	2	4	3	13	2	3	3	3	3	14	3	2	2	4	11	71
75	3	3	4	4	3	17	4	4	4	5	17	3	3	3	2	11	3	2	2	2	2	11	2	3	2	1	8	64
76	1	2	2	1	3	9	5	4	2	5	16	4	4	3	3	14	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	12	64
77	3	3	2	2	5	15	5	3	3	2	13	2	2	3	3	10	3	2	3	3	3	14	2	3	3	3	11	63
78	3	3	3	3	4	16	3	2	2	3	10	4	2	2	4	12	1	3	3	3	3	13	5	2	2	3	12	63
79	3	1	2	4	1	11	2	1	3	4	10	4	2	3	3	12	1	4	4	4	4	17	3	1	1	2	7	57
80	3	3	2	2	4	14	2	4	4	4	14	4	3	4	5	16	3	4	4	4	4	19	3	3	4	3	13	76
81	3	3	2	5	1	14	3	1	3	4	11	2	1	2	3	8	1	3	3	3	3	13	2	1	4	2	9	55
82	3	1	3	5	2	14	5	3	5	5	18	5	5	3	2	15	5	4	5	4	5	23	5	1	5	3	14	84
83	3	2	3	2	2	12	3	1	1	3	8	1	1	1	2	5	3	3	4	4	3	17	1	2	1	1	5	47
84	1	1	2	1	1	6	3	4	1	2	10	3	3	2	3	11	1	2	2	1	1	7	1	2	1	1	5	39
85	3	2	2	3	3	13	1	2	2	4	9	3	2	1	2	8	2	4	3	3	4	16	4	1	3	3	11	57
86	2	3	3	3	3	14	4	2	3	4	13	4	2	3	3	12	3	3	2	2	3	13	5	4	3	4	16	68
87	3	2	3	4	2	14	2	3	4	2	11	2	3	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	7	50
88	3	3	2	5	3	16	3	2	3	5	13	3	1	2	2	8	3	5	4	4	3	19	3	1	1	1	6	62
89	3	3	1	4	4	15	2	3	4	4	13	2	2	1	3	8	4	3	2	3	2	14	3	2	4	4	13	63
90	1	3	1	1	2	8	1	4	1	1	7	1	2	1	3	7	1	1	2	1	1	6	2	2	1	1	6	34
91	1	2	1	1	3	10	2	4	1	1	8	1	1	3	3	8	1	2	2	1	1	7	4	2	2	1	9	42
92	3	2	3	4	2	14	2	4	4	2	12	2	3	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	7	51

SATISFACCIÓN DEL USUARIO															
N	Satisfacción por atención administrativa						TOTAL	Satisfacción por atención asistencial						TOTAL	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6		P7	P8	P9	P10	P11	P12		
1	2	3	4	4	2	3	18	4	3	3	3	3	3	19	37
2	2	4	3	4	2	4	19	3	2	4	2	3	4	18	37
3	3	3	2	2	2	4	16	3	2	2	2	2	3	14	30
4	4	3	4	4	2	3	20	3	5	3	4	4	3	22	42
5	3	4	4	3	2	4	20	4	2	3	4	3	4	20	40
6	4	2	2	1	1	2	12	2	2	2	4	4	2	16	28
7	3	2	1	1	2	3	12	3	3	4	4	2	1	17	29
8	3	4	3	4	2	4	20	3	4	4	4	4	2	21	41
9	2	3	2	1	1	2	11	1	2	2	2	1	2	10	21
10	5	5	5	4	4	4	27	5	5	5	5	5	5	30	57
11	2	4	3	2	2	4	17	4	4	4	4	4	4	24	41
12	4	4	2	4	4	4	22	4	4	2	4	4	4	22	44
13	2	2	1	1	2	3	11	1	3	2	3	3	3	15	26
14	2	2	3	2	3	3	15	1	1	1	2	3	3	11	26
15	4	2	4	2	4	2	18	3	4	4	4	3	2	20	38

16	4	4	3	2	4	3	20	4	4	4	4	3	3	22	42
17	3	4	1	1	2	3	14	3	3	2	2	2	2	14	28
18	3	2	3	2	4	2	16	3	2	2	1	1	2	11	27
19	3	4	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	45
20	5	2	1	5	5	5	23	2	5	5	5	5	5	27	50
21	1	1	1	5	1	5	14	5	5	4	5	5	5	29	43
22	4	5	5	2	5	4	25	4	5	4	4	5	4	26	51
23	4	4	3	2	4	3	20	3	5	4	4	4	5	25	45
24	4	5	4	4	4	4	25	5	4	5	4	4	5	27	52
25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	3	26	56
26	3	3	5	1	1	1	14	1	1	5	5	2	3	17	31
27	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	5	5	5	29	58
28	5	1	1	5	1	5	18	5	5	5	5	5	1	26	44
29	4	4	5	5	5	3	26	4	5	3	5	5	5	27	53
30	5	4	4	5	5	5	28	5	5	3	5	4	1	23	51
31	4	5	5	5	5	5	29	2	5	4	5	5	3	24	53
32	5	4	2	4	5	5	25	5	4	5	5	5	5	29	54
33	1	3	1	3	1	1	10	1	1	5	4	5	1	17	27
34	1	1	1	3	1	1	8	1	5	1	1	1	1	10	18
35	1	1	1	1	1	1	6	2	2	5	2	1	1	13	19
36	3	1	3	1	1	3	12	2	4	2	3	2	1	14	26
37	1	1	1	1	2	3	9	1	1	2	1	2	1	8	17
38	4	5	3	5	4	4	25	4	5	5	5	5	4	28	53
39	5	4	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	4	29	57
40	3	4	4	4	4	4	23	2	4	3	4	4	4	21	44
41	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	4	29	58
42	3	4	5	5	4	3	24	4	4	4	2	2	5	21	45
43	5	2	5	5	5	5	27	4	5	5	5	5	4	28	55
44	1	2	1	2	1	1	8	2	1	1	1	1	1	7	15
45	5	1	1	5	1	5	18	5	1	5	1	1	1	14	32
46	3	2	1	1	1	1	9	1	1	1	1	2	1	7	16
47	3	5	5	5	5	5	28	3	5	5	5	5	4	27	55
48	4	5	4	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	58
49	5	2	4	5	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	54
50	3	4	4	3	4	4	22	5	5	4	3	4	4	25	47
51	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	2	1	5	21	51
52	2	1	2	1	2	1	9	2	1	1	1	1	1	7	16
53	5	1	4	2	1	1	14	2	1	3	1	1	1	9	23
54	4	4	3	1	1	1	14	1	1	3	2	1	3	11	25
55	2	2	3	1	1	1	10	3	1	1	2	1	2	10	20
56	4	1	2	3	1	1	12	3	1	3	2	1	3	13	25
57	3	2	3	2	1	1	12	2	1	1	2	1	2	9	21
58	5	1	4	2	1	1	14	2	1	3	1	1	1	9	23
59	4	2	4	5	4	4	23	5	5	5	5	5	5	30	53
60	3	1	2	5	1	5	17	5	1	5	1	1	1	14	31
61	4	5	4	5	5	5	28	5	5	5	5	4	5	29	57
62	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	4	5	29	58

63	3	3	4	1	1	1	13	1	3	1	5	2	3	15	28
64	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	4	5	29	58
65	1	1	1	2	2	3	10	1	1	2	1	2	1	8	18
66	4	5	3	4	5	4	25	4	5	5	5	5	4	28	53
67	5	4	5	4	4	5	27	5	5	5	5	5	4	29	56
68	3	4	4	3	3	4	21	2	4	3	4	4	4	21	42
69	2	1	2	2	1	1	9	1	1	1	1	1	1	6	15
70	5	1	4	1	1	1	13	2	1	3	1	1	1	9	22
71	4	4	3	2	1	1	15	1	1	3	2	1	3	11	26
72	2	2	3	2	1	1	11	3	1	1	2	1	2	10	21
73	3	1	2	3	1	1	11	3	1	3	2	1	3	13	24
74	3	5	4	4	4	2	22	3	3	4	3	2	3	18	40
75	2	4	3	4	1	3	17	2	3	3	2	2	3	15	32
76	3	5	2	2	3	2	17	3	4	3	2	3	3	18	35
77	2	5	3	2	3	3	18	3	2	3	3	3	5	19	37
78	5	3	3	3	3	1	18	4	4	2	3	3	4	20	38
79	3	2	1	2	2	1	11	3	4	3	4	4	1	19	30
80	3	2	3	2	3	3	16	5	4	4	4	4	4	25	41
81	2	3	3	2	2	1	13	3	2	2	3	3	1	14	27
82	5	5	1	3	3	5	22	2	5	3	5	4	2	21	43
83	1	3	2	3	1	3	13	2	1	1	4	4	2	14	27
84	1	3	1	2	1	1	9	3	3	2	2	1	1	12	21
85	4	1	2	2	3	2	14	2	3	1	3	3	3	15	29
86	5	4	3	3	4	3	22	3	4	3	2	2	3	17	39
87	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	25
88	3	3	3	2	1	3	15	2	3	2	3	4	3	17	32
89	3	2	3	1	4	4	17	3	2	1	2	3	4	15	32
90	2	1	4	1	1	1	10	3	1	1	2	1	2	10	20
91	4	2	2	3	1	1	13	3	1	3	2	2	3	14	27
92	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	25



## Anexo 3

### Prueba de Normalidad

#### Prueba de Kolmogorov – Smirnov para una muestra

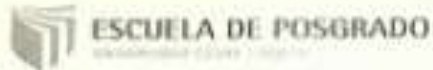
PRUEBA DE NORMALIDAD						
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TOTAL_SATISFACCION	,118	92	,003	,934	92	,000
TOTAL_CALIDAD	,102	92	,019	,949	92	,001

Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Encuestas.

La prueba de Kolmogorov – Smirnov nos reporta un valor  $p < 0,05$  lo cual nos indica que los datos analizados no se distribuyen con una distribución normal.

**Anexo 4**  
**CARTA DE PRESENTACION DE LA UCV**



"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

Ayacucho, 12 de agosto de 2018

**CARTA N° 018- 2018/UCV-AYACUCHO**

Señor:  
**OBST. EVERT RODOLFO JANAMPA YARANGA**  
Director del Hospital de San Miguel

Presente.

**ASUNTO. PRESENTACIÓN DE ESTUDIANTES DE POSGRADO-UCV**

De mi especial consideración.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarle a:

**Br. ALBERTO EDUARDO ROQUE ESQUIVEL** del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, que viene desarrollando el Proyecto de Investigación titulado "calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del hospital San Miguel - Ayacucho, 2018"; por lo que me digno en pedir facilidades para los mencionado maestrando, quien ejecutará dicha investigación en la Institución a su cargo.



Atentamente,



  
MSc. Darío Cordero García  
Responsable OAJ - Ayacucho

## Anexo 5

### CARTA DE ACEPTACION DEL HOSPITAL DE SAN MIGUEL

	PERU	Ministerio de Salud	
---	------	---------------------	---

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

*San Miguel, 13 de agosto 2018*


**CARTA N° 369- 2018-HASM/DR**

SEÑOR: .  
ROQUE ESQUIVEL, ALBERTO EDUARDO.  
CIUDAD. -

ASUNTO: Autorización para ejecución de proyecto.  
de investigación  
REF. : Carta Múltiple N° 018-2018/UCV-  
AYACUCHO

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle muy cordialmente a nombre del Hospital de Apoyo San Miguel, a la vez en referencia al documento, CARTA MULTIPLE N° 018-2018/UCV-AYACUCHO, manifestarle que se da por aceptada la realización del trabajo de investigación titulada "Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del Hospital San Miguel-Ayacucho, 2018", para lo cual se le brindara las facilidades del caso.

Sin otro en particular hago propia la ocasión para reiterarle las muestras de mi más alta consideración y estima personal



Gobierno Regional de Ayacucho  
Ministerio Regional de Salud Ayacucho  
Hospital de Apoyo San Miguel  
DIRECCIÓN  
Dpto. Excmo. Rodolfo José de Yajayau  
COP - 30343  
DIRECTOR EJECUTIVO

CC  
ASCOMU  
HASM  
EJES

---

DIRECCIÓN: Av. Juanita Castilla 678 RED DE SALUD SAN MIGUEL

LA MAR- AYACUCHO - PERU

## Anexo 6: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala de medición
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación que existe entre Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de san Miguel 2018?</p> <p><b>PROBLEMA ESPECIFICO</b> PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción por atención administrativa del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción por atención asistencial del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018?</p> <p>PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018?</p> <p>PE4. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018?</p> <p>PE5. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018?</p> <p>PE6. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018?</p> <p>PE7. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Conocer la relación que existe entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018</p> <p><b>OBJETIVO ESPECIFICO</b> OE1. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción por atención administrativa del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018</p> <p>OE2. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción por atención asistencial del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018</p> <p>OE3. Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018</p> <p>OE4. Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018.</p> <p>OE5. Determinar la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018</p> <p>OE6. Determinar la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018</p> <p>OE7. Determinar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b> Existe una relación directa y significativa entre la Calidad de servicio y Satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICO</b> HE1Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción por atención administrativa del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018</p> <p>HE2 Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción por atención asistencial del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018</p> <p>HE3 Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018</p> <p>HE4 Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018</p> <p>HE5 Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018</p> <p>HE6 Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018</p> <p>HE7 Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario</p>	Calidad Del Servicio	Fiabilidad	<p>1.- El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.</p> <p>2.- La consulta con el medico se realiza en el horario programado.</p> <p>3.- La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.</p> <p>4.- Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.</p> <p>5.- Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.</p>	01 -05	<p>1. Bajo</p> <p>2. Regular</p> <p>3. Alto</p>
	Capacidad de respuesta	<p>6.- La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.</p> <p>7.- La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.</p> <p>8.- La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido.</p> <p>9.- La atención en farmacia es rápida.</p>		06 - 09			
	Seguridad	<p>10.- Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.</p> <p>11.- El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.</p> <p>12.- El médico le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención.</p> <p>13.- El medico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.</p>		10 - 13			
	Empatía	<p>14.- El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.</p> <p>15.- El médico que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud.</p> <p>16.- Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o resultado de la atención.</p> <p>17.- Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.</p> <p>18.- Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizo.</p>		14- 18			
	Aspectos tangibles	<p>19.- Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes</p> <p>20.- La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes</p> <p>21.- Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención</p>		19 - 22			

	el Hospital de San Miguel, 2018	externo en el Hospital de San Miguel, 2018			22.- El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.		
			Satisfacción del usuario externo	Satisfacción por atención administrativa	1.- El tiempo que paso desde que pidió la cita hasta la fecha de Consulta 2.- Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital. 3.- Los tramites que tuvo que hacer en Admisión. 4.- El tiempo de espera en consulta 5.- La comodidad de la sala de espera. 6.- La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse.	01-06	1. Bajo 2. Regular 3. Alto
Satisfacción por atención asistencial	7.- El trato por parte del personal médico. 8.- El cuidado con su intimidad durante la consulta. 9.- La duración de la consulta 10.- La información clínica recibida sobre su problema de salud. 11.- La claridad con que le explicaron el tratamiento y pauta. 12.- El trato por parte del personal de enfermería.	07-12					



## Anexo 8: Acta de Turnitin



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui, docente de la experiencia curricular de diseño y desarrollo del trabajo de investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho. 2018, del estudiante Alberto Eduardo Roque Esquivel, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 20 de agosto 2018

Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui  
DNI: 28229865

## ROQUE ESQUIVEL, ALBERTO EDUARDO

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>24%</b>	<b>24%</b>	<b>6%</b>	<b>%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>cybertesis.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.upeu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.repositorioacademico.usmp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



**ANEXO 09**

**EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS**

**FOTOGRAFIA 1. FRONTIS DEL HOSPITAL SAN MIGUEL**



**FOTOGRAFIA 2. FRONTIS DEL HOSPITAL SAN MIGUEL**



**FOTOGRAFIA 3. DEL INVESTIGADOR EN LA INSTITUCION**



**FOTOGRAFIA 4 REALIZACION DE LAS ENCUESTAS**

