



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la
satisfacción del Usuario Externo en el Centro de
Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital
Hermilio Valdizán, Lima - 2018**

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

AUTOR:

Br. Luz Victoria Castillo Zamora

ASESOR:

Dr. Hugo Ricardo Prado López

SECCIÓN:

Gestión y calidad de servicio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de salud

PERÚ

2018

Página de Jurado

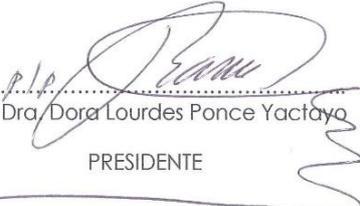
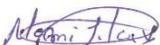
 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Luz Victoria Castillo Zamora, cuyo título es:

"Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 dieciséis.

Lima, San Juan de Lurigancho 16 de agosto del 2018

 Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo PRESIDENTE	 Mgtr. Noemí Julca Vera SECRETARIO
---	---



 Dr. Hugo Ricardo Prado López
 VOCAL

Elaboró	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 Aprobó	 Vicerrectorado de Investigación
---------	---	--------	--	--	--

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a mi familia que me brindó su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, quien ha permitido en su sabiduría cumplir esta meta.

Al Dr. Hugo Ricardo Prado López, mi asesor, por su apoyo constante y enseñanza en el desarrollo de este trabajo.

Declaración de autenticidad

Yo, Luz Victoria Castillo Zamora, alumna de la escuela de posgrado, Maestría en gestión del servicio de la salud, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este; declaro que el presente trabajo académico titulado “Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán. Lima – 2018”, presentado en 145 folios, para la obtención de grado de maestro en el sector salud, es de mi autoría.

Expongo lo siguiente:

- Hago mención respecto a las fuentes empleadas en el presente estudio de investigación, identificando toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con la normatividad de elaboración de trabajos académicos.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Me someto a que mi trabajo pueda ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- Si existiere uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones de determine el procedimiento disciplinario.

Lima, 11 de agosto del 2018



.....
Luz Victoria Castillo Zamora

DNI 09225370

Presentación

Sr. Presidente y miembros del Jurado:

La presente investigación ha sido desarrollada tomando en cuenta la normatividad de la Universidad “César Vallejo”, donde se incluyen las reglas de redacción en pro de optar el grado de Maestro en Gestión de los servicios de la salud, con el estudio que lleva por título: “Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de Sustancias a Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán. Lima – 2018”. El presente trabajo tiene el propósito de determinar la correlación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo, teniendo como muestra de estudio 56 usuario externo de consulta externa del Centro de Rehabilitación de Ñaña (CRÑ) en sustancias psicoactivas, aplicando dos tipos de instrumentos para la medición de calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, los cuales han sido evaluados por juicio de experto en el tema y se concibió su validación.

El presente estudio de investigación, según su composición está estructurada a través de capítulos, los que a continuación se detallan: El primer capítulo de esta investigación está la introducción, continuando en el segundo capítulo con el desarrollo del marco metodológico, En el tercer capítulo se presentan los resultados, siguiendo con el cuarto capítulo donde se presenta la discusión, en el quinto capítulo se exponen todas las conclusiones, luego se concluye con la recomendación a las autoridades la institución y por último las referencias bibliográfica, finalizando con el octavo capítulo Anexos .

Sres. Jurados que esta investigación cumpla con lo planteado y ustedes den su venia y aprobación.

Br. Luz Victoria Castillo Zamora

Índice de Contenido

Página de Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de Contenido	vii
Lista de tablas.....	ix
Lista de figuras	x
Resumen.....	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	xiii
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	25
1.3.1. Bases teóricas de Modelo SERVQUAL	25
1.3.2. Satisfacción del usuario.....	35
1.3.3. Marco conceptual	41
1.4. Formulación al problema	42
1.4.1. Problema general.....	42
1.4.2. Problemas específicos	42
1.5. Justificación	43
1.6. Hipótesis.....	44
1.7. Objetivos de la Investigación.....	45
1.7.1. Objetivo general.....	45
1.7.2. Objetivos específicos	45
II. MÉTODO.....	47
2.1. Diseño de la Investigación	48
2.2. Variables de la Investigación.....	49
2.2.1. Definición conceptual de las variables	49

2.2.2.	Definición operacional de las variables.....	49
2.3.	Población, Muestra y Muestreo.....	53
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	54
2.4.1.	Instrumentos de recolección	54
2.4.2.	Instrumentos de recolección	54
2.4.3.	Validación y confiabilidad del instrumento	56
2.4.4.	Validez	57
2.4.5.	Confiabilidad del instrumento.....	58
2.5.	Método de análisis de datos.....	60
2.6.	Aspectos éticos	61
III.	RESULTADOS	62
III.	DISCUSIÓN	90
IV.	CONCLUSIONES	95
V.	RECOMENDACIONES.....	97
VI.	REFERENCIAS	99
VIII:	ANEXOS	112
	Anexo 1. Instrumento de recolección de datos	113
	Anexo 2. Matriz de consistencia	117
	Anexo 3. Certificado de validación de instrumentos	122
	Anexo 4: Base de datos variable 1: Calidad de servicio	127
	Anexo 5. Base de datos prueba confiabilidad: Variable 1	133
	Anexo 6. Constancia emitida por la institución que acredita el estudio	135
	Anexo 7. Consentimiento informado	136
	Anexo 8. Artículo científico	137
	Anexo 9. Acta de Aprobación de originalidad de Tesis.....	150
	Anexo 10. Turnitin	151
	Anexo 11. Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV..	152
	Anexo 12. Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación	153

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización del Modelo SERVQUAL de la Variable: Calidad de servicio.....	50
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable satisfacción del usuario</i>	52
Tabla 3	<i>Validez de contenido del instrumento de calidad de servicio por juicio de expertos</i>	57
Tabla 4	<i>Estadístico de fiabilidad del instrumento de calidad de servicio</i>	58
Tabla 5	<i>Validez de contenido del instrumento de satisfacción del usuario</i>	60
Tabla 6	<i>Estadístico de fiabilidad del instrumento de satisfacción del usuario</i>	60
Tabla 7	<i>Distribución datos generales de los usuarios del consultorio externos del Centro de Rehabilitación. Hospital Hermilio Valdizán - 2018</i>	63
Tabla 8	<i>Descripción de los niveles de calidad de servicio</i>	65
Tabla 9	<i>Descripción de los niveles de fiabilidad</i>	66
Tabla 10	<i>Descripción de los niveles de capacidad de respuesta.</i>	67
Tabla 11	<i>Descripción de los niveles de seguridad.</i>	68
Tabla 12	<i>Descripción de los niveles de empatía</i>	69
Tabla 13	<i>Descripción de los niveles de aspectos tangible</i>	70
Tabla 14	<i>Descripción de los niveles de calidad de servicio</i>	71
Tabla 15	<i>Descripción de los niveles de fiabilidad</i>	72
Tabla 16	<i>Descripción de los niveles de capacidad de respuesta</i>	72
Tabla 17	<i>Descripción de los niveles de seguridad</i>	73
Tabla 18	<i>Descripción de los niveles de empatía</i>	73
Tabla 19	<i>Descripción de los niveles de aspectos tangibles</i>	74
Tabla 20	<i>Prueba de kolmogorow -Smirornov</i>	74
Tabla 21	<i>Descripción de los niveles de satisfacción de usuarios externo</i>	75
Tabla 22	<i>Descripción de los niveles de atención medica</i>	76
Tabla 23	<i>Descripción de los niveles atención administrativa</i>	77
Tabla 24	<i>Tablas cruzadas calidad de servicio y satisfacción de usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Herminio Valdizán</i>	78
Tabla 25	<i>Tablas cruzadas fiabilidad y satisfacción de usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Herminio Valdizán</i>	79
Tabla 26	<i>Tablas cruzadas de empatía y satisfacción de usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Herminio Valdizán</i>	80
Tabla 27	<i>Tablas cruzadas de capacidad de respuesta y satisfacción de usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Herminio Valdizán</i>	81
Tabla 28	<i>Tablas cruzadas de seguridad y satisfacción de usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Herminio Valdizán</i>	82
Tabla 29	<i>Tablas cruzadas aspectos tangibles y satisfacción de usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Herminio Valdizán</i>	83
Tabla 30	<i>Correlaciones entre calidad de servicio y satisfacción del usuario</i>	84
Tabla 31	<i>Correlaciones entre fiabilidad y satisfacción del usuario</i>	85
Tabla 32	<i>Correlaciones entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario</i>	86
Tabla 33	<i>Correlaciones entre seguridad y satisfacción del usuario</i>	87
Tabla 34	<i>Correlaciones entre empatía y la satisfacción del usuario</i>	88
Tabla 35	<i>Correlaciones entre elementos tangibles y satisfacción del usuario</i>	89

Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Modelo de Gestión de Parasuraman, Zeithaml y Berry	27
<i>Figura 2.</i> Descripción de los niveles calidad de servicio.....	65
<i>Figura 3.</i> Descripción de los niveles fiabilidad.	66
<i>Figura 4.</i> Descripción de los niveles de capacidad de respuesta	67
<i>Figura 5.</i> Descripción de los niveles de seguridad	68
<i>Figura 6.</i> Descripción de los niveles de empatía	69
<i>Figura 7.</i> Descripción de los niveles de aspectos tangibles	70
<i>Figura 8.</i> Descripción de los niveles de calidad de servicio (percepciones)	71
<i>Figura 9.</i> Descripción de los niveles de satisfacción del usuario externo	75
<i>Figura 10.</i> Descripción de los niveles de atención médica.....	76
<i>Figura 11.</i> Descripción de los niveles atención administrativa	77
<i>Figura 12.</i> Niveles de calidad de servicio y satisfacción del usuario externo	78
<i>Figura 13.</i> Niveles de fiabilidad y satisfacción de usuario externo	79
<i>Figura 14.</i> Niveles de empatía y satisfacción de usuario externo.....	80
<i>Figura 15.</i> Niveles de capacidad de respuesta y satisfacción de usuario externo.....	81
<i>Figura 16.</i> Niveles de seguridad y satisfacción de usuario externo	82
<i>Figura 17.</i> Niveles de aspectos tangibles y satisfacción de usuario externo	83

Resumen

La presente investigación titulado Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario Externo en el Centro de Rehabilitación de Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el modelo SERVQUAL de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo.

Se empleó como método el hipotético deductivo y con enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental - correlacional y de corte transversal. La muestra de estudio fue no probabilística con 56 usuarios. Para medir la calidad de servicio se utilizó como instrumento la herramienta SERVQUAL de Parasuraman modificada y validada según RM 52-2011 MINSA, mediante las expectativas y percepciones de los usuarios. Para la segunda variable satisfacción, se aplicó el instrumento denominado test de SUCE que contiene 12 ítems, siendo validado. Para los cuales, se aplicó al inicio una prueba piloto, obteniendo una confiabilidad, mediante el estadígrafo alfa de Cronbach; el primero dio una significancia de 0,821 y para la segunda 0.813 de significancia.

Los resultados demuestran que existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo. Lo que se demuestra con el estadígrafo de Spearman (sig. Bilateral = .000 < 0,01; Rho =,757**). Por último, el nivel de satisfacción es aceptable, y el nivel de aspectos tangibles son mejorables al incrementar la señalización del servicio en el Centro de Rehabilitación y al introducir modificaciones en la gestión de citas, por consiguiente, mejorar la capacidad de respuesta.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, consulta externa.

Abstract

The present research entitled SERVQUAL Model of Service Quality and External User Satisfaction in the Center for the Rehabilitation of Psychoactive Substances of the Hermilio Valdizán Hospital, Lima - 2018. Its objective was to determine the relationship between the SERVQUAL model of quality of service and the satisfaction of the external user.

The hypothetical deductive method was used as a method, and with a quantitative approach, the design was non-experimental - correlational and cross-sectional. The study sample was non-probabilistic with 56 users. To measure the quality of service, the tool SERVQUAL of Parasuraman modified and validated according to RM 52-2011 MINSA was used as an instrument, through the expectations and perceptions of the users. For the second satisfaction variable, the instrument called SUCE test that contains 12 items was applied, being validated. For which, a pilot test was applied at the beginning, obtaining a reliability, using Cronbach's alpha statistician; the first gave a significance of 0.821 and for the second 0.813 of significance.

The results show that there is a positive and significant relationship between the quality of service and satisfaction of the external user. This is demonstrated by Spearman's statistician (Bilateral sig. = .000 <0.01; Rho =, 757 **). Finally, the level of satisfaction is acceptable, and the level of tangible aspects can be improved by increasing the signaling of the service in the Rehabilitation Center and by introducing modifications in the management of appointments and thus improving the response capacity.

Keywords: quality of service, user satisfaction, external consultation

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial, los países desarrollados han obtenido significativas innovaciones en ciencia, tecnología y retos en la administración llevando oportunidades de calidad a las instituciones de los sistemas de salud, considerando a la eficacia del cuidado de la salud como uno de los cimientos fundamentales de la prestación de los servicios de salud.

Mezomo (2001, p. 38), señala que “la calidad de los servicios de la salud se basa en la filosofía de la mejora continua de la calidad” siendo incorporado en las instituciones internacionales desde más de cuarenta años con éxito en los resultados, incrementando así los cuidados de los servicios de salud para resolver los problemas de insatisfacción que les afectaba.

Asimismo, la Organización Mundial de Salud (OMS) (1986, p. 11), refiere que “la calidad, es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, estableciendo el nivel deseado de la atención”. Este significado muestra que la calidad no es observada por todas las personas por igual, significa que no existe uniformidad por lo cual el nivel de atención de la salud no tiene el mismo concepto para cada usuario. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p. 21), “Refiere que la calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido”.

En el área de salud mental la Organización de los Estados Americanos (OEA) y CICAD (2013), refiere en su informe, que, en nuestro país, la enfermedad específicamente de las personas consumidoras de sustancia psicoactivas constituye una de las principales causas de morbilidad y de carga de enfermedad, concepto que conlleva a las pérdidas por discapacidad y muerte prematura. En este contexto Bojórquez et al (2012, p. 58), considera es necesario impulsar un proceso de mejoramiento con calidad de la salud mental en especial en la prevención, tratamiento y rehabilitación a pacientes que presentan problemas de consumo de sustancia psicoactivas y a la vez que incluya una atención con eficiencia y calidad. La calidad de atención en hoy en día es enfoque, que tiene como componente la exigencia indispensable en los servicios de salud y la satisfacción del usuario externo, teniendo como el indicador más importante la medir la calidad de atención.

Vega (2014, p. 22), fundamenta que el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del ministerio de salud del Perú (2012), considerando como el componente más importante de

información para la calidad, que define como el conjunto de estrategias, métodos, instrumentos y procesos que permitan contar con evidencias, de manera permanente y organizada, sobre la calidad de atención y los niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos en los centros de salud.

Es así que Forrellat (2014, p. 49), refiere que en estos tiempos la implementación de un servicio de salud con calidad no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural y visionario de la organización que involucre a todas las personas que laboran en la organización, con el fin de satisfacer las necesidades y preferencias de los usuarios.

Para Salazar (2016, p. 87), la calidad se sustenta en la medición de resultados de procesos y de la satisfacción tanto de los clientes internos y externos de una institución el objetivo es lograr el mejoramiento continuo. Existen muchos factores a tener en cuenta cuando se desea potencializar el desempeño con calidad, los esfuerzos de brindar la calidad deben ser orientados hacia la forma de ejecutar las tareas, estandarizar procesos, acreditar servicios.

Es por ello que para el autor Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p. 66), el modelo SERVQUAL es una herramienta de evaluación de la calidad como de satisfacción que permite mejorar la atención del servicio y disminuir los errores administrativos, lo cual posibilita tener un mejor manejo de la situación en el ámbito de la salud, que será reconocido por la población. Es así que se debe seguir trabajando para mejorar la satisfacción del usuario o paciente, la relación con sus familias, localizar y disminuir los errores, trabajar en equipo multidisciplinario en coordinación.

Por otro lado, Figueroa (2013, p. 74), refiere que uno de los inconvenientes que afecta la calidad de servicio que brindan los hospitales públicos, en muchos casos la ausencia de motivación, que acogen actualmente a los profesionales y trabajadores del sector salud, ya que esta debe estar en relación con la importante labor asistencial que realizan diariamente, que es el de prevenir enfermedades, brindar el tratamiento buscar la rehabilitación aquellas personas que demanden de la atención para salvar vidas humanas.

Por ello es importante evaluar la satisfacción del usuario atendido en consultorio externo del centro de Rehabilitación de farmacodependiente es fundamental contar con un instrumento validado, confiable y de fácil aplicación a los pacientes que acuden al tratamiento de Rehabilitación. La escala de medición de satisfacción de los usuarios desarrollado por Parasuraman et al (SGC) estandarizado por el ministerio de salud, según

guía técnica de satisfacción del usuario externo (2012, p. 15), es una de las mayores contribuciones a la medición de la calidad de atención en las organizaciones que brindan servicios, ahora incluyéndolo en los servicios de la salud a nivel psiquiátrico en especial en la evaluación de pacientes y familia del centro de rehabilitación a personas con problemas de consumo de sustancia psicoactivas.

La calidad de atención en consulta externa a pacientes con problemas de consumo de sustancias psicoactivas se puede definir como el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas, que sería lo mismo expresado en terminología adaptado a lo cotidiano, la presentación d los mejores servicios posibles con un presupuesto determinado, entendiendo que no se trata de trabajar más o de gastar más, se trataría de hacerlo de una forma más racional y efectiva con un propósito de mejorar la adherencia al tratamiento.

Lo anteriormente mencionado, según Matsumoto (2014), refiere que esto, se logra con eficacia y eficiencia obteniendo los mejores resultados asistenciales que satisfagan las necesidades de los usuarios, obteniendo los resultados con un menor gasto para él mismo, la familia y por ende la sociedad. Para ello se logrará mediante la actitud en el trato como en la técnica utilizada en la presentación del servicio (p. 182).

En vista de la problemática actual que presenta el país especialmente en el sector salud, esto no está ajeno al Centro de Rehabilitación para personas con problemas de consumo de sustancia psicoactivas, donde los pacientes esperan citas prolongadas, en las cuales hay la necesidad de ser atendidos siendo que es una institución único de rehabilitación en adicciones en el Perú, por brindar un cuidado de calidad por lo cual es importante proponer la necesidad de una evaluación de la calidad en los servicios brindados, de manera congruente con las normas establecidas de los profesionales. Buscando lograr los mayores beneficios y los menores riesgos al brindar los servicios de salud.

Finalmente el trabajo de investigación nace frente a la necesidad de determinar la aplicación del modelo SERVQUAL de la calidad de servicio de la salud sobre la relación del nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Rehabilitación del Hospital Hermilio Valdizán, para evaluar aspectos de la calidad en servicios de salud y que nos permitan contar con herramientas que permitan asegurar el adecuado desempeño de los servidores

de esta institución, desde el punto de vista del paciente, para garantizar una atención de calidad a los usuarios consumidores de sustancias psicoactivas, que solicitan la atención sobre su salud.

1.1.1. Conformación estructural de la tesis

Se considera que en el primer capítulo se presentará la “Introducción” con sus criterios básicos, fundamentado en los antecedentes de investigación, justificaciones, problema, hipótesis y objetivos.

En el segundo capítulo se puede apreciar un Marco Metodológico, en el que se ha considerado las definiciones conceptuales de las variables y su operacionalidad, del mismo modo, abarca la metodología, el tipo de estudio, diseño, población con las que se ha realizado el estudio, las técnicas aplicadas e instrumentos con los que se han hecho la recolección de los datos y los métodos que se utilizaron para poder analizar la información.

En el tercer capítulo se podrán ver los resultados que dan cuenta del desarrollo estadístico y los procedimientos realizados, como son: la representación en cuadros, tablas, gráficos, el análisis de la información y finalmente la interpretación de los resultados obtenidos de la investigación.

Es por ello que en el capítulo número cuatro se ha determinado la discusión y En el quinto capítulo se abordan las conclusiones de la presente investigación respondiendo al objetivo general y en respuesta a las hipótesis, se concluye que hay una existencia de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Y por último en el sexto capítulo se mencionan las recomendaciones, para luego hacer las referencias bibliográficas, anexos donde se incluye la matriz de consistencia e instrumentos que fueron aplicados en la investigación; además del consentimiento informado en la encuesta como parte de la ética del estudio.

1.2. Trabajos previos

Para iniciar esta investigación se toma como referencia los siguientes antecedentes donde se encontró evidencia de que existen estudios relacionados con este trabajo y que cada uno de ellos proporcionó aspectos relevantes para esta investigación.

1.2.1. Antecedentes internacionales

Basantes (2017), realizó una investigación titulada. *Modelo SERVQUAL Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de la carrera profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba - Ecuador*, para optar el Grado Académico de Doctor en Gestión de Empresas, en la universidad Mayor de San Marcos, como objetivo tuvo establecer el grado de influencia del Modelo SERVQUAL académico enfocado en la calidad de los servicios Educativos en la Satisfacción de los estudiantes. Es un estudio descriptivo, explicativo ya que se propone un modelo de SERVQUAL académico para el sector educativo a nivel universitario. Se obtuvo una muestra de 819 participantes. Para la prueba de las hipótesis se utilizó el modelo estadístico no paramétrico de Chi cuadrado, aprobando que el modelo propuesto constituya la demanda de la sociedad con las necesidades de los estudiantes y las exigencias de los estándares de acreditación. Se concluye en que es efectivo e influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad, por lo cual se recomienda su aplicación.

Ibarra, Espinoza y Casas (2014), realizó una investigación titulada. *Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad en el servicio de Hermosillo, Sonora, México*. Universidad Estatal de Sonora. El objetivo fue identificar los factores que determinan la calidad del servicio en el área de urgencias, mediante el método de SERVQUAL. Se empleó una muestra de 384 usuarios, con un nivel de confianza del 95% y un error permisible del 5%. Logrando el objetivo, se diseñó una investigación con un enfoque del tipo descriptivo, transversal, de diseño no experimental y de correlación. Los resultados mostraron que SERVQUAL posee características psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que lo hacen recomendable, para medir la calidad de los servicios hospitalarios, además de identificar aquellas áreas de oportunidad o mejora, desde la perspectiva de los pacientes. Concluyendo que el porcentaje de satisfacción global

en el servicio del 72.96% significó un servicio moderadamente satisfecho, con ICS de - 0.870.

En conclusión, calidad del servicio y Satisfacción son dos constructos distintos, pero estrechamente relacionados pues está demostrado que la aceptación de un tratamiento o una atención brindada dependerá en gran medida de la calidad del servicio que el usuario haya calificado, y así determinaremos las primordiales equivocaciones para poder corregir.

Gallardo & Reynaldos (2014), realizaron un estudio de investigación bajo el título *Calidad de servicio y satisfacción usuario desde la perspectiva de enfermería*. Pontificia Universidad Católica de Chile. Con el objetivo de investigar los estudios realizados en el área de salud con enfoque en percepción y expectativas de servicio. El método de investigación consistió en la búsqueda a través de las bases de datos: PubMed. Trip data bases, Cochrane, además de Google Scholar y Scielo, de los últimos 10 años y acceso gratuito. Se concluye que la calidad de servicio, según lo expuesto en los resultados, existen estudios que revelan que un mayor número de enfermeras pueden asociarse a una mejor experiencia por parte de los usuarios. Con esto se corrobora que la dimensión ontológica de nuestra disciplina es el cuidado, el cual se debe centrar en el paciente, con un enfoque biopsicosocial apuntando hacia la integridad en un contexto de respecto a sus valores e identificando sus necesidades y considerando las expectativas del usuario, todo esto con la finalidad de otorgar un cuidado de calidad.

Diz (2010), realizó una investigación titulada, *Medición: calidad de atención en los servicios de rehabilitación del Hospital Francisco Antonio Rísquez*. Tesis para optar el grado especialista de gerencia de servicio de salud. Universidad Católica Andrés Bello. Su objetivo principal fue, evaluar la calidad de atención en los servicios de rehabilitación. La población de estudio estuvo integrada por 27 personas que laboran en el servicio y 10 usuarios, que se les realizó la encuesta para valorar la satisfacción del personal, se realizó una entrevista al jefe del servicio para evaluar la calidad de la atención.

En este estudio, se encontró desarticulación en el contexto institucional, debido a que el servicio evaluado tiene poca participación en planificación, ejecución y control de actividades relacionados con la discapacidad, todo esto limita su capacidad de responder a las demandas. La pobre satisfacción laboral está asociada principalmente a la remuneración, a las condiciones de infraestructura y recursos. Los usuarios estaban satisfechos con la atención recibida en todas las áreas, sin embargo, se encontraban

insatisfechos con la incomodidad de la sala de espera, a la que agregaban tiempos de espera excesivos.

Molero (2010), realizó un estudio de investigación titulada, *Gestión de la calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos de Maracaibo, Venezuela*. Se aplicó una encuesta previamente validada. Para el análisis se empleó distribución de frecuencias, análisis multivalente y análisis de la varianza. El análisis multifactorial demostró que el componente Gestión de Calidad, puede ser valorado por las dimensiones: Accesibilidad, Elementos tangibles, Capacidad de Respuesta, Competencias profesionales y Seguridad. Hubo diferencias altamente significativas ($p < 0,001$) entre los distintos grados de instrucción y la edad recepción, comodidad de la sala de espera.

Civera (2008), realizó un estudio titulado. *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el hospital en función del modelo de gestión*. (Tesis de doctor). Universitat Jaume-I, Valencia. Con el objetivo de determinar la calidad. Se realizaron 171 entrevistas en el Hospital Público de Sagunto, 92 en Hospital privado 9 de octubre de Valencia y 136 en el Hospital de Alzira, Esto da lugar a un error muestral del 5%, para un nivel de confianza del 95.5% y un $p=q=0.5$. El universo han sido individuos mayores de años. Llegando a las conclusiones la atención a los pacientes es buena, aunque existen diferencias de acuerdo a cada hospital, pero son mínimas. La confianza que inspira el personal del hospital es alta. Los tratos a los pacientes en los tres hospitales son buenos, y es personalizado. Le falta una mejor infraestructura con respecto a la comodidad en la sala de espera y consultas en los hospitales.

En conclusión, calidad del servicio y Satisfacción son dos constructos distintos, pero estrechamente relacionados.

1.2.2. A nivel Nacional

Jesús (2017), realizó un estudio de investigación titulada, *Satisfacción externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. (Tesis de maestría). El objetivo fue, determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en un centro de salud. La población estuvo conformada por 47 personas encuestadas, usuarios externos o pacientes que asistieron al servicio dental en un Centro de Salud ubicado en Chorrillos. Los resultados encontrados evidenciaron las dos

variables son estadísticamente significativas, donde se obtuvo una frecuencia más elevada de 42.7%.

En este estudio concluyó, que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención, con un $p=0,000<0,05$, con un nivel de asociación débil a moderado de $r: 0.406$. Por tanto, es necesario que la gestión pública en salud deba darle mayor importancia al tema de la calidad de atención, implementando estrategias como capacitación, sensibilización a la población y promover un área exclusiva para las futuras investigaciones.

Muñoz (2016), realizó una investigación titulada, *La Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre la variable calidad del servicio y nivel de satisfacción, siendo un estudio de enfoque descriptivo, correlacional. El universo es de 377 usuarios que acuden a la División Clínico Forense para ser atendidos porque son víctimas de Violencia. El objetivo es determinar la calidad servicio y el nivel de satisfacción. Llegando a la conclusión que existe una relación directa y significativa, es decir mayor nivel de calidad del servicio el nivel de satisfacción aumentará, demostrando que para la hipótesis específica fiabilidad y el nivel de satisfacción de la víctimas de violencia atendidas en la división clínico forense existe una relación directa y significativa, lo que implica que a mayor fiabilidad de los usuarios mayor será la satisfacción del servicio, así como para la hipótesis específica cortesía y el nivel de satisfacción se ha demostrado que existe una relación directa y significativa, lo que implica que a mayor cortesía en la atención por parte del personal al usuario, mayor será la satisfacción del usuario.

Ramírez & Álvarez (2015), realizaron una investigación titulada, *Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externo del servicio de Odontología*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, siendo el objetivo principal la relación que existe entre calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos. Este estudio utilizó la metodología aplicada de tipo descriptivo con un diseño correlacional, con la muestra de 90 usuarios, se aplicó el cuestionario modificado SERVQUAL de calidad de atención percibida para la variable 1 y satisfacción del usuario externo para la variable 2. Los principales resultados muestran que el 86.7% tiene buena percepción sobre la calidad de atención, 7.8% tiene una percepción regular y 5.6% tiene una mala percepción, en

cuanto a la prueba de hipótesis, se logró afirmar que existe relación significativa entre la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo. (Con un nivel de significancia de 0,05 y Rho de Spearman =0.9808 (percepciones y expectativas) y p-valor= 0,000 < 0,05).

Lozano (2015), realizó una investigación titulada, *calidad de atención y su influencia en el usuario externo en el Centro de Salud San Antonio de Pedregal Chosica*, (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, se realizó con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre calidad de atención percibida. La variable de estudio es calidad de atención en el usuario externo, el estudio cuantitativo de tipo descriptivo transversal tuvo como muestra 120 usuarios externos, los datos se obtuvieron a través de una encuesta estructurada, se encontró que el 10% de los usuarios externos percibe que el nivel de satisfacción sobre calidad atención es insatisfecho, mientras que el 60,0% percibió que es satisfecho y el 30% indicó que estuvo muy satisfecho. De los resultados obtenidos se concluye que: tiene una tendencia al nivel satisfecho lo cual indica que el usuario externo percibió que la calidad de atención ha cumplido con sus expectativas.

Salvatierra (2014), realizó un estudio de investigación titulada, *Expectativas y percepciones de la calidad de atención en usuarios externos en el servicio de medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue*, fue desarrollado (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, con el objetivo de establecer las expectativas y percepciones de la calidad de atención en usuario externo, En dicha investigación se empleó la metodología descriptiva de diseño no experimental, transversal. Las encuestas permitieron determinar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizativo en las instituciones educativas. Una aproximación desde la perspectiva docente. Concluyéndose que la calidad de servicio influye positivamente en la satisfacción del usuario externo.

Meléndez (2014), realizó una pesquisa titulada, *Nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud (SIS) según las expectativas y percepciones de la calidad de atención en consulta externa en el puesto de salud Pedro López Guillén de san Antonio - Huarochirí*, . (Tesis de maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción según las perspectivas y percepciones de la calidad de servicio de Salud. Se utilizó el método deductivo, inductivo y descriptivo y un diseño no experimental, la muestra se trabajó finalmente con 368 personas. En cuanto al

instrumento de recolección de datos tenemos a la encuesta que constó de 19 ítems. Finalmente se concluyó que hay una estrecha relación con los problemas, objetivos e hipótesis planteadas.

Redhead (2013), realizó una investigación titulada, *Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau, Chaclacayo*. (Tesis maestría). Universidad Mayor de San Marcos, con el objetivo de establecer la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. En esa investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental y descriptiva correlacional. Para seleccionar la información se utilizó el cuestionario de calidad (SERVQUAL) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. La muestra fue de 317 de los usuarios externos, demostrando que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

García (2013), realizó una tesis titulada, *Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villachorillos*. Fueron entrevistados 192 usuarios respectivamente de los diferentes servicios ofrecidos en el centro de salud. Las variables de estudio fueron: nivel de fiabilidad del usuario, capacidad de respuesta del Centro de Salud, grado de empatía y la seguridad que ofrece el profesional de salud, así como la evaluación de los aspectos tangibles. Aplicándose un estudio observacional, descriptivo, transversal. Determinándose que el 55% de los usuarios encuestados, estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. Según los resultados obtenidos se puede concluir que para los pacientes, lo más importante es el buen trato que reciben, de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes: el respeto por su privacidad, buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrando en la dimensión empatía y seguridad.

Niño et al (2010), realizaron un trabajo de investigación titulada, *Calidad de servicio en consulta externa del hospital de la región Lambayeque*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú. Con el objetivo de evaluar la calidad de servicio según el grado de satisfacción percibido por las personas de la consulta. La metodología fue un estudio descriptivo, transversal y observacional. Se seleccionó de manera no probabilística, una muestra de 106 personas, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 19 pares. El nivel de satisfacción se determinó calculando la diferencia entre las respuesta para las

expectativas y las percepciones; < 0 = satisfacción amplia; 0 = satisfacción; > 0 y ≤ 2 = insatisfacción leve/moderada; > 2 = insatisfacción severa. En los resultados se encontró una in satisfacción global de 89,80% e insatisfacción en la dimensión confiabilidad de 88%; las dimensiones tangibles (81,50%), seguridad (47,66%), respuesta rápida (84,30%) y empatía (80,50%). Se concluyó en la presente investigación que sí existe insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio de consulta externa, según la percepción de los usuarios.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Bases teóricas de Modelo SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), establecieron por primera vez una herramienta de análisis de la calidad basado en la satisfacción de los clientes denominado SERVQUAL, desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio de “Marketing Science Institute” y validado en América latina por Michelsen Consulting con el apoyo de Instituto Latinoamericano de Calidad de los Servicios. El estudio de validación concluyó en junio de 1992.

Salvador (2001), describe que SERVQUAL se fundamenta en la teoría de Gaps, “The Gaps models of service quality”, la cual implica las diferencias entre las expectativas de los clientes y aquello que realmente obtienen del servicio utilizado. Asimismo, para Zamudio, Cardoso, De Castro (2005, p. 181), el SERVQUAL puede ser usado para medir la calidad del servicio en una amplia variedad de empresas, ya que le permite la flexibilidad suficiente para adaptarse a cada uno en particular. La clave de esto está en ajustar el cuestionario a las características de cada servicio en cuestión, de modo que los resultados puedan identificarse directamente con la realidad de la empresa.

El modelo de la calidad del servicio está hecho por las mismas funciones que los modelos de tipo administrativos, tiene en cuenta a la planificación, ejecución, evaluación, como también la propuesta de acciones correctivas y preventivas como un periodo que debe repetirse consecutivamente para alcanzar la excelencia. Los sistemas de calidad contienen varias técnicas de gran relevancia para la obtención de los objetivos de carácter organizacional, en referencia a la escala SERVQUAL, que es un método para otorgar una calificación numérica a los otros elementos del servicio al usuario.

Ruiz-Olalla (2011, p. 31), considera que el modelo de calidad del servicio es la representación simplificada que demuestra la realidad de la situación actual de la competitividad en el área del servicio de salud, siendo considerado prioritario el criterio del paciente acerca del servicio que ofrece la institución.

Es así que continúa el fundamento que el modelo de gestión que obtiene mayor asociación con los sistemas de la calidad del servicio, es el de Parasuraman, Zeithaml y Berry, el cual diferencia entre dos aspectos que tiene una relación entre sí, por ello, Ruiz-

Olalla (2011), menciona que “la primera hace referencia a la opinión de los clientes acerca de la calidad de los servicios recibidos y la segunda menciona la calidad interior de la institución , la cual tiene un impacto en el mercado” (p. 51).

Ciertamente, la calidad del servicio tiene un impacto positivo o negativo en el usuario, debido a que el propósito de la institución es llevar estos bienes o servicios hacia él. Parasuraman et al. (1984), definen: “La calidad percibida como la diferencia entre las percepciones del cliente y las expectativas (P-E) respecto del servicio recibido”. Los autores desarrollaron un modelo que se basa en la existencia de cinco diferencias entre estas dos variables.

En el libro *Delivering Quality Service*, Zeithmal, Parasuraman y Berry (1990) describen el proceso de cómo desarrollaron el modelo SERVQUAL, el cual fue perfeccionado a través de los años, realizaron investigaciones que contaban con tres etapas principales. En la primera etapa realizaron un estudio cualitativo centrado en clientes como también en los directivos de los servicios, a partir de allí desarrollaron el modelo de calidad de servicio. En la segunda etapa, ejecutaron un estudio cuantitativo centrado únicamente en el usuario y cómo éste percibía y evaluaba el servicio brindado según el sector donde se encontraba la institución. Gracia a esta información se logró desarrollar un instrumento de medición de la calidad del servicio (calidad percibida). En la tercera etapa, se desarrolló una metodología para medir la calidad del servicio basada en la percepción de los usuarios, como también, evaluaron las dimensiones que había identificado en la primera etapa.

Parasuraman et al. (1984), luego de la primera fase cualitativa, el modelo consideraba diez dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión.

Con estas diez dimensiones el cuestionario comprendía de 97 ítems. A partir de los análisis estadísticos realizados, identificaron la relación entre dimensiones, lo cual indicaba la necesidad de consolidar algunas de ellas, pues se complementaba o eran percibidas por los clientes como similares.

En este sentido, las tres primeras dimensiones (tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta), no tuvieron cambios; sin embargo, las demás dimensiones se agruparon en dos dimensiones más amplias: seguridad y empatía, reduciendo el cuestionario a 22 ítems, Parasuraman et al. (1991), es aquél cuestionario que utilizaremos en la presente investigación.

En el siguiente esquema se presenta el modelo de gestión de la calidad del servicio, ideado por Parasuraman, Zeithaml y Berry:

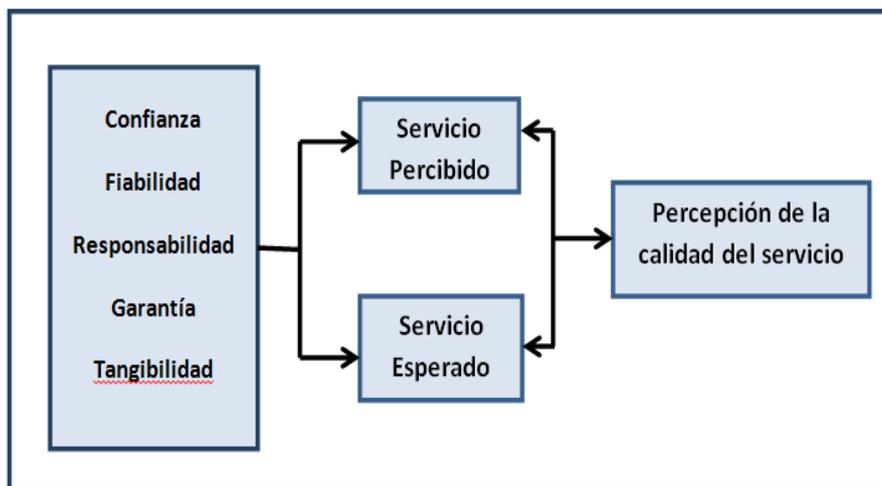


Figura 1. Modelo de Gestión de Parasuraman, Zeithaml y Berry

Nota: Ruíz-Olalla (2011), Gestión de la calidad del servicio

Como se puede observar, en el esquema representado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, internamente se establecen unos parámetros para medir la calidad del servicio y así certificar que los procesos se optimicen en todas sus etapas, especialmente posterior al servicio, se observa la retroalimentación hecha por los usuarios, quienes precisan su percepción por el servicio brindado, procediendo a contrastar entre lo que esperaba el usuario y lo que percibió, de manera que se obtiene el indicador principal para calificar la calidad del servicio.

Parasuraman et al. (1988, p. 31), en la cual especifican “el nivel de calidad del servicio como una medida global de la calidad, logrando una puntuación promedio basado en las cinco dimensiones. Además, la ecuación aprobaría afirmar que: la calidad es deficiente, si las expectativas superan a las percepciones; ahora la calidad es excelente, si las percepciones superan a las expectativas, y finalmente, la calidad existe, si los clientes tienen expectativas bajas que se cumplen”.

En este sentido Parasuraman et al. (1991), desarrollaron un instrumento que facilitaría identificar dicha diferencia y determinaron procedimientos correctamente establecidos para medir constructos que no son fácilmente observables. A cada dimensión le colocaron un par de afirmaciones para evaluar la expectativa del servicio en general de

las instituciones en particular, luego de haber recibido del servicio. De esta manera, el instrumento facilita identificar esa diferencia y medir la calidad del servicio percibido.

Según Zeithaml et al. (1990), el instrumento puede ser adaptado según las características y necesidades particulares de cada institución. Los datos obtenidos en el instrumento SERVQUAL pueden ser utilizados para calcular puntuaciones en las diferentes etapas, como también en todo el servicio en general. La institución puede evaluar etapas claves dentro de éstas, considerando dónde centrar los esfuerzos de calidad.

Los autores también indican que el instrumento sirve para contrastar los avances de la calidad en el tiempo a través de aplicaciones constantes del SERVQUAL, lo que revelaría los cambios entre las brechas de expectativas y percepciones, además, sirve para conocer si las expectativas y las percepciones de los clientes van cambiando a través del tiempo. Asimismo, el SERVQUAL permite medir la calidad del servicio de varias instituciones que compiten entre sí. Tiene un formato que separa las expectativas de las percepciones, por lo que fácilmente se puede adaptar y medir las debilidades y fortalezas del servicio.

El SERVQUAL según Zeithaml et al. (1990), permite también identificar algunas tendencias considerando las variables demográficas, psicográficas u otras, como también la relación con la importancia en las cinco dimensiones, por consiguiente, categorizar a sus usuarios y comprender razones de sus percepciones. A partir de esta indagación tendría un mejor entendimiento de sus clientes y la institución podría priorizar sus acciones en aquel grupo que considere que es un público objetivo. Por otro lado, puede ser aplicado para los clientes internos, para determinar la calidad del servicio que recibe el personal dentro de una organización, basta con adaptar el instrumento con afirmaciones orientada al cliente interno del departamento que desea evaluarse.

Swift (2010), considera que la “Administración de las Relaciones con los Clientes CRM (*siglas en inglés*) permite determinar la conducta del cliente e influir en su comportamiento mediante una comunicación congruente, para maximizar su grado de captación, lealtad, retención y rentabilidad”. (p. 76).

El CRM es una metodología que está vinculada directamente al modelo de gestión de la calidad del servicio, porque su objetivo es maximizar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio. El modelo SERVQUAL de la calidad permite encontrar los campos de oportunidad de esta Institución de Servicios de Salud en el Centro de Rehabilitación,

mediante esta herramienta mercadológica “SERVQUAL”, con ello se tiene proyectado relacionar el modelo con la satisfacción del usuario externo.

Según Arzola y Mejías (2007) citando a Zeithaml et al (1990), algunos países se han ocupado por promover la calidad, competitividad y excelencia en sus instituciones estableciendo modelos para reconocer las mejoras prácticas. Ante aquello, es así que en esta investigación se ejecutó el modelo de calidad de servicios SERVQUAL, concebidos como instrumentos de evaluación con el deber SER de las organizaciones para responder a un entorno de alta complejidad y competencia que es esta institución.

En adición a las afirmaciones anteriores, según Zeithaml y Bitner (2002), es necesario establecer las cinco dimensiones de la calidad de servicio según sus especialidades. Estas dimensiones representan la manera en que los usuarios organizan mentalmente la información sobre la calidad del servicio obtenido. En algunas ocasiones los usuarios utilizan todas las dimensiones para determinar las percepciones de la calidad en el servicio. Es necesario resaltar que el modelo SERVQUAL aplica a la gestión de la calidad en los servicios con estas dimensiones que se manejaron en esta investigación, ya que colaboran a controlar la regularización de los procesos internos que pueden realizarse en las instituciones.

Concepto de calidad

El concepto de calidad apunta siempre hacia la excelencia en la producción y venta de bienes y servicios, a pesar de los diversos puntos de vista. Según (Dennis Loock y David Smith, citado en Blanco y Nieto, 2015, p. 16), calidad es “el grado de armonía entre expectativa y realidad, correspondencia entre lo que desea y lo que consigue, expectativa Vs necesidad”.

También sería la ausencia de servicio que puede causar insatisfacción del usuario y por ende esto facilitaría reclamaciones, la satisfacción de un cliente por un servicio es la razón por la cual requiere un servicio o un bien, este cumple con las necesidades y expectativas del usuario si se presenta libre de defectos. Durante décadas han venido siendo la calidad total como un elemento que ha formado parte de la cultura de la organización, en la actualidad se emplea para representar instituciones más productivas y de buena calidad.

Al respecto algunos autores han definido la calidad de la siguiente forma:

Es una filosofía empresarial coherente, orientada a satisfacer mejor que los usuarios de manera permanente y plena, las necesidades y expectativas cambiantes de los usuarios, realizando la mejora continua, con una participación activa de parte de todos para el beneficio de la institución como también el desarrollo de sus integrantes, con impacto en el aumento de nivel de calidad de vida de la comunidad (Mariño. 1997, citado en Siabato, 2013, p. 17).

En el ámbito de los servicios de salud, la calidad según la O.M.S. (1991), menciona respecto de la calidad, en el ámbito de los servicios de salud, es asegurar que cada persona reciba:

El conjunto de servicios de diagnóstico y terapéuticos más adecuados para lograr de esa forma una atención sanitaria óptima teniendo en cuenta todos los conocimientos y posibles factores que afectan a la persona; y el servicio para obtener el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y con la máxima satisfacción de la persona con el proceso realizado (p. 49).

Según lo anterior establece cinco requisitos indispensables para la calidad de salud.

Es así, que los servicios de salud tienen particularidades propias que al decir de Vargas et al. (2013. P. 66), el servicio se promueve y se tramite paralelamente, lo que se dice y hace parte de la prestación de servicio. Brindar el servicio en grupo es más difícil a diferencia de las manufacturas ya que multiplican su producción de una manera fácil.

Dimensiones de la calidad de servicio

Fiabilidad

Es la capacidad que tiene el servidor para ejecutar el servicio segura y eficientemente, libre de infracciones, en el que el usuario se puede fiar. El proveedor debe cumplir con lo esperado sin necesidad de volver a trabajar (Zethaml et al. 1990).

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta, es la disposición positiva que los empleados de la institución tienen con los clientes o usuarios, para proporcionar un buen servicio. Por ello, la capacidad de respuesta no debe ser reactiva; sino que se trata de brindar una comunicación oportuna. Una organización de salud muestra capacidad de respuesta cuando comunica a

los usuarios en qué momento concluirá el servicio, brinda un servicio rápido, eficiente y su personal demuestra disposición para ayudar a los usuarios, siendo ésta una prioridad para ellos. (Zethaml et al. 1990, citado en Vásquez et al., 1996).

Seguridad

Se asemeja como el conocimiento de los empleados y su capacidad para transmitir confianza. Es la capacidad de la institución en hacer que el usuario sienta que puede poner sus problemas en manos del profesional, pues confía en que sería resuelto de manera eficiente, hasta lograr su total satisfacción.

Ello implica que la institución cuenta con total credibilidad ante los usuarios, la seguridad, (Zeithaml et al., 1990).

Empatía

Está relacionada con el hecho de que las organizaciones, se preocupen por el usuario y lo ayuden de manera individualizada, con capacidad de demostrar interés y atención personal. La empatía incluye accesibilidad, sensibilidad y esfuerzo para atender las necesidades de los usuarios. Asimismo, la empatía implica un conocimiento profundo de las necesidades del cliente para adaptar sus servicios a estas Zeithaml et al. (1990), la institución debe seguir lo más importante: atender en horarios convenientes para sus usuarios, preocuparse por los mejores intereses para ellos y como también comprende las necesidades específicas que tienen ellos. (Vásquez et al., 1996, citado en Aguilar, Guija, Polanco, y Rosales, 2017).

Tangibilidad

La tangibilidad, corresponde a los elementos físicos que prueban la existencia del servicio y que consolidan la percepción del usuario, ya sea de manera positiva o negativa. (Zethaml et al. 1990, citado por Vásquez et al., 1996).

Cultura de servicio de la salud

Es importante para llegar a obtener una cultura de servicio al cliente en la institución, todos deben tener la misma concepción de lo que es y cómo brindar un servicio con calidad, ya que el personal está considerado como un bien intangible y calidad determina la satisfacción de las necesidades y cumplir las expectativas del usuario que utiliza el servicio (Cerna, 2002).

Para Cerna (2002), el personal cumple un papel muy importante en el proceso de la comunicación este intercambio debe ser apropiado para el nivel de cultura de los usuarios evitando palabras técnicas que impidan la comprensión total de la información. Es necesario para que brinde información clara, oportuna y precisa; además que aprenda escuchar las inquietudes, para obtener una información clara y precisa, es necesario ser objetivo sin poner connotaciones propias, finalmente preguntar y corroborar la información.

Para Crosby (1989), dentro de la cultura del servicio al cliente, el servicio se concibe como un valor que se hace para servir a otra persona, esto se hace en provecho de otros por atención y/o por amistad; también conocido como la utilidad que se obtiene de lo que otro hace, satisfacer las necesidades del usuario, informar de manera clara, completa y efectiva. Asimismo, es pensar, sentir y actuar con el cliente o usuario, amigo, la familia y el ciudadano, basarse en sus necesidades para ofrecerle con prontitud un servicio que lo deje satisfecho.

Domínguez (1998), considera que el servicio al cliente: es un proceso organizado, la cual se busca brindar una completa atención con calidad que permita satisfacer las expectativas que el usuario pueda necesitar y lograr los objetivos de las estrategias de la institución y así obtener atención con una excelencia calidad, Por lo dicho anteriormente, se llega a considerar que la palabra servir efectivamente, es brindar al usuario externo un cuidado personalizada, un ambiente estimulante, es trabajar por ofrecer lo que necesita, así resarcir las quejas y reclamos. (pp. 1-13).

Los ciclos del servicio son recopilación de los momentos de atención por los que atraviesa un usuario paciente o familia para conseguir un determinado servicio, esa es la razón por la cual se debe educar al talento humano especializado para que haga uso de su mejor intervención en la atención al usuario con problemas de consumo de sustancia psicoactiva ya que de ellos depende finalmente la adecuada o deficiente calidad del servicio que se ha brindado.

Por lo tanto, el ciclo de servicio puede darse en consulta externa: con la llegada del usuario a la institución, en este ciclo encuentra al personal de vigilancia, donde es recibido y orientado sobre los servicio con que se cuenta en la institución, seguido lo dirigen al personal técnico, quien está presto para brindar la información necesaria, luego se conduce a admisión, en donde cancela el servicio y si es del SIS va a la oficina del seguro integral

de salud, después continúa en la sala de espera, lugar en la cual tiene contacto con el personal de consultorios, finalmente y de acuerdo al criterio del médico psiquiatra brinda la orden para que continúe al laboratorio, farmacia y hospitalización si lo quiere para iniciar el tratamiento.

Mesías (2010, p. 34), señala que “el usuario se comunica con el talento humano en consulta externa de la institución, obteniendo allí una oportunidad donde inicia en su mente del usuario una impresión, del servicio que se brinda. Es quien genera buena o mala impresión al usuario”.

La calidad en la prestación de los servicios de salud a personas con problemas de consumo de sustancia psicoactivos

En el ministerio de salud desde sus inicios ha trabajado con reglamentos, norma y procedimientos; en los que se aborda la calidad, aunque las mayores experiencias están relacionadas con la atención hospitalaria. La calidad en sus dimensiones técnicas, interpersonales en la atención de personas consumidoras de sustancia psicoactiva deben considerarse con mucha importancia siendo también un objetivo básico de nuestro sistema de salud la Rehabilitación a personas con problemas de consumo de sustancia psicoactivas.

Los programas que se elaboren a nivel de las instituciones y servicios que aseguren sistemas continuos de mejora de la calidad. Los procesos de acreditación y categorización de unidades que contribuirán al desarrollo de la misma por establecimientos especializados que brinden atención a estos grupos de usuarios.

La norma internacional NC ISO 9001/2015. (2015), los expone al respecto con claridad.

1. En la institución de salud el resultado del trabajo será determinado por el cumplimiento correcto de las necesidades y expectativas de los pacientes, familiares, así como el cumplimiento y la protección de sus derechos como también las relaciones basadas en el cumplimiento de la ética médica.
2. Los directivos en los diferentes niveles establecen la unidad de propósito, dirección y ambiente interno de la entidad, con su compromiso se hace concreta la disposición para el cambio, la asignación de recursos, la comunicación interna, el seguimiento de los procesos y que permite crear un ambiente sano para la participación del personal.

3. La completa participación del personal que labora en la institución de salud les permite utilizar su experiencia y capacidad total del beneficio de la misma, convirtiéndolos en partícipes y no sólo simples espectadores de la atención que se brinda y de las acciones que allí se ejercen.
4. Se debe elaborar un análisis que ayuden a conocer las características de los proveedores de productos y servicios, para así establecer con mayor claridad las relaciones de ayuda y los contratos correspondientes.
5. La institución de salud es como un todo, complejo abierto y vivo donde el cumplir la misión dependerá del desempeño de cada una de sus partes además de la armonía de su funcionamiento e interrelaciones con otros subsistemas del entorno.
6. Conocimiento, comprensión, diseño, revisión, seguimiento y mejoramiento de los procesos de trabajo de la institución de salud, dando como salida el cumplimiento de los requisitos emanados de los consumidores de sus servicios.
7. Toda la decisión aceptada, está basada en el análisis lógico e intuitivo de los datos y la información mediante el manejo de métodos y herramientas que posibiliten llegar a conclusiones a hechos objetivos.
8. Es un objetivo permanente de la entidad para lograr la excelencia de los servicios, que se alcanza a través del seguimiento, revisión y mejoramiento de los procesos.

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC), del Hospital Hermilio Valdizan dentro de los objetivos específicos deben estar orientados a posibilitar que las instituciones de salud determinen los objetivos de calidad específicos para cada unidad orgánica como es el Centro de Rehabilitación para pacientes consumidores de sustancia psicoactiva y para cada trabajador especialista en este área; se busca que la calidad surja en los servicios de forma personalizada con el usuario que asiste a consulta externa .

La estructura de la calidad no debe ser paralela a las estructuras administrativas, es que cada jefe en los distintos niveles de dirección tiene una “Unidad de Calidad”, quienes asesoran en la identificación, análisis y evaluación de los problemas de calidad del nivel correspondiente, como vía para garantizar la participación de los trabajadores en la mejora de la calidad para garantizar y cumplir su misión, que del tratamiento y la rehabilitación conjuntamente con el director general del hospital, de manera que su trabajo está encaminado a desarrollar, controlar, evaluar y exigir el cumplimiento de las normas y

procesos inherentes al trabajo en el centro de rehabilitación de la unidad asistencial, así como actuar en el desarrollo, la auditorias y las relaciones con los usuarios.

Según Ramos (2011, p. 84), se puede llegar a la conclusión que “la implementación de los lineamientos de la calidad en las instituciones de salud especialmente en el centro de rehabilitación como en cualquiera de los otros niveles de atención debe ser oportuna para garantizar de forma efectiva la prestación de la atención asistencial”. “El sistema de gestión de la calidad de las instituciones de salud indefectiblemente tiene que estar en correspondencia con la excelencia”, (Guillén, 2016).

1.3.2. Satisfacción del usuario

Satisfacción

La palabra “Satisfacción” viene del latín *satisfactio* y significa “acción o efecto de hacer lo necesario”. Sus componentes léxicos son: *satis* (bastante suficiente), *facere* (hacer), más el sufijo –ción (acción o efecto) (RAE, 2017).

Definición de satisfacción

Como se vino mencionando, la satisfacción es un concepto complejo que está relacionado con una gran variedad de factores como son: el estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas del futuro y los valores del individuo y de la sociedad. Hulka, Kupper y Dalyet (1975), conciben que la satisfacción se compone de la suma de la satisfacción ante la competencia profesional del que presta los servicios, de su cualidad personal y de los costos e inconvenientes de los cuidados prescritos.

Para Hall y Dornan (1988), los métodos más utilizados y conocidos para valorar si la prestación sanitaria es evaluada positivamente por los pacientes son las encuestas de satisfacción. Del mismo modo Avis, Bond (1998, p. 90), las áreas exploradas hacen referencia habitualmente a la empatía de los profesionales en su trato con los pacientes, el tipo y la cantidad de información que se le presta, la competencia técnica de los profesionales, el confort de las instalaciones, las facilidades de acceso, la complejidad burocrática del sistema, la continuidad de los cuidados y el resultado percibido de la asistencia.

Teorías sobre la satisfacción del usuario

Thompson y Col (1997), refieren que la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios; sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

El concepto de la satisfacción del usuario ha sido expuesto en función de diferentes teorías psicosociológicas, la literatura podría decir que una de las teorías más citadas es la de la acción razonada de Fishbein y Ajzen (1975, 1985, 1991), la cual afirma que los usuarios tienen expectativas sobre varios aspectos de la atención brindada, y luego de recibir la atención, todos evalúan y cada uno de los aspectos que para ellos es importante en la asistencia terapéutica sanitaria recibida, resultando que la satisfacción sería el totalitario de los productos de las expectativas del usuario por la evaluación que realiza cada uno de los aspectos que considera significativos para él.

Festinger (1957, p. 69), refiere que la satisfacción de un paciente dependerá de cómo quede resuelto, durante la atención terapéutica de la que es objeto, el conflicto originado por la discrepancia entre lo que él desea y lo que realmente obtiene. Por consiguiente, un paciente insatisfecho experimentaría según la teoría anterior un elevado nivel de disonancia entre lo que él consideraría aceptable y lo que ocurre durante la atención sanitaria.

Kotler, 2004, citado en Pereira, Atadia, Giuliani y Marques (2011, p. 11) “La satisfacción de los usuarios es la percepción sobre el desempeño de la institución en relación a las expectativas iniciales de los usuarios. Si el desempeño no alcanza estas expectativas el usuario se quedará insatisfecho”. Por otro lado, Strasser, Aharony y Greenberger (1993), han sugerido que en la satisfacción de los pacientes interviene actitudes, expectativas, procesos de atribuciones, de aprendizaje social y de ensayo-error, junto a precepciones de cómo ha resultado la experiencia.

Es probable que la satisfacción es una síntesis, en proporciones variables y difíciles de determinar, de sentimientos (componentes afectivos) y de razonamiento comparativo con las expectativas previas del sujeto (componente cognitivo) formado a partir de creencias ético-morales, informaciones y experiencias diversas en un determinado contexto social, económico, espacio-temporal y organizativo.

Para Car (1992, p. 102), “la satisfacción es un fenómeno que viene determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales y por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social”. Por todo lo dicho la medición de la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Rehabilitación se estudia según el contexto psicológico donde se encuentra el usuario.

Por consiguiente; el instrumento de satisfacción utilizado es el cuestionario denominado Satisfacción del Usuario de Consultas Externas (SUCE), por los autores: Susana Granado de la Orden, Cristina Rodríguez Riveiro, María del Carmen Olmedo Lucerón, Ana Chacón García, Dolores Vigil Escribano y Paz Rodríguez Pérez 2006, procedencia de España, con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación.

Conformada por 12 ítems, en las dimensiones de satisfacción por la atención médica y la satisfacción por la atención administrativa.

Dimensiones de satisfacción al usuario de salud

Satisfacción por la atención médica

Granado (2008), refiere que en “la calidad clínica o atención médica, incluye aspectos relacionados propiamente con la atención recibida en la consulta desde el personal de salud, como son: el trato, la información y la protección de la intimidad. Engloba, por tanto, variables más dependientes del personal de la salud y del propio acto médico”. (p.153).

A decir de Fitzpatrick (1991), refiere que existe la evidencia de que la satisfacción del paciente puede pronosticar el grado de seguimiento y la continuidad que los pacientes hacen de los tratamientos. Es una medida de evaluación de las consultas y del desarrollo de la comunicación durante la atención médico. Es así que, la opinión de los pacientes puede ser utilizada, junto a otras razones, para las instituciones en la previsión de la ayuda terapéutica.

Melo (2005, p. 117), refiere que las atenciones médicas proporcionadas a los usuarios se ven influenciados por el conocimiento de factores científicos, sino también socio-culturales, ver cómo al usuario se le puede dar más información para que él tenga más oportunidades de elegir y participar en su propio tratamiento. En efecto, los datos

sobre satisfacción de los usuarios sólo son útiles cuando vienen a tomar un papel activo en la evaluación.

Por otro lado, hay una relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario con la atención hospitalaria y el deseo de volver al mismo hospital u otro, recomendarían a un a o amigo. También establecer que los usuarios no sólo pueden evaluar el tratamiento, sino también deben confiar en las actitudes de los prestadores de asistencia.

Marshall (1999), citado en Redhead (2015), señala que hay estudios que confirman que la satisfacción de los usuarios en los servicios de enfermería influye fuertemente en la intención de éstos, de volver al mismo hospital. De hecho, la investigación demuestra que la satisfacción del usuario en comparación con la atención brindada principalmente son resultados en la dimensión biopsicosocial.

Si los pacientes perciben que el trabajador de la salud cuida de ellos y parece entender, que están más satisfechos y evalúan los cuidados más positivamente, se llegó a la conclusión de que incluso los pacientes que reciben atención prioritaria, en su prescripción fueron influenciados por los aspectos psicosociales para el cuidado (Melo, 2005, p. 41).

Ciertamente, satisfacción se correlaciona con la adherencia, la continuidad de la atención y la mejora del estado de salud, ya que es percibida por lo que los usuarios, con un alto nivel de satisfacción, tiene la intención de seguir por el mismo equipo de atención médica McIntyre y Silva, (1999) citado en Eugenio de Oliveira (2012), considera que “encontraron que los usuarios más satisfechos con los cuidados, son más propensos a seguir indicaciones médicas y continúe con el profesional actual y tener una condición e salud mejor” (p. 38).

Hay estudios que demuestran que los usuarios que utilizan los servicios de salud especialmente las públicas, son a menudo insatisfechos en la calidad y cantidad de información, esto se refleja en su satisfacción. Para Sigurthardottir (1996), la mayoría de las investigaciones apuntan a una fuerte relación entre la cantidad de información que el usuario posee y por consiguiente la satisfacción de los usuarios.

Podemos decir que la comunicación y la información adaptada a las necesidades individuales a cada usuario conociendo los factores sociales y culturales de los usuarios tiene gran influencia en el bienestar psicológico de éstos: la adaptación a la enfermedad, la satisfacción con la atención de salud, la reducción del sufrimiento, ansiedad y el estrés y la

promoción de sensaciones de seguridad. Por lo tanto, la calidad de las habilidades interpersonales de los trabajadores que brindan la atención y comunicación, produce efectivamente mejores resultados, como bien lo señala Melo (2005), en el estado de salud del usuario, que la cantidad de directrices dadas a él como “no entender o recordar lo que se dijo ser debido al hecho de que a menudo los pacientes no hacen preguntas, incluso cuando tienen preguntas sobre la información que se está transmitiendo a ellos” (p. 71).

Satisfacción por la atención administrativa

Según Granado (2008), la calidad administrativa o atención administrativa, incluye aspectos organizativos y estructurales como la comodidad de las instalaciones, la facilidad de los trámites o los tiempos de espera. En este factor se reúnen aspectos de tipo burocrático más relacionados con la gestión. Esta estructura en dos factores parece adecuada por representar un equilibrio entre explicar el máximo porcentaje de varianza y utilizar un modelo lo más parsimonioso posible. Las saturaciones factoriales que indican la influencia de cada variable en el factor son elevadas, de forma que cada variable explica gran parte de la información aportada por el factor. (p. 153)

Pintado (2007), al respecto, sostiene que:

Es el grado que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Los empleados comprometidos con la organización suelen poseer buenos récords de asistencia, cumplir voluntariamente con las políticas de la organización. Debe considerárseles como los agentes estratégicos comprometidos e identificados con la Institución, en la toma de decisiones de la empresa bajo responsabilidad compartida (p. 64).

Por ello la lealtad es algo indispensable en todas nuestras relaciones, especialmente aquellas que deseamos que lleguen a perdurar por años o toda la vida. Es decir aquel compromiso que nosotros mismos nos hacemos con las personas que nos rodean, especialmente aquellas que apreciamos y valoramos. Para Frederick (2003), la lealtad “Es el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar” (p. 59).

La satisfacción del usuario (SU) en la administración es un desafío para la salud pública tanto para los gestores y planificadores en salud, los dedicados a la investigación y usuarios en general. No existe un consenso claro sobre su significado y concepción, pero es evidenciado que refleja una visión diferente y de estrategia de los servicios de salud. A decir de Pascoe (1983), la definición “comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria es una de las más simples y aceptables (p. 57).

Es así que la satisfacción del usuario, está considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio. Asimismo, la disponibilidad de información sobre el nivel de SU de los servicios de salud públicos en especial en centros de rehabilitación de farmacodependientes es limitada y no se conoce estudios basados en esta realidad que exploren las características de SU y sus diferencias en función de factores sociales, económicos, demográficos, culturales y de las características de la oferta. Dentro de las políticas públicas actuales de reducción de consumo de sustancia psicoactivas y las desigualdades e inequidad en salud. Se plantea el desafío de explorar la relación de la calidad y el nivel de SU. Es en ese aspecto que el reciente estudio pretende contribuir en la administración de la institución.

Servicio de consulta externa centro de rehabilitación

El centro de rehabilitación de Ñaña, es una institución pública dedicada al tratamiento y rehabilitación de personas con dependencia a sustancias psicoactivas, por ser un centro especializado, reciben paciente de diferentes ciudades, es un órgano de línea del Hospital Hermilio Valdizán, especializado en salud mental y psiquiatría del Ministerio de Salud, el cual se encuentra ubicado, en distrito de Lurigancho-Chosica; en la ciudad de Lima, cuenta con un servicio de consulta externa donde acuden pacientes y familia que requieren de la atención psiquiátrica donde los usuarios son varones, mujeres y adolescentes, con diagnóstico de dependencia a sustancias psicoactivas, en la gran mayoría con poli-consumo, siendo el sesenta por ciento dependiente a PBC y otros tipos de dependencia y el noventa por ciento presenta comorbilidad psiquiátrica (Castillo, 2016, p.65).

1.3.3. Marco conceptual

Atención de salud

Organización Mundial de la Salud (OMS), (2013) define como “el conjunto de servicios que se brindan al usuario, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en la atención así como en la parte de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población”.

Percepción de las necesidades del usuario

El usuario tiene ciertas necesidades reales, las cuales son percibidas por el sistema de salud para a posterior realización del servicio. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988).

Expectativas del usuario

Es lo que espera el usuario del servicio, esta expectativa está formada por comunicación entre los usuarios, información externa, experiencias pasadas y por sus necesidades conscientes. Es así que puede surgir una retroalimentación hacia el sistema de salud cuando el usuario emite sus expectativas. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988).

La calidad de servicio

El usuario compara entre sus expectativas y lo que realmente percibe, el desempeño o percepción del resultado del servicio (Barroso, 2000:15), Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), plantearon cinco elementos determinantes de la calidad de servicio.

La satisfacción

Thompson & Col (1997), refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Igualmente Fishbein y Ajzen (1975), afirma que los usuarios tienen expectativas sobre varios aspectos de la atención brindada, y luego de recibir la atención, evalúan todos y cada uno de los aspectos que para ellos son importante en la asistencia terapéutica sanitaria recibida, resultando que la satisfacción sería el totalitario de los productos de las

expectativas del usuario por la evaluación que realiza de cada uno de los aspectos que considera significativos para él.

Usuario

Real Academia Española (RAE) define el concepto de usuario, es quien usa ordinariamente algo, que proviene del latín usuarios, hace mención a la persona que asiste al centro de rehabilitación con problemas de dependencia a sustancias psicoactivas y utiliza un servicio público.

1.4. Formulación al problema

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en sustancias psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo del

Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre la dimensión de los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?

1.5. Justificación

Justificación del estudio

La justificación de este estudio se fundamenta en el modelo SERVQUAL de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán

Justificación teórica

La información obtenida de la investigación posibilitó realizar la contrastación empírica de la realidad y con los pensamientos teóricos de SERVQUAL de calidad del servicio y satisfacción del usuario con problemas de uso de sustancia psicoactivas, así como averiguar sobre su asociación, además esta instigación nos aportó nuevos conocimientos sobre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo, que asiste al centro de rehabilitación, identificando las propiedades de la calidad de servicio, que perciben e influyen en su satisfacción de los usuarios. Además, permitió la oportunidad de incrementar nuevos conocimientos en el área de salud mental y en especial en adicciones.

Justificación práctica

La presente investigación tiene significativa importancia debido a que se trató de un tema de interés para la atención de la salud mental con calidad, puesto que se analizó una problemática existente que está afectando a las instituciones de salud pública, permitiendo sugerir a los directivos del Centro de Rehabilitación de Ñaña y Hospital Hermilio Valdizán, procedimientos de intervención y procedimientos adecuadas para mejora continua de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en las consultas externas. Por otro lado, la indagación acerca de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, permitió contrastar lo que se da en la realidad con las teorías y conceptos

citados en esta investigación

Esta investigación es de vital importancia porque se realizó un análisis de la calidad de servicio, en el Centro de Rehabilitación de Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, con una descripción real y original de las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, con relación a la satisfacción del usuario externo. Finalmente, por el tipo de estudio y diseño, los resultados fueron contrastados en la discusión con el marco teórico y los antecedentes.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

Hipótesis 1

H1. Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

Hipótesis 2

H2. Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

Hipótesis 3

H3. Existe relación significativa entre la dimensión significativa y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

Hipótesis 4

H4. Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

Hipótesis 5

H5. Existe relación significativa entre la dimensión de los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

1.7. Objetivos de la Investigación**1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación existente entre la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán 2018.

1.7.2. Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la relación existente entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán.

Objetivo específico 2

Determinar la relación existente entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán.

Objetivo específico 3

Determinar la relación existente entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán.

Objetivo específico 4

Determinar la relación existente entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán.

Objetivo específico 5

Determinar la relación existente entre la dimensión de los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la Investigación

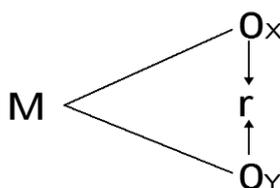
El tipo de estudio es descriptivo porque se limitó a describir la realidad existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de rehabilitación, 2018. Fundamentados desde un enfoque cuantitativo.

Al respecto Hernández, Fernández, y Baptista (2010), señaló que los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, los perfiles y las características de las personas, grupos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 80).

Asimismo, se concibe que el estudio se dé mediante un conjunto de procesos evidenciados, cada paso antecede a la siguiente y no se puede evitar los pasos, el orden es indispensable, aunque, desde luego, podemos rediseñar algunas etapas. Inicia con idea que va cortándose y una vez definida, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se analiza la literatura actual y se procede a construir un marco teórico. Después se construye las hipótesis y determinan las variables en un determinado contexto como es el de personas que asisten a consulta externa del centro de rehabilitación de sustancia psicoactivas; se analizan las mediciones obtenidas, con frecuencia utilizando métodos estadísticos, y se establece una serie de conclusiones.

El diseño es no experimental - Correlacional, porque está orientado a establecer solo la relación entre el Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la consulta externa del Centro de Rehabilitación de Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018. Al respecto Hernández et al (2010), menciona que el diseño no experimental “se realiza sin la manipulación de las variables y en los que se observan los fenómenos solo en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 151), también es transversal, porque se recogió los datos en un solo momento. Se puede definir como una organización esquematizada que adopta el investigador para relacionar y controlar las variables de estudio.

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



Dónde:

M : Muestra

Ox : Calidad de servicio

Oy : Satisfacción

r : Relación entre las dos variables

2.2. Variables de la Investigación

Para el estudio se identificaron dos variables independientes de nivel ordinal, cualitativo que son lo siguiente:

Variable 1: Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio

Variable 2: Satisfacción del usuario

2.2.1. Definición conceptual de las variables

V1: Calidad de servicio

Zeithaml, Parasumarn, y Berry (1988), define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, el usuario valorará negativa o positivamente la calidad del servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía.

V2: Satisfacción del usuario

Thompson y Col (1997), refieren que la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios; sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

2.2.2. Definición operacional de las variables

V1: Calidad de servicio

La calidad del servicio que brinda el personal del Centro de Rehabilitación de Ñaña será medida por las expectativas y percepciones que revelan a través del cuestionario del modelo SERVQUAL “que incluye en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22

preguntas de percepciones, distribuidas en 5 criterios o dimensiones de evaluación de la calidad” MINSA (2012, p. 24).

Tabla 1

Operacionalización del Modelo SERVQUAL de la Variable: Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de Medición	Nivel y rango
Fiabilidad	Información para trámite de atención en consulta externa	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal	Niveles: a. Nivel Por Mejorar: Rango de 22 a 65 puntuaciones.
	Orden de llegada.			
	Citas en horas programadas.			
	Disponibilidad e Historia clínica			
	Precisión del diagnóstico			
Capacidad de respuesta	Rapidez de atención en caja	6, 7, 8, 9	Ordinal	b. Nivel En Proceso: Rango de 66 a 109 puntos y
	Rapidez en toma de muestras			
	Tiempo de consulta médica			
	Disponibilidad de medicamento			
Seguridad	privacidad durante la atención	10, 11, 12, 13	Ordinal	c. Nivel Aceptable: Rango de 110 a 154 puntos
	Evaluación problema de salud			
	Solución al problema y generación de confianza.			
	Médico brinde tiempo necesario absolución dudas			
Empatía	Trato con amabilidad y respeto de parte del médico y personal	14, 15, 16, 17, 18	Ordinal	
	entender al paciente con interés			
	orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad			
	cuidados, tratamiento y uso de medicamentos			
	Claridad en procedimientos			
Aspectos tangibles	Señalizaciones adecuadas	19, 20, 21, 22	Ordinal	
	Personal uniformado			
	Equipamiento suficiente para su atención			
	- Limpieza y orden de instalaciones y comodidad en sala de espera			

Nota: Tomado de: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), SERVQUAL calidad de servicio, adaptado por MINSA (2012, p. 24).

Fiabilidad

Capacidad del personal del centro de realizar el servicio acordado de forma correcta y creencias en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento en la atención.

Capacidad de respuesta

Disponibilidad para ayudar a los usuarios con problemas de consumo de sustancia psicoactivas y para proporcionar el servicio con prontitud.

Seguridad

Es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas especializado para brindar la información acerca del servicio de rehabilitación a personas con problemas de uso o abuso de sustancias psicoactivas que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa.

Empatía

Nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generándose sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

Aspectos tangibles

Son los elementos tangibles así como las apariencias de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Cada uno de las dimensiones presenta indicadores que son medidos por un cuestionario de 7 escalas de valores, escala Likert índice: para la calificación se utiliza una escala numérica del 1 al 7, el cual refiere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

V2: Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario que recibe depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus atenciones que brinda el personal del Centro de Rehabilitación de Ñaña son medidos, por 2 dimensiones

Tabla 2*Operacionalización de la variable satisfacción del usuario*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Nivel y rango
Atención Médica	Claridad de Información	1, 2, 3,	Ordinal	a. Nivel Baja satisfacción: Rango de 12 a 27 puntuaciones.
	Información que da el médico	4, 5, 6		
	Trato personal médico			
	Privacidad de la consulta			
	Duración de consulta			
Atención administrativa	Trato personal de enfermería		Ordinal	b. Nivel Media satisfacción: Rango de 28 a 43 puntos y
	Facilidad trámite admisión	7, 8, 9,		
	Comodidad sal de espera	10, 11,		
	Tiempo de espera en consulta	12		
	Demora cita			
	Señalizaciones en consultorios			
	Facilidad trámite de cita			
				c. Nivel Alta satisfacción: Rango de 44 a 60 puntos

Nota: Tomado de: Susana Granado de la Orden, Cristina Rodríguez Riveiro, María del Carmen Olmedo Lucerón, Ana Chacón García, Dolores Vigil Escribano y Paz Rodríguez Pérez. (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. Cuestionario de Satisfacción del usuario de Consulta Externa (SUCE). España.

Atención médica

Es considerado como la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz, además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o espera en concordancia con las expectativas del paciente. También es considerado la satisfacción del usuario como un indicador de la atención de salud de calidad, el usuario llevará a cabo la evaluación de la atención proporcionada igualmente, sobre base de los del autocuidado deseado y en función de las mejoras que espera tener en su salud.

Atención administrativa

También se le puede asumir como compromiso organizacional:

“Es el grado de un empleado se identifica con la organización suele poseer buenos record de asistencia, cumplir voluntariamente las políticas de la organización. Debe considerárseles como los socios estratégicos comprometidos e identificados con la institución en las tomas de decisiones de la empresa bajo responsabilidad compartida”.

Cada una de las dimensiones presenta indicadores que son medidos por un cuestionario de 5 escalas de valores, escala Likert índices: 4= Totalmente de acuerdo, 3= De acuerdo, 2= indiferente, 1= En desacuerdo, 0=Totalmente en desacuerdo.

2.3. Población, Muestra y Muestreo

Población

Según Mejía (2005), refiere “Una población es la totalidad de sujetos o elementos que tienen o características comunes, [...], es la totalidad de los miembros de la unidad de análisis, [...], el tamaño de la población dependerá de la definición que el investigador formule”. (p. 95).

La población de estudio se constituyó por todos los pacientes y acompañantes que asistieron a Consulta externa del Centro de Rehabilitación de Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018, con un total de 56 usuarios externos.

Muestreo

En la presente investigación el muestreo según el método, es no probabilístico por conveniencia. Al respecto según Hernández- Sampiere et al (2014), “las muestras no probalística o dirigidas, son sub grupos de la población, en que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, si no de las características de la población (p. 176).

Criterios de selección

Los criterios de inclusión y exclusión que fueron considerados para la delimitación poblacional son los siguientes:

Criterios de inclusión:

Todos los usuarios que colaboraron y respondieron el cuestionario correctamente.

Usuarios ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en el Centro de Rehabilitación de Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán.

Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en salud

Criterios de exclusión:

Acompañante menor de 18 años y usuarios que presentan algún tipo de incapacidad por lo que no puedan expresar su opinión.

Usuarios o familiares que no deseen colaborar en el estudio.

En el caso de que un usuario no otorgue su consentimiento.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**2.4.1. Instrumentos de recolección**

En la investigación realizada se tuvo en cuenta para el recojo de datos, en las dos variables se utilizó la técnica de la encuesta, donde se aplicó el cuestionario con información de calidad del servicio y satisfacción, por un periodo de 20 minutos.

La aplicación de las encuestas se llevó a cabo en el momento que los usuarios habían salido del Consultorio.

Procedimiento durante el recojo de información de la encuesta:

- Se saludó y se expuso brevemente el objetivo de la encuesta.
- Se preguntó al usuario si podría brindar su opinión acerca de la atención recibida en el consultorio externo y se le hizo saber que es anónima y se estaba de acuerdo, firmaba el consentimiento informado.
- Se evitó de no influenciar las respuestas de los usuarios.
- Se verificó antes de concluir la encuesta que todas las casillas estuviesen contestadas o marcadas.

2.4.2. Instrumentos de recolección

Parasuraman et al. (1993), el instrumento les permitió validar el modelo teórico, pues se utilizó para medir la brecha entre expectativas y percepciones de manera cuantitativa y, con esta información, los administradores del servicio pueden identificar oportunidades de mejora en los sectores estudiados y detallaron un instrumento de escala múltiple, cuyas investigaciones demostraron que tenía alto nivel de fiabilidad y validez, como se mencionó

anteriormente, el cuestionario SERVQUAL incluye las cinco (5) dimensiones del servicio de la calidad, expresadas en 44 ítems o preguntas, que permiten medir la brecha entre lo que el cliente espera del servicio y la forma en que lo percibe.

Parte I. Datos generales:

Aspectos relacionados como: Si es usuario o acompañante, edad, sexo, nivel de estudio, tipo de seguro por la cual se atiende, tipo de usuario.

Parte II Datos específicos:

Los ítems del Cuestionario SERVQUAL son distribuidos y es como sigue:

- **Fiabilidad:** destreza y cuidado al brindar el servicio prestado en forma tal como se ofreció. Preguntas del 01 al 05.
- **Capacidad de respuesta:** habilidad y voluntad de ayudar a los usuarios de manera rápida y oportuna. Preguntas del 06 al 09.
- **Seguridad:** cortesía para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Preguntas del 10 al 13.
- **Empatía:** medio para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente o usuario y atender según particularidades. Cuidado y atención individualizada. Preguntas del 14 al 18.
- **Aspectos Tangibles:** las instalaciones físicas, materiales de comunicaciones. Preguntas del 19 al 22.

Baremos: Se establece el nivel de satisfacción como indicador según el nivel de insatisfacción, esta clasificación se hace extensiva por preguntas, por criterio y por puntaje global del cuestionario, cada nivel cuenta con un porcentaje que consta de 20 por ciento cada uno, la escala permite ver en qué nivel de satisfacción se encuentra cada área, permitiendo establecer el porcentaje de satisfacción en cada una.

Los autores del SERVQUAL ampliaron el instrumento para que pudiera ser adaptado según las características de cada sector del servicio y atendiendo a las características particulares de cada institución (Zeithmal et al. 1990).

Para la recolección de información se utilizó como instrumento, el cuestionario tipo Likert que está diseñado de tal forma, que permite determinar. Para la calificación se utiliza una escala numérica del 1 al 7, el cual refiere a 1 como la menor calificación y 7

como la mayor calificación. Para tal propósito, instrumento estándar, se realizó una prueba piloto a personas que acuden a consulta externa de otra institución con similares características al centro de rehabilitación. Permite analizar el entendimiento de cada una de las preguntas, para poder adaptarlas según el lenguaje utilizado por las personas que asisten al centro y las características del paciente consumidor de sustancia. Por tanto, el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio no representa únicamente una metodología de evaluación, sino un enfoque para la mejora de la calidad de servicio.

Granado (2008), el cuestionario satisfacción SUCE, permite obtener una medida de la satisfacción que engloba todo el proceso asistencial y no asistencial de las consultas, debido a que abarca todos los aspectos de la atención, desde que el paciente solicita la citación para la consulta hasta que acude y es atendido en la misma. Por último, este cuestionario aporta la ventaja de que se puede aplicar a los pacientes que acuden a cualquiera de las consultas externas hospitalarias independientemente de la especialidad. (p.154).

Podemos afirmar que el cuestionario SUCE es una herramienta útil y confiable por lo que podemos recomendar su aplicación. Presenta la ventaja de un número reducido de ítems, es fácilmente comprensible por los pacientes y se puede responder en un tiempo breve. La utilización de una escala de respuesta de 0 a 4 resulta sencilla e intuitiva para el paciente, si bien puede favorecer la tendencia a contestar alrededor de los valores centrales.

2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento

Instrumento de la variable 1: Calidad de servicio

Ficha técnica

Nombre	: SERVQUAL calidad de servicio
Autor	: Zeithaml, Parasuraman y Berry
Año	: 1988
Procedencia	: Estados Unidos
Tipo de instrumento	: Cuestionario
Objetivo	: Determinar la calidad de servicio
Población	: 56 Usuarios externos

Lugar de aplicación	: Centro de Rehabilitación del HHV.
Numero de ítems	: 22 de Expectativas y 22 de Percepción
Aplicación	: Individual
Duración de la Aplicación	: 20 min.
Escala de medición	: Ordinal
Categorías	: De la 1 menor calificación al 7 como la mayor calificación.
Escala	: de Likert modificado
Niveles	: Rango

En base a la categorización de usuarios satisfechos e insatisfechos, según la diferencia de Percepción menos Expectativas (P-E), los resultados están presentados en niveles globales de satisfacción o insatisfacción, según las dimensiones y por cada ítem.

De 22 a 65 Puntuaciones---- Nivel Por mejorar

De 66 a 109 puntuaciones ----Nivel En proceso

De 110 a 154 puntuaciones ----Nivel Aceptable

A mayor puntuación, mayor será la presencia de los componentes de la calidad de servicio percibido por los usuarios.

2.4.4. Validez

Al respecto según Mejía (2005), refiere que “la validez de constructo es el grado de correspondencia o congruencia que existe entre los resultados de una prueba y los conceptos teóricos en los que se basan los temas que se pretenden medir” (p. 25). La validez de constructo trata de establecer en qué medida la prueba tiene en cuenta los aspectos que se hallan implícitos en la definición teórica del tema a medirse.

Tabla 3

Validez de contenido del instrumento de calidad de servicio por juicio de expertos

Experto	Nombre y Apellidos	DNI	Aplicable
1	Dr. Hugo Prado López	43313069	Aplicable

Nota: Fuente: Certificado de Validez de Instrumento (ver Anexo N° 3)

2.4.5. Confiabilidad del instrumento

Según Mejía (2005), refiere que “La confiabilidad, es el proceso de establecer cuan fiable, consistente, coherente o estable es el instrumento que se ha elaborado, [...]. Así también un instrumento de acopio de datos será confiable, inspirará confianza, cuando al ser aplicado en repetidas ocasiones arroje los mismos resultados” (p. 27).

La confiabilidad de los instrumentos se ha realizado con el Alfa de Cronbach por ser de escala politómicos. Según, Rubio (2014), realizó con el propósito de medir el instrumento de recolección de datos desde la perspectiva del grado de confiabilidad y validez, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach (Cronbach, 1951), el cual arrojó un índice de 0,831 para los ítems del cuestionario y para las dimensiones de la calidad de servicio de la escala SERVQUAL de Parasuraman et al. (1991), este indicador se presentó de la siguiente forma: confiabilidad 0,73; responsabilidad 0,61; seguridad 0,71; empatía 0,97 y confiabilidad 0,73. (p. 59).

Tabla 4

Estadístico de fiabilidad del instrumento de calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,831	,820	44

Nota: Fuente: Base de Datos

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad tenemos un Alfa de 0,831 ó (83.10%); y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición de calidad de servicios es de un nivel excelente de confiabilidad.

Instrumento de la Variable 2: Satisfacción del usuario

Ficha Técnica

Nombre: Cuestionario de Satisfacción del usuario de Consulta Externa (SUCE)

Autor: Susana Granado de la Orden, Cristina Rodríguez Riveiro, María del Carmen Olmedo Lucerón, Ana Chacón García, Dolores Vigil Escribano y Paz Rodríguez Pérez.

Año	: 2006
Procedencia	: España
Tipo de instrumento	: Cuestionario
Objetivo	: Determinar la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación.
Población	: 56 Usuarios externos
Lugar de aplicación	: Centro de Rehabilitación del HHV.
Numero de ítems	: Está conformada por 12 ítems son: satisfacción administrativa y satisfacción médica
Aplicación	: Individual
Tiempo de Aplicación	: 10 min.
Escala de medición	: Ordinal
Categorías	: La gradiente es la siguiente: 4 = Totalmente de acuerdo; 3 = De acuerdo; 2 = Indiferente; 1 = En desacuerdo; 0 = Totalmente en desacuerdo
Escala	: de Likert modificado
Rango	: la puntuación oscila entre 48(puntuación mayor) y 12 (puntuación menor). A mayor puntuación, mayor será la presencia de los componentes de la satisfacción del usuario. [12; 27] [28; 43] [44: 60]
	De 12 a 27 Puntuaciones---- Nivel Bajo de satisfacción
	De 28 a 43 puntuaciones ----Nivel Medio de satisfacción
	De 44 a 60 puntuaciones ----Nivel Alto de satisfacción

Validez

El presente trabajo empleó la técnica de validación denominada juicio de expertos (crítica de jueces), a través de 1 profesional experto en el área de metodología el grado académico de doctor. El proceso de validación dio como resultado, los calificativos de :

Tabla 5*Validez de contenido del instrumento de satisfacción del usuario*

Experto	Nombre y Apellidos	DNI	Aplicable
1	Dr. Hugo prado López	43313069	Aplicable

Nota: Fuente: Certificado de Valides de Instrumento (ver Anexo N° 3)

Confiabilidad**Tabla 6***Estadístico de fiabilidad del instrumento de satisfacción del usuario*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,813	,815	12

Nota: Fuente: Base de Datos.

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad tenemos un Alfa de 0,813 y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición de la satisfacción del usuario es de confiabilidad aceptable.

2.5. Método de análisis de datos

Sobre la recolección de datos, el trabajo aplicado a una muestra representativa de los usuarios que asistieron a consulta externa del Centro de Rehabilitación de Sustancias Psicoactivas, 56 usuarios, durante la semana del 03 al 24 de julio del 2018. Para dicho propósito, se solicitó a los pacientes como a los acompañantes su participación en forma voluntaria, una vez terminada la atención en consulta. El instrumento se desarrolló a través de un cuestionario con dos secciones. Una referida a las expectativas y otro referido a las percepciones.

En el llenado del cuestionario se consideró un promedio de 20 minutos para completarlo, cada sección contaba con 28 preguntas, seis de ellas para análisis sociodemográfico y 22 ítems basadas en el modelo SERVQUAL. Par identificar si había información perdida o equivocada, el 100% de los cuestionarios fueron verificados previamente, también fueron confirmados para comprobar si la persona encuestada

efectivamente correspondía a las características determinado. Se utilizó el índice de correlación de Spearman para determinar si existe relación lineal entre dos variables a nivel ordinal.

Las conclusiones se formularon teniendo en cuenta los objetivos planteados y los resultados obtenidos, así como los programas informáticos que se usaron son Excel y SPSS, el análisis descriptivo se basó en las tablas y gráficos estadísticos y para el análisis estadístico se utilizó el Coeficiente de correlación de rho Speraman.

Como el enfoque es cuantitativo se elaboró una base de datos de ambas variables con los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de medición para luego ser procesados mediante el análisis descriptivo e inferencial usando el programa SPSS y el Excel 2013.

2.6. Aspectos éticos

La investigación se desarrolló respetando los principios éticos hacia la persona de no maleficencia, respeto al prójimo etc. Siendo sometido al comité de ética del Hospital Hermilio Valdizán, para el recojo de información, es así que esta investigación ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos y la parte ética que éste conlleva.

Se solicitó a los pacientes su autorización por escrito antes de entrevistarlos para llenar el formato de encuesta, luego de salir del consultorio, durante la aplicación de la encuesta, a todos los pacientes encuestados en la consulta externa, se les explicó las razones y motivos del estudio, a la vez que se le garantizaría la confidencialidad de los datos obtenidos a través de la encuesta de opinión. (Consentimiento informado en Anexo N° 8)

Las interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes para denominar a una persona “autor” de un artículo científico. Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como el proceso de revisión por juicio de expertos para validar instrumentos de investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Tabla 7

Distribución datos generales de los usuarios del consultorio externos del Centro de Rehabilitación. Hospital Hermilio Valdizán - 2018

Datos Generales	n	%
Edad (años)	n	%
18-29	28	50.0
30-39	8	14.2
40-49	10	17.9
50-59	9	16.1
> 60	1	1.8
Total	56	100
Sexo	n	%
Masculino	40	71.4
Femenino	16	28.6
Total	56	100
Grado de instrucción	n	%
Ninguna	0	0.0
Primaria	1	1.8
Secundaria	32	57.1
Superior técnico	23	41.1
Superior universitario	0	0.0
Total	56	100
Condición del usuario	n	%
Paciente	32	57.1
Acompañante	24	42.9
Total	56	100
Tipo de Seguro que se atiende	n	%
SIS	37	66.1
Otro	19	33.9
Total	56	100
Tipo de usuario	n	%
Nuevo	10	17.9
Continuador	46	82.1
Total	56	100

Nota: Fuente: Base de Datos

En la tabla 7 se muestran los resultados respecto a las características personales de los usuarios del estudio (56 usuarios de Consulta externa del Centro de Rehabilitación del Hospital Hermilio Valdizán), se observó que estuvo conformada por personas adultas

siendo más de la mitad jóvenes de entre 18 – 29 años de edad y del sexo masculino que representa el 71% del total. En lo que respecta al grado de instrucción más de la mitad han cursado o finalizado el nivel secundario de educación (57%)

3.2. Descripción de los Niveles de la variable calidad de servicio

Tabla 8

Descripción de los niveles de calidad de servicio

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	0	0	0	0
	En proceso	8	14,3	14,3	14,3
	Aceptable	48	85,7	85,7	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.

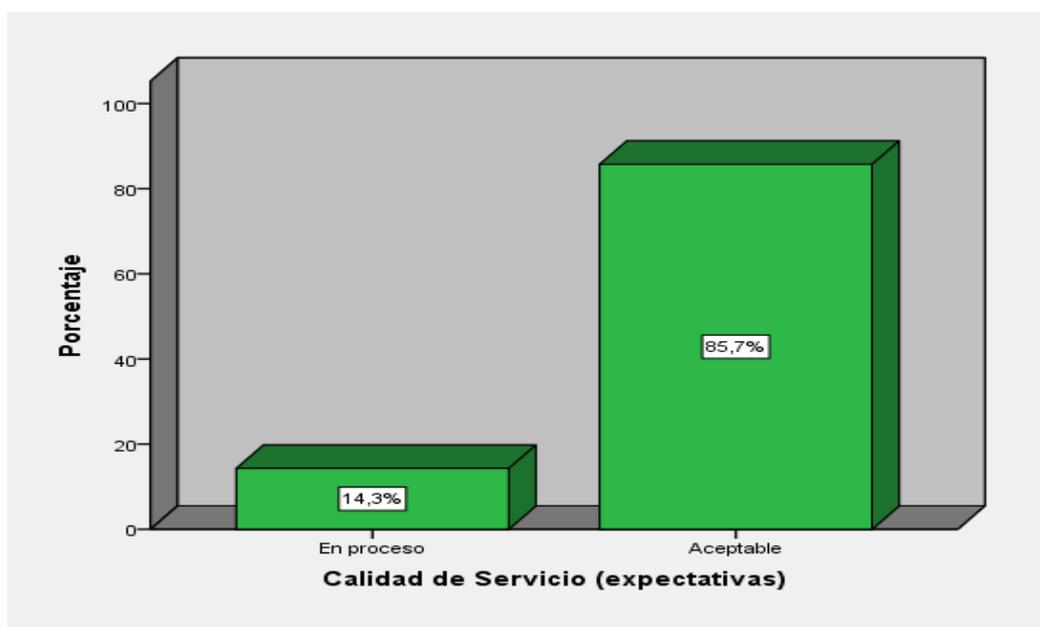


Figura 2. Descripción de los niveles calidad de servicio.

Interpretación: De la tabla 8 y figura 2, se observa que el 85,7% de los usuarios externos del Centro de Rehabilitación del Hospital Herminio tienen la expectativa de que la calidad de servicio es aceptable y el 14,3% que la calidad de servicio está en proceso.

3.3. Descripción de los niveles de la variable calidad de servicio (expectativas)

Tabla 9

Descripción de los niveles de fiabilidad

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	0	0	0	0
	En proceso	12	21,4	21,4	21,4
	Aceptable	44	78,6	78,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.

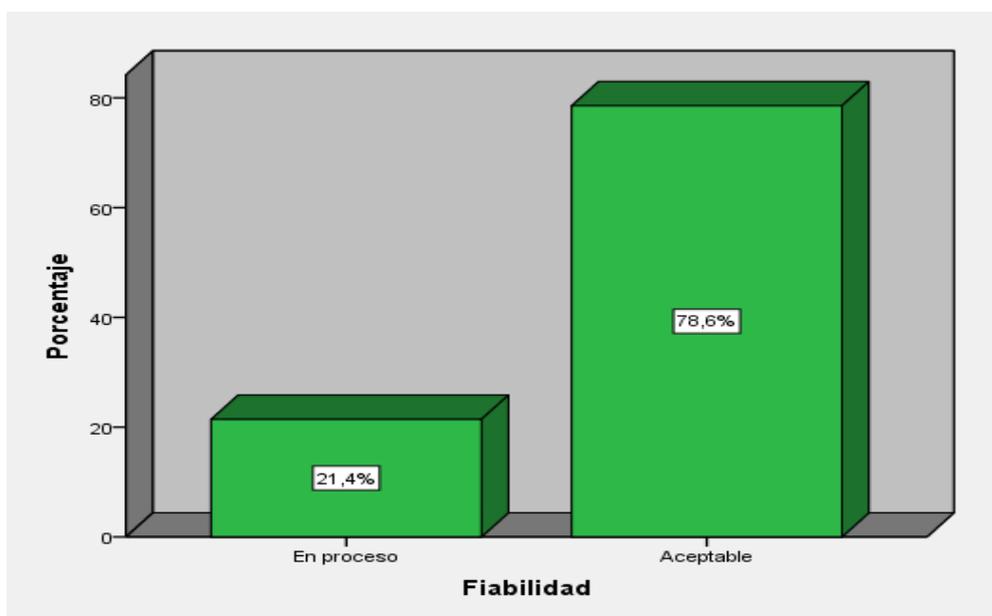


Figura 3. Descripción de los niveles fiabilidad.

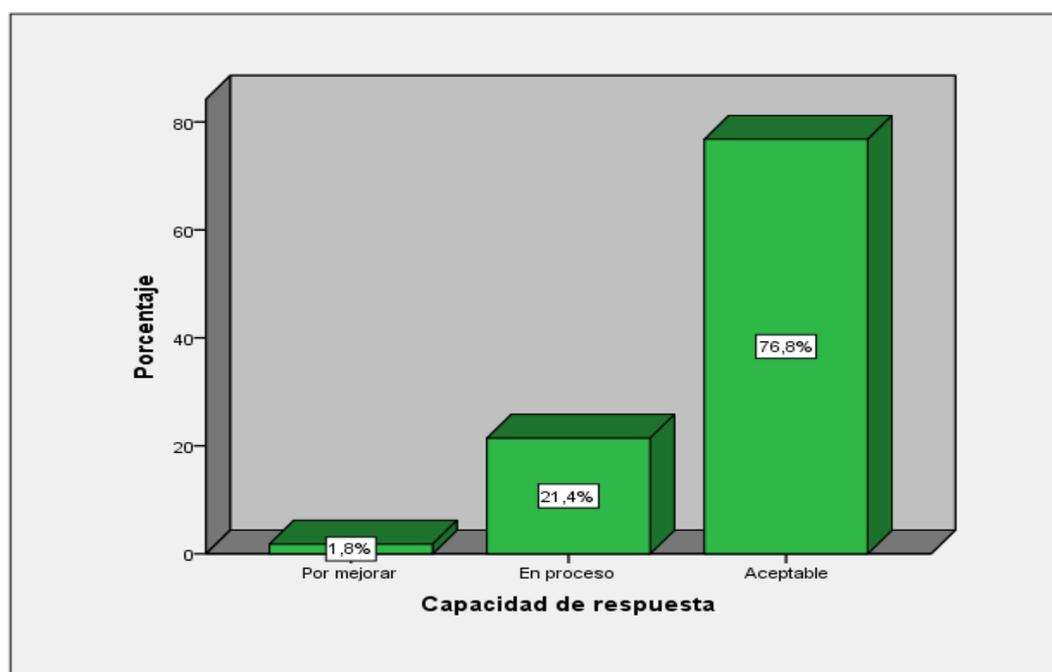
Fuente: Tabla N° 9

Interpretación: De la tabla 9 y figura 3, se observa que el 78,6% de los usuarios externos del Centro de Rehabilitación del Hospital Herminio tienen la expectativa de que la fiabilidad es aceptable y el 21,4% que la fiabilidad está en proceso.

Tabla 10*Descripción de los niveles de capacidad de respuesta.*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Por mejorar	1	1,8	1,8	1,8
	En proceso	12	21,4	21,4	23,2
	Aceptable	43	76,8	76,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota: Fuente Base de Datos

**Figura 4.** Descripción de los niveles de capacidad de respuesta

Interpretación: De la tabla 10 y figura 4, se observa que el 76,8% de los usuarios externos del Centro de Rehabilitación del Hospital Herminio tienen la expectativa de que la capacidad de respuesta es aceptable y el 21,4% que la capacidad de respuesta está en proceso y el 1,8% está por mejorar.

Tabla 11*Descripción de los niveles de seguridad.*

		Frecuencia <i>(fi)</i>	Porcentaje <i>(%)</i>	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Por mejorar	0	0	0	0
	En proceso	7	12,5	12,5	12,5
	Aceptable	49	87,5	87,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

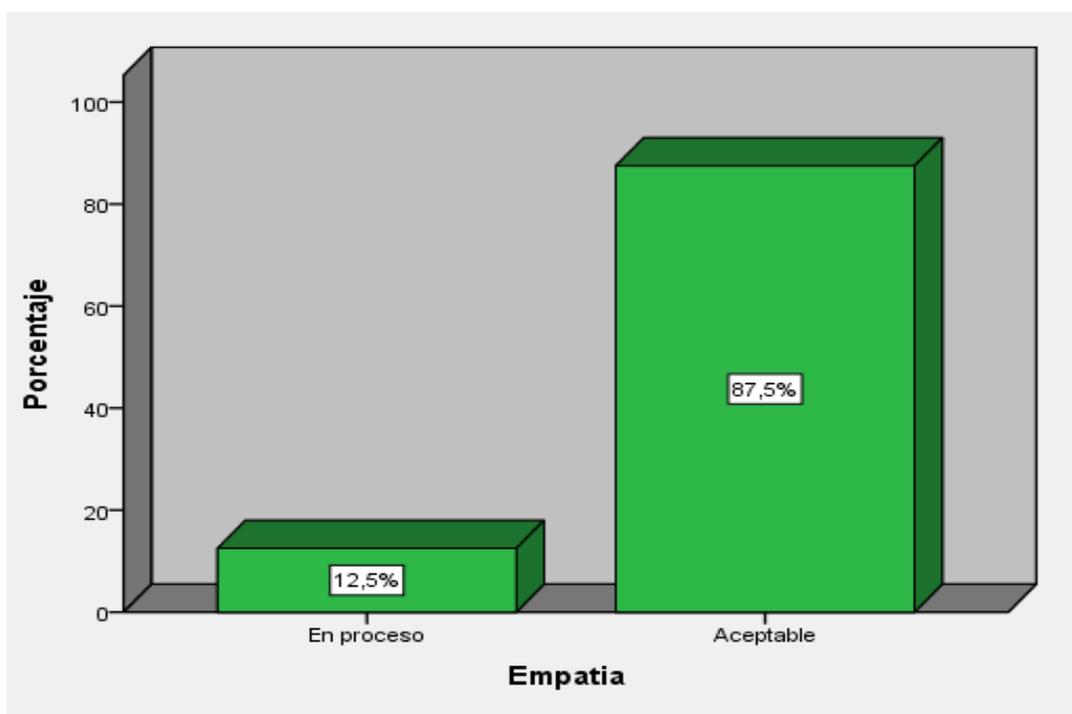
Nota: Fuente: Base de Datos.

**Figura 5.** Descripción de los niveles de seguridad

Interpretación: De la tabla 11 y figura 5, se observa que el 87,5% de los usuarios externos del Centro de Rehabilitación del Hospital Herminio tienen la expectativa que la seguridad es aceptable y el 12,5% que la seguridad está en proceso.

Tabla 12*Descripción de los niveles de empatía*

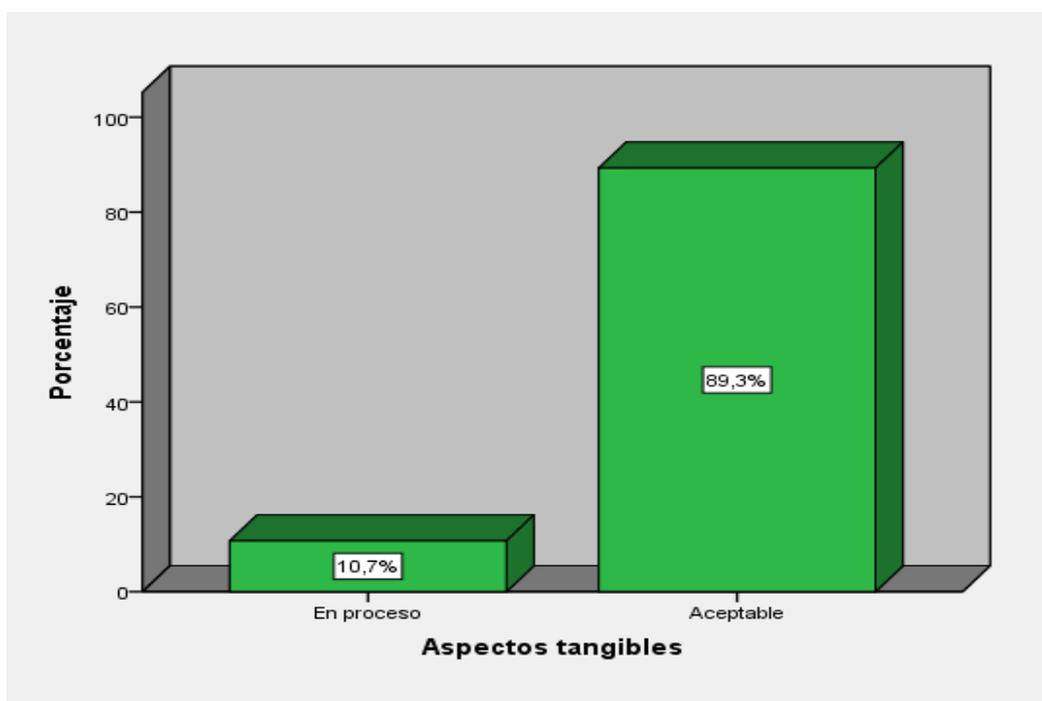
		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Por mejorar	0	0	0	0
	En proceso	7	12,5	12,5	12,5
	Aceptable	49	87,5	87,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.**Figura 6.** Descripción de los niveles de empatía

Interpretación: De la tabla 12 y figura 6, se observa que el 87,5% de los usuarios externos del Centro de Rehabilitación del Hospital Herminio tienen la expectativa que la empatía es aceptable y el 12,5% que la empatía está en proceso.

Tabla 13*Descripción de los niveles de aspectos tangible*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Por mejorar	0	0	0	0
	En proceso	6	10,7	10,7	10,7
	Aceptable	50	89,3	89,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Base de datos.**Figura 7.** Descripción de los niveles de aspectos tangibles

Interpretación: De la tabla 13 y figura 7, se observa que el 89,3% de los usuarios externos del Centro de Rehabilitación del Hospital Herminio tienen la expectativa que los aspectos tangibles es aceptable y el 10,7% que el aspecto tangible está en proceso.

3.4. Descripción de los niveles de la variable calidad de servicio (percepciones)

Tabla 14

Descripción de los niveles de calidad de servicio

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	0	0	0	0
	En proceso	32	57,1	57,1	57,1
	Aceptable	24	42,9	42,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Base de datos.

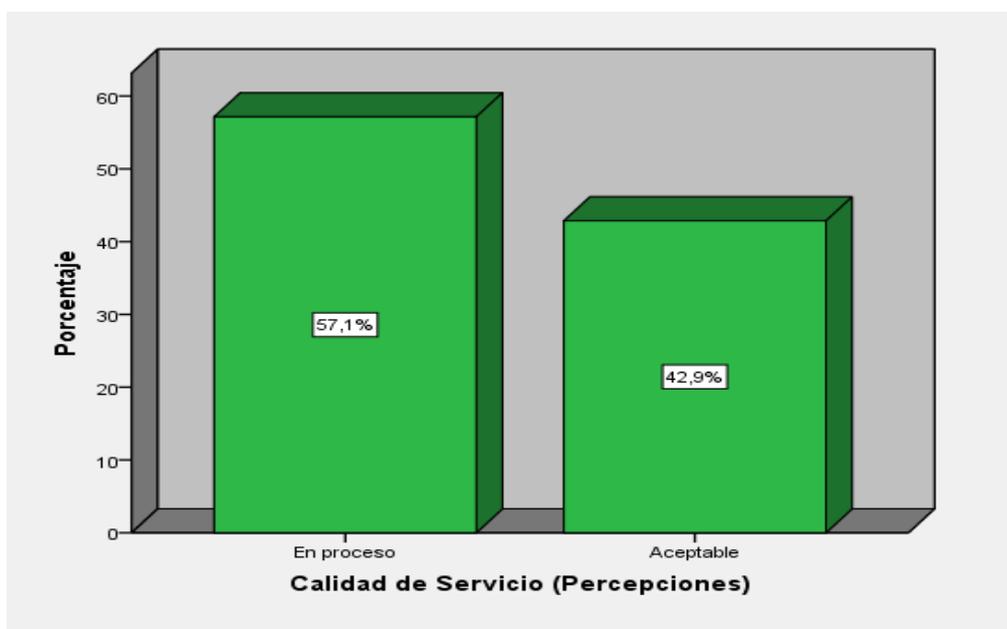


Figura 8. Descripción de los niveles de calidad de servicio (percepciones)

Interpretación: De la tabla 14 y figura 8, se observa que el 57,1% de los usuarios externos del Centro de Rehabilitación del Hospital Herminio tienen la percepción de que la calidad de servicio está en proceso y el 42,9% perciben que la calidad de servicio es aceptable.

Tabla 15*Descripción de los niveles de fiabilidad*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	0	0	0	0
	En proceso	27	48,2	48,2	48,2
	Aceptable	29	51,8	51,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Base de datos.

Interpretación: De la tabla 15 se observa, que el 51,8% de los usuarios externos del Centro de Rehabilitación del Hospital Hermilio tienen la percepción de que la fiabilidad es aceptable y el 48,2% perciben que la fiabilidad está en proceso.

Tabla 16*Descripción de los niveles de capacidad de respuesta*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	1	1,8	1,8	1,8
	En proceso	17	30,4	30,4	32,1
	Aceptable	38	67,9	67,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.

Interpretación: De la tabla 16 se observa que el 67,9% de los usuarios externos del Centro de Rehabilitación del Hospital Herminio tienen la percepción que la capacidad de respuesta es aceptable, el 30,4% perciben que la capacidad de respuesta está en proceso y el 1,8% está por mejorar.

Tabla 17*Descripción de los niveles de seguridad*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	0	0	0	0
	En proceso	17	30,4	30,4	30,4
	Aceptable	39	69,6	69,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Base de datos.

Interpretación: De la tabla 17 se observa que el 69,6% de los usuarios externos del Centro de Rehabilitación del Hospital Herminio tienen la percepción que la seguridad es aceptable y el 30,4% perciben que la seguridad está en proceso.

Tabla 18*Descripción de los niveles de empatía*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	0	0	0	0
	En proceso	19	33,9	33,9	33,9
	Aceptable	37	66,1	66,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Base de datos.

Interpretación: De la tabla 18 se observa que el 66,1% de los usuarios externos del Centro de Rehabilitación del Hospital Herminio tienen la percepción de que la empatía es aceptable y el 33,9% perciben que la empatía está en proceso.

Tabla 19*Descripción de los niveles de aspectos tangibles*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	0	0	0	0
	En proceso	1	1,8	1,8	1,8
	Aceptable	55	98,2	98,2	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Base de datos.

Interpretación: De la tabla 19 se observa que el 98,2% de los usuarios externos del Centro de Rehabilitación del Hospital Hermilio tienen la percepción que los aspectos tangibles es aceptable y el 1,8% perciben que los aspectos tangibles están en proceso.

Comparación de nivel de Calidad de servicio modelos SERVQUAL entre expectativas y percepciones

Tabla 20*Prueba de kolmogorow -Smirnov*

		Calidad de servicio Expectativas	Calidad de servicio Percepción
N		56	56
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,86	2,43
	Desviación estándar	,353	,499
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,514	,376
	Positivo	,343	,376
	Negativo	-,514	-,302
Estadístico de prueba		,514	,376
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación: De la tabla 20 para determinar la normalidad de la variable calidad de servicio (Prueba de SERVQUAL) y determinar la diferencia entre expectativa y percepción se aplicó la prueba kolmogorow -Smirnov (muestras >30), considerando el criterio para determinar la normalidad es P-valor =>0.00.

3.5. Descripción de los niveles de la variable satisfacción de usuarios externos

Tabla 21

Descripción de los niveles de satisfacción de usuarios externo

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Baja satisfacción	0	0	0	0
	Media satisfacción	29	51,8	51,8	51,8
	Alta satisfacción	27	48,2	48,2	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Base de datos.

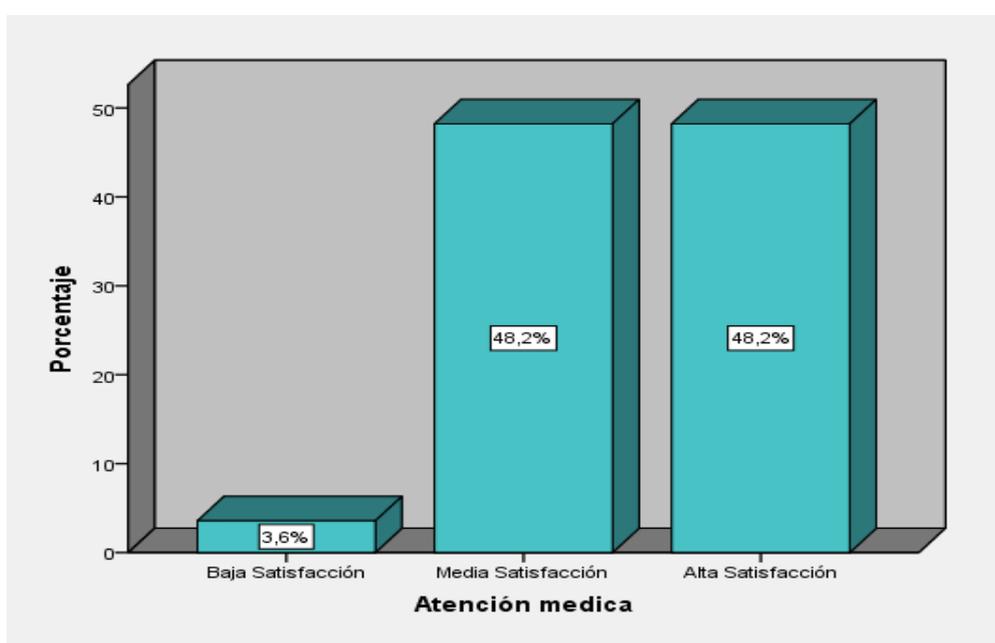


Figura 9. Descripción de los niveles de satisfacción del usuario externo

Interpretación: De la tabla 21 y figura 9 se observa que el 51,8% de los usuarios externos del Centro de Rehabilitación del Hospital Herminio consideran tener una satisfacción media y el 48,2% manifiestan percibir una satisfacción alta.

Tabla 22*Descripción de los niveles de atención médica*

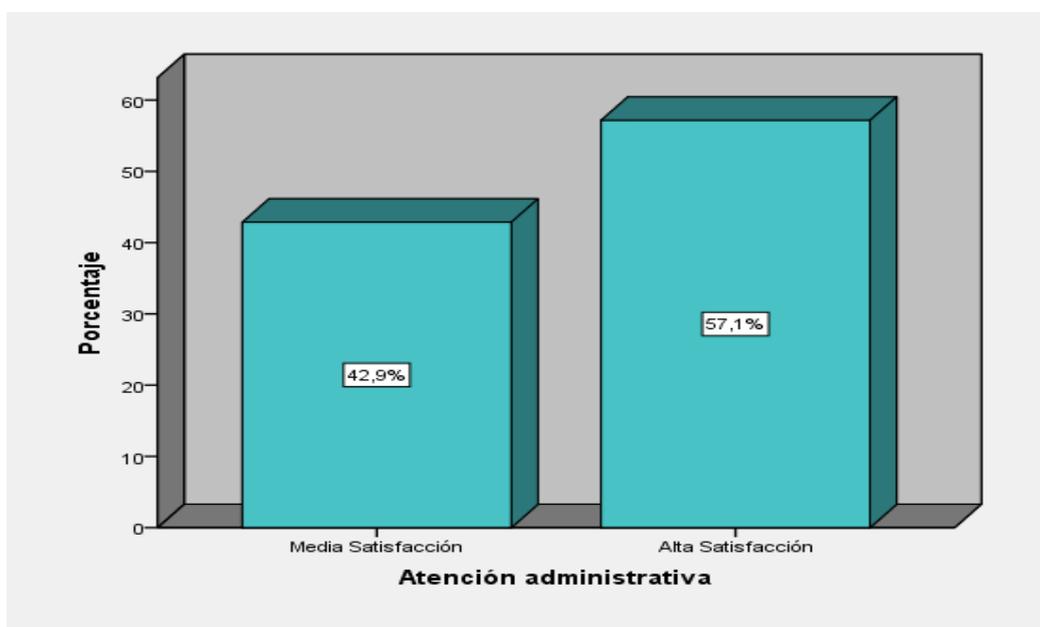
		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Baja satisfacción	2	3,6	3,6	3,6
	Media satisfacción	27	48,2	48,2	51,8
	Alta satisfacción	27	48,2	48,2	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.**Figura 10.** Descripción de los niveles de atención médica.

Interpretación: De la tabla 22 y figura 10 se observa que el 48,2% de los usuarios externos del Centro de Rehabilitación del Hospital Hermilio consideran percibir una satisfacción alta y que la satisfacción es alta, respecto a la atención médica y el otro 48,2% manifiesta media satisfacción es media y solo el 3,6% consideran tener una satisfacción es baja.

Tabla 23*Descripción de los niveles atención administrativa*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Baja satisfacción	0	0	0	0
	Media satisfacción	24	42,9	42,9	42,9
	Alta satisfacción	32	57,1	57,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Base de Datos.**Figura 11.** Descripción de los niveles atención administrativa

Interpretación: De la tabla 23 y figura 11 se observa que el 57,1% de los usuarios externos del Centro de Rehabilitación del Hospital Herminio consideran que la atención administrativa es alta y el 42,9% consideran tener una satisfacción media.

3.6. Tablas cruzadas entre variables y dimensiones

Tabla 24

Tablas cruzadas calidad de servicio y satisfacción de usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Herminio Valdizán

Calidad de servicio	Satisfacción del usuario externo		Total
	Media satisfacción	Alta satisfacción	
En proceso	8 14.3%	0 0,0%	8 14,3%
Aceptable	21 37.5%	27 48.2%	48 85,7%
Total	29 51,8%	27 48,2%	56 100,0%

Nota: Fuente: Base de Datos.

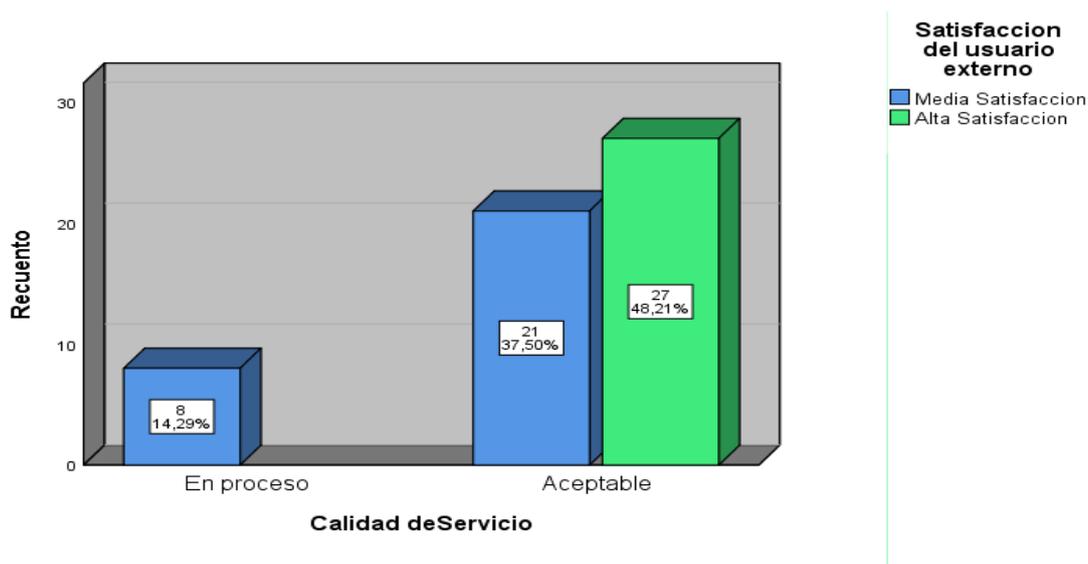


Figura 12. Niveles de calidad de servicio y satisfacción del usuario externo

Interpretación: De la tabla 24 y figura 12, se observa que 8 usuarios que representa el 14.29% consideran que la calidad de servicio se encuentra en proceso y media satisfacción como satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Herminio Valdizán, 27 usuarios que representa el 48.21% consideran que la calidad de servicio es aceptable y de una alta satisfacción en cuanto a la satisfacción del usuario externo.

Tabla 25

Tablas cruzadas fiabilidad y satisfacción de usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Herminio Valdizán

Fiabilidad	Satisfacción del usuario externo		Total
	Media satisfacción	Alta satisfacción	
En proceso	12 21.4%	0 0,0%	12 21.4%
Aceptable	17 30.4%	27 48.2%	44 78.6%
Total	29 51,8%	27 48,2%	56 100,0%

Nota: Fuente: Base de Datos.

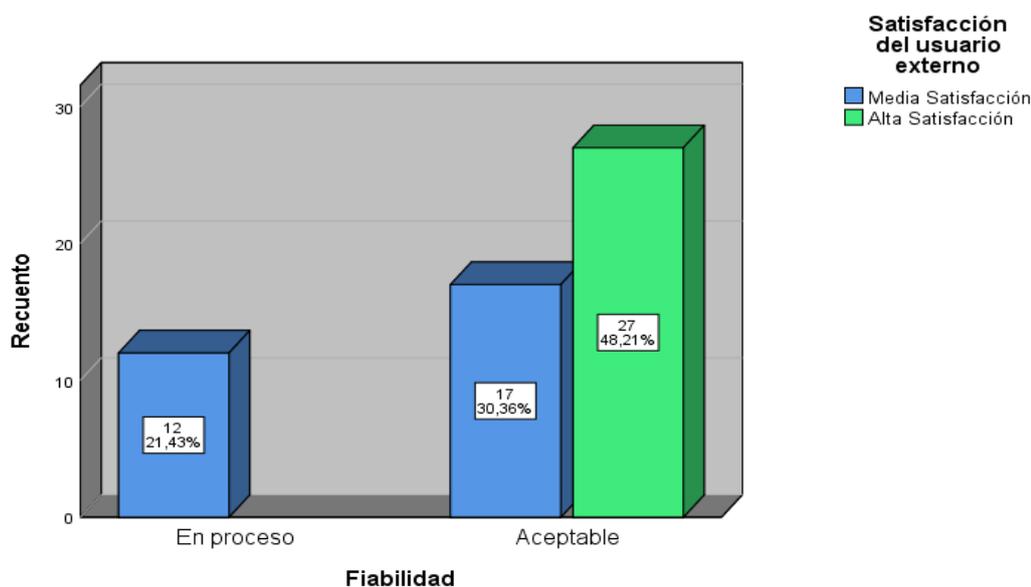


Figura 13. Niveles de fiabilidad y satisfacción de usuario externo

Interpretación: De la tabla 25 y figura 13, se observa que 12 usuarios que representa el 21.43% consideran que la fiabilidad se encuentra en proceso y media satisfacción como satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Herminio Valdizán, 27 usuarios que representa el 48.21% consideran que la fiabilidad es aceptable y de una alta satisfacción en cuanto a la satisfacción del usuario externo.

Tabla 26

Tablas cruzadas de empatía y satisfacción de usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Herminio Valdizán

Empatía	Satisfacción del usuario externo		Total
	Media satisfacción	Alta satisfacción	
En proceso	17 30.4%	2 3.6%	19 33.9%
Aceptable	12 21.4%	25 44.6%	37 66.1%
Total	29 51.8%	27 48.2%	56 100.0%

Nota: Fuente: Base de Datos.

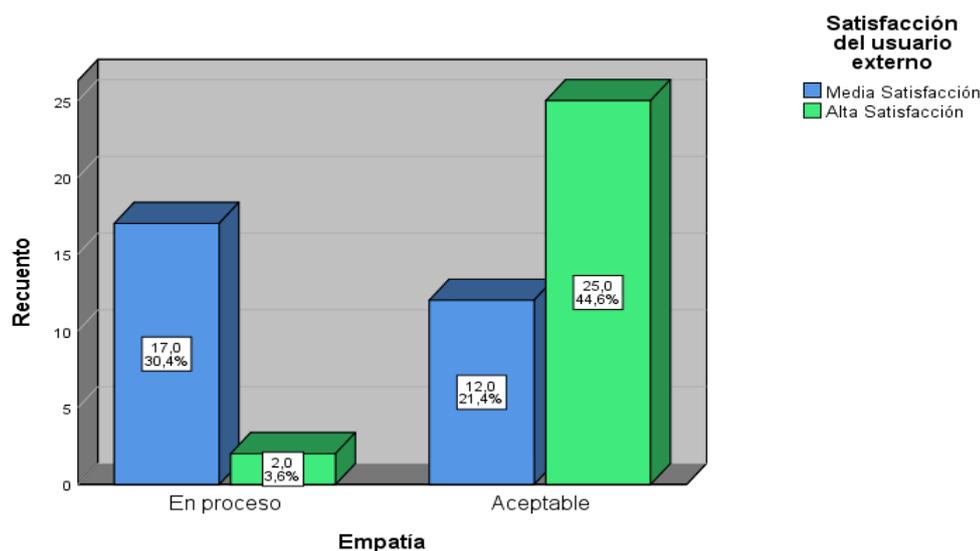


Figura 14. Niveles de empatía y satisfacción de usuario externo

Interpretación: De la tabla 26 y figura 14, se observa que 17 usuarios que representa el 30.4% consideran que la empatía se encuentra en proceso y media satisfacción como satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Herminio Valdizán, 25 usuarios que representa el 44.6% consideran que la empatía es aceptable y de una alta satisfacción en cuanto a la satisfacción del usuario externo.

Tabla 27

Tablas cruzadas de capacidad de respuesta y satisfacción de usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Herminio Valdizán

Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario externo		Total
	Media satisfacción	Alta satisfacción	
Por mejorar	1 1,8%	0 0,0%	1 1,8%
En proceso	13 23.2%	4 7,1%	17 30,4%
Aceptable	15 26.8%	23 41.1%	38 67,9%
Total	29 51,8%	27 48,2%	56 100,0%

Nota: Fuente: Base de Datos.

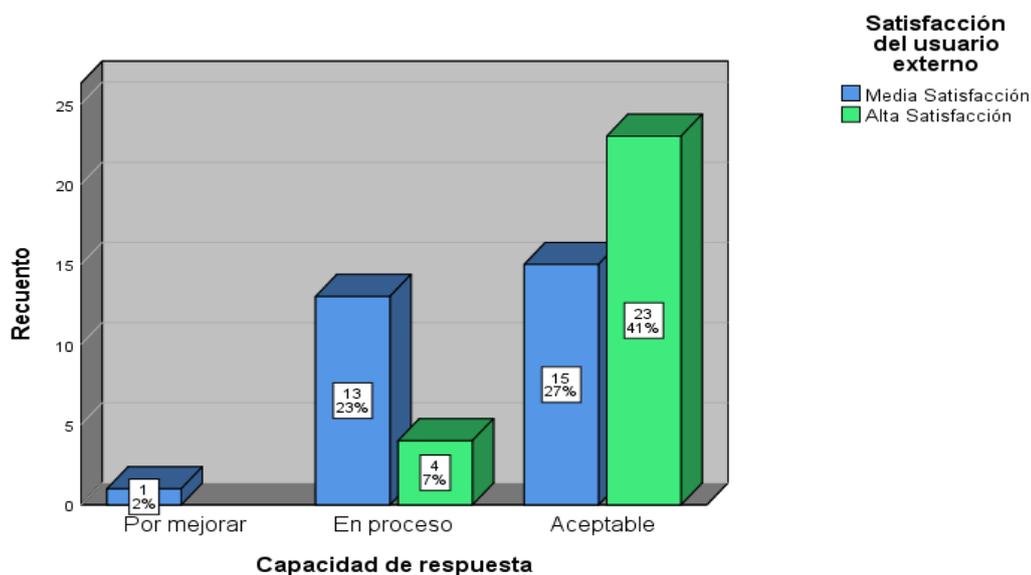


Figura 15. Niveles de capacidad de respuesta y satisfacción de usuario externo

Interpretación: De la tabla 27 y figura 15, se observa que 13 usuarios que representa el 23% consideran que la capacidad de respuesta se encuentra en proceso y media satisfacción como satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Herminio Valdizán, 23 usuarios que representa el 41% consideran que la capacidad de respuesta es aceptable y de una alta satisfacción en cuanto a la satisfacción del usuario externo.

Tabla 28

Tablas cruzadas de seguridad y satisfacción de usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Herminio Valdizán

Seguridad	Satisfacción del usuario externo		Total
	Media satisfacción	Alta satisfacción	
En proceso	15 26.8%	2 3.6%	17 30.4%
Aceptable	14 25.0%	25 44.6%	39 69.6%
Total	29 51.8%	27 48.2%	56 100.0%

Nota: Fuente: Base de Datos.

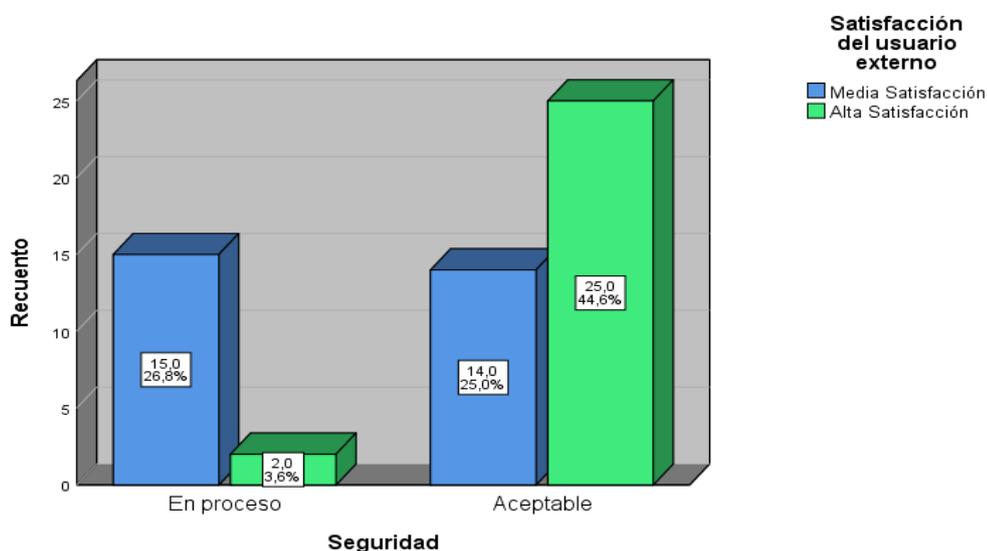


Figura 16. Niveles de seguridad y satisfacción de usuario externo

Interpretación: De la tabla 28 y figura 16, se observa a que 15 usuarios que representan el 26.8% del total de los encuestados, los cuales consideran que en la dimensión seguridad de la calidad de servicio se encuentra en un nivel de proceso, y los mismos que manifiestan (estar) percibir medianamente satisfecha, según la medición de la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Herminio Valdizán; 25 usuarios que representa el 44.6% consideran que la dimensión de seguridad es aceptable y con una alta satisfacción en cuanto a la satisfacción del usuario externo.

Tabla 29

Tablas cruzadas aspectos tangibles y satisfacción de usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Herminio Valdizán

Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario externo		Total
	Media satisfacción	Alta satisfacción	
Por mejorar	1 1.8%	0 0,0%	1 1.8%
En proceso	28 50.0%	27 48.2%	45 98.6%
Total	29 51,8%	27 48,2%	56 100,0%

Nota: Fuente: Base de Datos.

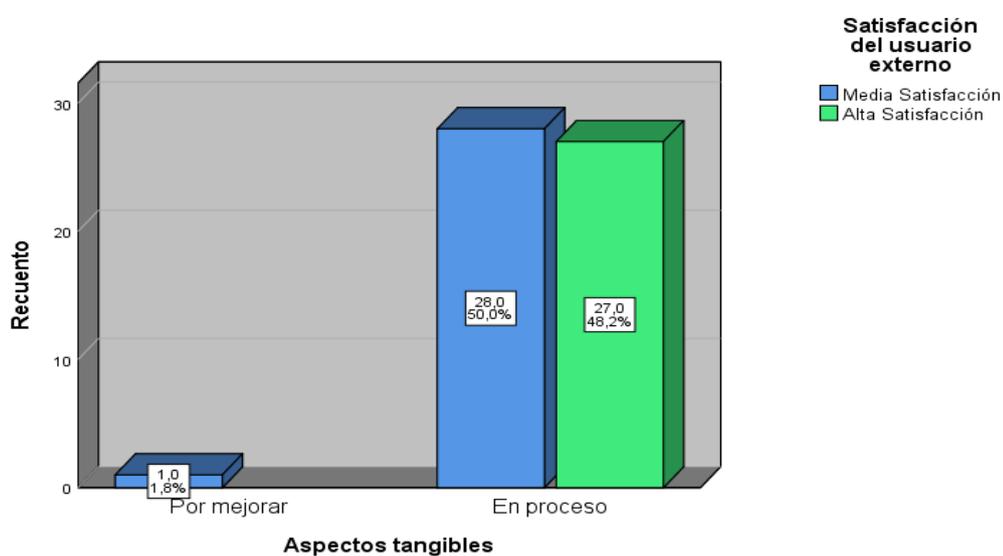


Figura 17. Niveles de aspectos tangibles y satisfacción de usuario externo

Interpretación: De la tabla 29 y figura 17, se observa que 28 usuarios que representa el 50% consideran que los aspectos tangibles se encuentran en proceso y media satisfacción como satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Herminio Valdizán, 27 usuarios que representa el 48.2% consideran que los aspectos tangibles son aceptables y de una alta satisfacción en cuanto a la satisfacción del usuario externo.

3.7. Prueba de Hipótesis

3.7.1. Hipótesis general

H₀ : No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

H₁ : Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

Tabla 30

Correlaciones entre calidad de servicio y satisfacción del usuario

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

En la tabla 30, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018; con un coeficiente de correlación de 0.757 lo cual indica una correlación positiva considerable entre las variables, donde se demuestra $p = 0.000 < 0.01$ por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto se concluye para un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo.

3.7.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀ : No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

H₁ : Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

Tabla 31

Correlaciones entre fiabilidad y satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario		
		Fiabilidad		
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,563**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,563**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

En la tabla 31, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico, que existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018; con un coeficiente de correlación de 0.563 lo cual indica una correlación positiva media entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$ por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto se concluye para un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario externo.

Hipótesis específica 2

H₀ : No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

H₁ : Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

Tabla 32

Correlaciones entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,336*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	56	56
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,336*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	56	56

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

En la tabla 32, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva y significativa entre el capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018; con un coeficiente de correlación de 0.336 lo cual indica una correlación positiva débil entre las variables y $p = 0.011 < 0.05$ por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto se concluye para un riesgo del 5% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre el capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo.

Hipótesis específica 3

H₀ : No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

H₁ : Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

Tabla 33

Correlaciones entre seguridad y satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario	
			Seguridad	
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,524**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
Seguridad	Seguridad	Coeficiente de correlación	,524**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

En la tabla 33, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva y significativa entre seguridad y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018; con un coeficiente de correlación de 0.524 lo cual indica una correlación positiva media entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$ por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto se concluye para un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario externo.

Hipótesis específica 4

H₀ : No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

H₁ : Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

Tabla 34

Correlaciones entre empatía y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	1,000	,571**
	Coefficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	56	56
Empatía	Coefficiente de correlación	,571**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	56	56

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

En la tabla 34, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva y significativa entre el empatía y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018; con un coeficiente de correlación de 0.571 lo cual indica una correlación positiva media entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$ por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto se concluye para un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario externo.

Hipótesis específica 5

H_0 : No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

H_1 : Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

Tabla 35

Correlaciones entre elementos tangibles y satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,497**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,497**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

En la tabla 35, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva y significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018; con un coeficiente de correlación de 0.497 lo cual indica una correlación positiva débil entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$ por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto se concluye para un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario externo.

III. DISCUSIÓN

El presente estudio de investigación, calidad de servicio del modelo SERVQUAL tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación del Hospital Hermilio Valdizán. Según el procesamiento de la información recogida mediante la aplicación de los instrumentos utilizados.

Según, Zeithaml A., Parasuram, & Berry (1999), toma en cuenta la calidad de servicio que tiene un solo fin que es satisfacer las necesidades del cliente, debe dirigirse a las necesidades del usuario, tanto presentes como futuras. Es así que la hipótesis propuesta en esta investigación, respecto a la relación de la calidad de servicio tiene que ver en su relación con la satisfacción del usuario.

En la tabla 7 se muestran los resultados respecto a las características personales de la muestra del estudio (56 usuarios de consulta externa del Centro de Rehabilitación del Hospital Hermilio Valdizán), se observó que estuvo conformada por personas adultas siendo más de la mitad jóvenes de entre 18 – 29 años de edad y del sexo masculino que representa el 71% del total. En lo que respecta al grado de instrucción más de la mitad han cursado o finalizado el nivel secundario de educación (57%).

Los usuarios externo del centro de rehabilitación en la descripción de los niveles de la calidad del servicio en cuanto a las expectativas tienen un 85.7%, de aceptabilidad; siendo los aspectos tangibles, seguridad, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta es aceptable en un 89,3%, 87,5%, 78,6%, 76,8%, respectivamente. (Zeithaml A., Parasuram, & Berry, 1988), definen la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, que el usuario externo del centro valora en forma aceptable la calidad del servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores a las expectativas que tenía como consta en esta investigación.

En la descripción de los niveles de la calidad del servicio en cuanto a la percepción se observa que los usuarios manifiestan sus percepciones con un 57,1% que se encuentra en proceso; siendo el aspectos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, con una percepción de aceptable en un 98,2%, 51,8% , 67,9%, 69,6%, 66,1%, respectivamente.

Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1999), establece unos parámetros para medir la calidad del servicio y así certificar que los procesos se optimicen en todas sus etapas,

especialmente posterior al servicio, se observa la retroalimentación hecha por los usuarios, quienes precisan su percepción por el servicio brindado, procediendo a contrastar entre lo que esperaba el usuario y lo que percibió, de manera que se obtiene el indicador principal para calificar la calidad del servicio, en el centro de rehabilitación se encuentra en proceso, por mejorar.

Para comparar de nivel de calidad de servicio modelo SERVQUAL entre expectativas y percepciones se determina la normalidad de la variable calidad de servicio (modelo SERVQUAL) y determinar la diferencia entre expectativa y percepción se aplicó la prueba kolmogorow -Smirnov (muestras >30), considerando el criterio para determinar la normalidad es $P\text{-valor} \Rightarrow 0.00$. Es así que se usó la prueba de diferencias emparejadas (prueba T), Por lo cual se concluye que las expectativas fueron mayores a la percepción entre los usuarios que acuden a consulta externa del centro de rehabilitación, Parasuraman et al. (1988, p. 31) en la cual especifican que el nivel de calidad con la ecuación aprobaría afirmar que: la calidad es deficiente, si las expectativas superan las percepciones y finalmente, la calidad existe, si los clientes tienen expectativas bajas que se cumplen esto coincide con la investigación de Niño, y otros (2010). Realizaron un trabajo de investigación titulada, calidad de servicio en consulta externa del hospital de la región Lambayeque. Encontrando que sí existe insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio de consulta externa, según la percepción de los usuarios.

Respecto a la variable de la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación del Hospital Hermilio Valdizan, se observa que el 51,8% revela un nivel de satisfacción media; por otra parte con respecto las dimensiones de la atención médica y atención administrativa se observa que un 42,8% y el 57,1% de los niveles de satisfacción son altas. Esto coincide con Basantes (2017), quien realizó una investigación titulada Modelo SERVQUAL Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios. Expuso que es significativo al medir el nivel de satisfacción de las personas hacia el servicio recibido, nos permitirá mejorar el servicio brindado y además se podrá mejorar los resultados en la salud de la persona. Del mismo modo coincide con el estudio de Jesús (2017). Titulada, Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud concluyó que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención, con un nivel de asociación débil a moderado. Por tanto es necesario que la gestión pública en salud deba darle mayor importancia al tema de la

calidad de atención en los centros de salud, implementando estrategias como capacitación al personal.

Se ha obtenido una rho Spearman 0.757 y al analizar las hipótesis hay relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán en cuanto a las hipótesis específicas se determinó que en general la rho Spearman es mayor a 0.50, lo que permite interpretar que a mayor calidad del servicio hay una mayor satisfacción del usuario. La fiabilidad tiene una correlación positiva moderada de 0.563 con respecto a la satisfacción del usuario, lo que hace verificar que la fiabilidad está incrementándose y la satisfacción del usuario también está aumentando. Hay relación con la investigación realizada en el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, no hay una insatisfacción, lo que se refiere que hay una satisfacción global Regular de 60.4%, calidad médica Regular 46% y calidad administrativa regular 41%.

La capacidad de respuesta tiene una correlación positiva moderada de 0.336 con respecto a la satisfacción del usuario, lo que permite interpretar que a una mayor capacidad de respuesta habrá una mayor satisfacción del usuario. Ibarra 2014 en su investigación llega a la conclusión, que la calidad del servicio y satisfacción son dos constructos distintos, pero estrechamente relacionados pues está demostrado que la aceptación de un tratamiento o una atención brindada dependerá en gran medida de la calidad del servicio que el usuario haya calificado, y así determinaremos las primordiales equivocaciones para poder corregir, es necesario que cuente con los servicios completos como es el dispendio de medicamentos. La seguridad tiene una correlación positiva moderada de 0.525 con respecto a la satisfacción del usuario, lo que hace verificar que la seguridad se está incrementando y la satisfacción del usuario también está aumentando. Esto coincide con García (2013), donde realizó una tesis titulada, percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villachorillos. Según los resultados obtenidos pudo concluir que para los pacientes, lo más importante es el buen trato que reciben, de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes: el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de seguridad.

La empatía tiene una correlación positiva moderada de 0.571 con respecto a la satisfacción del usuario, lo que hace verificar que la empatía se está incrementando en la medida que la satisfacción del usuario también está aumentando. Hay una aproximación

con los resultados de García (2013), de los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en ésta evaluación se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía (preguntas 14-18) y el 51.8% en la dimensión de seguridad (preguntas 10-13) a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%. La aproximación con la presente investigación realizada en el Centro de Rehabilitación del Hospital Hermilio Valdizán, el nivel de calidad de servicio y satisfacción del usuario es regular.

Los elementos tangibles tienen una correlación positiva moderada de 0.497 con respecto a la satisfacción del usuario, lo que permite interpretar que a una mayor cantidad de elementos tangibles habrá una mayor satisfacción del usuario. Al respecto Diz 2010, concluye en su investigación que los usuarios estaban satisfechos con la atención recibida en todas las áreas, sin embargo, se encontraban insatisfechos con la incomodidad de la sala de espera, a la que se agregaban tiempos de espera excesivos concluye en mencionar que el modelo SERVQUAL de calidad de servicios, concebidos como instrumentos de evaluación con el deber SER de las instituciones de salud para responder a un entorno de alta complejidad y competencia teniendo en cuenta la calidad humana en esta institución.

IV. CONCLUSIONES

Primero: Existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018; con un coeficiente de correlación de 0.757 lo cual indica una correlación positiva considerable.

Segundo: Existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018; con un coeficiente de correlación de 0.563 lo cual indica una correlación positiva media.

Tercero: Existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018; con un coeficiente de correlación de 0.336 lo cual indica una correlación positiva débil.

Cuarto: Existe una relación positiva y significativa entre seguridad y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018; con un coeficiente de correlación de 0.525 lo cual indica una correlación positiva media

Quinto: Existe una relación positiva y significativa entre el empatía y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018; con un coeficiente de correlación de 0.571 lo cual indica una correlación positiva media.

Sexto: Existe una relación positiva y significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018; con un coeficiente de correlación de 0.497 lo cual indica una correlación positiva débil.

V. RECOMENDACIONES

Primero: Seguir fortaleciendo la Unidad de Protección al Paciente y al personal de salud para que tanto el talento humano del Centro de Rehabilitación de Ñaña y los pacientes estén satisfechos dando un servicio de calidad como recibiendo la atención con satisfacción.

Segundo: La fiabilidad en la capacidad de atención cuenta con personal especializada en tratamiento a personas consumidoras de sustancia psicoactivas en consulta externa seguir mejorando los diagnósticos precisos y conservar el orden de llegada en la atención.

Tercero: La capacidad de respuesta en el servicio de farmacia en consulta externa debe atender los días de atención para asegurar el servicio completo y de calidad.

Cuarto: El personal de salud del servicio de consulta externa debe posicionar el liderazgo con para ofrecer informes más claros, brindar así seguridad en la orientación a los usuarios y acompañantes que acuden al servicio.

Quinto: Desarrollar la empatía, con el personal administrativo de admisión, SIS, caja y al personal de Archivos, para que las historias clínicas lleguen con prontitud, antelación y no ocasionen demora en la atención a los usuarios.

Sexto: Los elementos tangibles como es la sala de espera debe contar con elementos confortables para los usuarios, como crear folletos, carteles letreros, flechas adecuadas y guía de usuario de los servicios que brinda el centro de rehabilitación de Ñaña, para orientar a los pacientes.

VI. REFERENCIAS

- Aguilar, R. Guija, J. Polanco, M. y Rosales, J. (2017). *Calidad en el servicio en el sector cines en Lima*. (Tesis maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado en: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9580/AGUILAR_GUIJA_CALIDAD_CINES_LIMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, T. (1995). *La Calidad de servicio para la conquista del cliente*. Salamanca, España: Recuperado de: http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf
- Álvarez. (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. Primera edición. Madrid, España: Editorial Ideas Nuevas. Recuperado de: https://www.academia.edu/13639200/INTRODUCCI%C3%93N_A_LA_CALIDAD_Aproximaci%C3%B3n_a_los_Sistemas_de_Gesti%C3%B3n_y_Herramientas_de_Calidad
- Amador, C. Cubero, O. (2010). *Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria*. Rev. Cubana Salud Pública v. 36 n. 2 Ciudad de La Habana Mayo-jun. 2010. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662010000200012
- Aranaz, J. (1994). *La calidad asistencial: una necesidad en la práctica clínica*. En Matías Guiu J, Lainez JM. Gestión sanitaria y asistencia neurológica. J R Prous Editores. Barcelona, 1994.
- Arzola, M.; Mejías, A. (2007). *Modelo conceptual para gestionar la innovación en las empresas del sector servicios*. Revista Venezolana de Gerencia (RVG). Año 12. N° 37, 2007, 80 – 98. Universidad del Zulia (LUZ). ISSN 1315-9984: Recuperado en: <http://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/10451/10439>
- Basantes, R. (2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los*

estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador. (Tesis de doctor). Universidad Mayor de San Marcos. Recuperado en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/6132/Basantes_ar.pdf?sequence=1

Blanco, G. Nieto, N. (2015). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios del seguro integral de salud (SIS) en los servicios de emergencia del hospital Carlos cornejo Resello Vizcardo – Azángaro 2015.* (Tesina segunda especialidad). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2243/HSblvege.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Blanco, A. (2007). *Atención al cliente. Tercera Edición.* Madrid, España: Editorial Pirámide. Recuperado de: [https://storage.googleapis.com/cchanjackhedro.appspot.com/21/Atencion-Al-Cliente-\(3%C2%AA-Ed\)-85067908.pdf](https://storage.googleapis.com/cchanjackhedro.appspot.com/21/Atencion-Al-Cliente-(3%C2%AA-Ed)-85067908.pdf)

Bojórquez G. (2012). *Colegio Médico del Perú: Propuesta de Reforma de la Salud Mental en el Perú.* Recuperado en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172012000100013

Bojórquez, E. Chacón, O. Rivera, G. Donadío, G. Stucchi, S. Sihuas, C. et al. *Colegio Médico del Perú: Propuesta de Reforma de Salud Mental en el Perú.* Acta Med Per. 2012. 43-55; Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-8597201400040001029

Bravo, R. (2011). *Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña.* (Proyecto de investigación). Universidad Católica de Loja. Quito, Ecuador: Recuperado de: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/Bravo%20Tapia%20Melida%20Rosario.pdf>

- Carpio, C. Choquepuma, M. Vargas, J. Basurco, R. y Arias, M. (2002). *Calidad de atención según el grado de satisfacción de las usuarias*. En: Ministerio de Salud del Perú. Proyecto 2000: Investigaciones operativas en salud materno infantil-Compendio-Perú. Lima: Pathfinder International, USAID.
- Castillo, L. (2016). *Cuidado que brinda la enfermera a personas dependientes de sustancias psicoactivas en Rehabilitación a la luz del Aprendizaje Social*. (Tesis de doctor). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú.
- Cerna, N. (2002). *Calidad del servicio expresada en la satisfacción del usuario externo e interno del centro de salud "Baños del Inca"*. (Disertación de maestría). Facultad de Salud Pública; UNCH. Lima.
- Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. (Tesis de doctor). Universitat Jaume – I. Castellón de la plana. Valencia, España Recuperado en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>
- Cleary, P. McNeil, B. (1988). *Patient satisfaction as an indicator of quality care*. Inquiry. Chicago. Vol. 25, nº1, p. 25-36. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/2966123>
- Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. México: Panorama editorial. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/356984251/La-calidad-en-el-servicio-Carlos-Colunga-pdf>
- Crosby, B. (1989). *Hablemos de calidad*. Primera Edición. Mc Graw-Hill.
- Delsalto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el período 2012*. (Tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador. Quito. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- Diz, E. Rodríguez, N. (2011). *La mejora de la calidad de los servicios a través de su medición*. Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial. UNMSM, ISSN: 1560-

9146 (Impreso) / ISSN: 1810-9993 (Electrónico). Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/307181990_La_mejora_de_la_calidad_de_los_servicios_a_traves_de_su_medicion/fulltext/57d023a108ae601b39a05448/307181990_La_mejora_de_la_calidad_de_los_servicios_a_traves_de_su_medicion.pdf?origin=publication_detail

Diz, L. (2010). *Medición de la calidad de atención en los servicios de rehabilitación del Hospital Francisco Antonio Rísquez*. (Tesis de especialista). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela. Recuperado en: http://w2.ucab.edu.ve/tesis-digitalizadas2/thc_college/direccion-general-de-estudios-de-postgrado/orderby/thc_author/sort/asc.html?page=6

Escuela Europea de Excelencia. (2015). *ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015*. Recuperado de: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/descarga-gratis-plantilla-plan-auditoria-interna-calidad-iso-9001-2015/?c=a2500aa51e8e>

Eugénio de Oliveira, A. (2012). *Satisfação dos utentes numa unidade de saúde do interior. Dissertação de Mestrado em Gestão dos Serviços de Saúde*. Recuperado en: <https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/5027/1/Mestrado%20Oliveira.pdf>

Forrellat, M. (2014). *La aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud*.

Gallardo, A. Reynaldos, K. (2014). *Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*. Universidad Católica de Chile. Recuperado en: <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/40750/1/177951-742691-1-PB.pdf>

García, D. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo 2013*. (Tesis de Médico Cirujano). Universidad Ricardo Palma. Lima. Recuperado de: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf

Granado, S. (2008). *Metodología para evaluar la satisfacción de los pacientes de un hospital público*. (Tesis de doctor). Universidad Autónoma de Madrid, España.

- Recuperado en:
https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/2049/4939_granado_orden_susana.pdf?sequence=1
- Guillén, E. (2016). *Importancia de la Metrología como Ciencia de la Medición en la Ingeniería y Ramas afines*. Instituto Nacional de Calidad. Perú. Recuperado de:http://www.usmp.edu.pe/vision2016/pdf/materiales/Importancia_de_la_Metrologia.pdf
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información*. Volumen 34, pp. 349-368. Recuperado de:<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
- Hernández, R. & Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Fundamentos de metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw Hill.
- Ibarra, L. Espinoza, B. y Casas, V. (2014). *Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora*. Recuperado en:
http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v8n2/data/Aplicacion_del_modelo_Servqual_para_evaluar_la_calidad_en_el_servicio_en_los_hospitales_publicos_de_Hermosillo_Sonora.pdf
- Jesús, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. (Tesis de maestro). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BAAs_HFA.pdf?sequence=1
- Lee, M. Yom, Y. (2006). *A comparative study of patients' and nurses' perceptions of the quality of nursing services, satisfaction and intent to revisit the hospital: A questionnaire survey*. *International Journal of Nursing Studies*. Elsevier Ltd. p. 1-11. Recuperado en: [https://www.journalofnursingstudies.com/article/S0020-7489\(06\)00098-8/pdf](https://www.journalofnursingstudies.com/article/S0020-7489(06)00098-8/pdf)

- Lozano, R. (2015). *Calidad de atención y su influencia en el usuario externo en el Centro de Salud San Antonio de Pedregal Chosica*. (Tesis de maestro). Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7212/Lozano_SRC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mariño, H. 1997. *Planificación Estratégica de la Calidad Total*. Bogotá: Tercer Mundo Editores.
- Mariño, N. H. (1997). *Planeación estratégica de la calidad total*. Bogotá: Tercer Mundo Editores.
- Marshall, R [et al] (1999). *Consumer and provider views on key dimensions of quality hospital care: A review of the literature*.
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Perspectivas, Año 17 – N° 33 – octubre 2014. pp. 181-209. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, Unidad Académica Regional Cochabamba. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- McIntyre, T; Silva, S. (1999). *Estudo aprofundado da satisfação dos utentes dos services de saúde na região norte: Relatório Final Sumário*. ARS-Norte e Universidade do Minho
- Mejía, E. (2005). *La investigación científica en educación*. 2da, ed. Centro de producción Editorial e Imprenta de la Universidad Mayor de San Marcos de CEPREDIM. Recuperado en: <https://es.scribd.com/document/301764412/La-investigacion-cientifica-mejia-word-docx>
- Meléndez, C. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud según las expectativas y percepciones de la calidad de atención en consulta externa en el puesto de salud Pedro López Guillén de san Antonio -Huarochirí*. (Tesis de Maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima Recuperado en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/628/T_MAES.GSRR

HH_06599223_MELENDEZ_GARCIA_CARMEN%20MAR%C3%8DA%20DE
L%20PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Melo, M. Pereira, M. (2005). *A comunicação médico-doente em contexto hospitalar: certezas e incógnitas*. Loures, Portugal: Lusociência. Recuperado de: <http://congreso.pucp.edu.pe/alaic2014/wp-content/uploads/2013/09/GT5-Maria-da-Luz-Melo-Amaral.pdf>

Mesías L. (2010). *Módulo Gerencia de Servicio*. Universidad de Santander – UDES Facultad de mercadeo & publicidad. Bucaramanga. Recuperado en <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/155/Evaluaci%C3%B3n%20del%20enfoco%20y%20modelo%20de%20servicio%20al%20cliente%20que%20actualmente%20tiene%20estructurado%20el%20Hospital%20Universitario%20de%20San%20Vicente%20Fundaci%C3%B3n.pdf?sequence=1>

Mezomo, J. (2001). *Gestão da Qualidade en a Saúde: Princípios Básicos*. Brasil: Ed. Manole Ltda.

Ministerio de Salud. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Lima. (p. 11) Recuperado de: ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_Satisfaccion_usu_externo.pdf

Molero, T. Panunzio, A. Cruz. S. Núñez, M. Zambrano, M. Parra, I. y Sánchez, J. (2010). *Gestión de la calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos en Maracaibo*. Venezuela. Recuperado en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2010.v12n4/658-668/>

Muñoz, I. (2016). *La Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6677/Mu%C3%B1oz_GI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Niño, B. Y Otros. (2010). *Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú. Recuperado en: https://www.academia.edu/34022870/Calidad_de_servicio_en_la_consulta_externa_de_un_hospital_de_la_regi%C3%B3n_Lambayeque_octubre_2010
- Organización de los Estados Americanos (OEA). (2013). *El problema de las drogas en las Américas: Estudios drogas y salud pública, Informe*. Recuperado de: http://www.cicad.oas.org/drogas/elinforme/informedrogas2013/drugspublichealth_esp.pdf
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (1986). *Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud*. Conferencia Internacional para la Promoción de la Salud. Ottawa.
- Organización Mundial de la Salud. (2008). *Investigación en seguridad del paciente*. Francia.
- Organización Mundial de la Salud/Organización Panamericana de la Salud. (2007). *Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente*. 27a Conferencia Sanitaria Panamericana 59a Sesión del Comité Regional, Washington, D.C.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. & Berry, L. (1994). *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research*. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry; L. (1988). *SERVQUAL: una escala múltiple de medición de las percepciones del cliente en la calidad del servicio*. *Revista de Finanzas*, 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *Un modelo conceptual de la calidad deservicio y sus implicaciones para la investigación futura*. *Revista de Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). *More on Improving Service Quality Measurement*. *Journal of Retailing*, 69(1), 140 - 147.

- Pascoe, G. (1983). *Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis*, Evaluation and Program Planning, Volume 6, Issues 3–4, Pages 185-210, ISSN 0149-7189. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0149718983900022>
- Paúl, C; Martín, I; Roseira, L. (1999). *Comunidade e saúde: Satisfação dos utentes e voluntariado*. Porto: Ed. Afrontamento.
- Pinheiro, L. (2014). *Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia (ESF) municipio de Ibicuí, Bahía*. (Tesis de maestría). Brasil. Recuperado en: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/298>
- Radicación de la palabra satisfacción. Recuperado en: <http://etimologias.dechile.net/?satisfaccion>
- Ramírez, N. Álvarez, C. (2015). *Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externo del servicio de Odontología*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Olivos. Recuperado en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6813/Ram%C3%ADrez_A_N-%C3%81lvarez_RC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, B. (2011). *Control de calidad de la atención médica*. 2da. edición. La Habana. Editorial ciencias médicas. Recuperado de: http://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control_calidad.pdf
- Ramos, L. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del Usuario externo del centro de Salud de Picsi*. (Tesis de maestría). USMP, Lima. Recuperado en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos_la.pdf
- Real Academia Española. (2017). *Satisfacción. Etimología, significado*. Recuperado en: <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=XLJpCk>
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional

Mayor de San Marcos. Lima. Recuperado en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ribeiro, A. (2003). *Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem. Construção e validação de um instrumento de medida*. Porto. Dissertação apresentada à Escola Superior de Enfermagem S. João do Porto, para concurso de Provas Públicas para Professor Coordenador na área científica de ciências de enfermagem.

Rodríguez, L. Martínez, J. Valencia, D. Daza, L. (2015). *Percepción de la satisfacción en la atención en usuarios atendidos por estudiantes de Fisioterapia de la Universidad del Rosario*. Rev Mov Cient. 9(1): 41-48. Recuperado de: <https://revistas.iberamericana.edu.co/index.php/Rmcientifico/article/view/915/749>

Rubio, G. (2014). *La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL)*. Artículo de investigación científica y tecnológica. Universidad del Valle / Vol. 30 N° 52 / julio - diciembre de 2014. Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a06.pdf>

Ruiz, C. (2001). *Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos*. AECA, Madrid. Recuperado de: <http://www.observatorio-iberamericano.org/paises/Spain/L12.htm>

Salazar, G. (2016). *Diseño e implementación del modelo SERVQUAL para mejorar la atención al cliente de los restaurantes categoría i de la zona urbana de Riobamba, en el período 2015*". (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3304/1/UNACH-EC-IPG-PYMES-2016-0010.pdf>

Salvatierra, N. (2014). *Expectativas y percepciones de la calidad de atención en usuarios externos en el servicio de medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado

en:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6471/Salvatierra_ANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, M. (2010). *Evaluación del trato: perspectivas de los usuarios de consulta externa de especialidades del Hospital General de zona 11 del IMSS*. Colección Educativa en Salud Pública 8. México. Recuperado de: <https://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8MarthaSanchezCh.pdf>

Seclén, J. Darras, C. (2005). *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados*. Perú, 2000. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. ISSN 1025 – 5583. Págs. 127-141. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/viewFile/1361/1156>

Siabato, M. (2013). *Aportes a la gestión integral de las instituciones educativas oficiales de Bogotá, a partir de los resultados de la evaluación de impacto del proyecto educativo líderes siglo XXI*. (Tesis de doctor). UNED. Colombia. Recuperado de: <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Msiabato/Documento.pdf>

Sigurthardottir, A. K. (1996). *Satisfaction among ambulatory surgery patients in two hospitals in Iceland*. J. Nurs Manag, Mar., nº 4. Vol. 2, p. 69-74.

Varga, V. Valecillos, J. Hernández, C. (2013). *Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición*. Revista de Ciencias Sociales (RCS). Vol. XIX, No. 4, Octubre - Diciembre 2013, pp. 663 – 671. ISSN 1315-9518. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>

Vega J. (2014). *Validación de un instrumento para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio externo de psiquiatría de un hospital público* (Lima, Perú). Recuperado en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972014000400010

Zamudio, M. Cardoso, M. Vergueiro, W. (2005). *El uso del SERVQUAL en la*

verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN. Artículo. Revista Interamericana de Bibliotecología, vol. 28, núm. 2, julio-diciembre, 2005, pp. 177-191 Universidad de Antioquia Colombia. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/28806241_El_uso_del_Servqual_en_la_verificacion_de_la_calidad_de_los_servicios_de_unidades_de_informacion_el_caso_de_la_biblioteca_del_IPEN

Zavala, M. (2018). *Calidad del servicio de salud y su relación en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján, julio – setiembre 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11826/zavala_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zeithaml, V. Berry, L. & Parasuraman, A. (1990). *Delivering quality service*. New York, NY: Free Press. Recuperado de: http://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion_75.asp

Granado de la Orden, Susana, Rodríguez Rieiro, Cristina, Olmedo Lucerón, María del Carmen, Chacón García, Ana, Vigil Escribano, Dolores, & Rodríguez Pérez, Paz. (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*, 81(6), 637-645. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272007000600007&lng=es&tlng=es.

VIII: ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos

		Nº Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE REHABILITACION DE ÑAÑA.		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha: _____	Hora de Inicio: _____	Hora Final: _____
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a) <input type="text" value="1"/> Acompañante <input type="text" value="2"/>	
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino <input type="text" value="1"/> Femenino <input type="text" value="2"/>	
4. Nivel de estudio	Sin estudio (ninguno) <input type="text" value="1"/> Primaria <input type="text" value="2"/> Secundaria <input type="text" value="3"/> Superior Técnico <input type="text" value="4"/> Superior Universitario <input type="text" value="5"/>	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS <input type="text" value="1"/> Ninguno <input type="text" value="2"/> Otro <input type="text" value="3"/>	
6. Tipo de usuario	Nuevo <input type="text" value="1"/> Continuador <input type="text" value="2"/>	
7. Especialidad /servicio donde fue atendido:	_____	

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de enfermería, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse la muestra de orina sea rápida							
08	E	Que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico psiquiatra son los suficientes							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico le realice una evaluación completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de enfermería le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse muestra de orina fue rápida?							
08	P ¿El tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico son lo suficiente?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó la consulta médica en forma completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

**Encuesta de Satisfacción del Usuario de consultas
externas del Centro de Rehabilitación Ñaña (SUCE)**

Por favor marque con una (X), las respuestas que crea conveniente para Usted.
Las siguientes preguntas, siendo:

- 4 = Totalmente de acuerdo,
3 = De acuerdo,
2 = Indiferente,
1 = En desacuerdo, y
0 = Totalmente en desacuerdo

N°	Preguntas	0	1	2	3	4
01	¿La información clínica que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá fue clara?					
02	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
03	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
04	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
05	¿El tiempo de duración de su consulta brindados por el médico son lo suficiente?					
06	¿El trato por parte del personal de enfermería es con amabilidad?					
07	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?					
08	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					
09	¿El tiempo de espera en consultas es adecuada?					
10	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
11	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
12	¿La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse?					

Anexo 2. Matriz de consistencia

Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de Sustancias Psicoactivas (SPA) del Hospital Hermilio Valdizán. Lima - 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES E INDICADORES	
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de SPA del Hospital Hermilio Valdizán Lima- 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: a. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de SPA del Hospital Hermilio Valdizán Lima- 2018? b. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de SPA del Hospital Hermilio Valdizán Lima- 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de SPA del Hospital Hermilio Valdizán, Lima- 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: a. Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de SPA del Hospital Hermilio Valdizán Lima- 2018. b. Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de SPA del Hospital Hermilio Valdizán Lima- 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: La calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de SPA del Hospital Hermilio Valdizán Lima- 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: a. La dimensión fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de SPA del Hospital Hermilio Valdizán Lima- 2018. b. La dimensión capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de SPA del Hospital Hermilio Valdizán Lima- 2018.</p>	<p>VARIABLE 1: Calidad de servicio.</p>	
			<p>Dimensiones: Fiabilidad</p>	<p>Indicadores: - Oportunidad de la atención Respeto al orden de llegada. - Respeto a su privacidad de los usuarios. - Equipos modernos. - Precisión del diagnóstico.</p>
			<p>Capacidad Respuesta</p>	<p>- Amabilidad. - Cortesía. - Tiempo de duración de la consulta médica.</p>
			<p>Seguridad</p>	<p>- Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario. - Solución al problema del paciente. - Generación de confianza. - Ubicación apropiada del usuario en sala de espera.</p>

<p>c. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de SPA del Hospital Hermilio Valdizán Lima- 2018?</p>	<p>c. Determinar la relación que existe entre la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de SPA del Hospital Hermilio Valdizán Lima- 2018.</p>	<p>c. La dimensión seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de SPA del Hospital Hermilio Valdizán Lima- 2018.</p>	<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para entender al paciente. - Amabilidad en el trato por parte del médico. - Claridad en orientaciones brindadas al usuario: cuidados, tratamiento y uso de medicamentos. - Paciencia y comprensión.
<p>d. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión empatía con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de SPA del Hospital Hermilio Valdizán Lima- 2018?</p>	<p>d. Determinar la relación que existe entre la dimensión empatía con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de SPA del Hospital Hermilio Valdizán Lima- 2018.</p>	<p>d. La dimensión empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de SPA del Hospital Hermilio Valdizán Lima- 2018.</p>	<p>Aspectos Tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Personal correctamente uniformado. - Materiales de comunicación: catálogos y láminas. - Equipamiento. - Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos. - Iluminación del ambiente.
<p>e. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de SPA del Hospital Hermilio Valdizán Lima- 2018?</p>	<p>e. Determinar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de SPA del Hospital Hermilio Valdizán Lima- 2018.</p>	<p>e. La dimensión elementos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de SPA del Hospital Hermilio Valdizán Lima- 2018.</p>	<p>VARIABLE 2: Satisfacción del usuario.</p>	
			<p>Dimensiones: Atención médica</p>	<p>Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Claridad de Información - Información que da el médico - Trato personal médico - Privacidad de la consulta - Duración de consulta Trato personal de enfermería </p>
			<p>Atención administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Facilidad trámite admisión - Comodidad sala de espera - Tiempo de espera en consulta - Demora cita - Señalizaciones en consultorios - Facilidad trámite de cita

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>MÉTODO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Método deductivo– - Método estadístico. <p>NIVEL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo: Aplicada - Diseño: no experimental de corte transversal. según R. Siampietri pág.154 - Nivel: Descriptivo, correlacional. 	<p>POBLACIÓN:</p> <p>56 pacientes que acudieron para su atención de salud en el Centro de Rehabilitación de SPA del Hospital Hermilio Valdizán Lima- , durante el mes de junio del año 2018.</p> <p>MUESTRA: No existe muestra</p>	<p>TÉCNICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta. 	<p>INSTRUMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario. <p>Uno por cada variable</p>
		<p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La tabulación, se elaboraron cuadros estadísticos en Excel para su interpretación. - Análisis estadístico, en la presente investigación se utilizaron la estimación puntual para parámetros de proporción y medias poblacionales. - Excel. - SPSS v24. 	

Operacionalización de variables

Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario Externo en el Centro de Rehabilitación de Sustancias Psicoactivas (SPA) del Hospital Hermilio Valdizán. Lima – 2018

Variable 1 : CALIDAD DE SERVICIO							
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGO
VI. CALIDAD DE SERVICIO	La Calidad de servicio Define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía. (Zeithaml A., Parasumarn, & Berry, 1988)	La calidad de servicio en la salud es el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las posibles mayores mejoras en la salud.	Fiabilidad	- Información adecuada y oportuna para trámite de atención en consulta externa - Respeto al orden de llegada. - Respeto a citas en horas programada. - Disponibilidad e Historia clínica - Precisión del diagnóstico	1,2,3,4, 5	1 como la menor calificación que se está totalmente insatisfecho y 7 como la mayor calificación totalmente satisfecho;	a. >60%= por mejorar b. 40 a 60%= en proceso c. < a 40% = Aceptable
			Capacidad de respuesta	- Rapidez de atención en caja - Rapidez en toma de muestras - Tiempo de consulta médica y suficiencia en exámenes - Disponibilidad de medicamento	6,7,8,9		
			Seguridad	- privacidad durante la atención - Evaluación problema de salud - Solución al problema y generación de confianza. - Médico brinde tiempo necesario absolución dudas	10,11,12, 13		
			Empatía	- Trato con amabilidad y respeto de parte del médico y personal - entender al paciente con interés - orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad - cuidados, tratamiento y uso de medicamentos - Claridad en procedimientos	14,15,16, 17,18		
			Aspectos tangibles	- Señalizaciones adecuadas - Personal uniformado - Equipamiento suficiente para su atención - Limpieza y orden de instalaciones y comodidad en sala de espera	19,20,21, 22		

Variable 1 : SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO							
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGO
V1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO	<p>Satisfacción del Usuario Refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Thompson & Col., 1997)</p>	<p>Es la opinión del usuario externo sobre la dimensión atención medica humana, atención administrativa del entorno de la calidad de atención de salud, será medida a través de un cuestionario de 12 ítems(6 para cada dimensión) de consulta externa en el Centro de Rehabilitación de Ñaña del Hospital Hermilio Valdizán.</p>	Atención médica	<ul style="list-style-type: none"> - Claridad de Información - Información que da el médico - Trato personal médico - Privacidad de la consulta - Duración de consulta - Trato personal de enfermería 	1,2,3,4,5,6	1 como la menor calificación que se está totalmente insatisfecho y 7 como la mayor calificación totalmente satisfecho;	<ul style="list-style-type: none"> a. >60%= por mejorar (rojo) b. 40 a 60%= en proceso (amarillo) c. < a 40% = Aceptable (Verde)
			Atención administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Facilidad trámite admisión - Comodidad sal de espera - Tiempo de espera en consulta - Demora cita - Señalizaciones en consultorios - Facilidad trámite de cita 	7,8,9,10,11,12	1 como la menor calificación que se está totalmente insatisfecho y 7 como la mayor calificación totalmente satisfecho;	<ul style="list-style-type: none"> a. >60%= por mejorar (rojo) b. 40 a 60%= en proceso (amarillo) c. < a 40% = Aceptable (Verde)

Anexo 3. Certificado de validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

EXPECTATIVAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	Que el personal de enfermería, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	✓		✓		✓		
2	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	✓		✓		✓		
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	✓		✓		✓		
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	✓		✓		✓		
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida	✓		✓		✓		
7	Que la atención para tomarse la muestra de orina sea rápida	✓		✓		✓		
8	Que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico psiquiatra son los suficientes	✓		✓		✓		
9	Que la atención en farmacia sea rápida	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	✓		✓		✓		
11	Que el médico le realice una evaluación completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	✓		✓		✓		
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	✓		✓		✓		
13	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza	✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		
15	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud	✓		✓		✓		
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	✓		✓		✓		
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	✓		✓		✓		
18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes	✓		✓		✓		
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	✓		✓		✓		
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	✓		✓		✓		
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	✓		✓		✓		

PERCEPCIONES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	¿El personal de enfermería le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	✓		✓		✓		
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	✓		✓		✓		
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	✓		✓		✓		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	✓		✓		✓		
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	✓		✓		✓		
7	¿La atención para tomarse muestra de orina fue rápida?	✓		✓		✓		
8	¿El tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico son lo suficiente?	✓		✓		✓		
9	¿La atención en farmacia fue rápida?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	✓		✓		✓		
11	¿El médico le realizó la consulta médica en forma completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido?	✓		✓		✓		
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓	
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓	
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓	
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	✓		✓		✓	
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓	
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	✓		✓		✓	
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓	
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. : PRADO LOPEZ HUGO RICARDO DNI: 43313069

Especialidad del validador: Acto solo

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

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

14 de 07 del 2018

 Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Atención médica								
1	¿La información clínica que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá fue clara?	✓		✓		✓		
2	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	✓		✓		✓		
3	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
4	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	✓		✓		✓		
5	¿El tiempo de duración de su consulta brindados por el médico son lo suficiente?	✓		✓		✓		
6	¿El trato por parte del personal de enfermería es con amabilidad?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Atención administrativa								
7	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	✓		✓		✓		
8	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	✓		✓		✓		
9	¿El tiempo de espera en consultas es adecuada?	✓		✓		✓		
10	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓		
11	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
12	¿La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: PRADO LOPEZ AUGO RICARDO DNI: 43313069

Especialidad del validador: Metodologo

14 de Julio del 2018

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

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


 Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Base de datos variable 1: Calidad de servicio

Nº	EXPECTATIVAS																				PERCEPCIONES																																	
	1	2	3	4	5	ST	1	2	3	4	5	ST	1	2	3	4	5	ST	1	2	3	4	5	ST	1	2	3	4	5	ST	1	2	3	4	5	ST																		
1	7	6	5	7	6	31	6	6	6	5	23	5	6	5	6	22	6	6	6	6	6	30	6	5	6	7	24	6	5	5	5	4	25	5	5	5	5	20	4	6	4	4	18	7	5	6	5	5	28	4	4	6	6	16
2	6	6	6	5	5	28	6	5	6	6	23	6	5	6	6	23	5	6	7	5	6	29	7	5	6	6	24	6	6	6	3	5	26	5	3	5	4	17	6	5	7	5	23	5	6	3	5	5	24	4	5	5	6	16
3	6	5	6	6	6	29	7	5	5	6	23	6	5	6	6	23	6	6	5	7	6	30	6	5	6	7	24	5	5	6	3	4	23	4	6	7	5	22	6	6	6	4	22	6	5	4	6	6	27	5	6	3	7	16
4	7	6	5	5	5	28	1	5	4	6	16	6	7	6	6	25	6	6	7	5	5	29	6	6	5	5	22	7	4	4	1	5	21	5	7	6	1	19	5	6	4	6	21	5	5	6	5	4	25	5	5	4	5	14
5	6	5	1	6	6	24	5	7	5	6	23	6	5	1	5	17	5	7	6	5	6	29	6	5	5	6	22	7	5	6	5	4	27	1	6	4	6	17	6	5	5	4	20	2	3	5	6	5	21	4	5	4	4	13
6	6	6	6	7	7	32	6	5	6	7	24	6	6	6	5	23	6	6	7	6	5	30	7	5	6	6	24	6	4	5	5	4	24	5	6	6	5	22	6	7	6	5	24	5	5	5	6	26	6	4	4	4	12	
7	7	6	7	6	7	33	6	6	7	5	24	5	5	6	6	22	6	6	7	5	5	29	5	6	6	7	24	6	6	6	5	5	28	7	5	5	5	22	7	4	5	6	22	6	6	3	6	4	25	5	6	5	5	16
8	6	1	6	4	6	23	5	1	5	6	17	5	6	1	6	18	6	4	7	6	6	29	6	5	6	6	23	6	4	4	4	4	22	1	4	2	4	11	5	6	5	1	17	6	4	6	6	28	5	4	5	1	10	
9	6	6	5	6	1	24	6	6	5	6	23	6	5	5	7	23	5	6	5	6	27	6	6	5	5	22	5	1	4	4	4	18	6	6	5	4	21	6	5	5	6	22	5	5	4	5	7	26	4	2	6	5	13	
10	6	1	5	4	6	22	6	5	5	7	23	4	5	5	6	20	1	6	1	6	5	19	1	5	6	5	17	6	5	4	6	4	25	4	7	5	5	21	4	6	5	3	18	6	4	4	5	5	24	6	4	5	4	13
11	6	6	1	5	6	24	1	7	5	5	18	5	6	6	6	23	6	1	5	1	6	19	6	1	6	7	20	5	6	3	4	3	21	5	5	3	4	17	4	5	6	4	19	5	6	6	5	1	23	4	5	5	4	14
12	7	5	7	5	7	31	6	6	5	6	23	4	5	7	5	21	6	6	6	6	5	29	6	6	5	5	22	7	6	5	4	5	27	7	6	6	5	24	6	4	5	5	20	7	5	4	5	5	26	5	6	6	5	17
13	6	7	5	6	6	30	5	5	7	5	22	6	6	6	7	25	7	5	6	6	5	29	6	5	5	5	21	6	4	4	5	4	23	5	7	4	6	22	5	5	6	6	22	5	6	5	4	24	6	5	4	6	15	
14	7	6	6	5	7	31	6	1	5	6	18	5	5	6	5	21	5	7	1	5	6	24	5	6	6	5	22	6	5	1	5	4	23	1	6	1	5	13	5	5	3	1	14	5	6	4	5	3	23	5	4	6	5	15
15	6	6	6	7	7	32	5	6	5	5	21	6	6	7	7	26	6	6	5	5	6	28	7	5	5	5	22	5	7	4	6	5	27	6	6	5	4	21	7	6	7	6	26	7	6	6	6	31	7	5	6	6	17	
16	7	6	5	5	6	29	7	7	6	6	26	5	6	7	6	24	6	6	7	5	5	29	6	6	7	5	24	6	6	5	5	4	26	5	5	4	6	20	6	4	7	5	22	6	7	4	5	7	29	4	6	5	5	16
17	6	6	5	4	1	22	5	6	7	5	23	1	6	6	5	18	1	5	6	6	1	19	5	1	6	6	18	5	5	4	4	4	22	6	6	6	4	22	6	6	5	5	20	7	5	4	5	5	24	1	5	7	6	18
18	6	5	1	6	6	24	6	5	6	6	23	5	6	5	6	22	5	6	5	5	6	27	7	6	6	1	20	5	4	5	6	4	24	1	5	1	5	12	4	5	5	4	18	5	4	4	4	6	23	4	5	5	5	15
19	7	5	5	6	1	24	5	1	4	1	11	1	5	6	6	18	7	6	1	1	6	21	6	5	5	6	22	5	5	6	6	4	26	4	2	5	2	13	6	2	6	5	19	4	5	6	2	5	22	1	5	4	4	13
20	6	6	6	6	6	30	7	6	5	6	24	6	6	5	6	23	5	5	5	6	5	26	6	6	1	5	18	4	6	4	6	3	23	5	4	4	4	17	4	6	5	1	16	5	6	5	4	1	21	5	4	6	5	16
21	7	6	5	7	7	32	5	7	7	26	5	5	7	5	22	6	6	5	6	6	31	5	5	6	6	22	4	4	4	6	4	22	5	5	5	5	20	6	5	6	6	23	6	5	6	5	6	28	5	4	6	6	16	
22	6	7	6	6	6	31	6	4	7	6	23	5	6	5	6	22	6	6	7	6	6	29	6	5	6	5	22	4	5	6	5	5	25	5	6	4	5	20	5	7	6	5	23	6	6	5	6	4	27	5	6	5	5	16
23	6	6	5	5	7	29	5	5	5	5	20	6	7	5	6	24	6	5	5	6	5	27	6	6	5	6	23	5	5	5	4	5	24	6	6	7	5	24	7	5	5	4	21	5	5	6	6	5	27	4	5	4	4	13
24	7	7	4	6	6	30	6	6	7	6	25	5	6	6	5	22	6	6	5	6	6	29	6	6	5	6	23	7	4	4	6	3	24	5	5	6	5	21	3	6	5	5	19	7	5	4	5	6	27	5	5	6	6	17
25	7	6	5	5	7	30	6	5	5	7	23	7	5	5	6	23	5	6	6	6	29	5	7	6	6	24	6	6	5	5	5	27	6	4	6	5	21	6	4	7	6	23	5	6	4	5	4	24	5	6	6	4	16	
26	6	6	4	6	6	28	6	1	6	6	19	6	6	6	5	23	6	6	5	6	6	29	6	6	5	6	22	6	4	4	5	4	23	5	6	6	4	21	6	1	6	5	18	5	6	3	5	3	22	1	6	5	5	16
27	7	6	5	5	1	24	1	5	5	1	12	6	5	5	6	22	1	5	6	6	5	23	6	5	7	5	22	7	5	4	5	4	25	3	7	4	3	17	5	7	4	6	22	1	5	4	6	5	21	4	4	6	4	14
28	6	5	1	5	6	23	6	5	1	5	17	5	6	6	5	22	6	6	6	6	5	29	6	6	5	6	23	5	6	4	4	5	24	5	4	6	5	20	4	5	5	4	18	5	4	6	5	4	24	6	5	5	5	15
29	6	5	5	6	6	28	5	6	5	6	22	7	6	6	6	25	5	5	6	6	6	28	5	1	6	6	18	5	4	3	6	2	20	6	5	6	5	22	6	3	4	1	14	5	5	4	6	5	25	4	5	6	5	16
30	6	6	6	6	5	29	6	1	4	1	12	6	5	6	5	22	5	5	6	6	28	6	6	1	6	19	5	5	4	4	4	22	1	4	5	6	16	5	4	5	5	19	6	6	5	5	4	26	5	5	5	6	16	
31	5	5	5	6	6	27	1	5	6	5	17	5	1	7	6	19	1	6	6	5	6	24	5	5	5	1	16	5	2	5	5	5	22	6	5	5	6	22	7	4	1	6	18	1	1	6	6	5	19	4	4	6	6	16
32	7	6	7	5	6	31	6	6	5	7	24	6	5	5	7	23	6	6	5	5	5	27	6	6	7	5	24	6	5	5	4	5	25	5	5	5	4	19	4	6	6	7	23	4	5	7	5	5	26	4	5	7	5	17
33	6	5	5	6	7	29	5	5	1	6	17	5	6	6	7	24	6	5	6	6	6	29	7	6	5	6	24	6	4	3	5	4	22	4	6	7	4	21	5	5	4	7	21	5	5	4	6	4	24	4	6	5	5	16
34	7	5	6	6	6	30	6	7	6	7	26	6	5	5	6	22	6	6	5	6	6	29	7	6	6	6	25	7	5	6	3	3	24	5	6	6	5	22	6	6	5	6	23	6	6	5	5	6	28	5	5	6	6	17
35	6	5	6	1	6	24	6	1	5	6	18	1	6	6	5	18	5	5	7	5	5	27	5	5	6	21	5	4	4	4	4	22	5	4	6	5	20	6	5	6	5													

56	6	7	5	7	6	31	6	6	5	7	24	6	7	6	6	25	7	6	6	6	5	30	7	6	5	7	25	6	6	4	5	6	27	5	6	5	5	21	5	6	7	5	23	6	4	7	6	6	29	4	4	7	6	17
----	---	---	---	---	---	----	---	---	---	---	----	---	---	---	---	----	---	---	---	---	---	----	---	---	---	---	----	---	---	---	---	---	----	---	---	---	---	----	---	---	---	---	----	---	---	---	---	---	----	---	---	---	---	----

Base de datos
Variable 2: Satisfacción del usuario

S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12
2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3
3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3
2	3	0	1	4	4	3	0	3	3	3	4
1	4	3	4	3	0	3	3	3	1	4	2
3	1	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3
2	3	4	3	4	3	1	2	2	3	2	4
1	4	2	4	3	1	3	4	1	4	2	4
2	3	0	3	4	2	3	3	3	0	3	3
3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4
1	3	2	2	3	1	4	4	4	2	3	2
4	4	4	1	4	4	3	4	3	3	4	3
2	0	0	4	2	2	2	3	2	3	2	4
3	2	2	1	3	3	3	3	3	0	0	0
1	4	4	2	1	3	1	0	3	0	4	3
4	3	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4
3	2	1	3	0	1	4	0	2	0	2	3
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3
4	5	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4
3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4
4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
0	2	4	3	1	4	4	0	3	1	2	4
2	4	3	2	3	0	3	4	0	3	0	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3
3	3	0	3	1	0	0	0	3	0	1	4
0	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3
4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
0	4	4	3	2	1	4	0	3	1	3	3
4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	2	4
2	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3
0	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
1	4	2	3	2	0	3	3	3	3	3	4
3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	1	3	2	3	4
0	4	3	3	0	4	0	3	1	2	3	3
2	0	4	2	2	3	3	4	3	3	0	3
0	1	0	1	2	0	0	2	3	0	2	1
3	0	3	0	1	3	4	3	1	2	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
0	3	1	4	0	3	4	2	3	4	3	3
1	2	3	0	0	0	3	0	0	0	1	2
3	4	4	1	3	3	4	3	4	3	4	4
4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3
3	4	0	4	4	3	4	4	3	4	4	2
3	4	2	2	3	0	3	4	1	3	4	2
4	3	3	3	1	4	4	4	3	4	3	4
0	0	2	4	3	3	3	2	1	3	1	3
4	4	0	4	4	4	4	3	4	4	3	4
1	4	4	0	1	0	2	1	1	0	3	1
4	3	0	0	4	3	0	0	0	0	3	3
3	4	3	3	4	4	4	4	0	4	4	4

Base de datos: sociodemográficos

N°	Con Encuesta	Edad	Sexo	Niv. Estudio	Tipo Seguro	Tipo Usuario
1	0	30	0	2	0	1
2	1	53	1	2	2	1
3	0	20	0	2	0	1
4	0	18	0	2	0	1
5	1	25	1	3	2	0
6	0	23	0	2	0	1
7	1	63	1	1	2	1
8	0	39	0	2	0	0
9	1	30	0	2	0	1
10	0	35	0	2	2	1
11	0	24	0	3	0	1
12	1	45	0	3	0	1
13	0	27	0	3	0	0
14	0	19	0	2	2	1
15	1	53	1	3	0	1
16	0	22	0	2	2	1
17	0	29	0	2	2	1
18	0	18	0	3	0	1
19	1	47	1	3	0	0
20	1	42	0	3	0	1
21	0	25	0	2	2	1
22	1	54	1	3	0	1
23	0	19	0	3	2	1
24	1	48	1	2	0	1
25	0	25	0	2	0	1
26	1	46	0	2	2	1
27	0	33	1	3	0	1
28	0	28	0	2	2	0
29	0	24	0	3	0	1
30	1	48	1	2	0	1
31	0	26	0	3	2	1
32	0	18	0	2	0	1
33	0	19	0	2	0	0
34	1	55	1	2	2	1
35	0	20	0	3	0	1
36	0	24	0	3	0	1
37	1	54	0	2	2	1
38	1	51	1	3	2	1
39	0	23	0	2	0	0
40	1	57	0	2	0	1
41	0	20	0	2	2	1
42	1	40	1	3	0	1
43	0	22	0	2	0	1
44	1	39	0	2	2	0
45	1	37	1	3	0	1
46	0	27	0	2	0	1
47	0	21	0	3	0	1
48	1	36	1	3	0	1
49	1	48	0	2	0	0
50	0	19	0	2	0	1
51	0	42	1	2	2	1
52	1	53	0	3	0	1
53	0	22	0	3	0	1
54	1	46	0	2	2	1
55	1	52	1	3	0	0
56	0	23	0	2	0	1

Base de datos variable 1: Calidad de servicio

N°	EXPECTATIVAS															PERCEPCIONES																																									
	1	2	3	4	5	ST	1	2	3	4	ST	1	2	3	4	ST	1	2	3	4	ST	1	2	3	4	ST	1	2	3	4	ST																										
1	7	6	5	7	6	31	6	6	6	5	23	5	6	5	6	22	6	6	6	6	6	30	6	5	6	7	24	6	5	5	5	4	25	5	5	5	5	20	4	6	4	4	18	7	5	6	5	5	28	4	4	6	6	16			
2	6	6	6	5	5	28	6	5	6	6	23	6	5	6	6	23	5	6	7	5	6	29	7	5	6	6	24	6	6	6	3	5	26	5	3	5	4	17	6	5	7	5	23	5	6	3	5	5	24	4	5	5	6	16			
3	6	5	6	6	6	29	7	5	5	6	23	6	5	6	6	23	6	6	5	7	6	30	6	5	6	7	24	5	5	6	3	4	23	4	6	7	5	22	6	6	6	4	22	6	5	4	6	6	27	5	6	3	7	16			
4	7	6	5	5	5	28	1	5	4	6	16	6	7	6	6	25	6	6	7	5	5	29	6	6	5	5	22	7	4	4	1	5	21	5	7	6	1	19	5	6	4	6	21	5	5	6	5	4	25	5	5	4	5	14			
5	6	5	1	6	6	24	5	7	5	6	23	6	5	1	5	17	5	7	6	5	6	29	6	5	5	6	22	7	5	6	5	4	27	1	6	4	6	17	6	5	5	4	20	2	3	5	6	5	21	4	5	4	4	13			
6	6	6	6	7	7	32	6	5	6	7	24	6	6	6	5	23	6	6	7	6	5	30	7	5	6	6	24	6	4	5	5	4	24	5	6	6	5	22	6	7	6	5	24	5	5	5	5	6	26	6	4	4	4	12			
7	7	6	7	6	7	33	6	6	7	5	24	5	5	6	6	22	6	6	7	5	5	29	5	6	6	7	24	6	6	6	5	5	28	7	5	5	5	22	7	4	5	6	22	6	6	3	6	4	25	5	6	5	5	16			
8	6	1	6	4	6	23	5	1	5	6	17	5	6	1	6	18	6	4	7	6	6	29	6	5	6	6	23	6	4	4	4	4	22	1	4	2	4	11	5	6	5	1	17	6	4	6	6	6	28	5	4	5	1	10			
9	6	6	5	6	1	24	6	6	5	6	23	6	5	5	7	23	5	6	5	5	6	27	6	6	5	5	22	5	1	4	4	4	18	6	6	5	4	21	6	5	5	6	22	5	5	4	5	7	26	4	2	6	5	13			
10	6	1	5	4	6	22	6	5	5	7	23	4	5	5	6	20	1	6	1	6	5	19	1	5	6	5	17	6	5	4	6	4	25	4	7	5	5	21	4	6	5	3	18	6	4	4	5	5	24	6	4	5	4	13			
11	6	6	1	5	6	24	1	7	5	5	18	5	6	6	6	23	6	1	5	1	6	19	6	1	6	7	20	5	6	3	4	3	21	5	5	3	4	17	4	5	6	4	19	5	6	6	5	1	23	4	5	5	4	14			
12	7	5	7	5	7	31	6	6	5	6	23	4	5	7	5	21	6	6	6	6	5	29	6	6	5	5	22	7	6	5	4	5	27	7	6	6	5	24	6	4	5	5	20	7	5	4	5	5	26	5	6	6	5	17			
13	6	7	5	6	6	30	5	5	7	5	22	6	6	6	7	25	7	5	6	6	5	29	6	5	5	5	21	6	4	4	5	4	23	5	7	4	6	22	5	5	6	6	22	5	6	5	4	4	24	6	5	4	6	15			
14	7	6	6	5	7	31	6	1	5	6	18	5	5	6	5	21	5	7	1	5	6	24	5	6	6	5	22	6	5	1	5	4	21	1	6	1	5	13	5	5	3	1	14	5	6	4	5	3	23	5	4	6	5	15			
15	6	6	6	7	7	32	5	6	5	5	21	6	6	7	7	26	6	6	5	5	6	28	7	5	5	5	22	5	7	4	6	5	27	6	6	5	4	21	7	6	7	6	26	7	6	6	6	6	31	7	5	6	6	17			
16	7	6	5	5	6	29	7	7	6	6	26	5	6	7	6	24	6	6	7	5	5	29	6	6	7	5	24	6	6	5	5	4	26	5	5	4	6	20	6	4	7	5	22	6	7	4	5	7	29	4	6	5	5	16			
17	6	6	5	4	1	22	5	6	7	5	23	1	6	6	5	18	1	5	6	6	1	19	5	1	6	6	18	5	5	4	4	4	22	6	6	6	4	22	6	6	5	5	22	4	5	5	5	5	24	1	5	7	6	18			
18	6	5	1	6	6	24	6	5	6	6	23	5	6	5	6	22	5	6	5	5	6	27	7	6	6	1	20	5	4	5	6	4	24	1	5	1	5	12	4	5	5	4	18	5	4	4	4	6	23	4	5	5	5	15			
19	7	5	5	6	1	24	5	1	4	1	11	1	5	6	6	18	7	6	1	1	6	21	6	5	5	6	22	5	5	6	6	4	26	4	2	5	2	13	6	2	6	5	19	4	5	6	2	5	22	1	5	4	4	13			
20	6	6	6	6	6	30	7	6	5	6	24	6	6	5	6	23	5	5	5	6	5	26	6	6	1	5	18	4	6	4	6	3	23	5	4	4	4	17	4	6	5	1	16	5	6	5	4	1	21	5	4	6	5	15			
21	7	6	5	7	7	32	5	7	7	7	26	5	5	7	5	22	6	6	5	6	6	29	5	5	6	6	22	4	4	4	6	4	22	5	5	5	5	20	6	5	6	6	23	6	5	6	5	6	28	5	4	6	6	16			
22	6	7	6	6	6	31	6	4	7	6	23	5	6	5	6	22	6	6	7	6	6	31	6	5	6	5	22	4	5	6	5	5	25	5	6	4	5	20	5	7	6	5	23	6	6	5	6	4	27	5	6	5	5	16			
23	6	6	5	5	7	29	5	5	5	5	20	6	7	5	6	24	6	5	5	6	5	27	6	6	5	6	23	5	5	4	5	24	6	6	7	5	5	4	21	5	5	6	6	5	4	21	5	5	6	5	6	27	4	5	4	4	13
24	7	7	4	6	6	30	6	6	7	6	25	5	6	6	5	22	6	6	5	6	6	29	6	6	5	6	23	7	4	4	6	3	24	5	5	6	5	21	7	5	4	5	19	7	5	4	5	6	27	5	5	6	6	17			
25	7	6	5	5	7	30	6	5	5	7	23	7	5	5	6	23	5	6	6	6	6	29	5	7	6	6	24	6	6	5	5	5	27	6	4	6	5	21	6	4	7	6	23	5	6	4	5	4	24	5	6	6	4	16			
26	6	6	4	6	6	28	6	1	6	6	19	6	6	6	5	23	6	6	5	6	6	29	6	6	5	5	22	6	4	4	5	4	23	5	6	6	4	21	6	1	6	5	18	5	6	3	5	3	22	1	6	5	5	16			
27	7	6	5	5	1	24	1	5	5	1	12	6	5	5	6	22	1	5	6	6	5	23	6	5	7	5	23	7	5	4	5	4	25	3	7	4	3	17	5	7	4	6	22	1	5	4	6	5	21	4	4	6	4	14			
28	6	5	1	5	6	23	6	5	1	5	17	5	6	6	5	22	6	6	6	6	5	29	6	6	5	6	23	5	6	4	4	5	24	5	4	6	5	20	4	5	5	4	18	5	4	6	5	4	24	6	5	5	5	15			
29	6	5	5	6	6	28	5	6	5	6	22	7	6	6	6	25	5	5	6	6	6	28	5	1	6	6	18	5	4	3	6	2	20	6	5	6	5	22	6	3	4	1	14	5	5	4	6	5	25	4	5	6	5	16			
30	6	6	6	6	5	29	6	1	4	1	12	6	5	6	5	22	5	5	6	6	6	28	6	6	1	6	19	5	5	4	4	4	22	1	4	5	6	16	5	4	5	5	19	6	6	5	5	4	26	5	5	5	6	16			
31	5	5	5	6	6	27	1	5	6	5	17	5	1	7	6	19	1	6	6	5	6	24	5	5	5	1	16	5	2	5	5	5	22	6	5	5	6	22	7	4	1	6	18	1	1	6	6	5	19	4	4	6	6	16			
32	7	6	7	5	6	31	6	6	5	7	24	6	5	5	7	23	6	6	5	5	5	27	6	6	7	5	24	6	5	5	4	5	25	5	5	5	4	19	4	6	6	7	23	4	5	7	5	5	26	4	5	7	5	17			
33	6	5	5	6	7	29	5	5	1	6	17	5	6	6	7	24	6	5	6	6	6	29	7	6	5	6	24	6	4	3	5	4	22	4	6	7	4	21	5	5	4	7	21	5	5	4	6	4	24	4	6	5	5	16			
34	7	5	6	6	6	30	6	7	6	7	26	6	5	6	6	22	6	6	5	6	6	29	7	6	6	6	25	7	5	6	3	3	24	5	6	6	5	22	6	6	5	6	23	6	6	5	5	6	28	5	5	6	6	17			
35	6	5	6	1	6	24	6	1	5	6	18	1	6	6	5	18	5	5	7	5	5	27	5	5	5	6	21	5	4	4	5	4	22	5	4	6																					

44	6	7	6	7	6	32	5	6	6	7	24	5	6	7	5	23	5	6	7	7	6	31	6	6	6	6	24	5	6	3	6	6	26	5	6	5	3	19	4	5	7	7	23	5	6	5	7	6	29	4	3	7	7	17
45	6	6	6	6	6	30	6	5	6	6	23	5	5	6	6	22	6	5	6	6	5	28	6	6	6	6	24	7	6	3	3	5	24	4	4	4	4	16	6	4	6	5	21	5	5	6	6	5	27	5	4	5	6	15
46	7	6	6	5	5	29	6	5	6	6	23	6	5	6	7	24	5	5	5	6	6	27	7	5	5	7	24	6	6	6	5	5	28	5	5	6	4	20	5	5	6	6	22	6	6	4	5	5	26	4	5	5	5	15
47	6	5	5	5	6	27	6	5	7	5	23	5	5	5	6	21	6	6	5	5	6	28	5	6	6	5	22	6	5	5	5	5	26	6	6	5	5	22	4	6	6	5	21	5	6	5	7	7	30	5	4	7	4	15
48	6	6	6	6	7	31	7	6	6	6	25	7	6	5	5	23	6	6	5	6	5	28	7	6	7	5	25	6	7	5	6	5	29	5	5	6	4	20	6	5	7	7	25	6	4	6	6	6	28	5	6	6	7	19
49	7	5	7	6	6	31	5	7	5	5	22	6	7	6	6	25	7	6	6	7	5	31	5	6	6	6	23	6	5	4	6	5	26	7	5	6	5	23	6	7	5	4	22	6	5	6	6	5	28	5	7	6	5	18
50	6	6	6	7	5	30	7	6	5	7	25	5	6	5	5	21	6	5	5	6	6	28	6	6	5	6	23	6	6	3	6	4	25	6	6	6	4	22	4	6	7	6	23	6	6	7	5	6	30	4	6	5	6	17
51	6	7	5	6	6	30	6	5	6	6	23	6	6	6	7	25	5	6	5	7	5	28	6	5	6	6	23	6	6	4	6	6	28	5	6	4	4	19	5	4	6	7	22	7	6	5	7	5	30	5	4	7	4	15
52	6	6	7	6	6	31	6	6	5	7	24	7	5	7	6	25	4	6	7	6	5	28	7	6	7	6	26	6	5	5	6	4	26	5	7	6	3	21	6	5	7	5	23	5	4	6	6	6	27	4	6	6	4	16
53	6	6	6	7	5	30	7	5	7	6	25	6	6	6	5	23	5	6	6	6	6	29	6	7	6	5	24	7	6	3	4	5	25	7	7	5	4	23	5	6	5	4	20	5	6	5	6	5	27	5	5	7	6	18
54	7	6	5	6	6	30	6	6	5	6	23	5	5	5	6	21	5	5	7	6	7	30	6	6	7	5	24	6	5	5	6	5	27	6	6	5	5	22	4	6	4	5	19	6	5	7	7	6	31	5	5	6	6	17
55	6	6	6	5	5	28	6	5	6	7	24	7	6	7	5	25	6	5	6	7	5	29	5	5	6	6	22	6	5	5	4	5	25	6	7	6	4	23	4	5	5	6	20	5	3	5	6	6	25	5	6	5	5	16
56	6	7	5	7	6	31	6	6	5	7	24	6	7	6	6	25	7	6	6	6	5	30	7	6	5	7	25	6	6	4	5	6	27	5	6	5	5	21	5	6	7	5	23	6	4	7	6	6	29	4	4	7	6	17

Anexo 5. Base de datos prueba confiabilidad: Variable 1

E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25							
6	6	6	6	6	30	7	6	5	6	24	6	6	5	6	23	5	5	5	6	5	26	6	6	1	5	18	4	6	4	6	3	23	5	4	4	4	17	4	6	5	1	16	5	6	5	4	1	21	5	4	6	5	15
7	6	5	7	7	32	5	7	7	7	26	5	5	7	5	22	6	6	5	6	6	29	5	5	6	6	22	4	4	4	6	4	22	5	5	5	5	20	6	5	6	6	23	6	5	6	5	6	28	5	4	6	6	16
6	7	6	6	6	31	6	4	7	6	23	5	6	5	6	22	6	6	7	6	6	31	6	5	6	5	22	4	5	6	5	5	25	5	6	4	5	20	5	7	6	5	23	6	6	5	6	4	27	5	6	5	5	16
6	6	5	5	7	29	5	5	5	5	20	6	7	5	6	24	6	5	5	6	5	27	6	6	5	6	23	5	5	5	4	5	24	6	6	7	5	24	7	5	5	4	21	5	5	6	6	5	27	4	5	4	4	13
7	7	4	6	6	30	6	6	7	6	25	5	6	6	5	22	6	6	5	6	6	29	6	6	5	6	23	7	4	4	6	3	24	5	5	6	5	21	3	6	5	5	19	7	5	4	5	6	27	5	5	6	6	17
7	6	5	5	7	30	6	5	5	7	23	7	5	5	6	23	5	6	6	6	6	29	5	7	6	6	24	6	6	5	5	5	27	6	4	6	5	21	6	4	7	6	23	5	6	4	5	4	24	5	6	6	4	16
6	6	4	6	6	28	6	1	6	6	19	6	6	6	5	23	6	6	5	6	6	29	6	6	5	5	22	6	4	4	5	4	23	5	6	6	4	21	6	1	6	5	18	5	6	3	5	3	22	1	6	5	5	16
7	6	5	5	1	24	1	5	5	1	12	6	5	5	6	22	1	5	6	6	5	23	6	5	7	5	23	7	5	4	5	4	25	3	7	4	3	17	5	7	4	6	22	1	5	4	6	5	21	4	4	6	4	14
6	5	1	5	6	23	6	5	1	5	17	5	6	6	5	22	6	6	6	6	5	29	6	6	5	6	23	5	6	4	4	5	24	5	4	6	5	20	4	5	5	4	18	5	4	6	5	4	24	6	5	5	5	15
6	5	5	6	6	28	5	6	5	6	22	7	6	6	6	25	5	5	6	6	6	28	5	1	6	6	18	5	4	3	6	2	20	6	5	6	5	22	6	3	4	1	14	5	5	4	6	5	25	4	5	6	5	16
6	6	6	6	5	29	6	1	4	1	12	6	5	6	5	22	5	5	6	6	6	28	6	6	1	6	19	5	5	4	4	4	22	1	4	5	6	16	5	4	5	5	19	6	6	5	5	4	26	5	5	5	6	16
5	5	5	6	6	27	1	5	6	5	17	5	1	7	6	19	1	6	6	5	6	24	5	5	5	16	5	2	5	5	5	22	6	5	5	6	22	7	4	1	6	18	1	1	6	6	5	19	4	4	6	6	16	
7	6	7	5	6	31	6	6	5	7	24	6	5	5	7	23	6	6	5	5	5	27	6	6	7	5	24	6	5	5	4	5	25	5	5	5	4	19	4	6	6	7	23	4	5	7	5	5	26	4	5	7	5	17
6	5	5	6	7	29	5	5	1	6	17	5	6	6	7	24	6	5	6	6	6	29	7	6	5	6	24	6	4	3	5	4	22	4	6	7	4	21	5	5	4	7	21	5	5	4	6	4	24	4	6	5	5	16

Base de datos prueba confiabilidad variable 2

S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12
3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4
4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
0	2	4	3	1	4	4	0	3	1	2	4
2	4	3	2	3	0	3	4	0	3	0	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3
3	3	0	3	1	0	0	0	3	0	1	4
0	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3
4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
0	4	4	3	2	1	4	0	3	1	3	3

Anexo 6. Constancia emitida por la institución que acredita el estudio



PERÚ Ministerio de Salud

HOSPITAL HERMILO VALDIZAN
DIRECCIÓN GENERAL
Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación (OADI)

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

Santa Anita, 06 de agosto de 2018

OFICIO N° 715 -DG/ 123 -OADI/HHV-2018

DR. RAUL DELGADO ARENAS
JEFE DE UNIDAD - ESCUELA DE POSGRADO
FILIAL LIMA - CAMPUS LIMA ESTE
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
PRESENTE.-

ASUNTO: TRABAJO DE INVESTIGACION
REFERENCIA: CARTA P. 256 - 2018 EPG - UCV LE
(EXP. 18MP-10239-00) (OADI -0546-18)

De mi consideración:

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a la vez comunicarle que se emite opinión FAVORABLE, según lo informado por el Comité de Ética en Investigación y Estudios Biomédicos.

INVESTIGADOR	TITULO DE LA INVESTIGACION
LUZ VICTORIA CASTILLO ZAMORA	"MODELO SERVQUAL DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE REHABILITACION EN SUSTANCIAS PSICOACTIVAS DEL HOSPITAL HERMILO VALDIZAN, LIMA-2018".

El presupuesto para la ejecución de la investigación correrá por cuenta de los investigadores.

Es propicia la oportunidad para testimoniarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
Hospital "Hermilio Valdizan"

M.C. Gloria Luz Cárdena Vergara
Directora General de
CMP 2149, ANE 12799



C. C. Archivo.

Carretera Central Km. 3.5
Santa Anita, Lima - Perú
Telf. 494-2410
Anexo 214

Anexo 7. Consentimiento informado

Consentimiento Informado para participantes encuestados

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por el alumno de maestría: Luz Castillo Zamora, de la Universidad Cesar Vallejo. La meta de este estudio es conocer el nivel de satisfacción del usuario que asiste al consultorio externo del Centro de Rehabilitación de Ñaña del Hospital Hermilio Valdizán.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y anónima. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse de ser encuestado en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el alumno de Maestría, Luz Castillo Zamora. He sido informado (a) de que el objetivo de este estudio es conocer el nivel de satisfacción del usuario que asiste al consultorio externo del Centro de Rehabilitación de Ñaña.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 10 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre la encuesta en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al alumno en mención.

Desde ya le agradecemos su participación.

Nombre del Participante.....

Firma del Participante.....

Fecha Ñaña.....Julio del 2018

Teléfono de contacto de la investigadora: 987700948

Anexo 8. Artículo científico

Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio

Valdizán. Lima – 2018

SERVQUAL model of Quality of service and satisfaction of the external user in the Center for Rehabilitation of Psychoactive Substances of the Hermilio Valdizán Hospital. Lima - 2018

Autor: Luz Victoria Castillo Zamora

Universidad Cesar Vallejo luzviky.27@gmail.com

Resumen

La presente investigación titulado Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación de Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el modelo SERVQUAL de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo.

Se empleó como método el hipotético deductivo y con enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental - correlacional y de corte transversal. La muestra de estudio fue no probabilística por conveniencia el total de la población de 56 usuarios. Para la medición se utilizó como instrumento la herramienta SERVQUAL de Parasuraman modificada y validada con RM 52-2011 MINSU, para medir la calidad del servicio mediante las expectativas y percepciones de los usuarios. Para la segunda variable satisfacción, se aplicó el instrumento denominado test de SUCE que contiene 12 ítems, siendo validado. Para lo cual se aplicó al inicio una prueba piloto, obteniendo una confiabilidad, mediante el estadígrafo alfa de Cronbach, el primero dio una significancia de 0,821 y para la segunda 0.831 de significancia.

Los resultados demuestran que existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo. Lo que se demuestra con el estadígrafo de Spearman (sig. Bilateral = .000 < 0,01; Rho = ,757**). Por último, el nivel de satisfacción es aceptable, y el nivel de aspectos tangibles son mejorables al incrementar la señalización del servicio en el centro de rehabilitación y al introducir modificaciones en la gestión de citas y así mejorar la capacidad de respuesta.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del usuario, consulta externa.

ABSTRACT

The present research entitled SERVQUAL Model of Service Quality and External User Satisfaction in the Center for the Rehabilitation of Psychoactive Substances of the Hermilio Valdizán Hospital, Lima - 2018. Its objective was to determine the relationship between the SERVQUAL model of quality of service and the satisfaction of the external user.

The hypothetical deductive method was used as a method, and with a quantitative approach, the design was non-experimental - correlational and cross-sectional. The study sample was probabilistic calculated in 56 users. For the measurement, the SERVQUAL tool of Parasuraman modified and validated with RM 52-2011 MINSA was used as an instrument to measure the quality of the service through the expectations and perceptions of the users. For the second satisfaction variable, the instrument called SUCE test that contains 12 items was applied, being validated. For which a pilot test was applied at the beginning, obtaining reliability, by means of cronbach's alpha statistician, the first gave a significance of 0.821 and for the second 0.813 of significance.

The results show that there is a positive and significant relationship between the quality of service and satisfaction of the external user. This is demonstrated by Spearman's statistician (Bilateral sig. = .000 <0.01; Rho =, 757 **). Finally, the level of satisfaction is acceptable, and the level of tangible aspects can be improved by increasing the signaling of the service in the rehabilitation center and by introducing modifications in the management of appointments and thus improving the response capacity.

Keywords: quality of service, user satisfaction, external consultation.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, los países desarrollados han obtenido significativas innovaciones en ciencia, tecnología y retos en la administración llevando oportunidades de calidad a las instituciones de los sistemas de salud, considerando a la eficacia del cuidado de la salud como uno de los cimientos fundamentales de la prestación de los servicios de salud Mezomo (2001); por otro lado, también se señala, que “la calidad de los servicios de la salud se basa en la filosofía de la mejora continua de la calidad” siendo incorporado en las instituciones internacionales desde más de cuarenta años con éxito en los resultados, incrementando así los cuidados de los servicios de salud para resolver los problemas de insatisfacción que les afectaba.

La Organización Mundial de Salud (OMS), (1986) refiere que “la calidad, es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, estableciendo el nivel deseado de la atención”. Este significado muestra que la calidad no es observada por todas las personas por igual, significa que no es uniforme y por lo tanto el nivel de atención de la salud no tiene el mismo concepto para cada usuario. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), “Refiere que la calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido”.

En el área de salud mental la Organización de los Estados Americanos (OEA) y CICAD, (2013) refiere en su informe, que en este país, las enfermedades específicamente de las personas consumidoras de sustancia psicoactivas constituyen una de las principales causas de morbilidad y de carga de enfermedad, concepto que conllevan a las pérdidas por discapacidad y muerte prematura.

En este contexto es necesario impulsar un proceso de mejoramiento con calidad de la salud mental en especial en la prevención, tratamiento y rehabilitación a pacientes que presentan problemas de consumo de sustancia psicoactivas y a la vez que incluya una atención con eficiencia y calidad Bojórquez et al (2012). La calidad de atención es hoy en día un concepto, que tiene como componente la exigencia indispensable en los servicios de salud y la satisfacción del usuario externo el indicador más importante para medir la calidad de atención. Vega (2014).

Por lo que el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del ministerio de salud del Perú, (2012) considera como uno de sus componentes de información para la calidad, que está definido como el conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permitan contar con evidencias, de manera permanente y organizada, sobre la calidad de atención y los niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos en los diferentes centros de salud.

Es así que Forrellat (2014), refiere que en estos tiempos la implementación de un servicio de salud con calidad no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural y visionario de la organización que involucre a todas las personas que laboran en la institución, en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes.

Es por ello que el modelo SERVQUAL es una herramienta de evaluación de la calidad que permite mejorar la atención del servicio y disminuir los errores clínicos y administrativos, lo cual posibilita tener un mejor manejo de la situación en el ámbito de la salud, que será reconocido por la población Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), es

importante evaluar la satisfacción del usuario atendido en consultorio externo es fundamental contar con un instrumento validado, confiable y de fácil aplicación. La escala de medición de satisfacción de los usuarios desarrollada por Parasuraman et al (SGC) del ministerio de salud, (2012), es una de las mayores contribuciones a la medición de la calidad de atención.

Esto se logra con eficacia y eficiencia obteniendo los mejores resultados asistenciales que satisfagan las necesidades de los usuarios, obteniendo los resultados con un menor gasto para él mismo, la familia y por ende la sociedad. Para ello se logrará mediante la actitud en el trato como en la técnica utilizada en la presentación del servicio. Matsumoto (2014).

En vista de la problemática actual que presenta el país especialmente en el sector salud, esto no está ajeno al centro de rehabilitación para personas con problemas de consumo de sustancia psicoactivas, brindar un cuidado de calidad por lo cual es importante proponer la necesidad de una evaluación de la calidad en los servicios brindados, de manera congruente con las normas establecidas. Buscando lograr los mayores beneficios y los menores riesgos al brindar los servicios de salud, esta investigación nace frente a la necesidad de determinar la aplicación del modelo SERVQUAL de la calidad de servicio de salud sobre el nivel de satisfacción del usuario en el Centro Rehabilitación del Hospital Hermilio Valdizán, para evaluar aspectos de la calidad en servicios de salud y que nos posibiliten contar con herramientas que permitan asegurar el adecuado desempeño de esta institución, desde el punto de vista de los usuarios.

MATERIAL Y METODO

Se empleó como método el hipotético deductivo y con enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental - correlacional y de corte transversal. La muestra de estudio fue no probabilística por conveniencia. Para la medición se utilizó como instrumento la herramienta SERVQUAL de Parasuraman modificada y validada con RM 52-2011 MINSa, para medir la calidad del servicio. Se utilizó la técnica de la encuesta, para ambas variables, donde se aplicó el cuestionario con información de calidad del servicio y satisfacción, por un tiempo de aplicación de 20 minutos, el primer cuestionario fue para la variable calidad de servicio el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1993), mostrando un alfa de Cronbach. De 0,821 y con un alto nivel de fiabilidad y validez, por juicio de expertos incluye cinco dimensiones expresadas en 22 ítems, que permiten medir entre lo que el cliente espera del servicio y la forma en que lo percibe, en la primera parte

del cuestionario contiene datos generales.

Para la variable satisfacción se aplicó el cuestionario SUCE (Satisfacción de Usuarios de Consulta Externa) Validada por un grupo de expertos Granado y colaboradores en un Hospital, España, 2006, De acuerdo al análisis de fiabilidad es aceptable y con confiabilidad del Alfa de Cronbach 0,813, Sobre dicho instrumento, respecto a su validez de constructo se identificó 2 factores “calidad clínica” y “calidad administrativa”. Está conformada por 12 ítems que son: 6 ítems para la satisfacción médica y 6 para la satisfacción administrativa, Rango: la puntuación oscila entre 60 (puntuación mayor) y 12 (puntuación menor). A mayor puntuación, mayor será la presencia de los componentes de la satisfacción de usuarios, ambos instrumentos están diseñados en la escala Likert. Los datos se procesaron en un paquete estadístico SPSS versión 24. La investigación se desarrolló respetando los principios éticos hacia la persona, con el debido consentimiento informado. Siendo sometido al comité de ética del Hospital Hermilio Valdizán. Es así que esta investigación ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo. Asimismo, respetando la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos y la parte ética que éste conlleva.

RESULTADOS

En el cuadro uno se muestra los resultados respecto a las características sociodemográficas sobre la muestra en estudio (56 usuarios de consulta externa del Centro de Rehabilitación del Hospital Hermilio Valdizán). En la descripción de los niveles de la calidad del servicio en cuanto a las expectativas tienen un 85.7%, de aceptabilidad; siendo los aspectos tangibles, seguridad, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta es aceptable en un 89,3%, 87,5%, 78,6%, 76,8%, respectivamente.

En la descripción de los niveles de la calidad del servicio en cuanto a la percepción se observa que los usuarios manifiestan sus percepciones con un 57,1% que se encuentra en proceso; siendo el aspectos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, con una percepción de aceptable en un 98,2%, 51,8% , 67,9%, 69,6%, 66,1%, respectivamente.

Para comparar de nivel de calidad de servicio modelo SERVQUAL entre expectativas y percepciones se determina la normalidad de la variable calidad de servicio (modelo SERVQUAL) y la diferencia entre expectativa y percepción se aplicó la prueba

kolmogorow -Smirnov (muestras >30), considerando el criterio para determinar la normalidad es P-valor $\Rightarrow 0.00$. La prueba de diferencias emparejadas (prueba T), Por lo cual se concluye que las expectativas fueron mayores a la percepción entre los usuarios que acuden a consulta externa del centro de rehabilitación.

Respecto a la variable de la satisfacción del usuario se observa que el 51,8% revela un nivel de satisfacción media; por otra parte con respecto las dimensiones de la atención médica y atención administrativa se observa que un 42,8% y el 57,1% de los niveles de satisfacción son altas.

Se ha obtenido una rho Spearman 0.757 y al analizar las hipótesis hay relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, la fiabilidad tiene una correlación positiva moderada de 0.563 con respecto a la satisfacción del usuario. La capacidad de respuesta tiene una correlación positiva débil de 0.336 con respecto a la satisfacción del usuario. La seguridad tiene una correlación positiva moderada de 0.525 con respecto a la satisfacción del usuario. La empatía tiene una correlación positiva moderada de 0.571 con respecto a la satisfacción del usuario, lo que hace verificar que la empatía se está incrementando en la medida que la satisfacción del usuario también está aumentando. Los elementos tangibles tienen una correlación positiva débil de 0.497 con respecto a la satisfacción positiva del usuario.

DISCUSIÓN

El presente estudio de investigación, calidad de servicio del modelo SERVQUAL tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción del usuario del Centro de Rehabilitación del Hospital Hermilio Valdizán. Según, Zeithaml A., Parasumarn, & Berry (1999) refiere que la calidad de servicio tiene un solo fin que es satisfacer las necesidades del cliente, debe dirigirse a las necesidades del usuario, tanto presentes como futuras. Es así que la hipótesis propuesta en esta investigación, respecto a la relación de la calidad de servicio tiene que ver en su relación con la satisfacción del usuario.

En el cuadro 1 Muestran las características personales de la muestra del estudio (56 usuarios de consulta externa del Centro de Rehabilitación del Hospital Hermilio Valdizán), se observó que estuvo conformada por personas adultas siendo más de la mitad jóvenes de entre 18 – 29 años de edad y del sexo masculino que representa el 71% del total. En lo que respecta al grado de instrucción más de la mitad han cursado o finalizado el nivel secundario de educación (57%).

En cuanto a la descripción de los niveles de la calidad del servicio respecto a las expectativas revelan un 85.7%, de aceptabilidad; siendo los aspectos tangibles, seguridad, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta es aceptable en un 89,3%, 87,5%, 78,6%, 76,8%, respectivamente.(Zeithaml A., Parasumarn, & Berry, 1988), definen la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los usuarios del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, que el usuario externo del centro valora en forma aceptable la calidad del servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores a las expectativas que tenía como consta en esta investigación.

En la descripción de los niveles de la calidad del servicio en cuanto a la percepción se observa que los usuarios manifiestan sus percepciones con un 57,1% que se encuentra en proceso; siendo el aspectos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, con una percepción de aceptable en un 98,2%, 51,8% , 67,9%, 69,6%, 66,1%, respectivamente, para Parasuraman, Zeithaml y Berry,(1999) establece unos parámetros para medir la calidad del servicio y así certificar que los procesos se optimicen en todas sus etapas, especialmente posterior al servicio, se observa la retroalimentación hecha por los usuarios, quienes precisan su percepción por el servicio brindado, procediendo a contrastar entre lo que esperaba el usuario y lo que percibió, de manera que se obtiene el indicador principal para calificar la calidad del servicio, en el centro de rehabilitación se encuentra en proceso, por mejorar.

Para comparar de nivel de calidad de servicio modelo SERVQUAL entre expectativas y percepciones se determina la normalidad de la variable calidad de servicio (modelo SERVQUAL) y determinar la diferencia entre expectativa y percepción se aplicó la prueba kolmogorow -Smirnov (muestras >30), considerando el criterio para determinar la normalidad es P-valor =>0.00.

Es así que se usó la prueba de diferencias emparejadas (prueba T), por lo cual se concluye que las expectativas fueron mayores a la percepción entre los usuarios que acuden a consulta externa del centro de rehabilitación, Parasuraman et al. (1988, p. 31) en la cual especifican que el nivel de calidad con la ecuación aprobaría afirmar que: la calidad es deficiente, si las expectativas superan las percepciones y finalmente, la calidad existe, si los clientes tienen expectativas bajas que se cumplen esto coincide con la investigación de niño, y otros (2010). Realizaron un trabajo de investigación titulada, calidad de servicio en consulta externa del hospital de la región Lambayeque.

Encontrando que sí existe insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio de consulta externa, según la percepción de los usuarios.

Respecto a la variable de la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación del Hospital Hermilio Valdizan, se observa que el 51,8% revela un nivel de satisfacción media; por otra parte con respecto las dimensiones de la atención médica y atención administrativa se observa que un 42,8% y el 57,1% de los niveles de satisfacción son altas. Esto coincide con Basantes (2017), quien realizó una investigación titulada Modelo SERVQUAL Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios. Expuso que es significativo al medir el nivel de satisfacción de las personas hacia el servicio recibido, nos permitirá mejorar el servicio brindado y además se podrá mejorar los resultados en la salud de la persona.

Del mismo modo coincide con el estudio de Jesús (2017). Titulada, satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud concluyó que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención, con un nivel de asociación débil a moderado. Por tanto es necesario que la gestión pública en salud deba darle mayor importancia al tema de la calidad de atención en los centros de salud, implementando estrategias como capacitación al personal.

Se ha obtenido una rho Spearman 0.757 y al analizar las hipótesis hay relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán en cuanto a las hipótesis específicas se determinó que en general la rho Spearman es mayor a 0.50, lo que permite interpretar que a mayor calidad del servicio hay una mayor satisfacción del usuario.

La fiabilidad tiene una correlación positiva moderada de 0.563 con respecto a la satisfacción del usuario, lo que hace verificar que la fiabilidad está incrementándose y la satisfacción del usuario también está aumentando. Hay relación con la investigación realizada en el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo Redhead (2015), donde no muestra la existencia de una insatisfacción, lo que sí refiere es que hay una satisfacción global regular de 60.4%; en la calidad médica una satisfacción regular de 46% y en calidad administrativa igualmente con una satisfacción regular de 41%.

La capacidad de respuesta tiene una correlación positiva débil de 0.336 con respecto a la satisfacción del usuario, lo que permite interpretar que a una mayor capacidad de respuesta habrá una mayor satisfacción del usuario. Ibarra (2014), en su

investigación llega a la conclusión, que la calidad del servicio y satisfacción son dos constructos distintos, pero estrechamente relacionados pues está demostrado que la aceptación de un tratamiento o una atención brindada dependerá en gran medida de la calidad del servicio que el usuario haya calificado, y así determinaremos las primordiales equivocaciones para poder corregir, es necesario que cuente con los servicios completos como es el dispenseo de medicamentos.

Por otro lado refiere Figueroa (2013), que uno de los inconvenientes que afecta a la calidad de servicio que brindan los hospitales públicos, en muchos casos la ausencia de motivación, que acogen actualmente a los profesionales y trabajadores del sector salud, ya que esta debe estar en relación con la importante labor asistencial que realizan diariamente, que es el de prevenir enfermedades, brindar el tratamiento buscar la rehabilitación aquellas personas que demanden de la atención para salvar vidas humanas.

La seguridad tiene una correlación positiva moderada de 0.525 con respecto a la satisfacción del usuario, lo que hace verificar que la seguridad se está incrementando y la satisfacción del usuario también está aumentando. Esto coincide con García (2013). Donde realizó una tesis titulada, percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos. Según los resultados obtenidos pudo concluir que para los pacientes, lo más importante es el buen trato que reciben, de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes: el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de seguridad.

La empatía tiene una correlación positiva moderada de 0.571 con respecto a la satisfacción del usuario, lo que hace verificar que la empatía se está incrementando en la medida que la satisfacción del usuario también está aumentando.

Hay una aproximación con los resultados de García (2013), de los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en esta evaluación se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía (preguntas 14-18) y el 51.8% en la dimensión de seguridad (preguntas 10-13) a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%. La aproximación con la presente investigación realizada en el Centro de Rehabilitación del Hospital Hermilio Valdizán, el nivel de calidad de servicio y

satisfacción del usuario, es regular.

Los elementos tangibles tiene unan correlación positiva débil de 0.497 con respecto a la satisfacción del usuario, lo que permite interpretar que a una mayor cantidad de elementos tangibles habrá una mayor satisfacción del usuario. Al respecto Diz (2010), concluye en su investigación que los usuarios estaban satisfechos con la atención recibida en todas las áreas, sin embargo, se encontraban insatisfechos con la incomodidad de la sala de espera, a la que se agregaban tiempos de espera excesivos.

Se concluye en mencionar que el modelo SERVQUAL de calidad de servicios, concebidos como instrumentos de evaluación con el deber SER de las instituciones de salud para responder a un entorno de alta complejidad y competencia teniendo en cuenta la calidad humana en esta institución.

CONCLUSIONES

Primero: Existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018; con un coeficiente de correlación de 0.757 lo cual indica una correlación positiva considerable.

Segundo: Existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018; con un coeficiente de correlación de 0.563 lo cual indica una correlación positiva media.

Tercero: Existe una relación positiva y significativa entre el capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018; con un coeficiente de correlación de 0.336 lo cual indica una correlación positiva débil.

Cuarto: Existe una relación positiva y significativa entre seguridad y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018; con un coeficiente de correlación de 0.525 lo cual indica una correlación positiva media.

Quinto: Existe una relación positiva y significativa entre el empatía y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018; con un coeficiente de correlación de 0.571 lo cual indica una correlación positiva media.

Sexto: Existe una relación positiva y significativa entre elementos tangibles y

satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018; con un coeficiente de correlación de 0.497 lo cual indica una correlación positiva débil.

REFERENCIAS

- Basantes, R. (2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador*. (Tesis de doctor). Universidad Mayor de San Marcos. Recuperado en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/6132/Basantes_ar.pdf?sequence=1
- Díaz, R. (2002). *Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios*. Revista de Calidad Asistencial. Volume 17, Issue 1, 2002, Pages 22-29. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X02774708>
- Diz, L. (2010). *Medición de la calidad de atención en los servicios de rehabilitación del Hospital Francisco Antonio Rísquez*. (Tesis de especialidad). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela. Recuperado en: http://w2.ucab.edu.ve/tesis-digitalizadas2/th_s_college/direccion-general-de-estudios-de-postgrado/orderby/th_s_author/sort/asc.html?page=6
- Donabedian A. *La calidad de la atención médica*. Méjico: La Prensa Mexicana, 1984.
- Donabedian, A. *Responsabilidades institucionales en la garantía de calidad*. Centro de documentación sanitaria. Informativo de control de calidad. 1990; 6: 15-26.
- García, D. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo 2013*. (Tesis médico). Universidad Ricardo Palma; Lima - Perú: Recuperado de: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf
- Ibarra, L. Espinoza, B. y Casas, V. (2014). *Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora*. Recuperado de:

http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v8n2/data/Aplicacion_del_modelo_Servqual_para_evaluar_la_calidad_en_el_servicio_en_los_hospitales_publicos_de_Hermosillo_Sonora.pdf

Jesús, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BAAs_HFA.pdf?sequence=1

Ministerio de Salud. (2012). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*. Dirección General de Salud de las personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud. (p. 11) Recuperado de: ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_Satisfaccion_usuario_externo.pdf

Niño, B. y otros. (2010). *Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú. Recuperado en: https://www.academia.edu/34022870/Calidad_de_servicio_en_la_consulta_externa_de_un_hospital_de_la_regi%C3%B3n_Lambayeque_octubre_2010

Parasuraman, A. Zeithaml, V. & Berry, L. (1993). *More on Improving Service Quality Measurement*. Journal of Retailing, 69(1), 140 - 147.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry; L. (1988). *SERVQUAL: una escala múltiple de medición de las percepciones del cliente en la calidad del servicio*. Revista de finanzas, 64, 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *Un modelo conceptual de la calidad deservicio y sus implicaciones para la investigación futura*. Revista de Marketing, 49, 41-50.

Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú. Recuperado en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?

sequence=1&isAllowed=y

Sociedad Española de Calidad Asistencial. *Monográfico sobre la obra del Profesor Avedis Donabedian*. Rev Calidad Asistencial. Madrid: s.n., 2001. 16:S5-135.

Anexo 9. Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 2 de 14
--	---	--

Yo, Hugo Ricardo Prado López docente de la Escuela Profesional de Pos Grado de la Universidad César Vallejo San Juan de Lurigancho sede Lima-Este, revisor (a) de la tesis titulada "MODELO SERVQUAL DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE REHABILITACION EN SUSTANCIAS PSICOACTIVAS DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN, LIMA, 2018", de la estudiante CASTILLO ZAMORA, LUZ VICTORIA constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima, 11 de agosto del 2018

.....
 Firma

HUGO RICARDO PRADO LOPEZ

DNI: 43313069

	Elaboró Dirección de Investigación	Revisó  Responsable del SGC	 VICEDIRECTORA DE Investigación
---	---------------------------------------	---	---

Anexo 10. Turnitin

The screenshot displays a Turnitin report within the Feedback Studio interface. The main content area shows the following information:

- ESCUELA DE POSTGRADO** UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018**
- TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:** Maestría en Gestión de los servicios de la salud
- AUTOR:** Br. Luz Victoria Castillo Zamora
- ASESOR:** Dr. Hugo Ricardo Prado López

At the top of the report, a red banner indicates a similarity score of **24%** under the heading "Resumen de coincidencias". Below this, a list of 7 sources is provided, each with a 1% similarity contribution:

- 1 **tecociencia.uach.mx** Fuente de Internet
- 2 **repositorio.uvener.edu...** Fuente de Internet
- 3 **repositorio.unsa.edu.pe** Fuente de Internet
- 4 **repositorio.usa.edu.pe** Fuente de Internet
- 5 **repositorio.uigv.edu.pe** Fuente de Internet
- 6 **www.scielo.org.pe** Fuente de Internet
- 7 **revistas.um.es** Fuente de Internet

The interface includes a navigation bar at the top with "feedback studio" and "Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo". The bottom status bar shows "Página 1 de 62" and "Número de palabras: 15970".

Anexo 11. Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Luz Victoria Castillo Zamora, identificado con DNI N° 09225370, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado de la Maestría en Gestión de los servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación de Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

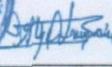
.....



 FIRMA

DNI: 09225370

FECHA: 11 de agosto del 2018

 	Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	 	Elaboró	VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
--	---------	----------------------------	--------	---	---------	---------------------------------

Anexo 12. Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO****AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

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

POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. LUZ VICTORIA CASTILLO ZAMORA

INFORME TÍTULADO:

"MODELO SERVQUAL DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE REHABILITACIÓN EN SUSTANCIAS PSICOACTIVAS DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN, LIMA – 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 16 de Agosto del 2018

NOTA O MENCIÓN: DIECISÉIS



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN