



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Yuri Fernando Palma García

ASESOR:

Mg. Diana Lucila, Huamani Cajaleon

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don Diana Lucila Huamani Cajaleon
 Cuyo título es:
 Calidad De Servicio y Satisfacción del Usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital San Juan de Lurigancho 2017

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante Yuri Fernando Palma Garcia, otorgándole el calificativo de:
 ..11... (número) *BUENA* (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho, 14 de 12 del 2018,...


 PRESIDENTE


 SECRETARIO



VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido dado fuerzas y salud en estos momentos para lograr mis grandes objetivos.

A mi madre María, esposa Anabel que me ha apoyado en todo momento, y brindado consejos, valores y sobre todo mi hija María Fernanda que es mi razón de vivir y seguir adelante.

Agradecimiento

A la universidad cesar vallejo por la formación y desarrollo académico de mi carrera profesional, a los docentes de administración que mostraron su profesionalismo académico y ayudaron a fortalecer mis conocimientos en especial a la jefa de administración por siempre escucharme y ayudarme en esta etapa académica.

Por otro lado, al hospital san juan de Lurigancho por darme la oportunidad laboral y a realizar mi tema de investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Yuri Fernando Palma García, con DNI N° 46198266, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de los Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 08 de Octubre del 2017



Yuri Fernando, Palma García

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: **“Calidad De Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Módulos de citas del Hospital San Juan De Lurigancho, 2017”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración

Atte.



Yuri Fernando Palma

García DNI N°

46198266

INDICE

Acta de aprobación de la tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCION	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías Relacionadas al tema	17
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivos	24
II. MÉTODO	26
2.1. Diseño de Investigación	27
2.2. Variables, Operacionalización	29
2.3. Población y muestra	32
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5. Método de análisis de datos	37
2.6. Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	38
3.1. Descripción de resultados	40
3.2. Contrastación de hipótesis	44
3.2.1. Contrastación de la hipótesis general de las variables	44
3.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas de las dimensiones	45
IV. DISCUSION	49
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES	56
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS	61

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable 1 Calidad de Servicio	30
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2 Satisfacción del Usuario	31
Tabla 3 Expertos que evaluaron el Instrumento de Satisfacción de usuario	33
Tabla 4 Coeficiente de Validación V de Aiken en la Satisfacción del Usuario	33
Tabla 5 Alfa de Cronbach de la Variable Calidad de Servicio	37
Tabla 6 Alfa de Cronbach de la Variable Satisfacción del usuario	37
Tabla 7 Distribución de Porcentajes, según su Calidad de Servicio sobre la Satisfacción del usuario	39
Tabla 8 Distribución de Porcentajes, según sus Tangibles sobre la Satisfacción del usuario	40
Tabla 9 Distribución de Porcentajes, según su Confiabilidad sobre la Satisfacción del usuario	41
Tabla 10 Distribución de Porcentajes, según su Respuesta sobre la Satisfacción del usuario	42
Tabla 11 Distribución de Porcentajes, según su Seguridad sobre la Satisfacción del usuario	43
Tabla 12 Distribución de Porcentajes, según su Empatía sobre la Satisfacción del usuario	44
Tabla 13 Correlación de la Calidad de Servicio y la Satisfacción de Usuario	45
Tabla 14 Correlación de los Tangibles y la Satisfacción de Usuario	46
Tabla 15 Correlación de la Confiabilidad y la Satisfacción de Usuario	47
Tabla 16 Correlación de la Respuesta y la Satisfacción de Usuario	48
Tabla 17 Correlación de la Seguridad y la Satisfacción de Usuario	49
Tabla 18 Correlación de la Empatía y la Satisfacción de Usuario	50

RESUMEN

La presente investigación mostró un nivel descriptivo correlacional, de corte transversal y es de carácter no experimental con enfoque cuantitativo, cuyo objetivo fue describir la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017. Se utilizaron las teorías de Zeithman y Parasuraman para la variable 1 Calidad de Servicio, con sus dimensiones Tangibles, Confiabilidad, Respuesta, Seguridad y Empatía; también se utilizó las teorías de Kotler y Armstrong para la variable 2 Satisfacción del usuario. Además, para obtener la información se llevó a cabo dos cuestionarios de 22 y 30 ítems respectivamente para las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario, lo cual fue validado por expertos respectivamente por 1 Metodólogo y 1 Temático. Posteriormente la población está conformada por todos los usuarios que acuden al módulo de citas del Hospital San Juan de Lurigancho y cuya muestra fue de 384 usuarios a los cuales se les empleo un cuestionario por cada variable. Después, la información fue procesada en el programa SPSS 24 y se obtuvieron las tablas respectivas donde se percibió que, la Calidad de Servicio es buena en un 24.7% y la Satisfacción del Usuario también en un 21.4%. Al mismo tiempo, los resultados alcanzados en la prueba de Rho Spearman en la contrastación de hipótesis entre las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario, muestra una correlación moderada de 0,711 y un Sig.(bilateral) de 0.000. Por eso se concluye que, si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, confiabilidad, respuesta, seguridad.

ABSTRACT

The present investigation showed a correlational, cross-sectional descriptive level and is of a non-experimental nature with a quantitative approach, whose objective was to describe the relationship that exists between the quality of service and user satisfaction in the appointment module service of the Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017. The theories of Zeithman and Parasuraman were used for the variable 1 Quality of Service, with its Tangible dimensions, Reliability, Response, Security and Empathy; The theories of Kotler and Armstrong were also used for variable 2 User satisfaction. In addition, to obtain the information, two questionnaires of 22 and 30 items were carried out respectively for the variables Quality of Service and User Satisfaction, which was validated by experts respectively by 1 Methodologist and 1 Thematic. Subsequently, the population is made up of all the users who go to the appointment module of the Hospital San Juan de Lurigancho and whose sample was of 384 users to whom a questionnaire was used for each variable. Afterwards, the information was processed in the Spss 24 program and the respective tables were obtained where it was perceived that, the Quality of Service is good in 24.7% and the User Satisfaction also in a 21.4%. At the same time, the results obtained in the Rho Spearman test in the test of hypothesis between the variables Quality of Service and User Satisfaction, shows a moderate correlation of 0.711 and a Sig. (Bilateral) of 0.000. That is why it is concluded that, if there is a relationship between quality of service and user satisfaction in the appointment module service of the Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, reliability, response, security.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Según los estudios a temática exterior, el allegado de atención médica no se evalúa por la infraestructura, instalaciones de un edificio relevante, por el contrario, se mide por la calidad de atención, eficiencia, seguridad, disponibilidad y vocación de servicio, de ayudar a los que más necesitan. Un ejemplo claro fue el caso del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, donde por mucho tiempo se había dejado de lado la importancia de la infraestructura, lo cual mejoraron notoriamente, sin embargo, la calidad de atención al usuario en cuanto a citas médicas por teléfono es un caos, poniendo en riesgo muchas veces la vida de los pacientes.

La prestación de servicio que brinda el hospital evalúa por los buenos procesos de simplificación que se aplicaron para mejorar el trato al ciudadano, y para ello es indispensable contar con médicos profesionales idóneos para esta función, equipos médicos de alta tecnología y última generación. La inauguración del hospital IESS en la ciudadela Los Ceibos de Guayaquil, fue el más grande del país, la cual anunció atender a más de 2,500.000 pacientes, 205.000 pacientes mensuales y 6,800 diarios, lo que se esperó es que haya suficientes médicos profesionales y camas para cubrir tan inmensa demanda. Sin embargo, a la actualidad no se estaría atendiendo de forma debida a un buen grupo personas, esto debido a los recortes de tiempo de cada atendido y la reciente implementación de nuevos profesionales. Se sabe que, si bien la infraestructura es buena, en cuanto a calidad de servicio empieza a decaer y se deja ver la insatisfacción de las personas, por una atención poco satisfactoria.

Para concluir el nosocomio se ha convertido en un lugar de proliferación de negocios, cafetines, comedores de diferentes productos, convirtiéndose en un mercadillo. Existe un gravísimo problema si hablamos de la atención médica, lo cual se agrava más con estos datos y debido a ello se evalúa asistir a clínicas privadas, para una mejor atención sentirse más satisfechos. Para ello se recomendó cambiar los procesos de gestión, prescindiendo la masificación irresponsable.

A nivel nacional los peruanos se ven afectados de los hospitales del Ministerio de Salud Minsa y del Seguro Social Essalud, por lo que para solicitar una cita o programar una operación es una preocupación, por el tiempo de espera que conlleva ser atendido, el

constante maltrato a los pacientes, equipos en mal estado y falta de medicamentos, son los motivos por el cual los hospitales del Ministerio de Salud Minsa, y del Seguro Social Essalud, obtengan una mala imagen del servicio y en vista de estos problemas, los pacientes buscan clínicas privadas para una mejor y más rápida atención y obviamente, sentirse mejor satisfechos. Según los estudios, demostraron que ni el abastecimiento al 97% de fármacos de Essalud, como la tercerización de servicios por los convenios de los hospitales de la Solidaridad Sisol, ha conseguido que los peruanos se sientan satisfechos en cuanto al servicio, por lo contrario los pacientes se sienten desprotegidos, de acuerdo a la información proporcionada por la Defensoría del Pueblo del 2016, realizó una denuncia por la atención que se brinda en el área de emergencia, un 33% de las encuestas indico que para ser atendido por emergencia está condicionada a un pago.

En el Perú la calidad de atención al usuario se ha visto afectada debido a la gran demanda de pacientes y la poca disponibilidad de los doctores, enfermeras, especialistas y equipos de última generación. Esto repercute en la satisfacción de cada paciente que ve como no hay compromiso con el trabajo y desertan a clínicas particulares. Se deben mejorar los procesos y sistemas administrativos para una mejor organización y atención a nivel general.

Dentro del ámbito local, el hospital de San Juan de Lurigancho cuenta con una población de más de 1,200.000 habitantes por lo que manifiestan haber tenido una experiencia desagradable en cuanto a la calidad de servicio y el mal trato que reciben por parte del personal creando la insatisfacción en el usuario. Esta problemática comienza desde el momento de solicitar una cita, nunca contestan los teléfonos, la información es desactualizada, largas colas de espera para solicitar una cita, procedimientos ambiguos, mala atención por parte de los trabajadores, equipos en mal estado, infraestructura inadecuada son causas por la cual el usuario no se siente satisfecho del servicio y se evalúa el atenderse en una clínica particular o en el hospital de la solidaridad.

Lamentablemente no todos los usuarios tienen el recurso necesario para atenderse en otro nosocomio, obligándose a regresar al hospital antes mencionado a riesgo de no estar completamente satisfecho.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Chiluisa (2015) en su indagación nombrada “La verificación de la Asistencia y la Complacencia de las personas de la Compañía Yambo Tours” juicio para obtener el Sabihondo en Mercadeo. Como imparcial formalizar si la Aptitud del Favor con la Fruición de las personas. Las teorías que fueron usadas de apoyo son de los autores Zeithamil, para la Calidad de Servicio, donde expuso sus características de variable intangible, inconsistente, inseparable e inventariable; también se encuentra Kotler para Satisfacción del Cliente, donde expuso la diferencia que encuentran los usuarios en las empresas que incorporan asuntos de responsabilidad social, en ambos casos se tomaron en cuenta componentes de las variables como dimensiones. El estudio aplicado fue expresivo asociable, se dio un módulo poblacional de 110 individuos, porque los clientes pertenecían a una cantidad selecta mensual, la información se adquirió por medio de la aplicación de cuestionarios a la empresa Yambo Tours C.A. La misma concluyó que las personas de la asociación Yambo Tours C.A. piensan que la complacencia fue moderada en 78,97% mientras que, para la Satisfacción del cliente, se consideró también moderada en 71.30%. Por otro lado, la asociación fue de 0.759, y una categoría significativa de 0.001.

Esta indagación contribuyó en la información de las teorías acerca de la variable Calidad de Servicio, debido a las definiciones similares encontradas, también se utilizó el mismo autor para la variable Satisfacción del usuario. Por ende, conocimos mejor aquello que investigamos y como se relacionó esto en la empresa.

Civeras (2014). En su Investigación Titulada “*Análisis de relación entre la Calidad y Satisfacción en el ámbito Hospitalario en función del modelo de Gestión establecido*” Tesis para conseguir el Título de Doctorado en Administración de Empresas y Marketing en la Universidad Jaume I. Este trabajo tuvo como objetivo contrastar el modelo que determina las variables relacionadas Calidad y Satisfacción de los usuarios de Hospitales. Los teóricos utilizados fueron, para calidad de servicio a Maqueda y Llagumo, donde tuvo como definición, todas las características de las personas que hacen distinguir al producto del productor y lo hacen estimar por sobre otros productos similares; mientras que, para la satisfacción del cliente, Westbrook y Oliver consideraron a la variable como la evaluación aplicado después de la decisión de compra. El estudio aplicado fue descriptivo correlacional

porque brindó características y fue asociable, puesto que se dio el paralelismo de los factores, se empleó una muestra poblacional de 399 individuos después de aplicarse un muestreo aleatorio simple, a las 3 sedes de estudio presentados. Se Concluyó entonces que, en la Calidad Hospitalaria en función del modelo de Gestión establecido, se categorizó como una variable muy buena. Ya que el 68.91% de encuestados admitió a la complacencia de la asociación como una variable buena, según su escala. Mientras, la Satisfacción representó al 58.8% de encuestados, para la misma categoría. Por otro lado, la categoría resultante fue de 0.725 y también con una significancia de 0.020.

Esta tesis brindó un aporte significativo en la investigación, resaltando sus objetivos distintos, dentro de un modelo establecido para Hospitales y además sus justificaciones, sobre todo en el ámbito social, porque la investigación buscó mejorar la atención directa con pacientes.

Toniut (2013) en su investigación titulada “*Medición de los servicios y satisfacción del cliente en los Supermercados de Mar del Plata*”. Tesis utilizada para lograr el grado de Magister en Administración de Negocios en la Universidad Nacional de Mar del Plata. Tuvo como objetivo principal identificar la influencia de los servicios brindados sobre la Satisfacción de los clientes de Supermercados de Mar de Plata. Sus teorías de apoyo Riveros, para Calidad de servicio, donde fundamentó la variable como factores de la atención que permiten mejorar el desempeño; por otro lado, Kotler y Amstrong, para la Satisfacción del cliente lo definieron como la consecuencia de adquirir valor para el cliente, sin embargo, se recalcó las dimensiones de Parasuraman dentro de la investigación y se mencionó, que se guía de este último autor para mejorar las definiciones de Calidad de Servicio. con la pesquisa hay un arquetipo de inventiva expresivo, practico y correlativo con un ejemplar de 600 personas y como utensilio de los hallazgos. Se finalizó que una parte significativa de los clientes se encontraron satisfechos en un 66.67% con los procesos de calidad, por otro lado, los clientes que se encontraron satisfechos con la satisfacción del cliente (segunda variable) fueron 59.9%. Obtuvo la prueba estadística asociable de 0.65; Significancia de 0.002, por lo cual se cumplió su Hipótesis General.

Esta investigación aportó en la metodología que se empleó, así como el énfasis que explica en su nivel de investigación descriptiva y, además, las fiables utilizadas como medio para tener que coger descripciones.

A nivel nacional

Redhead (2013). En su investigación titulada “Eficacia de asistencia y gozo del consumidor del Eje de Fortaleza Miguel Grau”. Con el trayecto de poder alcanzar el nivel erudito de Maestro en Dirección de la Cátedra Originario Superior de San Marcos. Su justo está en la verificación de poder fijar la correspondencia de la disposición del ayuda y el gusto del beneficiario en el Foco de Fortaleza Miguel Grau. Los teóricos de la presente investigación son Deming, para la Calidad de Servicio, donde señaló que es el reflejo de la satisfacción del cliente en base a que tanto se cumplieron sus expectativas; mientras que, para Ribeiro, la satisfacción del cliente es el resultado de cumplir con las expectativas del usuario. El diseño aplicado para este estudio fue la investigación descriptiva correlacional porque detalla las características y lo más importante del estudio, correlacional, porque analizó la relación de una variable y la otra. La muestra aplicada fueron los clientes externos atendidos en el Centro de Salud “Miguel Grau” la cual fue de 19417 personas. Los problemas referidos a las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro de Salud “Miguel Grau”. La presente investigación concluyó que los médicos de algunas áreas del Centro de Salud no mantienen suficiente comunicación con los pacientes o sus familiares, para explicarles el seguimiento de los problemas de salud de los pacientes. Esta tesis presenta un coeficiente asociación 0.785 y categoría significativa de 0.000.

Quispe (2015) en su inquisición titulada o denominada como “complacencia de Favor y Fruición del Beneficiario de Ocupación de Traumatología del Dispensario Natural Hugo”. Noción utilizada obteniendo el principal o catedrática del noble de Graduado en Gestión de Empresas de la Escuela Originario José María Arguedas. Su Íntegro primordial fue fijar la correspondencia que existe entre la aptitud de ayuda y el entusiasmo del beneficiario en el servicio de traumatología. Los teóricos de la investigación fueron Helouani, para la Calidad de Servicio, donde señaló que es el resultado de cumplir con las expectativas del cliente; mientras que, para Atalaya, la satisfacción del cliente fueron aspectos que afectan al usuario en su percepción. El tipo de estudio aplicado para esta investigación fue correlacional, con el objetivo de evaluar la relación que existen entre las dos variables, el diseño de la investigación fue no experimental, por lo que, no se pueden manipular y cada una son independientes, la población que se

analizó es de 272 usuarios del servicio de traumatología. La muestra se tomó a los 159 pacientes para luego ser evaluados mediante la encuesta. Arrojando la prueba estadística del Rho de Spearman de 0.751 y una Significancia Bilateral de 0.000 así que también demuestra un nivel de correlación Alto.

Ñahuirima (2015) en su estudio referido en este caso que fue nombrada como “Disposición de ayuda y Complacencia del comprador de las pollerías”. Noción utilizada para lograr el señor de Titulado en Gerencia de Empresas de la Cátedra Originario José María Arguedas. El justo ordinario fue fijar la analogía entre la aptitud de ayuda y el gusto del comprador. Las teorías que tiene esta investigación se apoyaron en los teóricos de Riveros, como también Kotler y Amstrong. La categoría de indagación aplicada fue de descripción asociativo porque buscó describir todos los sucesos y comportamientos de los elementos, el arquetipo fue no practico de categoría asociativo, en la población finita, según promedio mensual, nos dio una muestra de 348 individuos a los cuales se aplicó dicho cuestionario. Se concluyó dentro de la investigación presentada, que el 55.17% de encuestados, pensó que la Calidad de Servicio está en un rango medio, es decir, ni bueno ni malo, Igualmente, el 66.95% de encuestados pensó lo mismo con respecto a la Satisfacción que perciben, en Las pollerías del distrito de Andahuaylas en el 2015. Por otro lado, la correlación de asociación fue de 0.841 y una significancia Bilateral de 0.000.

La indagación es de noción con su desarrollo en la justificación práctica y social, porque también buscó brindar información para posteriores investigaciones y su desarrollo aporto recomendaciones.

1.3. Teorías Relacionadas al tema

Variable 1: Calidad de Servicio

El presente trabajo de investigación nos dio a conocer los siguientes aportes teóricos, por diferentes autores que a continuación mencionaremos

Zaitham y Parasuraman (2004) señalo que, “la eficacia de la prestación dada por el consumidor y es dada como la colocación que levante de la honorable o preponderancia del ayuda”. (p. 17).

Para el autor, el cliente se identificó por ser exigente al instante de comprar, el

consumidor se caracterizó por querer tener siempre la razón en sus necesidades de compra, y las organizaciones y empresas lo comprenden satisfaciendo y complaciendo sus necesidades, de tal manera resaltan de otras empresas, marcando la diferencia. Seguidamente nombraremos la importancia que adquiere el cliente en una empresa.

Zaitham y Parasuraman (2004), nos indicó que el comprador califica la complacencia servicial de acuerdo con lo siguiente: (p.29).

Dimensión 1: Tangibles

Son aquellos recursos materiales y bienes propios u obtenidos de la misma empresa, utilizados para las labores diarias, dentro de los cuales se encuentran las materias primas, maquinarias, mobiliarios, terrenos, dinero.

Dimensión 2: Confiabilidad

Es la creencia grupal, de las personas de que obtendrán resultados positivos. Se representa dentro de una empresa a la confiabilidad, como el efecto de ofrecer un buen servicio y se fortalece a través del tiempo.

Dimensión 3: Respuesta

Es la disposición del personal para cumplir que se fue exigido, considerando siempre disponibilidad aun cuando el personal se encuentra finalizando su horario de trabajo, mostrando atención, amabilidad al atenderlo.

Dimensión 4: Seguridad

Es la capacidad del cliente de tener confianza en la empresa, que evita el peligro o riesgo de sus clientes.

Dimensión 5: Empatía

Hace referencia a la sensación de comprensión que tiene el colaborador con los compradores.

Por otro lado, Jáuregui (2012) afirmó que:

La Calidad de servicio se logra con la constancia en seguir mejorando los procesos que conlleven a alcanzar la satisfacción, y para lograr un nivel elevado de satisfacción es importante obtener un ambiente donde el personal se integre con los clientes y puedan transmitir esmero, empatía, cordialidad, pero sobre todo se sientan comprometidos con el trabajo encomendado, la

atención al usuario no es más que tener vocación de servicio en brindar atención a quien lo solicite, y para que esto se realice es necesario encontrar el personal idóneo para esta función. Para el autor es fundamental encontrar soluciones a los problemas presentados por los clientes, mostrando disponibilidad al escucharlo brindándole una atención personalizada, donde las quejas y reclamos puedan ser solucionados con prontitud, ofreciéndoles nuevos beneficios ante cualquier situación que se presente. (p. 93).

De acuerdo con lo anterior la calidad en los servicios se logra con la permanente mejora en cada uno de los pasos que tienen como finalidad la satisfacción, y esto se logra bajo un ambiente donde los colaboradores se unan con los usuarios y puedan transmitirles esa voluntad en las labores que desempeñan y puedan transmitir esmero, empatía, cordialidad sobre todo compromiso. La atención al usuario se muestra en cuanto a la pasión que cada colaborador muestre ante la actividad que realice dentro de la organización es por ello que se busca siempre el personal que se acomode a cada puesto de trabajo, pues el cliente aprecia mucho la disponibilidad a ser escuchado y que sus reclamos son atendidos y solucionados de manera oportuna y rápida.

En cuanto a las dimensiones que el autor remarcó, son: a) Esmero, b) empatía, c) cordialidad y d) compromiso.

Desde otra perspectiva, para Deming (2010), nos dice que: “Para tener acuositos los fines y el éxito de la empresa u organización es necesario ofrecer niveles de beneficios para todo el personal, como también para todos los que conforman la organización, de tal manera que los trabajadores se encuentren totalmente motivados, brindándoles estabilidad laboral, dándoles a conocer que son importantes para la empresa”. (p. 98).

Para alcanzar a cumplir las metas trazadas por las empresas es indispensable que todo el personal se involucre y se comprometan con la labor a realizar, el trabajo en equipo, el empeño, disponibilidad, así como la participación de todas las personas demostrara un nivel significativo de calidad para la empresa brindándole gran énfasis a las dimensiones que el autor menciona, existen dos dimensiones esenciales:

Dimensión 1: Características:

Tienen un efecto importante en el ingreso por ventas (mediante participación de mercado, precios excelentes, etc.). (Deming, 2010, p. 98),

Dimensión 2: Ausencia de deficiencias:

Presenta una dependencia trascendente de los hechos accesibles para tener adjudicaciones de las evidencias de beneficios y quejas que se dan con hechos favorecidos. (Deming, 2010, p. 98).

Variable 2: Satisfacción al cliente

Para Kotler (2009), definió como:

El desempeño que el consumidor recibe la obtención de los hechos. Es el efecto donde el consumidor adquiere al haber sido atendido, como también es la experiencia que obtuvo el cliente a la primera atención, son los resultados que el cliente percibe al tener un servicio. Son las percepciones que el cliente obtiene, son las experiencias y opiniones pasadas de amistades o familiares que muchas veces influyen en el consumidor (p.72).

Lo resumimos como aquello que el cliente adquiere luego de hacer uso de los servicios y el usuario percibe si se cumple sus expectativas.

Componentes de Satisfacción al Cliente

Rendimiento Percibido

Es el desempeño que realiza el personal luego de haber atendido al consumidor con un producto o servicio; el rendimiento percibido desde la primera evidencia que recibe el comprador asimismo es el fin resultante que el consumidor obtiene cuando adquiere un servicio, puede ser positivo como negativo.

Posee las siguientes características:

- Se establece desde la primera impresión.
- Son los resultados de la atención al cliente.
- Son las percepciones que obtiene el cliente a lo largo del tiempo.
- Depende de las ideas, comentarios, información.

Las expectativas

Son las perspectivas que los consumidores pretenden obtener al exigir un servicio, las cuales se presentan como las promesas hacia los clientes, ofreciéndoles ofertas y beneficios. Las expectativas deben tener un alto nivel para agradar a la clientela, si las expectativas son demasiado bajas, menor cantidad de clientes tendrá la empresa.

Kotler (2009), definió que:

El consumidor se muestra cada vez más estricto y exigente al pedir un bien o servicio, es en tal sentido que las empresas deben prometer lo que van a cumplir sin crear falsas expectativas, de tal forma que no causen decepción en el consumidor o cliente, por tal es necesario que el personal se encuentre debidamente capacitado con la finalidad de ofrecer información creíble y actualizada cumpliendo las expectativas y alcanzando la satisfacción. (p. 269).

Niveles de satisfacción

Se refiere que tan satisfecho se encuentra a favor del desarrolla cuando el desempeño percibido supera las expectativas. La percepción de los clientes es significativa para la decisión de comprar un producto o servicio, las impresiones, opiniones, ideas se encuentran en la mente del consumidor.

Para Cruz (2014), indicó que:

Para alcanzar la satisfacción se debe a la actitud que todo trabajador debe anteponer para brindar estar cumpliendo que se pueda, brindar una disponibilidad de atención ante cualquier situación de problema, solucionando cualquier tipo de inconveniente con el servicio, procesos adecuados que no generen largas horas de espera, brindar una información personalizada transmitiendo amabilidad y empatía para posteriormente conseguir un cliente satisfecho. (p.165).

Además, Según Cruz (2014), nos indicó que “se define principalmente del ámbito servicial que pueda apreciar, visualizar y puede medir conforme a los comentarios, opiniones que formulen los clientes, la satisfacción se produce cuando la percepción y apreciación alcanzan un nivel elevado, los resultados se deben a un servicio esmerado, para

ello los trabajadores brindaron un valor agregado al cliente, logrando alcanzar la satisfacción en el cliente” (p. 166).

Las empresas actualmente se encuentran innovando nuevas estrategias que conlleven al éxito de su organización, los nuevos cambios de procesos ambiguos se presentan debido a la nueva modernización que se quiere alcanzar para mejorar la atención al público usuario.

Según Cruz (2014), existen cinco estados de satisfacción del cliente:

- Satisfacción: Cuando las expectativas han sido complacientemente
- Irritación: Este se presenta al ponerle fin al compromiso con el usuario
- Insatisfacción: El compromiso es asumido sin éxito
- Enfado: A pesar de que se le brinda todos los beneficios al usuario, el compromiso no tuvo éxito
- Excitación: El usuario obtiene un resultado mayor al esperado.

Según Borrego. (2009), definió la satisfacción del cliente como:

Por lo cual es una prontitud que no debemos renunciar de cruzar en la vida por valioso, se debe bautizar en una evolución perpetua, que nos permite conseguir encuesta con la alusión del comprador en analogía con nuestro provecho o ayuda, de modo que el discernimiento que el consumidor tiene de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas en correlación con el provecho o ayuda. (p.102).

A excepción de impedimento, se justifica el originar un gaje de disposición, y un inestimable favor al comprador. Esto con el justo de ejecutar mejoras que nos permitan conservar a nuestros clientes satisfechos, por tanto, es perfecto consabido que los clientes satisfechos compran crecidamente. Para lograr conseguir el gusto de nuestros clientes no debemos de dejar de lado alguno de los principales factores como guisa la aptitud y el favor que brindamos.

1.4. Formulación del Problema

Problema general

¿Qué asociación hay de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017?

Problemas específicos

¿Qué asociación hay en tangibles con la complacencia del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017?

¿Qué asociación hay de la confiabilidad con la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017?

¿Qué asociación hay la respuesta con la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017?

¿Qué asociación hay de la seguridad con la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017?

¿Qué asociación hay de la empatía con la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

El presente estudio fue significativo, por la que se pretendió relacionar cada una de las variables, basándonos del teórico que manifiesta los elementos indispensables para la complacencia servicial, asimismo los teóricos Kotler nos indicó las dimensiones de satisfacción al usuario. Las presentes teorías se ajustaron a la realidad problemática de la institución de san Lurigancho.

Justificación práctica

La justificación práctica es fundamental porque contribuyó valiosa información con las investigaciones de diferentes teorías que dan a conocer la mejora de la aptitud de función y complacencia al beneficiario en los procedimientos de la institución.

Justificación metodológica

La indagación es dada para que sea un beneficio en encontrar la asociación entre variables. Mediante el cual beneficiar a los ciudadanos e investigadores que puedan contrastar con las diferentes teorías aplicadas en el estudio. Asimismo, este instrumento de medición será utilizado para futuras investigaciones.

Justificación social

En la institución, se brindó apoyo a los lugares más venerables, con campañas mensuales gratuitas de TBC, Influenza, el Dengue, entre otros. Todo esto en apoyo al ciudadano.

1.6. Hipótesis

Según Caballero (2014), la hipótesis es un “Es un acaecimiento de remate causal a una contrariedad inesperado, por los tanto se muestra si hay existencia de asociación de factores con permitirse tener entelequia de novedad, también no puede solazarse de admisión”. (p.179)

Hipótesis general

Hay asociación en la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

Hipótesis Específicos

Hay asociación en los tangibles y la satisfacción del usuario del módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

Hay asociación en la confiabilidad y la satisfacción del usuario del módulo de citas del Hospital de Lurigancho, 2017.

Hay asociación en la respuesta y la satisfacción del usuario del módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

Hay asociación en la seguridad y la satisfacción del usuario del módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

Hay asociación en la empatía y la satisfacción del usuario del módulo de citas del Hospital, 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Demostrar la asociación de la disposición de asistencia y la complacencia del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de Lurigancho, 2017.

Objetivos Específicos

Describir la comparación que hay de los tangibles y la conformidad del beneficiario del módulo de citas del Hospital de San de Lurigancho, 2017.

Describir la correspondencia que hay de la confiabilidad y la complacencia del beneficiario de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

Describir la correspondencia que hay de la contestación y la complacencia del beneficiario del módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

Describir la correspondencia que hay de la certidumbre y la complacencia del beneficiario del módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

Describir la correspondencia que hay de la empatía y la complacencia del beneficiario del módulo de citas del Hospital de Lurigancho, 2017.

II. METODO

2.1 Diseño de Investigación.

Diseño

Para Baena G. (2014), “la investigación aplicada, está destinada a resolver los obstáculos que se acciona en el momento, y su estudio aporta nuevos hechos y teorías que pueden ser utilizados más adelante”. (p. 11).

El tipo de investigación utilizado fue aplicado, debido a que su allegado describir los factores, en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, y su estudio ayudara a superar la problemática, aportando soluciones.

Para ello, Hernández, et al. (2006), “el arquetipo o diseño es no empírico o no experimental, de modo que no es práctico obviando la administración de los elementos y desviado, ya que se da recomida de descripciones en el desabrigado instante”. (p.114).

Es de corte transversal, donde “la indagación o estudio, en este caso trata de tener descripciones en una intensidad de tiempo o en una estación original” (Hernández Fernández y Baptista, 2014, p.154).

Aquí no hubo manipulación de las variables, solo se presenció su desarrollo natural en sus actividades respectivas, es por ello por lo que su diseño fue no experimental. Además, fue de incisión desviado, puesto que su dilatación del compendio de descubrimientos dado en una intensidad y proceso.

Nivel

Chávez, N. (2007), verificó que “las indagaciones o estudios son descriptivos, cuando se trata de descripciones a puntualizar sobre las tantas variaciones de exploración, de manera que se puede entender las exterioridades existentes de una problemática”. (p.68).

Para Hernández, R. & Fernández C. Baptista, P. (2006), describe que “la disertación o estudio como correlacional, donde se evidencia una asociación característica sobre los niveles de los factores, de modo que la publicación se da con la resolución para tantear su acaecimiento una coyuntura”. (p. 114).

Enfoque

Para Hernández, R. & Fernández C. Baptista, P. (2014), señala que “en el enfoque cuantitativo, se cuantifica los factores, en un argumento impar. Se da los hechos fiables con auxilio de verificables para situarse a alcances que se sublevan en las conjeturas”. (p. 4).

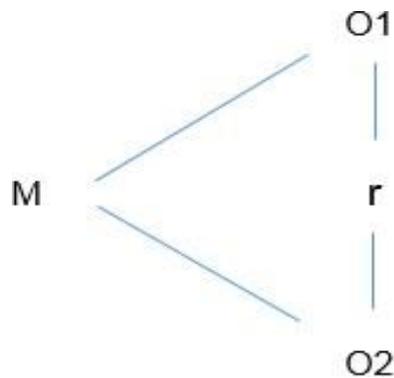
El enfoque utilizado en este proyecto fue el cuantitativo, pues posteriormente se evaluó las variables con ayuda de cuestionarios y se verificaran estadísticamente los resultados obtenidos para contrastar las hipótesis.

M: muestra

O1: Calidad de servicio

O2: Satisfacción del usuario

r: coeficiente de correlación entre las variables



2.2. Variables, Operacionalización.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) manifiestan que los factores: “es una virtud que tiene la posibilidad de cambiar cuya alternancia es posible medir y observar” (p.105).

Variable 1: Calidad de servicio

Según Zaitham y Parasuraman (2004) verificó que "la calidad de la ocupación dada por el usufructuario o personal, con una temática contextualizada para dar ayuda o perspicacia para complacer a la persona". (p. 53).

Variable 2: Satisfacción del usuario.

Según Kotler (2009), lo define como “el efecto de una complacencia por el desempeño que el consumidor recibe ulteriormente de lucrarse un beneficio o ayuda. Es decir, que comprende la secuela que adquiere al haber sido atendido, como también es la experiencia con la preferible atención (p. 109).

Tabla 1

Operacionalización de la variable Calidad de Servicio

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
CALIDAD DE SERVICIO	Según Zaitham y Parasuraman (2004) verificó que "la calidad de la ocupación dada por el usufructuario o personal, con una temática contextualizada para dar ayuda o perspicacia para complacer a la persona". (p. 53).	Se obtuvieron datos de los usuarios que se acercaban al módulo de citas del Hospital, su información fue de importancia para determinar elementos tangibles, confiabilidad, respuesta, seguridad y empatía que serían posteriormente estudiados.	Tangibles	Instalaciones	1,2	1.- NUNCA 2.- CASI NUNCA 3.- A VECES 4.- CASI SIEMPRE 5.- SIEMPRE
				Físicas		
				Equipos	3,4	
			Confiabilidad	El Personal	5,6	
				Materiales de Comunicación	7	
				Profesionalismo	8	
				Habilidad para prestar atención	9	
			Respuesta	Puntualidad	10	
				Rapidez	11	
			Seguridad	Accesibilidad	12	
				Sociable	13	
				Cortesía	14,15	
			Empatía	Credibilidad	16	
Atención	17,18					
Personalizada	19,20					
Comprensión	19,20					
				Comunicación	21,22	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable Satisfacción del Usuario

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Según Kotler (2009), lo define como “el efecto de una complacencia por el desempeño que el consumidor recibe posteriormente de lucrarse un beneficio o ayuda. Es decir, que comprende la secuela que adquiere al haber sido atendido, como también es la experiencia con la preferible atención (p. 109).	Se obtuvieron datos de los usuarios que se acercaban al módulo de citas del Hospital, su información fue de importancia para determinar el rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción que serían posteriormente estudiados.	RENDIMIENTO	Percepción del cliente	1,2,3,4,5	1.- NUNCA 2.- CASI NUNCA 3.- A VECES 4.- CASI SIEMPRE 5.- SIEMPRE
			PERCIBIDO	Resultados por el Servicio	6,7,8,9,10	
			EXPECTATIVAS	Experiencias Anteriores	11,12,13	
				Promesas Cumplidas	14,15,16	
				Atención Inmediata	17,18,19,20	
			NIVELES DE SATISFACCIÓN	Insatisfechos	21,22,23	
Satisfechos	24,25,26					
	Complacidos	27,28,29,30				

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Población

La localidad estuvo conformada por los usuarios, que acuden al Servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho.

De acuerdo Arias, (2006) la metrópoli, localidad o población se verifica “que es el comprendido perdurable de evidencias para que se deba tener los fines de la pesquisa, que se pueda tener la alternativa y los allegados del examen”. (p.81).

Muestra

Además, según Supo, (2014) demostró que “un módulo o subgrupo es el fragmento del caserío que se puede tener o aprender para trasladar o que se puede tener o estar comenzando con la horma de los súbditos”. (p.116)

Como fue difícil establecer el número exacto de clientes, esta se calificó como una población infinita. Por lo tanto, debemos decretar el ejemplar del rótulo con el consecutivo eficaz.

$$n = \frac{Z^2 P(1 - P)}{E^2}$$

Donde:

Z= nivel de confianza, se tomará el 95 % = 1,96

P= probabilidad de éxito = 0.50

E= 5 % = 0.05

$$\frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2} = 384$$

En este caso la muestra es de 384 usuarios, puesto que nuestra unidad de estudio fueron los usuarios del módulo de citas del Hospital.

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

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Bavaresco, A. (2001), señaló que, “el talento de siega de hechos en el junto de prejuicios eficaces que son dados a través de los accesibles importantes para poder asegurarse un acto o desusado de memoria”. (p.104).

Este tuvo como finalidad recoger indagación en la zona de pesquisa, con el intento de que la encuesta por consiguiente sea fructífera para la experiencia del inconveniente.

Hernández et al, (2014) describieron al “Instrumento que se emplea para la medición como recurso del investigador que tiene como objetivo en fin recopilar información y datos permitentes sobre las variables que tiene en consideración para la presente investigación” (p.200).

Se dio el interrogatorio como utensilio de medición y fue conformado por 22 interrogantes del primer factor y 30 interrogantes del segundo factor, también se utilizó la escala Likert que indico 5 opciones como respuestas las cuales son 1.Nunca, 2.Casi Nunca, 3. A veces 4.Casi Siempre, 5.Siempre

Validez

Ñaupas, Mejia, Novoa & Villagomez (2014), señalan que “se tomó la puntualidad del aparato que se dio una proposición para tantear” (p.278).

El formulario se sometió a una evaluación por un juicio de 2 expertos. Que evaluaron y dieron las correcciones del caso, las mismas que fueron levantadas para lograr la validación, se obtuvo un porcentaje mayor o igual a un 70% por cada uno de los expertos.

Tabla 3

Expertos que evaluaron el Instrumento de Satisfacción de usuario.

Expertos	Mg./Dr.
N°1	Candia Menor, Marco
N°2	Narváez Araníbar, Teresa

Tabla 4

Relación de expertos-Calidad de servicio

Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken

NºItems		X	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 2	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 3	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 4	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 5	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 6	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 7	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 8	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 9	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 10	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 11	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 12	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 13	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 14	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Item 15	Relevancia	3.5	0.71	0.83

	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Item 16	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3	0.00	0.67
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Item 17	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Item 18	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 19	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 20	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 21	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 22	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Item 23	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Item 24	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Item 25	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 26	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3	0.00	0.67
Item 27	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Item 28	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Item 29	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Item 30	Pertinencia	3	0.00	0.67
	Claridad	3.5	0.71	0.83

Fuente: Elaboración V Aiken

Confiabilidad

Ñaupas et al., (2014) señaló que “El instrumento es confiable de los hechos para estar eficaces, del turno, como la diligencia de eficiencias de personas”. (p.219)

El examen de evidencias para la ejecución a darse de la prueba estadística del alfa de Cronbach, el mismo que determina la medida en favor de las asociaciones de los interrogantes para tener el fragmento de la inquisición. Para ello debe obtener una puntuación mayor o igual al 0.70 para que pueda ser aplicado.

Tabla 5

Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	22

Fuente: SPSS en base a encuesta

Según la Tabla 5, el resultado de 0,852 de eficacia del interrogatorio del factor de complacencia que se realizó a las 384 personas que necesitan beneficios de la institución, demuestra la permanencia del interrogante obteniendo un nivel de conformidad accesible.

Tabla 6

Alfa de Cronbach de la Variable Satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	30

Fuente: SPSS en base a encuesta

Según la Tabla 6, el resultado de 0,852 de eficacia del interrogatorio del factor de satisfacción que se realizó a las 384 personas que necesitan beneficios de la institución,

demuestra la permanencia del interrogante obteniendo un nivel de conformidad accesible.

2.4 Métodos de análisis de datos

Según Sabino (2002), “la observación para tener una tramitación por intermedio que se tiene hechos resultantes eficaces de los datos obtenidos a través del cuestionario” (p.77).

Para Moreno (2008). Asociación de spearman “es el factor de analogía de Pearson tener ciertos elementos de factores de escalafón que se da para tener transmutado en categorías”. (p.167).

La cifra de similitud: De una tentativa no relevante con la circunstancia o fin de tantear la analogía de ambos variables y no se efectúa el aparente de apaciguamiento en la partición de sus títulos. Así mismo se necesitará del programa SPSS.

Según Quezada (2014). “El oriente hecho se da un resuelto medio de sensorio, que se está comenzando en lo crecidamente escueto incluso lo más complicado, para fundar que se de modo para efectuar prácticas de hechos transitorios”. (p.15).

Para la diferenciación del sistema en el sumario, de compás aclaración será para tener a la transmisión para tantear las cifras, así como también se tuvo las diferentes figuras para conseguir descomponer el compás aclaración.

2.5 Aspectos éticos

El contemporáneo quehacer de inquisición, para tener los motivos para tener actos de honestidad, deferencia de los derechos de terceros, honestidad, relaciones de igualdad, así como se realizó un examen zoilo para sortear cualquier ejemplo de escollo y consecuencias perjudiciales.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de Resultados

Tabla 7

Distribución de frecuencia para Calidad de Servicio y la Satisfacción del usuario.

Calidad de servicio	Satisfacción del usuario			Total
	Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	8.3%	0.0%	0.0%	8.3%
Regular	2.1%	56.8%	8.1%	66.9%
Bueno	0.0%	11.5%	13.3%	24.7%
Total	10.4%	68.2%	21.4%	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

Interpretación:

En la Puntal 7 se dijo que la Disposición de Favor fue Ordenada con un 66.9% y la Complacencia del afortunado fue Organizada con un 68.2%.

No obstante, el ecuánime frecuente de la pesquisa período el relatar la correlación que existe entre la eficacia de asistencia y el gozo del comprador en la asistencia. Mediante los resultados se pudo afirmar que cuando la Calidad de Servicio fue Deficiente, la Satisfacción del usuario también lo fue en un 8.3%. Asimismo, cuando la Eficacia de Ayuda fue Normalizar, la Gozo del usufructuario igualmente fue Normalizar en un accesible de un 56.8% siendo oriente su ascendiente coste porcentual, en correlación con sentir de encuestados. Y por moderno, cuando la Disposición fue Buena, la Complacencia del afortunado además fue buena en un 13.3%.

Tabla 8

Distribución de frecuencia para Tangibles y la Satisfacción del usuario.

Tangibles	Satisfacción del usuario			Total
	Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	2.1%	0.0%	0.0%	2.1%
Regular	8.3%	58.3%	8.1%	74.7%
Bueno	0.0%	9.9%	13.3%	23.2%
Total	10.4%	68.2%	21.4%	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

Interpretación:

En el Catálogo 8 se afirmó que Tangibles son regularizados con un 74.7% y la Complacencia del beneficiario fue Ordenada con un 68.2%.

Se dio el fin accesible de la exploración fue contar la analogía de los tangibles con la complacencia del comprador en la asistencia. Mediante los fines permiten poder afirmar que cuando los Tangibles son proclamados como Deficientes, con respecto a la Complacencia del usufructuario fue defectuoso asimismo en un 2.1%. También, cuando los tangibles fue Regulares, la Entusiasmo del beneficiario igualmente fue Ordenar en un 58.3% siendo oriente su superior importe de frecuencia, por dictamen de hechos. Posteriormente, de los Tangibles con la complacencia, la Entusiasmo del beneficiario además fue Benigno en un 13.3%.

Tabla 9

Distribución de frecuencia de Confiabilidad y la Satisfacción del usuario.

Confiabilidad	Satisfacción del usuario			Total
	Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	6.3%	12.5%	0.0%	18.8%
Regular	2.1%	40.4%	11.7%	54.2%
Bueno	2.1%	15.4%	9.6%	27.1%
Total	10.4%	68.2%	21.4%	100.0%

Interpretación:

En la Tabla 9 podemos afirmar que la Confiabilidad fue Regular en un 54.2% y la Satisfacción del usuario fue Regular con un 68.2%.

Para tener el secundario justo ejemplar de la indagación fue contar la analogía que existe entre la confiabilidad y la complacencia del beneficiario. Mediante los resultados se pudo manifestar que cuando la Confiabilidad fue Incompleto, la Complacencia fue Incompleto en un 6.3%. Conjuntamente, la fiabilidad fue bueno u Ordenada, la Deleite del afortunado además fue bueno u Ordenada en un 40.4% de levante en su predecesor de equivalencia diferencial, por veredicto de personas. Por ajena posición, en que la Confiabilidad fue Buena, la Satisfacción del usuario también fue Buena en un 9.6%.

Tabla 10

Distribución de frecuencia de Respuesta y la Satisfacción del usuario.

Respuesta	Satisfacción del usuario			Total
	Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	6.3%	0.0%	0.0%	6.3%
Regular	4.2%	50.8%	8.1%	63.0%
Bueno	0.0%	17.4%	13.3%	30.7%
Total	10.4%	68.2%	21.4%	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

Interpretación:

En la Tabla 10 afirmamos que la Respuesta fue Regular en un 63.0% y la Satisfacción del usuario fue Regular con un 68.2%.

Se da el tercio justo relevante de la supervisión fue especificar la correspondencia que hay de la Contestación y la complacencia del beneficiario. Donde los fines resultantes se pudo Mantener que la Contestación fue Incorrecto, la Complacencia del usuario fue Deficiente también en un 6.3%. Verificar la accesibilidad que fue denominado como Regular, la Fruición del usufructuario asimismo fue Disponible en manera de un considerado 50.8% de oriente su superior dispendio frecuente, por dictamen de las personas.

Tabla 11

Distribución de frecuencia de Seguridad y la Satisfacción del usuario.

Seguridad	Satisfacción del usuario			Total
	Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	10.4%	2.1%	0.0%	12.5%
Regular	0.0%	48.4%	3.9%	52.3%
Bueno	0.0%	17.7%	17.4%	35.2%
Total	10.4%	68.2%	21.4%	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

Interpretación:

En la Tabla 11 afirmamos que la Seguridad fue Regular en un 52.3% y la Satisfacción del usuario fue Regular con un 68.2%.

Se dio, el imparcial justificable de la pesquisa fue especificar la analogía que hay de la certeza y la complacencia del beneficiario. Los fines resultantes se pudo Aseverar que, las personas, cuando la Certidumbre no fue conforme del beneficiario fue Incorrecto asimismo en un 10.4%. A excepción de impedimento, la certeza fue detallada como un grado bueno u Ordenada, de modo que la Complacencia del beneficiario incluso fue Regular en un 48.4% siendo oriente su superior importe frecuente, por dictamen de personas. Por nuevo paraje, cuando la Seguridad fue Buena, la Satisfacción del usuario también fue buena en un 17.4%.

Tabla 12

Distribución de Porcentajes, según su Empatía sobre la Satisfacción del usuario.

Empatía	Satisfacción del usuario			Total
	Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	4.2%	2.1%	0.0%	6.3%
Regular	6.3%	48.4%	17.4%	72.1%
Bueno	0.0%	17.7%	3.9%	21.6%
Total	10.4%	68.2%	21.4%	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

Interpretación:

En la Poste 12 se pudo proclamar que la Empatía fue Ordenada en un 72.1% y la Complacencia del beneficiario fue incluso Regular con un 68.2%.

Por ello el imparcial relevante de la inquisición fue el especificar la correspondencia de la empatía y la complacencia del usuario. Demostrando que los fines resultantes se pudo Proclamar que, según los encuestados, cuando la Empatía fue Incompleto, la Conformidad del beneficiario asimismo lo fue en un 4.2%. Conjuntamente, de la Empatía fue Ordenada, la Complacencia del beneficiario asimismo fue Regular en un 48.4%. Además, cuando la Empatía fue Buena, la Satisfacción del usuario también fue buena en un 3.9%.

3.2.1. Contrastación de la hipótesis general de las variables

Tabla 13

Coefficiente de correlación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente

		CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
Rho de Spearman Rho = 0.792** Sig. (bilateral) = 0.000)	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1.000	,711**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	384	384
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,711**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	384	384

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

Nota: SPSS 22 en base a las encuestas.

Hipótesis

H₀: No Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

H_a: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$

Regla de decisión:

Si Sig. (Bilateral) > 0,05 se acepta el Ho

Si Sig. (Bilateral) < 0,05 se acepta la H1

El coeficiente de correlación, del Rho de Spearman, fue de 0,711 y está en el rango de 0,5 y 0,75. Con lo cual concluimos que la correlación que existió entre las variables Calidad de Servicio y Satisfacción de Usuario fue moderada.

De modo que la categoría significativa es accesible de 0.000, máximo para aceptar una Hipótesis como verdadera. De modo, que se pudo tener el supuesto o hipótesis, corroborando la asociación de la calidad de servicio con la Satisfacción del usuario.

Tabla 14

Correlación de los Tangibles y la Satisfacción de Usuario

		TANGIBLES	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman Rho = 0.506** Sig. (bilateral) = 0.000)	TANGIBLES	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,506**
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	N	0.000
			384
		Coeficiente de correlación	,506**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	384

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

Hipótesis

H₀: No Existe relación entre los Tangibles y la Satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

H₁: Existe relación entre los Tangibles y la Satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$

Regla de decisión:

Si Sig. (Bilateral) > 0,05 se acepta el Ho

Si Sig. (Bilateral) < 0,05 se acepta la H1

El coeficiente de correlación, del Rho de Spearman, fue de 0,506 y está en el rango de 0,5 y 0,75. Con lo cual concluimos que la correlación que existió entre las variables fue moderada. Además, la categoría significativa fue de 0.000, de modo que se puede tener la aceptación del supuesto o hipótesis que afirma hay asociación de los tangibles y la Satisfacción del usuario.

Tabla 15

Correlación de la confiabilidad y la Satisfacción de Usuario

		CONFIABILIDAD	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	CONFIABILIDAD	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,543**
Rho =			0.000
0.543**		N	384
Sig. (bilateral) = 0.000)	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,543**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	384

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

Nota: SPSS 22 en base a las encuestas.

Hipótesis

H₀: No Existe relación entre la Confiabilidad y la Satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

H₂: Existe relación entre la Confiabilidad y la Satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$

Regla de decisión:

Si Sig. (Bilateral) > 0,05 se acepta el Ho

Si Sig. (Bilateral) < 0,05 se acepta la H1

El coeficiente de correlación, del Rho de Spearman, fue de 0,543 y está en el rango de 0,5 y 0,75. Con lo cual concluimos que la correlación que existió entre el elemento Confiabilidad con

la Satisfacción de Usuario fue moderada.

De modo que la categoría significativa es accesible de 0.000, máximo para aceptar una Hipótesis como verdadera. De modo, que se pudo tener el supuesto o hipótesis, corroborando la asociación de las variables.

Tabla 16

Correlación de la respuesta y la Satisfacción de Usuario

		RESPUESTA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	RESPUESTA	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,530**
Rho =		N	384
0.530**		Coefficiente de correlación	,530**
Sig. (bilateral)	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Sig. (bilateral)	1.000
= 0.000)		N	384

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

Nota: SPSS 22 en base a las encuestas.

Hipótesis

H₀: No Existe relación entre la Respuesta y la Satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

H₃: Existe relación entre la Respuesta y la Satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$

Regla de decisión:

Si Sig. (Bilateral) > 0,05 se acepta el H₀

Si Sig. (Bilateral) < 0,05 se acepta la H₁

El coeficiente de correlación, del Rho de Spearman, fue de 0,530 y está en el rango de 0,5 y 0,75. Con lo cual concluimos que la asociación que existió entre la dimensión Respuesta y la variable complacencia de Usuario fue moderada.

De modo que la categoría significativa es accesible de 0.000, máximo para aceptar una Hipótesis como verdadera. De modo, que se pudo tener el supuesto o hipótesis, corroborando la asociación de las variables.

Tabla 17

Correlación de la Seguridad y la Satisfacción de Usuario

		SEGURIDAD	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	SEGURIDAD	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,708**
		N	384
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,708**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	384

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

Hipótesis

H₀: No Existe relación entre la Seguridad y la Satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

H₄: Existe relación entre la Seguridad y la Satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$

Regla de decisión:

Si Sig. (Bilateral) > 0,05 se acepta el H₀

Si Sig. (Bilateral) < 0,05 se acepta la H₁

El coeficiente de correlación, del Rho de Spearman, fue de 0,708 y está en el rango de 0,5 y 0,75. Con lo cual concluimos que la correlación que existió del elemento certidumbre y complacencia fue moderada.

Por consiguiente, la categoría significativa es accesible de 0.000, máximo para aceptar una suposición como verdadera. De modo, que se pudo tener el supuesto o hipótesis, corroborando la asociación de las variables.

Tabla 18

Correlación de la Empatía y la Satisfacción de Usuario

		EMPATÍA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	EMPATÍA	1.000	,518**
		Coeficiente de correlación	0.000
		Sig. (bilateral)	384
		N	384
Spearman	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	,518**	1.000
		Coeficiente de correlación	0.000
		Sig. (bilateral)	384
		N	384

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

Hipótesis

H₀: No Existe relación entre la Empatía y la Satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

H₅: Existe relación entre la Empatía y la Satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$

Regla de decisión:

Si Sig. (Bilateral) > 0,05 se acepta el H₀

Si Sig. (Bilateral) < 0,05 se acepta la H₁

El coeficiente de correlación, del Rho de Spearman, fue de 0,518 y está en el rango de 0,5 y 0,75. Con lo cual concluimos que la asociación que existió de las variables fue moderada.

Por consiguiente, la categoría significativa es accesible de 0.000, máximo para aceptar una suposición como verdadera. De modo, que se pudo tener el supuesto o hipótesis, corroborando la asociación de las variables.

IV. DISCUSSION

La exploración tuvo como imparcial importante, describir la relación que existió entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio. Igualmente buscó describir la relación entre las dimensiones de la variable Calidad de Servicio y la variable Satisfacción del usuario.

Los cuestionarios fueron utilizados del módulo de citas, del Hospital, previamente validados por dos profesionales de la Universidad. Además, se tuvo una fiabilidad de 0,852 de la Calidad de Servicio y 0,883 para la complacencia del Usuario.

Los fines adquiridos generales mostraron, en el caso que la Calidad de Servicio, el 8.3% de los encuestados, opinó que esta variable fue deficiente, mientras que el 66.9% opinó que fue regular, además el 24.7% opinó que la Calidad de Servicio fue Buena. Mientras que, dentro de la Satisfacción del usuario, el 10.4% de los encuestados opinan respecto a esta variable, es deficiente, por otro lado, el 68.2% de usuarios, opina que esto fue regular y el 21.4% opina que esta variable fue buena.

Con la analogía se pudo tener comprendido que el predecesor comisión de los resultantes de la transversal primordial debe mostrar que si las personas consideran bueno las variables en un 13.3%, así mismo tanto la calidad como la satisfacción de las personas es dado como regular u ordenada de 56.8%;por moderno, que tanto los dos factores son deficientes, en un 8.3%. De modo que conforme a los accesibles resultantes positivos se tuvo en ambas variables; una asociación corroborado con el nivel de asociación de 0.711, con una categoría significante 0.000. Estos resultados fueron comparados con nuestros trabajos previos, resultados obtenidos por Chiluisa (2015) con una categoría de asociación de 0.759; así mismo se tuvo relevante la obtención del índice significante 0.001. También tenemos a Civeras (2014). Que tuvo accesibles resultantes de nivel correlativo de 0.725; también la categoría significante de 0.020. Con el objetivo de contrastar el modelo que determina las variables relacionadas en los hospitales. Por otro lado, esta Toniut (2013), tuvo un índice correlativo de 0.65; y un accesible significante 0.002. y cuyo objetivo fue Identificar la influencia de los servicios brindados sobre la Satisfacción de los clientes de Supermercados de Mar de Plata. Sin embargo, para Redhead (2013). Su estudio presentó un accesible asociativo 0.785. de modo que se tuvo cierta asociación entre los factores de la institución. También se encuentra Quispe (2015) el cual obtuvo los resultados de Rho de Spearman de 0.751 con una probabilidad de error de 0.05. Su objetivo fue determinar la

relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología. Y por último se encuentra Ñahuirima (2015). Con resultados de un índice correlativo 0.841; como también el índice significativo 0.000. Y cuyo objetivo era el determinar la asociación entre los factores de las pollerías de Andahuaylas.

Dentro de los fines accesibles de los elementos correctos, se detalla, que los tangibles tienen un nombramiento de 74.7% como una variable regular; así mismo está la Confiabilidad de 54.2% también en regular, Consiguientes también están las dimensiones como la Respuesta con 63.0%, la Seguridad con 52.3% y la empatía con un 72.1%, las 3 dentro de la categoría de dimensión regular, frente a la Satisfacción del usuario. En las 5 dimensiones, se pudo observar que, los usuarios presentaron mejor aceptabilidad para las dimensiones de tangibles, respuesta y empatía, por lo cual concluimos en esta etapa que las dimensiones que deben reforzarse son confiabilidad y seguridad, ya que estas últimas tienen menor grado de aceptabilidad como regular y además su índice de opinión como dimensiones deficientes son de 18.8% y 12.5% respectivamente.

Cabe resaltar que, a pesar de existir mayor aceptación en unas dimensiones que en otras, en general, todas abarcan categorías de tipo regular, seguidas de categorías de tipo buena, es decir son buenas y regulares en parte. Además, también son deficientes, para un número reducido de usuarios. Esto significa que hay cierta relación de asociación de los elementos de la calidad comparadas con la satisfacción de las personas, determinando de esta manera propiedades que mejorar.

Podemos destacar también, mediante cierto método de asociación correlativa de los elementos de la calidad, tienen casi la misma posibilidad de evidencia la correlación, a excepción de la dimensión Seguridad, cuya correlación fue bastante superior a las demás. Los Rho de Spearman correspondientes a los elementos de Calidad de Servicio con respecto al segundo factor o variable son, Tangibilidad que tuvo un índice correlativo de 0,506; consecutivo estuvo la Confiabilidad con una categoría correlativo 0,543; así también la Respuesta con el 0,530; y el nivel significativo 0.000, otro es la Empatía con el 0, 518, y el mejor corresponde a la Seguridad con el 0,708; y grado significativo 0.000. Corroborando así que las variables estuvieron asociadas entre estas para dar conformidad de comparación.

Comparando los resultados de asociación se tuvo a Toniut (2013) Con la dimensión Tangibilidad que tuvo cierta relevancia con un grado asociativo 0.55; además de la dimensión Fiabilidad, donde se evidenció su relación con la variable Satisfacción del cliente, en este la correlación mostró mayor diferencia, con una asociación equivalente del grado 0.612, y un índice de 0.000; Civera(2014), encuentra la Capacidad de Respuesta con una proximidad de asociación o categoría de 0.540, mientras el grado significativo de 0.000) que fue bastante similar al obtenido en la presente tesis, además la dimensión Seguridad, También tenía una categoría asociativo 0.760, categoría resaltante de 0.000); Redhead (2013) encontró también que la dimensión Capacidad de respuesta tiene una nivel correlativo 0.587,y un índice de 0.000), también estuvo Ñahuirima (2015), que también encuentra que la dimensión Empatía tenía correlación con la Satisfacción del cliente de modo que se dio un valor de 0.524, y el índice de 0.000; Quispe (2015) deduce que su dimensión Tangibilidad mostró una asociación de 0.515, y una categoría significativa 0.000, Chiluisa (2015) con la dimensión Seguridad, hace implicancia con una categoría resaltante correlativa 0.748, y una categoría significativa de 0.000.

V. CONCLUSIONES

- Primero: Se tuvo un nivel asociativo de 0.711 el cual mostró una asociación moderada, que también se tuvo un conforme de 0.000. Por ende, se concluye que la calidad tiene cierta correspondencia con la satisfacción de las personas, debiendo tomar en cuenta la atención con la cual se brinda el servicio, para mejorar la respuesta, generar confianza y demostrar empatía.
- Segundo: Se hizo énfasis que mediante cierto método de asociación de spearman se correspondió al 0.506 mostrando una correspondencia moderada, que también se tuvo un conforme de 0.000. Por ende, se concluye el elemento tangible tiene influencia con la satisfacción de las personas, debiendo adaptar mejor la infraestructura del módulo de citas para los usuarios que buscan atención de urgencia.
- Tercero: Se confiere que hay cierta correspondencia del valor de Spearman 0.543 y con ello también la categoría significativa de 0.000. Por ende, se confiere que la Confiabilidad tiene asociación con la satisfacción de las personas, debiendo mejorar el profesionalismo del trabajador, que brinda la atención inicial al usuario.
- Cuarto: Se verifica que hay cierta conformidad de asociación con el 0.530 el cual nos indica que existe una asociación nivelada y una categoría significativa tomando en cuenta debe ser minimizado con respecto al 0.05. Por ende, se concluye que la Respuesta tienen relación directa con la satisfacción del usuario, ya que se centra en brindar la información al usuario de la mejor manera, siendo esto puntual y verídico.
- Quinto: Con una cierta perspectiva de asociación se tuvo índice 0.708 el cual nos indica que hay una asociatividad nivelada y a categoría significativa tomando en cuenta que es minimizado con respecto al 0.05. Por ende, se concluye que la Seguridad tiene asociación con la complacencia del usuario, dando credibilidad a los usuarios con él módulo de citas, para que sigan asistiendo a la institución.
- Sexto: Se tuvo una asociatividad de nivel 0.518 detallando que fue una asociación moderada y a categoría relevante tomando en cuenta que debe ser minimizado con respecto al 0.05. Por ende, se concluye que la Empatía tiene correspondencia directa con la satisfacción de las personas.

VI. RECOMENDACIONES

- Primero: Se recomienda al personal administrativo del Hospital de San Juan de Lurigancho, con respecto a la calidad de Servicio, brindar a su personal capacitaciones o charlas para mejorar la atención con el cliente y realizar seguimientos constantes para evitar cualquier inconveniente o queja de los usuarios. Así mismo se debe tener superior magnitud con la función sea crecidamente fluido y tenga una perfeccionada utilidad en la función de las personas, conjuntamente que los accesibles incluidos tengan aguante en elucidar en compás función con una familiaridad de eficaz trato con el comprador consiguiendo una campante complacencia con la consideración.
- Segundo: Se recomienda al personal administrativo de la institución, con respecto a los tangibles, se debe valorar con las situación profesionales con la usanza de posibles que empleen en favor de ampliación de evocaciones en concesión de los fines prósperos de la operación pueda destinar un exiguo de adeudo de una asociación de finanzas, de modo que se accede al restaurado y sólido cometido profesional, además se debe señalar mejor los servicios brindados, otorgando información actualizada y con anticipación publicada en murales, dentro y fuera del área de espera del módulo de citas. Así también la gestión de atención demora menos y se atienden a más usuarios del Hospital.
- Tercero: Se recomienda al personal administrativo de la institución, con respecto a la Confiabilidad, el comprometido de la institución se tenga afirmativos posibles en unidad de ciclo que el comprador lo quiera, y por resultante se deba persistir en las circunstancias en el límite de que se den a favor o en costumbre comprendida inmediateamente sea incluso en el mejor accesible de desembolso, en que la circunspección y el pedido se den favoreciendo el precepto de exhibición, así mismo se debe mejorar el proceso de atención, con charlas, comunicados públicos y tomar en cuenta las recomendaciones de los usuarios del Hospital, para evitar cualquier inconveniente antes de acudir al módulo de citas.

- Cuarto: Se recomienda al personal administrativo de la institución, con respecto a la Respuesta, realizar capacitaciones constantes al personal, en la atención al usuario, para mejorar la calidad y velocidad de atención; además de las documentaciones de los pacientes, resguardando que estén en orden, para evitarse quejas por errores o pérdidas, así mismo se debe mejorar el terreno de medios infalibles para poder enderezar un preferible oficio a sus compradores, adonde los profesionales perciban la gallardía de la ilustración distinguido para el ejemplar de contingencia, coincidiendo en la consumación de enmendar los límites o problemáticas de lo que se tiene por el quehacer y entretanto la deferencia al conocido.
- Quinto: Se recomienda al personal administrativo de la institución, con respecto a la Seguridad, exponer los casos tratados, con autorización previa de los usuarios, para convencerlos de una excelente atención, iniciando en el módulo de citas y señalar áreas seguras o salidas de emergencia para resguardar cualquier inconveniente externo. Otra recomendación sería proponer talleres con el propio para apoyar una suma operación en dispositivo, de procedimiento que los empleados conserven o puedan mantener una mayor creencia en la asistencia al poseer perennemente unos informes relativo a las nociones sobre el beneficio prestado y el patronato que se por enfundar en el comprador.
- Sexto: Se recomienda al personal administrativo del Hospital de San Juan de Lurigancho, con respecto a la Empatía, capacitar sobre conocimientos generales, al personal del módulo de citas, para demostrar una buena actitud y siempre ofrecer otra atención relacionada a los servicios que esperan obtener y por ende, el personal de la institución le brinde al comprador el tratamiento esta dado de conforme a sus proyecciones de función, en que el particular pueda distinguir relativos sobre el indiviso con el trayecto de considerar el auxilio y combinación entre cumplido del propio conservando un mejor o cierto apego y amenidad generando una deferencia de optimismo.

VII. REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica. Caracas. California: Lulu
- Baena, G (2014). Metodología de la Investigación. Serie Integral por Competencias. México D.F.: Editorial Patria
- Bavaresco, A. (2001). Proceso metodológico en la investigación. Venezuela: EDILUZ.
- Caballero, A. (2014). Metodología integral innovadora para planes y tesis, la metodología del cómo formularlos. México D.F.: Cengage Learning
- Carrillo, C. (29 de marzo de 2017). La calidad de atención médica. *El universo*. Recuperado de: www.eluniverso.com.
- Carrillo, C. (29 de marzo de 2017). La calidad de la atención médica. <http://www.eluniverso.com/opinion/2017/03/29/nota/6113278/calidad-atencion-medica>
- Chiluisa, J. (2015). La Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Clientes de la Empresa Yambo Tours C.A. de la Ciudad de Latacunga. (Tesis para obtener el grado de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Civera, M. (2014). Análisis de relación entre la Calidad y Satisfacción en el ámbito Hospitalario en función del modelo de Gestión establecido. (Tesis para obtener el grado de Doctorado). Universidad Jaime I, Castellón de la Plana.
- Cruz I. (2014), Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente. México D.F.: ITSON.
- Deming W. (2010), Calidad, Productividad y Competitividad. Ediciones Díaz de Santos Amazon.com
- EC, (17 de marzo de 2014). Peruanos desaprueban atención en hospitales del Minsa y Essalud. *El Comercio*, p,19.
- El Comercio (21 de febrero de 2018). SJL: instalan puestos en hospital ante colapso de atenciones. <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/san-juan-lurigancho-instalan-puestos-hospital-colapso-atenciones-noticia-499002>
- El Comercio (17 de marzo de 2014). Peruanos desaprueban atención en hospitales del Minsa y Essalud. <http://elcomercio.pe/lima/peruanos-desaprueban-atencion-302343>
- Hernández, R.; Fernández. & Baptista. (2006). Metodología de la investigación (4ta. ed.). México: Mc Graw Hill
- Hernández, R.; Fernández. & Baptista (2014). Metodología de la investigación (6ta. ed.). México: Mc Graw Hill
- Jáuregui A. (2012), Teorías de la Calidad, Bases Teóricas y Metodológicas del Modelo de Calidad Total, Recuperado de: <http://wwwGoogle.academico/teorcali/teorcali.shtml>.

- Kotler P. (2009), Dirección de Mercadotecnia. Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>.
- Méndez J. (2013). Calidad en el Servicio al Cliente. Universidad Autónoma de México.
- Moreno, E. (2008). Manual de Uso de SPSS. España: Universidad Nacional de Educación a distancia.
- Ñahuirima, Y. (2015). En su tesis Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Ñaupas, H.; Mejia, E.; Novoa, E. & Villagomez, A. (2014). Metodología de la investigación, Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis. Colombia: Ediciones de la U
- Pichihua, (23 de febrero de 2014). Essalud: Crisis en hospitales afecta a millones de peruanos. <https://peru21.pe/lima/essalud-crisis-hospitales-146184>.
- Puente, D. (22 de marzo de 2017). Presidente Correa constató avance del hospital del IESS en el sur de Quito. <https://www.elcomercio.com/actualidad/rafaelcorrea-hospital-iess-quito-construccion.html>
- Quezada, N. (2014). Estadística con SPSS 22. Perú: Macro
- Quispe, Y. (2015). En su tesis La Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo PescePecetto Andahuaylas. (Tesis para obtener el grado de licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Redhead, R. (2015). La Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. (Tesis para obtener el grado de Magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Chaclacayo.
- Sabino, C. (2002). El proceso de investigación. Venezuela: EDITORIAL PANAPO
- Supo, J. (2014). Cómo elegir una muestra, técnicas para seleccionar una muestra representativa. Perú: Bioestadística EIRL
- Toniut, H. (2014). Medición de los servicios y satisfacción del cliente en los Supermercados de Mar del Plata. (Tesis para obtener el grado de licenciatura). Universidad de Mar del Pata, Argentina.
- Zeithmal, V. y Parasuraman, A. (2002). Marketing de Servicios, 2° edición.

ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario para medir la Calidad del Servicio

Test variable 1 calidad de servicio

Instrucciones: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

Opciones de respuesta:

- S** = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

Nº	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
1	La Infraestructura del Hospital es cómoda.					
2	El ambiente del módulo de citas es agradable e higiénico.					
3	Los equipos del módulo de citas son modernos.					
4	El módulo de citas cuenta con mobiliario que puede usar mientras espera su turno.					
5	El personal del módulo de citas se encuentra capacitado					
6	El personal del módulo de citas tiene una apariencia pulcra.					
7	Los materiales de comunicación (folletos, trípticos, etc.) que utiliza el módulo de citas son visualmente atractivos.					
8	El personal está calificado para entender sus necesidades de manera satisfactoria con un lenguaje apropiado.					
9	El personal del módulo de citas tiene la habilidad para ayudarlo y atenderlo en el momento que el usuario lo requiera.					
10	En el módulo de citas cumplen con el horario de atención.					
11	El tiempo de espera en el módulo de citas es el indicado.					
12	Siempre encuentra una persona cerca y pendiente de sus necesidades.					
13	El personal de atención en el módulo de citas muestra una conducta sociable.					
14	El personal del módulo de citas lo atiende con amabilidad y esmero.					
15	Ante cualquier reclamo el personal del módulo de citas lo atiende con prontitud y de manera educada.					
16	Recibe información verídica del personal del módulo de citas.					
17	El personal del módulo de citas está preparado para ofrecer una solución ante cualquier problema que Ud. plantee.					

18	El personal del módulo de citas le brinda una atención personalizada.					
19	El personal del módulo de citas muestra interés en ayudarlo.					
20	Al realizar una consulta en el módulo de citas, el personal intenta comprender su situación para brindarle la mejor asistencia.					
21	El personal del módulo de citas se preocupa por cuidar de su bienestar.					
22	El personal del módulo de citas mantiene una adecuada comunicación al ponerse en contacto con el usuario.					

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 2

Cuestionario para medir la Satisfacción del Usuario

Test variable 2 satisfacción del usuario

Instrucciones: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

Opciones de respuesta:

- S** = Siempre
- CS** = Casi Siempre
- AV** = Algunas Veces
- CN** = Casi Nunca
- N** = Nunca

Nº	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
1	La atención prestada por parte del personal es buena.					
2	Se puede percibir que los trabajadores gozan de un ambiente laboral grato dentro del Hospital.					
3	El Hospital proyecta una buena imagen como un establecimiento de salud al servicio de los usuarios.					
4	El personal del Hospital siempre está atento para recibir sus dudas o consultas.					
5	El personal del Hospital pone todos sus conocimientos en la atención de los usuarios.					
6	El personal de la empresa da solución a las dudas o problemas de los usuarios.					
7	El servicio brindado por el personal del Hospital es bueno.					
8	Al solicitar la información en el Hospital sobre cualquier servicio, la respuesta es adecuada.					
9	El personal mantiene predisposición y empatía para atender a los usuarios.					
10	En general, la atención que brinda el personal del Hospital es buena.					
11	Como usuario del Hospital, sus experiencias anteriores fueron satisfactorias.					
12	De acuerdo a su experiencia, se volvería a atender en el Hospital.					
13	En su experiencia, los tiempos de espera fueron oportunos y adecuados.					
14	El Hospital cumple en atenderlo en su fecha programada.					
15	El Hospital cumple con los tiempos establecidos para la entrega de resultados, análisis y otros.					
16	El Hospital cumple con las promesas pactadas en la atención del usuario.					
17	La empresa cumple con los estándares de Calidad en la atención al usuario.					

18	El personal le presta, atención a sus necesidades de manera oportuna.					
19	El personal del Hospital está atento ante cualquier requerimiento dentro del Hospital.					
20	La atención del personal del Hospital, cumple con sus expectativas como usuario.					
21	El personal se preocupa en evitar la insatisfacción de los usuarios durante el desarrollo de la atención.					
22	La información que le brinda el personal del Hospital durante su atención, tiene como finalidad evitar la disconformidad de los usuarios.					
23	Los tiempos de espera en el Hospital son demasiado prolongados.					
24	Esta Ud. satisfecho por el servicio brindado en el Hospital.					
25	El servicio que le brindan en el Hospital, satisface completamente sus expectativas.					
26	El personal del Hospital se esmera en la atención a los usuarios y buscan su satisfacción.					
27	Se encuentra satisfecho respecto a la atención prestada en el Hospital.					
28	Como usuario del Hospital, queda complacido con la atención y servicio prestado por el personal de este establecimiento.					
29	Los tiempos establecidos por el Hospital va acorde a sus necesidades como usuario.					
30	Al requerir atención, el usuario recibe una respuesta de manera inmediata					

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 3

Validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mg. MARCO ANTONIO CANDIA MENOR

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de psicología la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2016, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: "*Gestión del Talento Humano Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de modulo de citas del hospital san Juan de Lurigancho 2018*" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Yuri Fernando Palma Garcia

D.N.I: 46198266



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción del Usuario
Inventario Variable 2

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	D	A	MA	MD	D	A	MA		
DIMENSION 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO														
1	La atención prestada por parte del personal es buena.			✓				✓					✓	
2	Se puede percibir que los trabajadores gozan de un ambiente laboral grato dentro del Hospital.				✓			✓					✓	
3	El Hospital proyecta una buena imagen como un establecimiento de salud al servicio de los usuarios.				✓			✓					✓	
4	El personal del Hospital siempre está atento para recibir sus dudas o consultas.				✓			✓					✓	
5	El personal del Hospital pone todos sus conocimientos en la atención de los usuarios.			✓				✓					✓	
6	El personal de la empresa da solución a las dudas o problemas de los usuarios.				✓			✓					✓	
7	El servicio brindado por el personal del Hospital es bueno.				✓			✓					✓	
8	Al solicitar la información en el Hospital sobre cualquier servicio, la respuesta es adecuada.			✓				✓					✓	
9	El personal mantiene predisposición y empatía para atender a los usuarios.			✓				✓					✓	
10	En general, la atención que brinda el personal del Hospital es buena.			✓				✓					✓	
DIMENSION 2: EXPECTATIVAS														
11	Como usuario del Hospital, sus experiencias anteriores fueron satisfactorias.				✓			✓					✓	
12	De acuerdo a su experiencia, se volvería a atender en el Hospital.				✓			✓					✓	
13	En su experiencia, los tiempos de espera fueron oportunos y adecuados.				✓			✓					✓	
14	El Hospital cumple en atenderlo en su fecha programada.				✓			✓					✓	
15	El Hospital cumple con los tiempos establecidos para la entrega de resultados, análisis y otros.				✓			✓					✓	
16	El Hospital cumple con las promesas pactadas en la atención del usuario.				✓			✓					✓	
17	La empresa cumple con los estándares de Calidad en la atención al usuario.			✓				✓					✓	
18	El personal le presta atención a sus necesidades de manera oportuna.			✓				✓					✓	
19	El personal del Hospital está atento ante cualquier requerimiento dentro del Hospital.			✓				✓					✓	
20	La atención del personal del Hospital, cumple con sus expectativas como usuario.				✓			✓					✓	
DIMENSION 3: NIVELES DE SATISFACCIÓN														
21	El personal se preocupa en evitar la insatisfacción de los usuarios durante el desarrollo de la atención.			✓				✓					✓	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dra. Mg. TEREZA NARVAEZ ARANIBAR

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2018, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en administración.

El título del proyecto de investigación es: "Gestión de talento humano y Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del hospital san juan de Lurigancho 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración y/o investigación..

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Yuri Fernando Palma García

D.N.I: 43102056



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción del Usuario
Inventario Variable 2

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSION 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO														
1	La atención prestada por parte del personal es buena.				✓				✓					✓
2	Se puede percibir que los trabajadores gozan de un ambiente laboral grato dentro del Hospital.				✓				✓					✓
3	El Hospital proyecta una buena imagen como un establecimiento de salud al servicio de los usuarios.				✓				✓					✓
4	El personal del Hospital siempre está atento para recibir sus dudas o consultas.				✓				✓					✓
5	El personal del Hospital pone todos sus conocimientos en la atención de los usuarios.				✓				✓					✓
6	El personal de la empresa da solución a las dudas o problemas de los usuarios.				✓				✓					✓
7	El servicio brindado por el personal del Hospital es bueno.			✓					✓					✓
8	Al solicitar la información en el Hospital sobre cualquier servicio, la respuesta es adecuada.			✓					✓					✓
9	El personal mantiene predisposición y empatía para atender a los usuarios.			✓					✓					✓
10	En general, la atención que brinda el personal del Hospital es buena.			✓					✓					✓
DIMENSION 2: EXPECTATIVAS														
11	Como usuario del Hospital, sus experiencias anteriores fueron satisfactorias.			✓					✓					✓
12	De acuerdo a su experiencia, se volvería a atender en el Hospital.				✓				✓					✓
13	En su experiencia, los tiempos de espera fueron oportunos y adecuados.				✓				✓					✓
14	El Hospital cumple en atenderlo en su fecha programada.				✓				✓					✓
15	El Hospital cumple con los tiempos establecidos para la entrega de resultados, análisis y otros.				✓				✓					✓
16	El Hospital cumple con las promesas pactadas en la atención del usuario.				✓				✓					✓
17	La empresa cumple con los estándares de Calidad en la atención al usuario.				✓				✓					✓
18	El personal le presta, atención a sus necesidades de manera oportuna.				✓				✓					✓
19	El personal del Hospital está atento ante cualquier requerimiento dentro del Hospital.				✓				✓					✓
20	La atención del personal del Hospital, cumple con sus expectativas como usuario.				✓				✓					✓
DIMENSION 3: NIVELES DE SATISFACCIÓN														
21	El personal se preocupa en evitar la insatisfacción de los usuarios durante el desarrollo de la atención.				✓				✓					✓

Anexo 4 Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE CONSISTENCIA LOGICA													
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE MODULO DE CITAS DEL HOSPITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2017													
AUTOR: PALMA GARCIA FERNANDO													
PROBLEMAS DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	CALIDAD DE SERVICIO	La calidad del servicio, Zeitham y Parasuraman (2004) "la calidad del servicio percibida por el usuario es definida como la valoracion que este hace de la excelencia o superioridad del servicio" (p. 34)	Se obtuvieron datos de fuentes primarias, mediante el último censo, determinando la importancia que tienen Elementos tangibles, Confiabilidad, Respuesta, Seguridad y Empatía.	TANGIBLES	Instalaciones físicas, Equipos	1,2,3,4	1- NUNCA 3- ALGUNAS VECES 4- CASI SIEMPRE 5- SIEMPRE				
¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017?	Describir la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.				CONFIABILIDAD	El personal, Materiales de comunicación profesionalismo	5,6,7		8			
						habilidad para prestar atención	9						
						Puntualidad	10						
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Rapidez	11											
Accesibilidad	12												
Sociable	13												
SEGURIDAD	Cortesía	14,15											
Credibilidad	16												
EMPATIA	Atención personalizada	17,18											
Comprensión y comunicación	19,20,21,22												
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	SATISFACCION DEL USUARIO	Kotler (2009), define el Rendimiento Percibido como el desempeño que el consumidor recibe después de obtener un producto o servicio. Es el efecto o resultado que el consumidor adquiere al haber sido atendido, como también es la experiencia que obtuvo el cliente a la primera atención, son los resultados que el cliente percibe al tener un servicio.	Se obtuvieron datos de fuentes primarias, mediante el último censo, determinando la importancia que tienen Elementos: información, marketing interno, comunicación, experiencia del cliente e incentivos y privilegios.	RENDIMIENTO PERCIBIDO	Percepción del cliente	1,2,3,4,5	1- NUNCA 2-CASI NUNCA 3-ALGUNAS VECES 4-CASI SIEMPRE 5-SIEMPRE				
¿Qué relación existe entre los tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017?	Describir la relación que existe entre los tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe una relación entre los tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.				Resultados por el servicio	6,7,8,9,10						
						Experiencias anteriores	11,12,13						
¿Qué relación existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017?	Describir la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe una relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.				EXPECTATIVAS	Promesas cumplidas	14,15,16					
						Atención inmediata	17,18,19,20						
						Insatisfechos	21,22,23						
¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017?	Describir la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe una relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.				NIVELES DE SATISFACCION	Satisfechos	24,25,26					
						Complacidos	27,28,29,30						
¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017?	Describir la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe una relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de módulo de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017.											

Anexo 5

Tabla de Especificaciones de la Variable Satisfacción del Usuario

Variable	Dimensión	Peso	Ítems	Indicadores	Preguntas
Satisfacción del usuario	Rendimiento Percibido	33%	10	Percepción del cliente	<p>La atención prestada por parte del personal es buena.</p> <p>Se puede percibir que los trabajadores gozan de un ambiente laboral grato dentro del Hospital.</p> <p>El Hospital proyecta una buena imagen como un establecimiento de salud al servicio de los usuarios.</p> <p>El personal del Hospital siempre está atento para recibir sus dudas o consultas.</p>
				Resultados por el servicio	<p>El personal del Hospital pone todos sus conocimientos en la atención de los usuarios.</p> <p>El personal de la empresa da solución a las dudas o problemas de los usuarios.</p> <p>El servicio brindado por el personal del Hospital es bueno.</p> <p>Al solicitar la información en el Hospital sobre cualquier servicio, la respuesta es adecuada.</p> <p>El personal mantiene predisposición y empatía para atender a los usuarios.</p> <p>En general, la atención que brinda el personal del Hospital es buena.</p> <p>Como usuario del Hospital, sus experiencias anteriores fueron satisfactorias.</p>
	Expectativas	33%	10	Experiencias anteriores	<p>De acuerdo a su experiencia, se volvería a atender en el Hospital.</p> <p>En su experiencia, los tiempos de espera fueron oportunos y adecuados.</p> <p>El Hospital cumple en atenderlo en su fecha programada.</p>
				Promesas cumplidas	<p>El Hospital cumple con los tiempos establecidos para la entrega de resultados, análisis y otros.</p> <p>El Hospital cumple con las promesas pactadas en la atención del usuario.</p> <p>La empresa cumple con los estándares de Calidad en la atención al usuario.</p>
				Atención inmediata	<p>El personal le presta, atención a sus necesidades de manera oportuna.</p> <p>El personal del Hospital está atento ante cualquier requerimiento dentro del Hospital.</p>

La atención del personal del Hospital, cumple con sus expectativas como usuario.

Niveles de Satisfacción	34%	10	Insatisfechos	<p>El personal se preocupa en evitar la insatisfacción de los usuarios durante el desarrollo de la atención.</p> <p>La información que le brinda el personal del Hospital durante su atención, tiene como finalidad evitar la disconformidad de los usuarios.</p> <p>Los tiempos de espera en el Hospital son demasiado prolongados.</p> <p>Esta Ud. satisfecho por el servicio brindado en el Hospital.</p>
			Satisfechos	<p>El servicio que le brindan en el Hospital, satisface completamente sus expectativas.</p> <p>El personal del Hospital se esmera en la atención a los usuarios y buscan su satisfacción.</p> <p>Se encuentra satisfecho respecto a la atención prestada en el Hospital.</p> <p>Como usuario del Hospital, queda complacido con la atención y servicio prestado por el personal de este establecimiento.</p> <p>Los tiempos establecidos por el Hospital van acorde a sus necesidades como usuario.</p> <p>Al requerir atención, el usuario recibe una respuesta de manera inmediata</p>

Anexo 6

Ficha Técnica de la Variable Calidad de Servicio.

A. NOMBRE

Cuestionario para medir la variable calidad de servicios en el módulo de citas del hospital de SJL.

B. OBJETIVOS

El siguiente cuestionario tiene como finalidad diagnosticar la calidad de los en el módulo de citas del hospital de SJL.

C. AUTORES

Parasuraman, Zeithaml y Berry

D. ADAPTACION

Palma García, Fernando

E. ADMINISTRACION

Individual

F. DURACION

15 minutos

G. SUJETOS

Usuarios del módulo de citas del hospital de SJL

H. TECNICA

Encuesta aplicada

Anexo 7

Detalle de Fiabilidad del Instrumento de Calidad de Servicio

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1Item01	70,84	108,197	,436	,846
V1Item02	70,92	108,697	,524	,843
V1Item03	70,99	108,815	,514	,843
V1Item04	71,08	112,372	,327	,849
V1Item05	70,78	113,913	,209	,854
V1Item06	71,92	110,233	,334	,850
V1Item07	71,19	110,003	,447	,845
V1Item08	71,44	111,871	,258	,853
V1Item09	71,20	118,566	-,018	,862
V1Item10	71,19	98,926	,741	,831
V1Item11	71,17	111,695	,391	,847
V1Item12	70,82	106,548	,647	,839
V1Item13	70,94	110,132	,455	,845
V1Item14	71,42	103,885	,537	,841
V1Item15	71,16	108,231	,560	,842
V1Item16	70,90	103,125	,702	,835
V1Item17	70,95	111,658	,271	,852
V1Item18	70,65	105,137	,679	,837
V1Item19	71,43	118,334	,018	,858
V1Item20	71,54	107,998	,392	,848
V1Item21	71,47	107,801	,387	,848
V1Item22	71,33	110,304	,568	,843

Anexo 8

Detalle de Fiabilidad del Instrumento de Satisfacción del Usuario

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V2Item01	97,10	189,430	,384	,881
V2Item02	97,22	201,301	,049	,890
V2Item03	96,70	183,431	,646	,874
V2Item04	96,89	185,636	,556	,876
V2Item05	97,39	189,230	,570	,877
V2Item06	97,22	188,303	,597	,876
V2Item07	97,14	185,963	,670	,874
V2Item08	97,15	200,026	,206	,883
V2Item09	97,46	193,189	,519	,878
V2Item10	97,89	189,978	,453	,879
V2Item11	97,40	192,836	,470	,879
V2Item12	97,44	193,881	,462	,879
V2Item13	96,48	181,514	,686	,873
V2Item14	96,90	193,376	,451	,879
V2Item15	96,72	195,119	,406	,880
V2Item16	96,97	182,381	,691	,873
V2Item17	97,10	194,458	,269	,884
V2Item18	97,90	202,057	,117	,885
V2Item19	97,64	195,799	,249	,884
V2Item20	96,95	190,164	,510	,878
V2Item21	97,05	202,170	,110	,885
V2Item22	97,42	193,310	,480	,879
V2Item23	97,86	194,671	,305	,882
V2Item24	97,36	192,366	,467	,879
V2Item25	97,40	196,924	,354	,881

V2Item26	97,00	185,601	,562	,876
V2Item27	96,79	197,267	,204	,885
V2Item28	97,56	187,443	,479	,878
V2Item29	97,44	189,829	,417	,880
V2Item30	97,38	191,008	,396	,880

Prueba Piloto

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
	Válido	18	100,0
Casos	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

Resultados de la prueba Piloto de la Variable Calidad de Servicio

Estadísticas de

fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	22

Resultados de la prueba Piloto de la Variable Satisfacción del Usuario

Estadísticas de

fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	30

Anexo 10

Autorización de la empresa

SOLICITUD: Autorización de desarrollo de Investigación

SEÑOR DIRECTOR
DIRECTOR DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO
PEDRO PABLO SILVA MARTEL

Presente:

Yo Yuri Fernando Palma García identificado con DNI 46198266 Por medio de la presente, me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez solicitarle la aprobación de autorización de desarrollo de investigación (TESIS) sobre CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL MODULO DE CITAS DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, para poder finalizar mi investigación y con ello poder acabar mi décimo ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Cesar Vallejo, espero acepte el apoyo para culminar mi etapa universitaria.

Sin otro particular quedo de usted


YURI FERNANDO PALMA GARCIA
DNI: 46198266



Anexo 11 evidencias

Antecedente Internacional

EL UNIVERSO Atención médica en centro del IESS va para no afiliados

Atención médica en centro del IESS va para no afiliados



El presidente Rafael Correa Delgado inauguró ayer el Hospital del Día del IESS, ubicado en Eloy Alfaro y Argentina.

GRAN GUAYAQUIL | 26 de enero, 2011

El nuevo Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) no solo atenderá a los afiliados de la institución sino a todos los ciudadanos, afirmó ayer el presidente del directorio del IESS, Ramiro González.

El anuncio lo hizo en el marco de la inauguración de este nuevo centro médico, ubicado en las calles Eloy Alfaro y Argentina, en el centro de la ciudad, a la que asistió el presidente de la República, Rafael Correa.

"Todos los guayaquileños podrán ser atendidos en este hospital sean o no afiliados a la seguridad social", garantizó González, al tiempo de explicar el mecanismo mediante el cual el IESS recuperará su inversión por los servicios prestados a los no asegurados.

Señaló que el Ministerio de Salud y la institución harán un cruce de cuentas y por ello ayer mismo esa cartera de Estado, a través de su titular, David Chiriboga, suscribió un convenio con las autoridades del IESS.

APT TUS com

ASISTENTE ADMINISTRATIVO, FULL TIME
Ingeniería
ASISTENTE ADMINISTRATIVO, FULL TIME
Administración
ASISTENTE ADMINISTRATIVO, FULL TIME
Administración

ÚLTIMOS VIDEOS

- Cosplayers y anime, en Convención Budokan en Guayaquil
- Granizada en Quito complicó movilidad
- Argentina halla submarino pero no sabe cómo extraerlo

VER MÁS VIDEOS >

LO MÁS LEÍDO

- Ricardo Vasconcellos R: 'Cayeron las máscaras, Barcelona es una central política'
- Ecuatoriano Marlon 'Chito' Vera sorprendió al argentino Guido Cannetti en combate de la UFC
- Falleció a los 62 años el chef ecuatoriano Gino Molinari
- Perjuicio y fallas
- Cientos de clientes acuden por descuentos

Lo último Opinión Política Economía Perú Lima Mundo Laces DT Sonos Ver Más

suscribirse

LIMA

f t in +

Peruanos desapruaban atención en hospitales del Minsa y Essalud

Encuesta de El Comercio revela que los hospitales del Estado reciben 10,1 de nota frente a 14,4 del sector privado



Peruanos desapruaban atención en hospitales del Minsa y Essalud

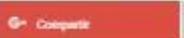
Redacción EC
17/03/2014 10:12Z am

Si nuestro sistema de salud pública fuese un paciente, seguro recibiría un diagnóstico negativo. **Los largos tiempos de espera para conseguir una cita o para programar una cirugía, el frecuente maltrato a los usuarios y la falta de equipamiento de medicamentos** hace que los hospitales del Ministerio de Salud (Minsa) y del Seguro Social (Essalud) sean mal vistos.

SECCIONES | Perú21 Largas colas hacen colapsar el hospital de Canto Grande   

Largas colas hacen colapsar el hospital de Canto Grande

Ante esta situación, el viceministro de Salud anunció la apertura de más consultorios



Las personas esperaron durante varias horas de la madrugada.

 **REDACCIÓN PERÚ21**
25/02/2018 11:25h

Cientos de pacientes, entre ancianos y niños, hicieron largas colas desde las 3 de la madrugada en las afueras del Hospital de Canto Grande, en San Juan de Lurigancho, para conseguir una cita médica.

Las personas esperaron durante varias horas de la madrugada. Cerca de las 7 de la mañana, se les informó que no podrían ingresar por temas de aforo, y se les entregó un ticket para que regresen el miércoles a atenderse.

Ante esto, el viceministro de Salud Pública, Henry Rebaza, anunció la apertura de más consultorios externos para mejorar la capacidad de atención.







HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA

PROGRAMACIÓN DE CITAS PARA DICIEMBRE

ESTIMADO PACIENTE

A PARTIR LUNES 05 NOV.	A PARTIR MARTES 06 NOV.	A PARTIR MIÉRCOLES 07 NOV.	A PARTIR JUEVES 08 NOV.	A PARTIR VIERNES 09 NOV.
- Medicina - Cardiología - Infectología - Nefrología	- Cirugía General - Reumatología - Dermatología	- Hematología - Traumatología - Neurocirugía	- Geriátria - Psiquiatría - Angiología - Cir. Tórax	- Endocrinología - Cabeza y Cuello - Pediatría - Neonatología

TRAMITE SUS CITAS PARA DIVERSAS ESPECIALIDADES EN ESTOS CENTROS DE SALUD

PACIENTES SIS Y PARTICULAR

- Centro de salud de Mirones
- Centro de salud de Breña
- Centro de salud de Chacra Colorada
- Centro de salud Conde de la Vega Baja
- Centro de salud de Rescate
- Centro de salud de Palermo
- Centro de salud de Santa Rosa
- Centro de salud de San Sebastián
- Centro de salud de Mirones Bajo
- Centro de salud de Unidad Vecinal Nro. 3
- Centro de salud de Villa María del Perpetuo Socorro.



El Formato Único de Atención (FUA) será entregado en el consultorio.

INFÓRMESE EN SU CENTRO DE SALUD

A PARTIR LUNES 12 NOV.	A PARTIR MARTES 13 NOV.	A PARTIR MIÉRCOLES 14 NOV.	A PARTIR JUEVES 15 NOV.
- Urología - Onco Mama - Onco Médica - Neurología	- Otorrinolaringología - Gastroenterología - Obstetricia	- Cirugía Plástica - Neumología - Dental	- Oftalmología - Toxicología - Psicología - Cons. del Dolor

**Horario: Lunes a Viernes de 6:00 am - 5:30 pm.
Sábados 6:00 am a 12:30 pm.**

Todo paciente debe traer:

- DNI
- En el caso de los pacientes SIS también deben traer:
Hoja de referencia original que corresponda a la red del hospital Loayza.

A PARTIR VIERNES 16 NOV.
- Medicina Física y Rehabilitación - Ginecología - Nutrición

Anexo 12 Acta de aprobación de originalidad de tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2019
		Página : 1 de 1

Yo, Stenio Antonio Conde Herrer
 docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela
 Profesional Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este (precisar
 filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

" Caridad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio
de cuidado de citas del Hospital S.S.I. 2019
 " del (de la) estudiante Avs. Fernando Palma García
 constata que la investigación tiene un índice de
 similitud de 2.5% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la 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.

Lugar y fecha 27-02-19 S.S.I.



Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 10000151

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 13 Pantallazo de turnitin

Autor:
YURI PALMA

Título del ejercicio:
ALUMNOS EGRESADOS

Título de la entrega:
CALIDAD DE SERVICIO PALMA

Nombre del archivo:
TESIS PALMA.docx

Tamaño del archivo:
3.91M

Total páginas:
79

Total de palabras:
13308

Total de caracteres:
71788

Fecha de entrega:
24-jul.-2019 01:53a. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega:
1150612278

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?student_user=1&io=1150612278&lang=es&ua=10990746118a=1

feedback studio Yuri PALMA CALIDAD DE SERVICIO PALMA

Resumen de coincidencias

25 %

1	Entregado a Universidad...	15 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	6 %
3	repositorio.unival.edu...	<1 %
4	es.scribd.com	<1 %
5	repositorio.unajma.edu...	<1 %
6	www.scribd.com	<1 %
7	repositorio.upeu.edu.pe	<1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Calidad de servicios y satisfacción del usuario en el servicio de traslado de citas del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:
Yuri Emanuel Palomares Guevara

ASESOR:
Mg. Diana Lucía Rosales Cujales

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

Página 1 de 79 Número de palabras: 13308 Text-only Report High Resolution Activado





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

Dr. Marco Antonio Candia Yaur

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Dr. Fernando Palma Coche

INFORME TITULADO:

Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el
Servicio de Módulo de Cites del Hospital S.J.L. 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 14-12-2018

NOTA O MENCIÓN: OMCE (11)

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

