



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el área de
admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte
Echegaray, Trujillo 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Edgardo Allen Obregón Olano

ASESOR:

Dra. Nancy Cuenca Robles

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

Lima- Perú

2019

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, a mi esposa y mis hijos que durante este tiempo han sabido apoyarme para continuar los estudios, a mis profesores y las personas que me apoyaron de alguna u otra forma sin ellos no hubiera podido terminar estos estudios.

Agradecimiento

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme la oportunidad de superarme y lograr mis anhelos profesionales. A la Dra. Nancy Cuenca por su capacidad profesional, por compartir sus sabias enseñanzas, sus consejos y su valioso apoyo en la elaboración de mi trabajo de investigación. A mi esposa por su paciencia, apoyo y tiempo necesario para realizarme profesionalmente, a mis amigos, compañeros y a todas aquellas personas que de una u otra forma han contribuido para el logro de mis objetivos.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **OBREGON OLANO, EDGARDO ALLEN**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión de lo Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE ADMISIÓN DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL VÍCTOR LAZARTE ECHEGARAY, TRUJILLO 2018

Fecha: 26 de enero de 2019

Hora: 4:15 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Mitchell Alberto Alarcón Diaz

Firma:

SECRETARIO: Dr. Joaquin Vertiz Osoreo

Firma:

VOCAL: Dra. Nancy Elena Cuenca Robles

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

.....
Aprobar por Mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.


Declaratoria de autoría

Yo, Edgardo Allen Obregón Olano, identificado con DNI N° 40717591, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede/filial Los Olivos; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018", para la obtención del grado académico de maestro en gestión en los servicios de salud es de mí autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Los Olivos, diciembre de 2018



Br. Edgardo Allen Obregón Olano
DNI N° 40717591

Presentación

Señores miembros del jurado,

Ostento a ustedes mi tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018”, cuyo objetivo fue determinar la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro.

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

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

El autor

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurados	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	
1.1 Realidad problemática	16
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	35
1.5 Justificación	36
1.6 Hipótesis	36
1.7 Objetivos	37
II. Método	
2.1 Diseño de investigación	40
2.2 Variables, operacionalización	41
2.3. Población y muestra	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.5. Métodos de análisis de datos	46
III. Resultados	47
IV. Discusión	65
V. Conclusiones	69
VI. Recomendaciones	71
VII. Referencias	73
Anexos	77

- Anexo 1: Matriz de consistencia
- Anexo 2: Instrumentos
- Anexo 3: Base de dato de las variables

Índice de tablas

		Página
Tabla 1.	Operacionalización de la calidad de servicio	42
Tabla 2.	Operacionalización de la satisfacción del usuario	43
Tabla 3.	Pacientes en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.	43
Tabla 4.	Validez de los cuestionarios	45
Tabla 5.	Niveles de confiabilidad	45
Tabla 6.	Resultado de la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario	46
Tabla 7.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la calidad de servicio	48
Tabla 8.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión compromiso por parte de la dirección	49
Tabla 9.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión recursos adecuados	50
Tabla 10.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión mejoras visibles del servicio	51
Tabla 11.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión capacitación	52
Tabla 12.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión servicios internos	53
Tabla 13.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión involucramiento o compromiso de todos los empleados	54
Tabla 14.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable satisfacción del usuario	55
Tabla 15.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión ser reconocido	56
Tabla 16.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión diagnóstico	57

Tabla 17.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión tecnología	58
Tabla 18.	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018.	59
Tabla 19.	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa relación entre el compromiso por parte de la dirección y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018	60
Tabla 20.	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa relación entre el recursos adecuados y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018	61
Tabla 21.	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa relación entre las mejoras visibles del servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018	61
Tabla 22.	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa relación entre la capacitación y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018.	62
Tabla 23.	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa relación entre el servicio internos y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018	63
Tabla 24.	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa relación entre involucramiento y	64

satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta
externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Percepción de calidad de servicio.	48
Figura 2. Percepción del compromiso por parte de la dirección	49
Figura 3. Percepción de recursos adecuados.	50
Figura 4. Percepción de mejoras visibles del servicio.	51
Figura 5. Percepción de capacitación	52
Figura 6. Percepción de servicios internos.	53
Figura 7. Percepción de involucramiento o compromiso de todos los empleados.	54
Figura 8. Percepción de satisfacción del usuario	55
Figura 9. Percepción de ser reconocido.	56
Figura 10. Percepción de diagnóstico	57
Figura 11. Percepción de tecnología	58

Resumen

En la presente investigación cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018.

El tipo de investigación fue sustantiva del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, de corte transversal. La población censal está constituida de 120 pacientes. La técnica empleada para recolectar información fue una encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de tipo cuestionario que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach.

En la parte descriptiva se arribó Se percibe el 40,8% de los usuarios en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018, manifiestan que la calidad de servicio es regular. Asimismo, el 45,8% del usuario en el área de admisión de consulta externa manifiestan que la satisfacción del usuario es regular. Concluyó que los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.811$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $\alpha < 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018.

Palabra claves: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, compromiso por parte de la dirección y recursos adecuados.

Abstract

In the present investigation, whose general objective was to determine the relationship between quality of service and user satisfaction in the area of admission of outpatient Hospital Victor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018.

The type of investigation was substantive descriptive level, quantitative approach; non-experimental design, cross-cutting. The Census population consists of 120 patients. The technique employed to collect information was a survey and data collection instruments were of type questionnaire, which were duly validated through expert opinions and determining its reliability using Cronbach's alpha.

In the descriptive part is arrived perceived 40.8% of the users in the area of admission of outpatient Hospital Victor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018, demonstrate that the quality of service is regular. Also, 45.8% of the user in the area of outpatient admission show that user satisfaction is regular. He concluded that the results of the test of Spearman Rho, where the value of the correlation coefficient is ($r = 0.811$) indicating a correlation positive high, plus the value of $p = 0.000$ minor to the α is ≤ 0.05 and thus the relationship is significant and is rejecting the null hypothesis (H_0), assuming that there is a significant relationship between quality of service and user satisfaction in the area of admission of outpatient Hospital Victor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018.

Key word: quality of service, satisfaction of the user, commitment by the leadership and adequate resources.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

En el ámbito internacional en los últimos años en el sector salud los países sudamericanos siempre priorizaron en el primer lugar la búsqueda una buena calidad de los servicios. A nivel global, se puede decir que una gran cantidad de instituciones o empresas han mejorado la calidad de los servicios que ofrecen o bien sus productos, todo ello enmarcado en los últimos.

En el sector salud se tiene que satisfacer a los usuarios que son los pacientes, y se observa que, en algunos módulos de salud, centros de salud, no cumplen con un adecuado servicio de atención a los pacientes, por lo que el paciente se siente insatisfecho con el trato del empleado, en las entidades del estado, la calidad es importante ya que se incluyen toda la imagen de la institución.

Por ello, en el Perú se está logrando obtener una mejora en la infraestructura, equipamiento, servicio, tecnología, personal motivado, para que el servicio de salud se renueve y mejore en aras de poder cubrir lo que necesiten los usuarios.

A nivel nacional, según la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) se ha registrado más de 27 mil quejas de lo que va del año, la mayoría de las quejas es por el mal servicio, SUSALUD es una entidad de fiscalización de supervisar las instituciones públicas y privadas, según sus cifras en quejas en líneas telefónicas, páginas web y correo electrónico un 48% en acceso a la información, 41% citas médicas y medicinas y un 11% en atención a la salud.

A nivel local, siendo de vital importancia que un Hospital como es el Hosp. Víctor Lazarte Echegaray teniendo órgano de apoyo al Servicio de Admisión; debería ser imprescindible saber el nivel de índole de todos los enfermeros y la relación de satisfacción a los pacientes que diariamente llegan a ser atendidos en este Nosocomio esto debido a las denuncias y quejas presentadas por los asegurados respecto a la calidad de atención que en oportunidades han originado conflicto a veces sin poder resolverlo.

Es conocido por todos que debido a la amplia demanda de asegurados atendidos en este Hospital se necesita una mayor cantidad de herramientas e infraestructura necesaria para establecer una atención adecuada. Como por ejemplo mayor equipamiento, construcción de más ambientes que por la antigüedad del Hospital ha quedado limitada la capacidad resolutive. En este contexto agregándose la falta de compromiso y capacitación acorde al servicio.

Por otro lado, no existe un estudio realizado referente a la satisfacción del usuario de modo que no han podido desarrollar mediante los resultados, esquemas de trabajo para de esa manera tratar de recomendar al órgano directriz del nosocomio las recomendaciones necesarias para la mejora del servicio siendo esto muy importante para una atención de calidad a los pacientes asegurados.

1.2. Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos internacionales

Borré (2015) Como propósito fue determinar la presencia de la cualidad de atención a los pacientes en su mejoría, en la cual se demostró que el estudio fue descriptivo cuasi experimental, en tanto la muestra fue de 158 pacientes, sin embargo dicha muestra arrojó que los enfermeros si tienen un buen servicio con sus pacientes, los cuales estuvieron clasificados en hombres y mujeres de entre 40 a 59 años, por lo que se sienten completamente satisfechos por la atención recibida.

Hermida (2015) como objetivo se propuso identificar como evalúan los pacientes la cualidad en los servicios brindados por el centro de salud que lleva por nombre salud N° 2. Cuenca. 2014. Como muestra fueron tomados pacientes tanto adultos como jóvenes comprendiendo la edad de 18 a 41 años. Se halló que el nivel de satisfacción muestra niveles elevados en la variedad de los servicios que tienen con un 77,4 %. Se analizó de forma independiente cada servicio que ofrecen en consulta externa, luego de analizar los resultados se visualiza niveles elevados de satisfacción respecto a los servicios brindados con un 77,4 %. También se consideraron otras áreas para evaluar la variable satisfacción, donde existen similitudes en cuanto a los resultados, en cuanto al área de odontología arrojó un 92,8 %, el área de farmacia arrojó un 85,71 %, el área de salud mental (psicología) y el área de laboratorio clínico, ambos arrojaron un 72,7 %.

Ruano (2015) realizó un estudio referente al índole de la asistencia ofrecida a los pacientes y su satisfacción de acuerdo a la atención recibida en el hospital de ginecología Luis Dávila ubicado en la Ciudad de Tulcán - Ecuador, planteando realizar un análisis sobre la atención del servicio médico y el grado de agrado de los pacientes de dicha institución, en un estudio documental, de campo, exploratoria y descriptiva; como población de 2008 de pacientes que fueron atendidas en el año

2012, y utilizando como muestra 333 usuarias encuestadas, por otra parte como técnica se utilizó la encuesta. En su conclusión sostuvo: El servicio ágil y oportuno es aceptable por parte de los usuarios de la institución de dicha ciudad es favorable, por ello, se dice que si hay correlación con un alto grado de complacencia a los pacientes en el área de ginecología. El resultado que obtuvieron fue: existe una correlación positiva y significativa entre la variable de calidad de servicio y fidelización al usuario, ello, a través de Rho Spearman, con una correlación positiva de 0.231 con significancia de 0.01 entre ambas variables.

Del Salto (2013) Como propósito fijó una fórmula para la obtención de servicios mejorados, uno entre ellos es la satisfacción del paciente, como población recogida fue 4822 pacientes y la muestra obtenida de 391, como diseño fue de tipo analítico transversal. Como instrumento se empleó la encuesta de 20 reactivos, con grado de confiabilidad dada por el estadístico Alpha de Cronbach de con la cifra de 0.832. y teniendo el resultado de 92.1%, que muestra que existe satisfacción en el servicio que ofrece dicha entidad. Concluye, un 10,5% IC95% de 7,82-13,92% de los pacientes afirman que existe calidad en la atención que reciben.

1.2.2 Trabajos previos nacionales

Minaya (2018) Su propósito fue saber cuál es la percepción de los pacientes en cuanto al índole de atención brindado por el consultorio médico encontrado en el Hospital Huaral, 2016. Dicha investigación tuvo enfoque cuantitativo, no experimental, el cual el estudio fue descriptivo con un corte transaccional. Dicho estudio se usó una muestra de 110 pacientes de los que se dirigen cotidianamente hacia los centros médicos.

Fidel (2017) Se tuvo como objeto determinar la prestación de los servicios en el centro de salud en el área odontológica. Arrojó la muestra de 110 pacientes que asistieron al centro médico comprendido desde el mes de abril y mayo. En cuanto a los resultados, se puede mencionar que son estadísticamente significativas entre ambas, obteniéndose como resultado la frecuencia de 42.7% de complacencia, lo cual representa a 47 pacientes encuestados. Se concluye que si existe una relación entre ambas variables. En consecuencia, es muy importante que la gestión pública le brinde mayores recursos e importancia a la prestación de

sus servicios en los centros de salud dentro del distrito de Chorrillos, a través de desarrollos que ejercen hacia la población.

Mañueco (2017) realizó un estudio acerca de la prestación de los servicios brindados a los pacientes y su plena satisfacción en cuanto a la atención obtenida situado en el centro de salud Santa Teresa de Chorrillos en el año 2017. El objetivo general del estudio era fijar si existe una relación entre las variables nombradas. El diseño del estudio fue no experimental, de corte transversal, y con un estudio básico de nivel descriptivo. Se tomó como muestra a 152 usuarios de un total de 250 que constituía la población; como instrumento se empleó la encuesta, que incluía 20 preguntas como cuestionario, concluyendo que gracias a su programa estadístico SPSS 24 se pudo observar que si existe la correlación.

Meléndez (2015) el propósito fijado fue determinar qué relación tienen las prestaciones de servicios con el gozo del paciente, y como lo hace sentir el servidor público que labora en hospital belén Trujillo, año 2015. Se enfocó en un método deductivo - inductivo y analítico – sintético, con un estudio descriptivo, que concluye que el 82% del personal del área administrativa del hospital Belén tiene una gran calidad de satisfacción en los servicios prestados, el 18% restante solo posee en nivel regular. En base a estos resultados mencionaremos que el servicio en el hospital es alto; entre algunos aspectos se consideran por ejemplo que el enfermero soluciona las dudas y consultas de los pacientes de manera amable, son cautelosos de las historias médicas de los pacientes, brindan la información clara y concisa requerida por ellos.

Pinheiro (2014) tuvo como primordial objetivo como influye la calidad de atención sobre los puntos de vista de los pacientes en cuanto a la satisfacción obtenida, siendo esta, que el personal utiliza estrategias de salud en base a las familias. Para ello, se empleó una metodología con un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y de corte trasversal; para este estudio se aplicó una encuesta SERVQUAL, en la que se incluyeron 45 preguntas con un Alfa de Conbrach de 0.898; para obtener el grado de validación se hizo las consultas respectivas a tres expertos. Para este estudio se utilizó una muestra de 210 pacientes; obteniéndose como resultados, que para el 43% existe una mala atención, para el 38%, una atención regular y solo un 19% expresa que existe una buena calidad de atención. Respecto a la satisfacción, el 25% menciona estar muy

insatisfecho, el 24 % dice estar insatisfecho, el 21 % es indiferente, para el 16 % es satisfactorio y solo el 14 % de los encuestados dice estar muy satisfecho.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Calidad de servicio

En el presente se estará analizando la calidad del servicio indicando que tan importante respecto al tema.

Tschohl (2014) indico:

Se refiere a la orientación que siguen los empleados y los recursos disponibles de organización en la búsqueda de satisfacción de los clientes; en este plano, se incluye a todo el personal y no solo aquellos que tienen contacto directo; sino a los que pueden tener contacto a través de medios electrónicos, telefónicos o cualquier otra forma de contacto directo o indirecto. (p.14)

Según lo que indica el autor es que la calidad de servicio son modelos conceptuales e instrumentos que nos ayudan a medir y nos dan soporte en diversas ramas para verificar el resultado al punto de vista del usuario.

Sin embargo, referente a los servicios aplicados en los hospitales tantos públicos como privados es esencial una alta calidad de atención ya que de ello basará que los pacientes se sientan complacidos por el trato obtenido.

Cantu (2006) preciso que la calidad se concibe por medio el ojo, es decir, desde la perspectiva del individuo. Es por ello que menciona también que es difícil saber los pensamientos de los usuarios puesto que dichos pensamientos pueden ser calificados como no entendibles, sin embargo, se deberá comprender y entender la satisfacción que necesite el usuario. Por tanto, dicha satisfacción será aprobada por el usuario en cuanto a la forma del servicio obtenido.

Es verdad lo que dice el autor ya que el proveedor no podrá sacar una medición al cliente ya que su expectativa es comúnmente mal interpretada, pero si tiene que buscar la manera de saber cómo los clientes los evalúa.

Beber (2008) indico que aquellos clientes que reciban o perciban calidad de servicio en la atención, quedarán satisfechos con la empresa, facilitando así su fidelidad y mejorando una relación de mediano y largo plazo. El estudio se centró

en revisar y determinar cuál es el punto de vista que tienen los clientes, referente a la calidad de atención en las entidades bancarias que utilizan, y como esta influye en su satisfacción y la lealtad hacia dicha institución financiera. Para el estudio se implementó una escala de medición adecuada específicamente a los servicios que brindan las entidades financieras.

Está en lo cierto en lo que dice ya que, si el cliente no tiene una buena atención o no está satisfecho con el servicio, es muy probable que no sean leales con su Banco, ahora en estos, podemos identificar que cliente está o no satisfecho con nuestra atención.

En cuanto a los centros hospitalarios, el usuario percibirá la calidad de servicio de acuerdo al trato que le dé el personal que labore en él, y esta atención va desde el guardia de seguridad hasta el personal médico, ya que todo el que llega a un centro de salud no lo está haciendo por gusto o moda, sino, porque simplemente necesita de esos servicios.

También serán medidos y evaluados de acuerdo con la cantidad de insumos médicos que tenga dentro del mismo, ya que, al ser una institución pública, deben facilitar los insumos necesarios para las personas de escasos recursos, y estos podrán percibir que calidad están recibiendo.

Para evaluarlo lo mejor sería dividirlos por etapas, ya que consiste en calidad mediante la inspección, ya que se podrán hacer comparaciones con el resultado obtenido sobre lo esperado. La segunda sería control estadístico, donde se verán reflejados los resultados obtenidos a través de las muestras dadas. Como tercera etapa está el asegurarse que lo que se está entregando es de calidad, por ello, atender a un paciente y proveerle de medicamentos que quizás no necesite es incorrecto, lo mejor sería aplicar todos los conocimientos para saber de su padecimiento y así poder tratarlo. Y por último esta la estrategia que se utiliza para competir con otras instituciones, aunque en el tema de salud, lo mejor sería es que el paciente ya no padezca de los males por el que ha acudido al centro, más que por una competencia.

Dimensión de la Calidad del servicio

Tschohl (2014) trabajo con como referencia con 6 dimensiones, las cuales se definen de la siguiente manera:

Dimensión 1: Compromiso por parte de la dirección

Tschohl (2014) menciona que la dirección se basa específicamente en lo calificado para poder llevar a su cargo un cargo directivo para el perfeccionamiento de la institución o empresa.

Compromiso de la Dirección debe ser probado con acciones. Estas acciones están determinadas por una serie de compromisos en cuanto a los sistemas de calidad de atención, con tareas que deben llevarse a cabo, como son:

- Llevar un comunicado a las personas de las instituciones o empresas con el fin de brindar una satisfacción de sus necesidades.
- Determinar la calidad y sus diversas políticas a fin de establecer un ambiente armónico.
- Disponer de los recursos o técnicas necesarias para una organización de alta calidad.
- Revisar de manera permanente si se cumplen los objetivos definidos.

Blanco (2009) dijo que:

Podemos decir que la empresa maneja muy bien la relación con los empleados, cuida la reputación con responsabilidad empresarial, con la alta dirección involucrada en todos los procesos de la organización. Los empleados pueden incrementar sus conocimientos, tienen oportunidad de hacer carrera, desarrollan sus habilidades, y se les reconoce sus logros, recibiendo una adecuada recompensa. (p. 39)

Si la alta dirección no tiene el compromiso igual que sus empleados, siempre se verá una falta de empatía con la relación de los trabajadores, por lo tanto, no sola mente es pedir si no es trabajarlos en equipo y que todos estén bajo una sola visión.

Los que dirigen los centros de salud han de estar consciente de todo lo que pasa en ellos, ya que de eso dependerá que calidad están prestando a sus usuarios, con el fin de minimizar la mala utilización de recursos que les ha brindado el estado.

Dimensión 2: Recursos adecuados

Tschohl (2014) indico “para tener recursos adecuados, debemos de invertir para el desarrollo y mejora de nuestros productos” (p.2).

Las empresas en la actualidad, deben poner a disposición los recursos económicos necesarios para desarrollar y mejorar el servicio, por lo tanto, si deseamos ser competitivos, debemos de mantener un programa de mejora diseñado profesionalmente.

Pérez (2007) manifestó:

Indican en su estudio, que las empresas deben poner a disposición los recursos financieros y humanos a fin de:

Incluir dentro de la cultura empresarial de la organización que todo reclamo es una oportunidad. Para ello, poner a disposición los recursos tecnológicos necesarios, así como mejorar los procesos para este fin.

Diseñar la correcta documentación que garantice la eficiencia y consistencia de las respuestas a los reclamos de los clientes. Dentro del proceso de reclamo se deben incluir recompensas a favor del cliente, a fin de evitar molestias; ello considerando que el costo será inferior en el largo plazo, a la mala evaluación del cliente.

Usar herramientas que permite medir que tan satisfecho queda el cliente al finalizar el proceso de reclamo, tanto para hacer los correctivos necesarios, como para evaluar el proceso de reclamo en general. Para todos los casos de reclamo del cliente, estos se constituyen como grandes oportunidades de mejoramiento de la calidad. Una buena gestión en el procedimiento de reclamo se convierte en una ventaja competitiva.

Cada recurso implementado es muy importante para nuestra dirección como empresa ya que podemos mejor y satisfacer la estadía de nuestros clientes o próximos hacer y a los proveedores que representan también la imagen.

La calidad de los productos que reciben estas instituciones públicas dependerá del estado, es por ello, que el control que se lleva en cuanto a que insumo está dando más resultados será de ayuda para quienes les compete la dotación de materiales y medicinas.

Dimensión 3: Mejoras visibles del servicio

Tschohl (2014) indico “si deseamos tener mejoras visibles del servicio de tener 3 puntos importantes, (mejorar el servicio, mejorar la publicidad y calidad del producto)” (p.2).

Como el autor señala, toda mejora a favor del servicio al cliente, será percibido por ellos y se convierten en un buen indicador de la calidad aplicada por la empresa, este producto puede ser tangible o intangible (servicios). Asimismo, estas mejoras requieren ser comunicadas a través de publicidad, para que así pueda llegar a la percepción de los clientes y se expanda a través de otros clientes y cliente potenciales, mejorando la posición respecto a la competencia.

Por tanto, un servicio alto de índole y cómodo al prestarlo será de plenitud al momento de ejecutarlo ya que brindará una mejoría en cuanto a los servicios y el paciente percibirá que puede optar por esa confianza y esa comodidad.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (2008) precisaron:

De acuerdo a lo expresado, hacer visible una mejora a favor del cliente, es muy importante dentro de los procesos de la empresa. La cadena de servicio es el núcleo técnico dentro la organización, se debe constituir el responsable y afianzar las tareas de apoyo para una prestación adecuada y visible del servicio. (p.65)

Sabemos que las mejoras visibles en nuestra organización siempre tendrán que resaltar ya que si no tenemos mejoras visibles no podemos tener a un cliente satisfecho con el producto ofrecido.

Cuando se habla de una mejora visible para un centro hospitalario lo mejor es que estos demuestren que con sus servicios el paciente está en remisión del mal que lo ha acontecido, así como también han sido capaz de erradicar virus porque han suministrado a las personas de las vacunas necesarias.

Dimensión 4: Capacitación

Tschohl (2014) indico “la capacitación es muy importante ya que nos ayuda a fortalecer nuestras estrategias y cómo podemos ser competidores” (p.2).

Si la empresa capacita a sus empleados podríamos tener la organización mejor constituida, comprometida y serian competidores para alcanzar un meta o reto que le pondría la empresa, ya que con la capacitación tendríamos una estrategia solidad y trabajo en equipo.

Evans y Lindsay (2005) mencionan que todo perfeccionamiento referente al paciente parte del enfoque en la capacitación a los trabajadores; puesto que ellos

son los que tienen el contacto directo y reflejarán las políticas internas de la empresa a favor de los clientes. Si un trabajador se muestra descontento, impaciente, agotado, demostrará que algo no está funcionando bien, los jefes o supervisores deben estar atentos a evaluar las razones e implementar correctivos, desde premiar el buen trabajo como también llamar la atención de aquellos que no lo hacen. Es indispensable que el cliente se sienta cómodo y a gusto con el empleado que lo atiende.

Como podemos apreciar, la capacitación constante al personal es fundamental para enriquecer al empleador para que tenga día a día un mejor desempeño y de un servicial gustoso al cliente.

Una capacitación continua al personal de salud servirá de mucha ayuda en la actualidad, ya que, cuando se trata de salud, esta se encuentra en una evolución constante, ya que diariamente aparecen enfermedades que de las que no se tiene conocimiento, y para poder atenderlas, lo mejor es que estén capacitados y consientes de cómo tratarlas.

Dimensión 5: Servicio internos

Tschohl (2014) indico “que el servicio interno se debe de trabajar en conjunto ya que cada área tiene un rol muy importante, si no hay el apoyo y compromiso de cada área no se podría finalizar la gestión para el cliente” (p.3).

Cuando una empresa tiene de varias sucursales, el encargado del departamento debe de exigir ayuda para terminar el producto solicitado, ya que los departamentos deben interactuar de manera permanente, la comunicación debe ser buena y eficiente, debe existir ayuda de todas las áreas para una mejoría de los usuarios e incrementar la fidelidad y lealtad de los mismos.

Tigani (2006) preciso que en toda empresa los trabajadores son parte proveedora, pero también son clientes, en este caso, clientes internos. Es por ello que en cuanto a cubrir la necesidad de los usuarios siempre dependerá de la expectativa del cliente, y saber qué es lo que esperan como retribución; sin embargo, es necesario fijar que necesidad necesita el cliente y tratar de satisfacerlas de mejor forma. A nivel interno, todos los empleados deben también sentirse cómodos y satisfechos para poder trasladar esa satisfacción al cliente final.

Se dice que el trabajo en conjunto siempre llega al éxito, pero como dice el autor no todos están comprometidos para poder comprometerse a la meta indicada por la empresa, se debe de tomar en cuenta que son un grupo de personal que deben de tener una misma visión para alcanzar el objetivo.

Una colaboración entre colegas es lo que se puede denominar con un buen servicio interno, ya que, en este tipo de trabajos, que es el de salud, siempre se necesitaran opiniones externas que no sean propios, con el fin de conseguir la mejor del usuario.

Dimensión 6: Involucramiento o compromiso de todos los empleados

Tschohl (2014) indico “el involucramiento y compromiso de los empleados es muy importante, porque si tenemos involucrados a todo el personal, tendríamos una mala imagen, ya que todo trabajador debe sentirse que es imagen de la empresa” (p.3).

Si una empresa no comunica a los empleados que son piezas importantes dentro y afuera de la organización, no tendríamos compromiso por parte de ellos. Y si no se involucra al personal con un compromiso total, el empleado podría afectar a la empresa si realiza algo inusual ya que ellos son imagen dentro y fuera, más aún porque tienen contacto con el cliente e incluso podrían perjudicar la calidad del servicio.

Beber (2008) manifestó:

Dice el autor que el otro lado del enfoque, lo que hace es sopesar la identidad laboral versus el compromiso laboral. Según él, la identificación laboral es: “Una forma tipo de identificación social mediante el cual, el empleado internaliza las políticas y cultura de la organización, en conjunción con sus propias metas y logros, percibiendo así la identificación y pertenencia a esta organización”. En términos generales, se puede decir que la identidad laboral, es una parte de la identidad social. Se define como la parte conceptual propia, con valores y emociones dentro de un grupo del que forma parte, pero a su vez se refleja en el compromiso hacia la organización. (p.3)

Según lo que indica es que, si no tenemos compromiso y si no nos involucramos con nuestra labor diaria, no podremos alcanzar ninguna meta o sueño en la empresa ya que el empleado y el banco tienen que ir de la mano.

Cuando todo el personal a quien le atañe dar una calidad excepcional, ha de involucrarse y forjar un compromiso. Compromiso que se adquiere al momento de prestar sus labores al centro donde labora.

Características

Deriva del desarrollo de la organización de dar una respuesta adecuada como por ejemplo lo que necesiten usuarios, y de otras partes interesadas, de forma satisfactoria.

Tschohl (2014) expreso:

Trabajó con cinco características, las cuales se definen de la siguiente manera:

Confiabilidad: Que se realice el servicio de manera deseada, precisa y consistente.

Capacidad de respuesta: Tienen que mostrar una respuesta rápida y actitud permanente de ayuda.

Seguridad: Los empleados deben mostrarse corteses, proyectar confianza, y dar a conocer todos los detalles de su trabajo.

Elementos tangibles: La presencia física, tanto de los empleados, como de las instalaciones. Debe predominar la limpieza y el orden.

Empatía: Nuestras clientes desean expresarse y desean ser escuchados, por ello debemos procurar una respuesta rápida y personalizada. De acuerdo estudios realizados por Marketing Science, la persona desea ser reconocidos y ser tratados de manera individual. (p134)

Las características que indica el autor son requisitos para tener una buena estructura en la empresa ya que así podemos potenciar al personal y mejorar la calidad de atención del cliente.

Berry, Bennet y Brown (2003) puntualizó:

Según estos autores, mencionan sus características.

Intangibilidad: Según este punto, a diferencia de los productos, los servicios son intangibles, pues no tenemos formas de percibirlos directamente a través de nuestros sentidos. Los clientes que usan servicios, no tienen nada que llevar en la “bolsa”. Los cheques o las tarjetas de crédito (el plástico) representan un servicio, pero no son el servicio. b) Heterogeneidad: Se refiere a que los servicios no son iguales o no son percibidos de la misma forma por los clientes. El empleado que atiende al cliente, puede tener el mismo protocolo de atención, pero por alguna razón no necesariamente será igual la atención de uno con la de otro. Esto puede pasar incluso si se hace lo mismo, pero la percepción es diferente.

Los servicios no son tangibles, almacenables o inventariables, por ello la calidad del servicio solo podrá ser medido por el paciente. La calidad de la atención es indispensable, considerando que la oportunidad del servicio es única. Un error en el servicio, solo podrá ser reparado en parte con una buena atención de queja, pero ya no se podrá tener una nueva oportunidad para corregir el mismo servicio.

Importancia calidad del servicio

Es importante ya que nos ayuda a identificar y reforzar nuestras partes débiles de nuestra organización, ya que nuestra meta es que después de sus consultas o requerimientos sean atendidos, el cliente se vaya con una buena atención y calidad del servicio que les ofrecemos.

Alcaide (2010) manifestó que en todo servicio financiero o bancario se tiene como característica, los cambios permanentes tanto en su ambiente de trabajo como en los de atención al cliente, debido a la tecnología, que masifica la información, resultando esta, cada vez más relevante.

En este tiempo es muy importante mejorar la calidad del servicio, pero también les está costando el cambio ya que para mejor en tecnología o desarrollar un canal más eficiente, nos toma tiempo para poder adaptarnos.

Lo importante de la calidad de servicios es que a medida que se va modernizando la medicina, es centro de servicios está dispuesto a brindarla, con el objetivo de mantener sanos a sus usuarios, y cuando se habla de tecnología dentro

de esta, es importante, ya ayudan a identificar de manera rápida y segura los padecimientos de los pacientes.

Teoría de la calidad según Kaori Ishikawa

Tiene una peculiar característica, el cual es la participación de la totalidad de colaboradores, que va dirigido de la dirección hasta los colaboradores de la menor jerarquía. El autor menciona que la calidad debe implementarse en toda la empresa sin excepción, tanto en las áreas comerciales, como en las áreas administrativas y de apoyo. Esta implementación de la calidad tiene efectos, como son:

El producto final tiene cada vez menores defectos e incrementa su calidad.

Se fabrican productos más confiables.

Reducción de costos.

Se incrementan los niveles de producción, por lo que se pueden generar programas y procesos más racionales.

Se reduce la merma y se genera menos cantidad de reprocesos.

Se mejora la técnica usada.

Se reduce las inspecciones y pruebas

Existe más claridad en los contratos firmados entre el comprador y vendedor.

Se incrementan las ventas.

Mejora la interacción y relación entre los departamentos

Se reduce los reportes falsos.

Mejora los niveles de discusión en los ambientes de trabajo.

Reuniones y juntas más calmadas y tranquilas.

Las instalaciones y reparaciones son más precisas y racionales.

Mejora ostensible de las relaciones humanas. (Dorrell, 2008, p. 78).

De acuerdo a lo mencionado por la Licenciada Camacho a través de su blog: La teoría de Ishikawa era producir todo al más bajo costo. Menciona que algunos de los efectos que se logran dentro de la empresa implementando el control de calidad: reducción de precios, reducción de costos, mejorar la técnica, y otros.

Ishikawa es muy reconocido por sus grandes ideas que revolucionaron el

comercio, los servicios y la administración. Japón se nutrió de sus ideas para desarrollarse y llegar a ser la potencia económica que es hoy en día.

Ishikawa está directamente relacionado con el movimiento de Control de Calidad, que se inició en Japón en entre los años 1955 y 1960, posterior a las visitas de Juran y Deming. Conforme a su teoría, el control de calidad incluye q todos los trabajadores, partiendo desde el director alto hasta el más bajo rango, independientemente de los procesos.

Teoría de la calidad según Phill Crosby

En cuanto a la calidad de atención a los usuarios el autor propuso "hacerlo correctamente la primera vez". En la que se incluye tres principios:

- La calidad y su definición deben estar acorde a las necesidades.
- En cuanto al sistema de la calidad de intención se basará en la prevención.
- Tener un proceso progresivo no acarrear error.

Enfoque teórico de calidad de servicio

Penacho (2000) señaló:

La idea de calidad se da en a mediados del siglo XX, sin embargo se dio desde las primeras culturas la inquietud de los seres humanos por los trabajos excelentes, se nota que la calidad es iniciada por las exigencias del ser humano y se dio desde las culturas iniciales relacionandose con el talento en las artesanía notandose un buen trabajo, con el pasar de los años se crearn las industrias las cuales se aglomeran, para subir el nivel industrial aparece la obligación de desplegar y determinar un nuevo sistema productivo basada en lo que se conoce como organización. (p. 62).

Tomando en consideración lo indicado por Penacho que la calidad se dio por por la inquietud de las personas ya que necesitaban que los trabajos sean de buena calidad y ello lleva a que las industrias sean mas exigentes la calidad en sus productos y servicios.

1.3.2 Satisfacción del usuario

Definición de Satisfacción del usuario

Horovitz (2012) señalo "El usuario realiza una comparación entre el servicio que recibe con sus expectativas iniciales" (p.89).

El autor tiene toda la razón, si no tendríamos tecnología, seguiríamos procesos y herramientas a la antigua y no podríamos ser competentes con las demás empresas, ya que la actualización de ahora es día a día.

Ferrell (2006) menciona:

La satisfacción del cliente cambio en gran medida en la última década. Aunque la mayor parte de las empresas llevan un registro de las calificaciones de satisfacción del cliente a través del tiempo. Los avances tecnológicos, que permiten a las empresas a llevar un registro de las conductas de cada cliente a través del tiempo (p.45).

Como dice el autor cada vez salen las herramientas de desarrollo más sofisticadas y podemos medir cada vez más nuestra organización, y podemos saber nuestra debilidad y amenaza de la entidad.

Cuando se satisface la necesidad que tiene el usuario de un centro de salud, es porque se ha podido cumplir como parte publica la función que se le ha impuesto, ya que garantizar una buena atención es primordial.

El usuario es quien tiene la última voz para decir como han podido satisfacer sus necesidades, ya que, si estos buscan la ayuda del centro hospitalario, es porque se encuentran en urgencia, y si no se satisface la necesidad es porque no ha sido tratado correctamente y sigue padeciendo del mal que lo aqueja.

Dimensión de satisfacción al cliente

Dimensión 1: Ser reconocido

Horovitz (2012) indicó que:

Cuando el cliente es reconocido, tiene que ver que todo el enfoque será por todos los medios ya que se debe de sentir distinguido por los demás clientes, porque sus requerimientos han sido cubiertos, ya que brindan un servicio individualizado. (p102).

Si no tenemos esa marca de que el cliente se sienta reconocido que es importante que forme parte de empresa y que sus productos adquiridos, podríamos perder imagen ya que debemos de hacer que tenga en cuenta que nuestros servicios es lo mejor y que no podrá encontrar otro igual.

Tschohl (2014) señaló:

El servicio es reconocido por el cliente cuando suple sus necesidades y deseos, cuando una entidad se enfoca en brindar un plus en el servicio será porque conoce las características de sus clientes y sabe sus comportamientos, empleará estrategias que fidelicen a los usuarios. (p7).

Los servicios referidos al ámbito de la salud como referencia pueden cubrir las exigencias de los usuarios. Procurar brindar un servicio personalizado, teniendo en cuenta los factores como: cultura, aspecto social, preferencias y requerimientos personales, resaltando los pilares de la individualidad, brindar información a tiempo, consideración por la intimidad del usuario, dimensiones que hace que cada paciente tenga expectativas cuando acude a un centro de salud.

Cuando la institución pública que presta servicios para mejorar la salud de las personas es reconocida, estos tomarán la referencia conocida, ya que es índice de un buen servicio que ayuda a los usuarios a terminar con las malas situaciones.

Dimensión 2: Diagnostico

Horovitz (2012) indicó: “El diagnostico debe de estar muy marcado por la empresa, ya que no solo es realizar promociones, sino conocer su comportamiento, sus requerimientos y sobre todo sus expectativas para lograr brindarle lo que desean”. (p.102)

Thibaut (1994) precisó:

Es conocer un contexto, sus causas, su origen, sus falencias, sus ventajas, cualidades, su comportamiento, sus cambios, es el conocimiento global de una situación para analizarlas y estudiarlas al detalle. Esta información será de gran utilidad para la empresa cuyo nicho sea este conglomerado de individuos. (p17).

Es muy cierto lo que indica el autor, si no buscamos la causa de las dificultades que presenta una compañía, no podríamos hacer un buen diagnóstico para solucionarlo.

Cuando se refiere al diagnóstico para la satisfacción del usuario dentro de centros médicos, es buscar que está fallando en relación a su servicio, ya que pueden estar teniendo pocos usuarios que no acuden por ayuda a dicha institución.

Dimensión 3: Tecnología

Horovitz (2012) preciso que:

La tecnología es la mejor prioridad, ya que lleva a menudo un cambio completo del manejo de datos de una compañía, que con frecuencia se hace por productos vendidos más que por los clientes. La importancia del cliente a través de las herramientas tecnológicas, necesariamente presente en una compañía que tiene una rotación constante, donde el cliente encuentra productos que suplan sus necesidades. (p103).

Como dice el autor, sin tecnología, no podríamos llegar a lugares que los clientes desean un servicio, por lo tanto, hay herramientas que solo por el internet puedo solicitar los pedidos, sin salir de casa.

Shih y Fang (2006) señaló que la tecnología relacionada con información, es esencial para el desarrollo de las instituciones, los datos son la base para determinar los indicadores de calidad de una empresa y además se deben proponer estrategias para la medición de las mismas, con la intención de satisfacer las exigencias de los usuarios.

Siempre la entidad desea dar la mejor herramienta o plataforma para que el usuario se sienta conforme con la atención adquirida ya que da vez son menos las personas que se ha cercar a adquirir un producto, ya que la mayoría lo solicita por internet.

Cuando las instituciones que prestan un servicio de salud tienen la tecnología de su lado, estos podrán satisfacer las necesidades de quienes acudan a ellos, ya que cuenta con una herramienta poderosa que les ayuda con el diagnostico de su enfermedad, y al tratarlas estos podrán sentirse satisfechos.

Características de la satisfacción al usuario

Evrard (2003) La mayoría de estudios dedicados a este campo llegan a la conclusión que la información que se tenga respecto al usuario, ya sean sus características, deseos, determinaciones, debe enfocarse en satisfacerlas para alcanzar el éxito en sus compañías.

Tiene dos características:

- Antecedentes de la satisfacción de los usuarios: el termino satisfacción del cliente data del año 1970, y con el pasar de los años y el avance de las

tecnologías es concebida como un factor importante para las empresas. White (1978) postula que es esencial, ya que es el fin de la evaluación.

- Delimitación conceptual: Son experiencias internas del cliente, puede ser pensada o inducida por las emociones que conlleva a la búsqueda de productos o servicios que satisfagan sus deseos (p. 353).

Si no tendríamos estos indicadores como detalla el autor no podríamos saber la importancia que es nuestra debilidad o amenaza en nuestra empresa.

Swan & Combs (1976) afirmaron: “la respuesta de un procedimiento constante, donde se compara: las experiencias, percepciones subjetivas con los objetivos, las expectativas” (p.16).

Indica que si no tuviéramos identificado nuestras características que son fundamentales para nuestra empresa, no podríamos comparar resultados de proceso sujeto a los objetos y las expectativas.

Importancia de la satisfacción al cliente

Evrard (2003) indicó que es medular el estudio sobre de satisfacción del cliente, no es suficiente con apilar información al respecto para la sociedad, si no es necesario valorar y reflexionar los suministros son adecuados para satisfacer su requerimiento (p. 350).

Como dice el autor, la importancia de satisfacer al cliente es muy importante ya que ellos con los que nos dan la estabilidad en nuestra empresa y siempre debemos de estar vigilando su satisfacción ya que podrían irse a la competencia.

Silva, Y. (2005) dice que: “Se debe reiterar el grado de esencialidad que tiene la cultura, debido a que es el factor medular para el crecimiento de una empresa que se basa en la atención al usuario” (p.52).

Si no fuera importante no tendríamos clientes ya que ellos buscan la mejor opción o servicio que hay según su perspectiva.

La importancia misma radica en la calidad que se da del bien o servicio prestado, ya que al tener la misma, el usuario seguirá prefiriendo ante cualquier otra institución la que mejor a sabido cumplir con sus necesidades.

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1.

¿Cuál es la relación entre el compromiso por parte de la dirección y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018?

Problema específico 2.

¿Cuál es la relación entre el recursos adecuados y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación entre las mejoras visibles del servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018?

Problema específico 4.

¿Cuál es la relación entre la capacitación y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018?

Problema específico 5.

¿Cuál es la relación entre el servicio internos y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018?

Problema específico 6.

¿Cuál es la relación entre involucramiento y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica

Según Bernal (2015) indica que la justificación es práctica, ya que consigue encontrar una solución en los problemas o inconvenientes o bien que se puedan desarrollar por medio de diversas estrategias aplicadas para su contribución. La discrepancia de la presente investigación es fijar de las variables nombradas anteriormente y a su vez impulsar que los altos directivos tomen consciencia en cuanto a decidir la prestación de sus servicios, todo ello para una mejora en cuanto al trato con sus usuarios.

1.5.2 Justificación práctica

Bernal (2015), expresa que se da dicho término cuando un estudio ejecutado resuelve algún problema o bien expresa sus ideas referentes a un cambio en cuanto a la investigación, asimismo, en demostrar las posibles variantes de resultados en cuanto a su beneficio se refiere. La implicancia es demostrar que dicha variable tienen relación con la satisfacción del usuario, a la vez los beneficiados de la investigación son los trabajadores de dicha institución en para poder recomendar de acuerdo los resultados obtenidos.

1.5.3 Justificación metodológica

Bernal (2015), menciona que cuando existe una indagación justificable se basa en proponer nuevos métodos de estudios de manera válida y fiable.

Es por ello que se percibió que el empoderamiento se consideró una serie de procesos para ver la participación de los individuos y las comunidades, que generalmente se encuentra en una minoritaria. De esta manera ayudó en la realización de nuevas formulas para encontrar una estrategia hábil y fácil para aplicar los diseños.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.

Existe relación entre el compromiso por parte de la dirección y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

Hipótesis específica 2.

Existe relación entre el recursos adecuados y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

Hipótesis específica 3.

Existe relación entre las mejoras visibles del servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

Hipótesis específica 4.

Existe relación entre la capacitación y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

Hipótesis específica 5.

Existe relación entre el servicio internos y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

Hipótesis específica 6.

Existe relación entre involucramiento y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1.

Determinar la relación entre el compromiso por parte de la dirección y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

Objetivo específico 2.

Identificar la relación entre el recursos adecuados y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018.

Objetivo específico 3.

Establecer la relación entre las mejoras visibles del servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018.

Objetivo específico 4.

Establecer la relación entre la capacitación y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018.

Objetivo específico 5.

Establecer la relación entre el servicio internos y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018.

Objetivo específico 6.

Establecer la relación entre involucramiento y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018.

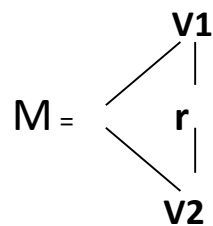
II. Método

2.1. Diseño de investigación

Tuvo como diseño no experimental, de corte transversal es por ello que no se manipularon las variables nombradas.

Definen no experimental como una indagación que se emplea sin adulterar las variables. Por tanto, lo que se realiza con respecto a la indagación es tratar de visualizar los contenidos, todo ello sin ser manipulado. Hernández, Fernández y Baptista (2014)

A continuación, se muestra un cuadro de la investigación:



Dónde:

- M : Muestra de Estudio
- V1 : Calidad de servicio
- V2 : Satisfacción del usuario
- O₁ : Coeficiente de Relación
- r : Correlación

Tipo de investigación

En este proyecto se empleó una investigación de tipo sustantiva. Con lo que respecta Sánchez y Reyes (2015) conceptualizaron sustantivo como el aspecto fundamental en cuanto a los enigmas teóricos que se orientan a explicar, describir y predecir las realidades en cuanto a las búsquedas generales de los contenidos de la teoría en donde sin lugar a duda son organizadas.

Nivel

Descriptivo correlacional

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que a lo que respecta dicho estudio tiene como objetivo final conocer el vínculo existente entre dos o más definiciones o bien variables en su contexto.

A lo que indican que es correlacional ya que nos permite evidenciar si existe una correlación como pueda que no, y su resultado será si existe un crecimiento o

disminución en cuanto a la prestación de los servicios y la complacencia de los pacientes.

Transeccional o transversal

El diseño es de tipo transeccional lo cual se dirige a obtener datos al instante, o bien en un tiempo único. Su finalidad se basa en especificar y analizar las variables en su debido momento. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Enfoque

Es el cuantitativo demostrando así que, si existe un vínculo entre las variables, referentes a la administración de compras y la gestión de stocks en la empresa w&m contratistas generales SRL. San Juan de Lurigancho, 2018.

A lo que se refieren los autores de dicho estudio que son un grupo de datos recolectados para constatar las hipótesis.

Método

Se empleó el hipotético – deductivo, el cual ayuda en reconocer las suposiciones de los datos obtenidos.

Expresa Tamayo (2013) que al saber las suposiciones de los datos se aplicarán posibles deducciones acerca de los resultados para la demostración de los valores.

2.2. Variables, operacionalización

Definición conceptual de la variable

Hernández, Fernández y Baptista (2014) la definen como una serie de características que se especializan en describir las variables, puesto que se objetan temas o contenidos para denominarlas y recolectar la información requerida para su profunda investigación.

Variable 1: Calidad de servicio

Tschohl (2014) lo conceptualiza como una herramienta que es orientada a las técnicas utilizadas por los trabajadores indicando el rango de complacencia de los clientes en cuanto a la atención recibida. Por tanto, es lo que la institución está

dispuesta a brindarles a sus clientes con el fin de cumplir sus necesidades y mantener su fidelidad hacia ellos, brindándole la mejor calidad ante los servicios prestados.

Variable 2. Satisfacción del usuario

Horovitz (2008) señalo que cuando se trata de atención al público y su salud la atención del usuario viene a ser primordial y fundamental, ya que por lo general estos son servicios públicos y dependiendo del trato obtenido es q hará una reputación en lo que respecta el enfermero y será un ser trabajador y satisfecho al pasar de los años.

Operacionalización de variable

Tabla 1

Operacionalización de la calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de valoración	Nivel y rango de la variable
Compromiso por parte de la dirección	Comunicación	1		
	Establecer políticas de calidad	2		Mala
	Recursos necesarios	3	1. Nunca	19 - 43
Recursos adecuados	Desarrollo	4	2. Casi nunca	Regular
	Conocimiento técnico Innovación	5,6	3. Algunas veces	44 - 68
Mejoras visibles del servicio	Mejoras	7	4. Casi siempre	Buena
	Calidad	8	5. Siempre	69 - 95
Capacitación	Instrucciones	9, 10		
	Estrategia	11		
Servicios internos	Competencia	12, 13		
	Apoyo	14		
Involucramiento o compromiso de todos los empleados	Mantenimiento	15		
	Departamentos	16		
	Cooperación	17		
	Comunicación	18		
	Compromiso	19		

Tabla 2

Operacionalización de la satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango de la variable
Ser reconocido	Confianza	1,2,3,4	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Mala
	Respeto	5,6,7,8		20 - 45
Diagnostico	Identificar	9,10,11		Regula
	Prevenir	12,13,14		46 - 72
Tecnología	Desarrollo	16,16,17		Buena
	Procesos	18,19,20	73 - 100	

2.3. Población y muestra**Población censal**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) define la población como un grupo de individuos que se encuentran en un lugar y tiempo definido, por tanto, la presente investigación arrojó 120 pacientes como la población.

Tabla 3

Pacientes en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

Nº	Pacientes programados	Cantidad
1	Lunes	20
2	Martes	20
3	Miércoles	20
4	Jueves	20
5	Viernes	20
6	Sábado	20
	Total	120

Son la cantidad de pacientes que se atienden durante la semana. Sin interrumpir su asistencia, por ser de manera obligatoria de acuerdo al programa de tratamiento.

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

Tamayo (2004) Se basa en los diseños investigados haciendo relación hacia los procesos en cuanto refiere agrupar la información.

Dicho esto, en esta investigación en curso se empleó la encuesta como técnica para saber las posibles preguntas de los pacientes, dichas preguntas estructuradas de manera tal que pueden quedar a la disposición de los encuestados.

Instrumentos

Rodríguez (2005) menciona que el instrumento es un aspecto fundamental en los estudios ya que ayuda en la colaboración de las encuestas tratadas en los pacientes.

Ficha técnica

Instrumento para medir la variable calidad de servicio

Nombre	: Cuestionario calidad de servicio
Autor	: Tschohl (2014) adaptado por Edgardo Obregón
Objetivo	: Determinar la percepción de la calidad de servicio
Lugar de aplicación	: Trujillo
Forma de aplicación	: Directa
Duración de la Aplicación	: 20 minutos
Descripción del instrumento	: El instrumento consta de 6 dimensiones y hace un total de 19 ítems.

Instrumento para medir la variable satisfacción del usuario

Nombre	: Cuestionario de la satisfacción del usuario
Autor	: Horovitz (2008) adaptado por Edgardo Obregón
Objetivo	: Determinar la percepción de la satisfacción del usuario
Lugar de aplicación	: Lima
Forma de aplicación	: Directa
Duración de la Aplicación	: 20 minutos
Descripción del instrumento	: El instrumento consta de tres dimensiones y hace un total de 20 ítems.

Validez a juicio de expertos

Hernández et al. (2014) lo define como un instrumento que brinda apoyo en la medición de las variables. Es decir, que las encuestas programadas serán gestionadas por un grupo de expertos, entre ellos Doctores empleados de la Universidad César Vallejo, quienes brindarán apoyo en cuanto a la aplicabilidad de cada encuesta en la presente investigación. Asimismo, procederán en el desarrollo de los cuestionarios aplicados en cual se considerarán tres aspectos los cuales son relevancia, claridad y pertinencia.

Tabla 4

Validez de los cuestionarios

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Experto 1	Dr. Chantal Jara Aguirre	Aplicable
Experto 2	Mgtr. Edgar Miguel Siccha	Aplicable
Experto 3	Mgtr. Virginia Cerafin Urbano	Aplicable

Determinación de la fiabilidad del instrumento

Según Hernández, et al (2014), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Para establecer la confiabilidad del cuestionario, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 20 docentes y 13 directivos. Luego se procesarán los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 20.0.

Tabla 5

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Según Hogan (2004) los valores obtenidos fijaran la confiabilidad, los cuales son:

Tabla 6

Resultado de la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario

Variables	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Calidad de servicio	0. 834	19
Satisfacción del usuario	0.867	20

De acuerdo a la tabla 6, se observan las variables las cuales indicaran el resultado de cada fiabilidad gracias a la prueba de Cronbach se obtuvo que la primera variable arrojó 0.834 y la segunda variable 0.867 significativamente. Llegando a la conclusión que dicho instrumento es de alta confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

En este estudio la selección de la muestra objetiva, seguidamente solicite el permiso correspondiente, seguidamente se realizó la aplicación del instrumento titulado calidad de servicio con 19 Ítems y calidad de servicio con 20 ítems en un tiempo aproximado de 20 minutos, después el resultado encontrando fue por medio de los programas de Excel y SPSS 24,0 el cual se observará mediante los siguientes capítulos.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	31	25,8%
	Regular	49	40,8%
	Buena	40	33,3%
	Total	120	100%

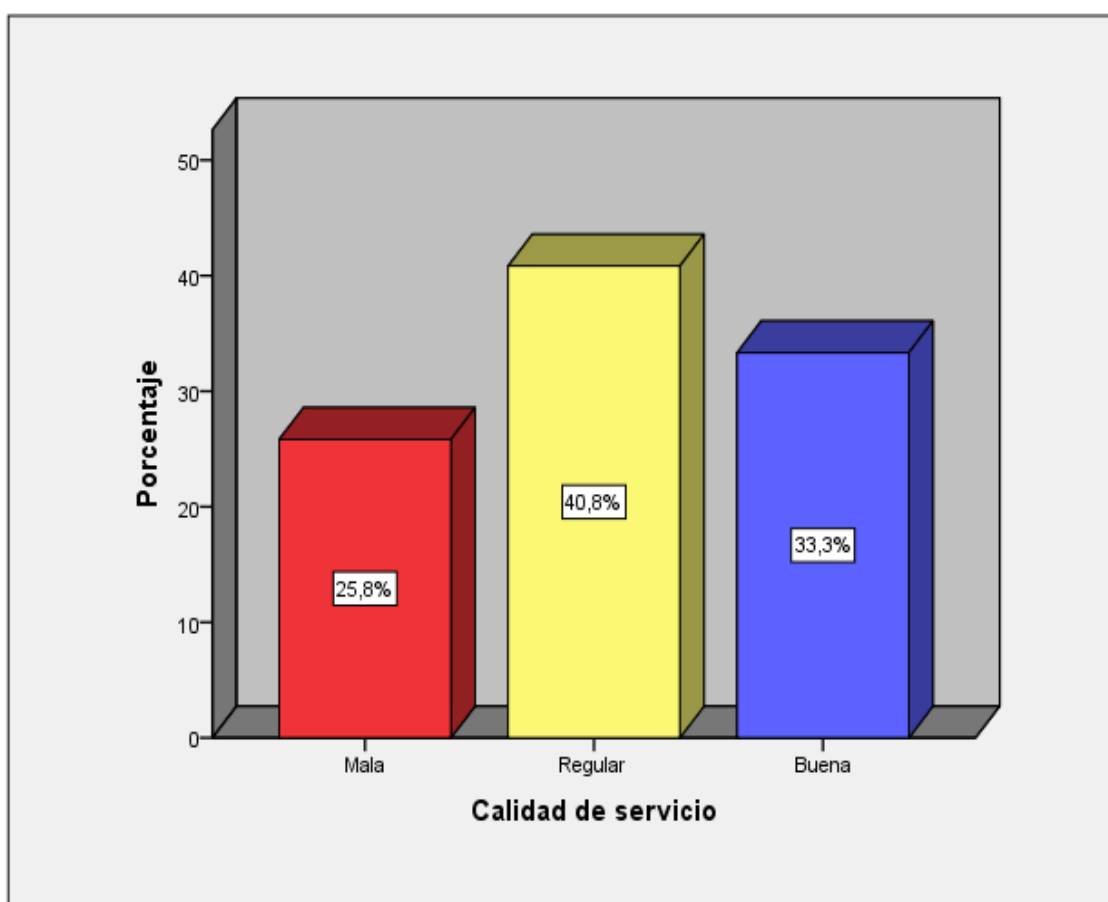


Figura 1. Percepción de calidad de servicio.

Se percibe que el 40,8% de los usuarios que logran percibir el servicio brindado de dicho Hospital expresan que es regular, mientras que el 33,3% manifiestan que es buena y finalmente el 25,8% declaran que es mala.

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión compromiso por parte de la dirección.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	29	24,2%
	Regular	51	42,5%
	Buena	40	33,3%
	Total	120	100%

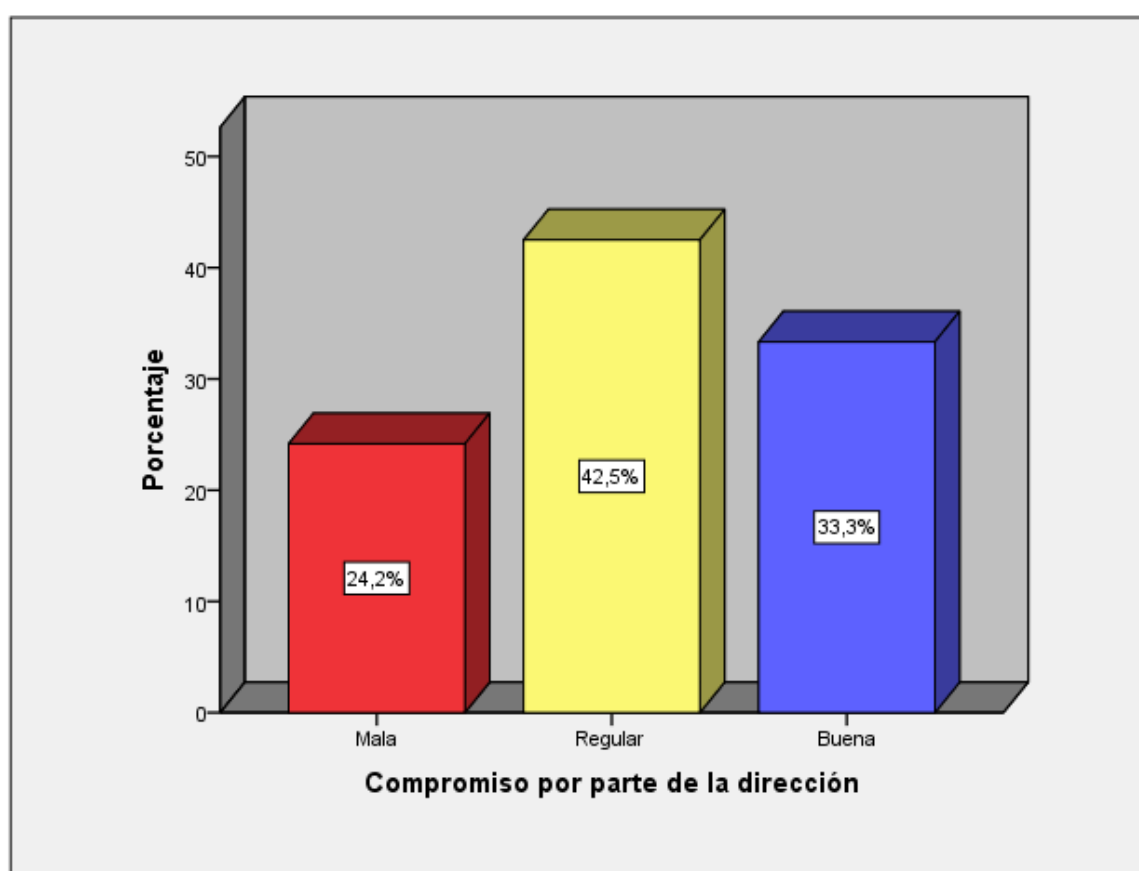


Figura 2. Percepción del compromiso por parte de la dirección.

Se percibe que el 42,5% de los usuarios que logran percibir dicho compromiso brindado por el Hospital antes mencionado expresan que es regular, mientras que el 33,3% manifiestan que es buena y finalmente el 24,2% declaran que es mala.

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión recursos adecuados.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	32	26,7%
	Regular	62	51,7%
	Buena	26	21,7%
	Total	120	100%

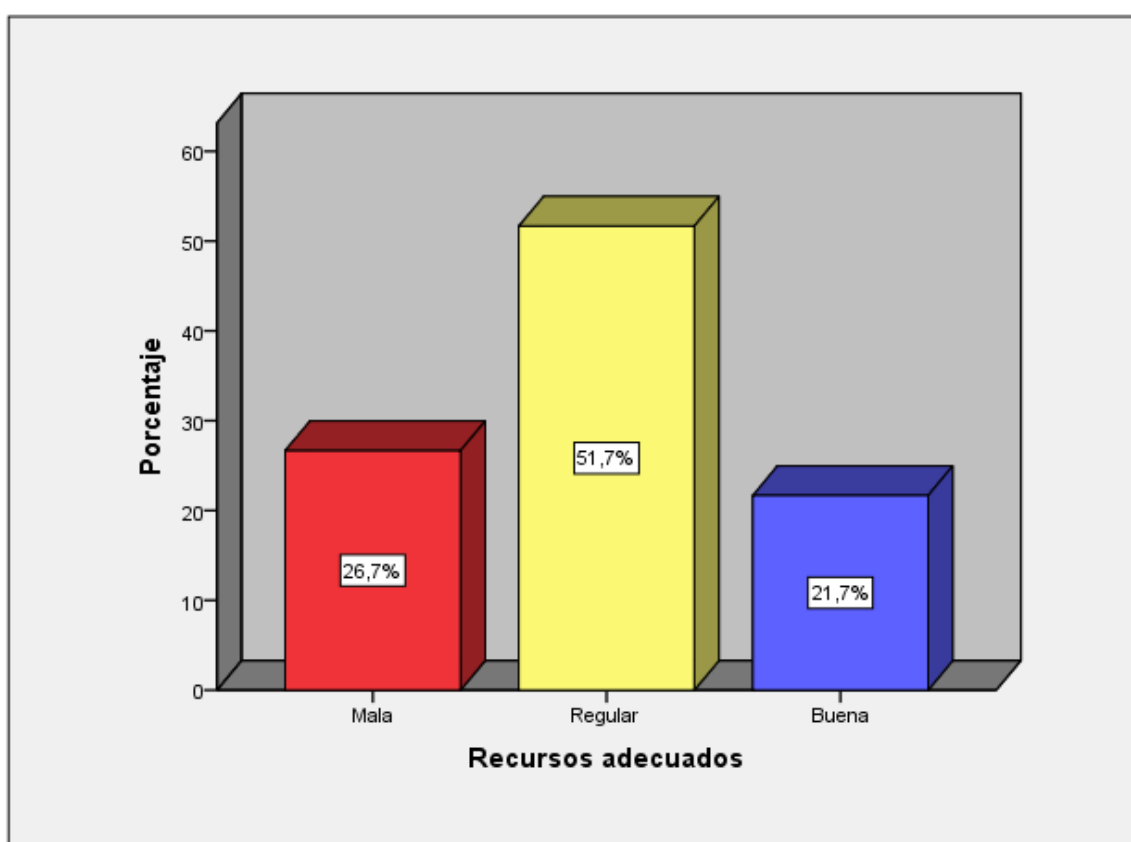


Figura 3. Percepción de recursos adecuados.

Se percibe que el 51,7% de los usuarios que logran una percepción de los recursos adecuados brindados por el Hospital antes mencionado expresan que es regular, mientras que el 26,7% manifiestan que es mala y finalmente el 21,7% declaran que es buena.

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión mejoras visibles del servicio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	26	21,7%
	Regular	55	45,8%
	Buena	39	32,5%
	Total	120	100%

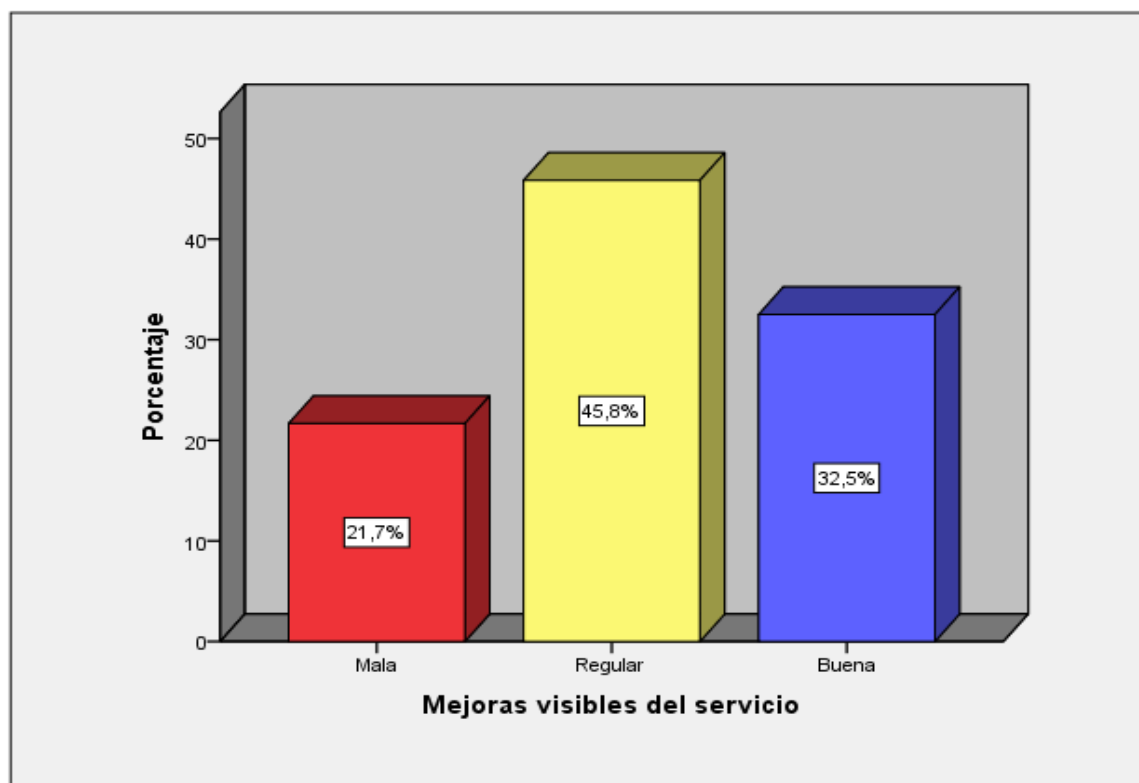


Figura 4. Percepción de mejoras visibles del servicio.

Se percibe que el 45,8% de los usuarios que logran la percepción de mejoras visibles del servicio brindado por el Hospital antes mencionado expresan que es regular, mientras que el 32,5% manifiestan que es buena y finalmente el 21,7% declaran que es mala.

Tabla 11

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión capacitación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	27	22,5%
	Regular	58	48,3%
	Buena	35	29,2%
	Total	120	100%

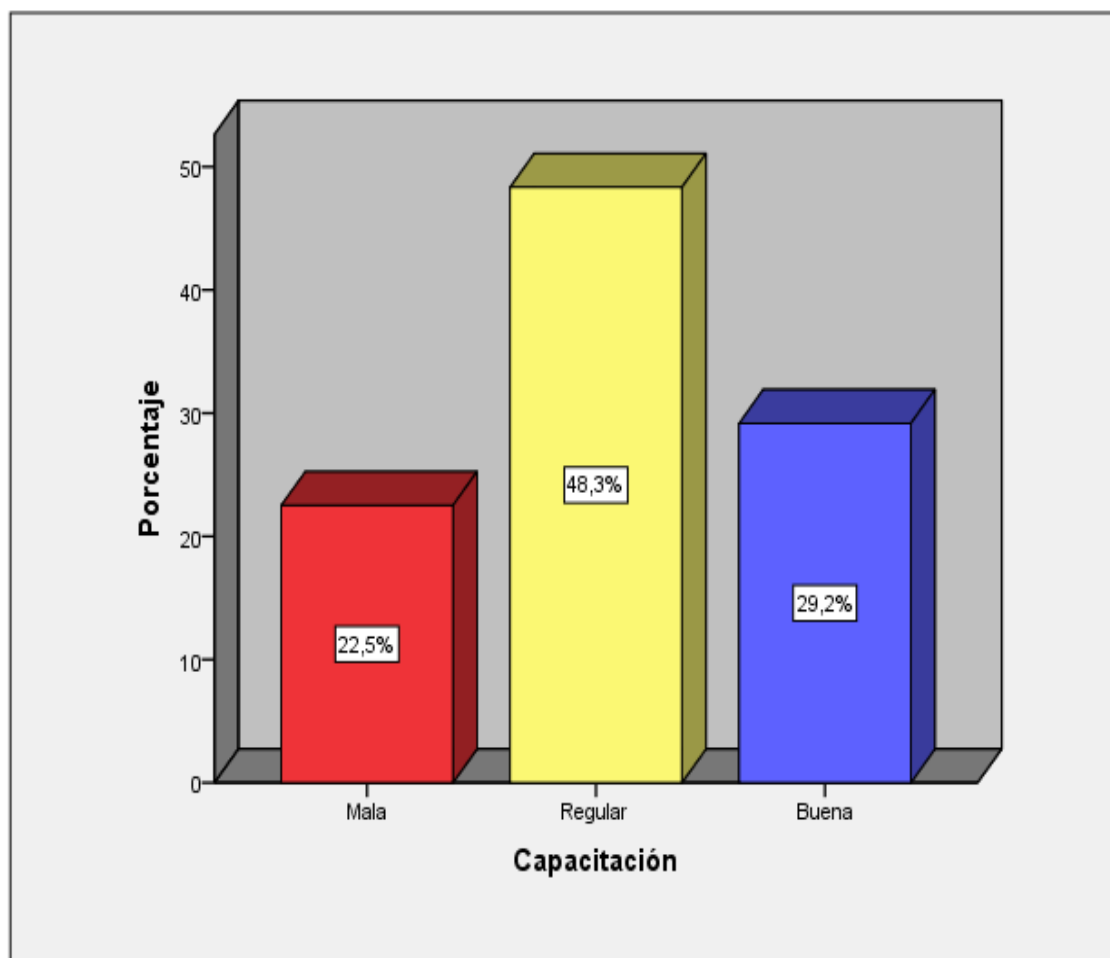


Figura 5. Percepción de capacitación.

Se percibe que el 48,3% de los usuarios que logran una percepción de capacitación brindado por el Hospital antes mencionado expresan que es regular, mientras que el 29,2% manifiestan que es buena y finalmente el 22,5% declaran que es mala.

Tabla 12

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión servicios internos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	19	15,8%
	Regular	60	50%
	Buena	41	34,2%
	Total	120	100%

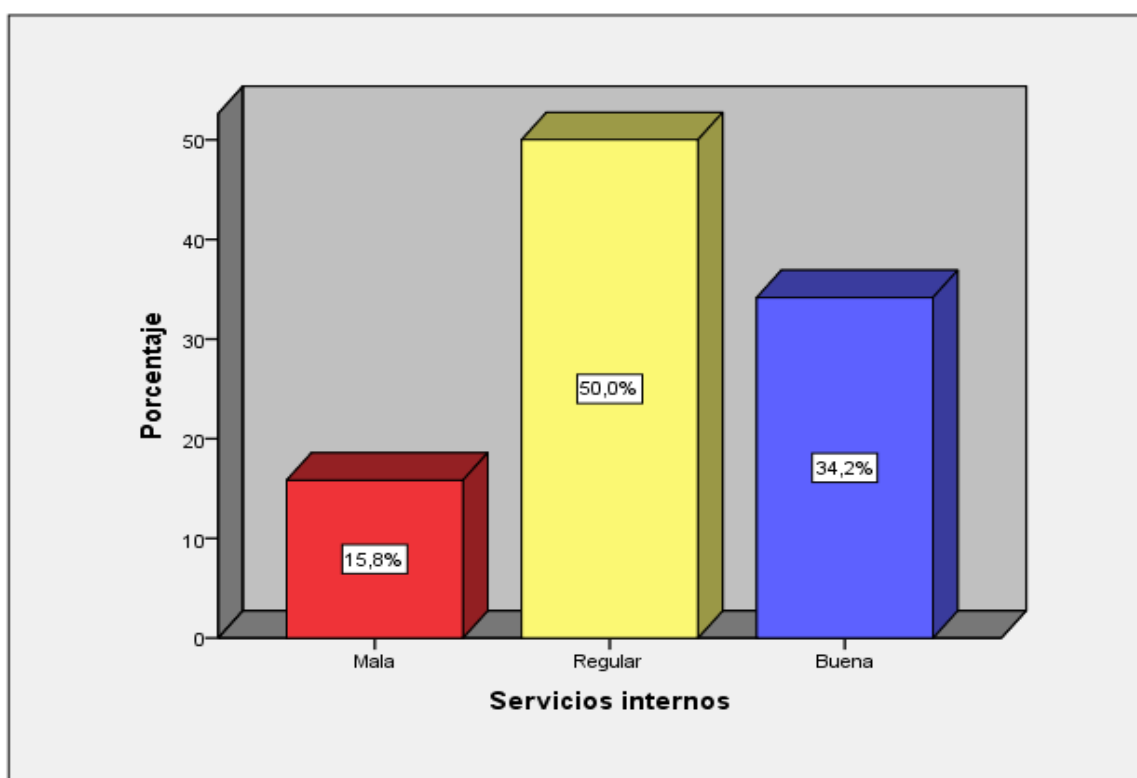


Figura 6. Percepción de servicios internos.

Se percibe que el 50,0% de los usuarios que logran una percepción de servicios internos brindados por el Hospital antes mencionado expresan que es regular, mientras que el 34,2% manifiestan que es buena y finalmente el 15,8% declaran que es mala.

Tabla 13

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión involucramiento o compromiso de todos los empleados.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	35	29,2%
	Regular	51	42,5%
	Buena	34	28,3%
	Total	120	100%

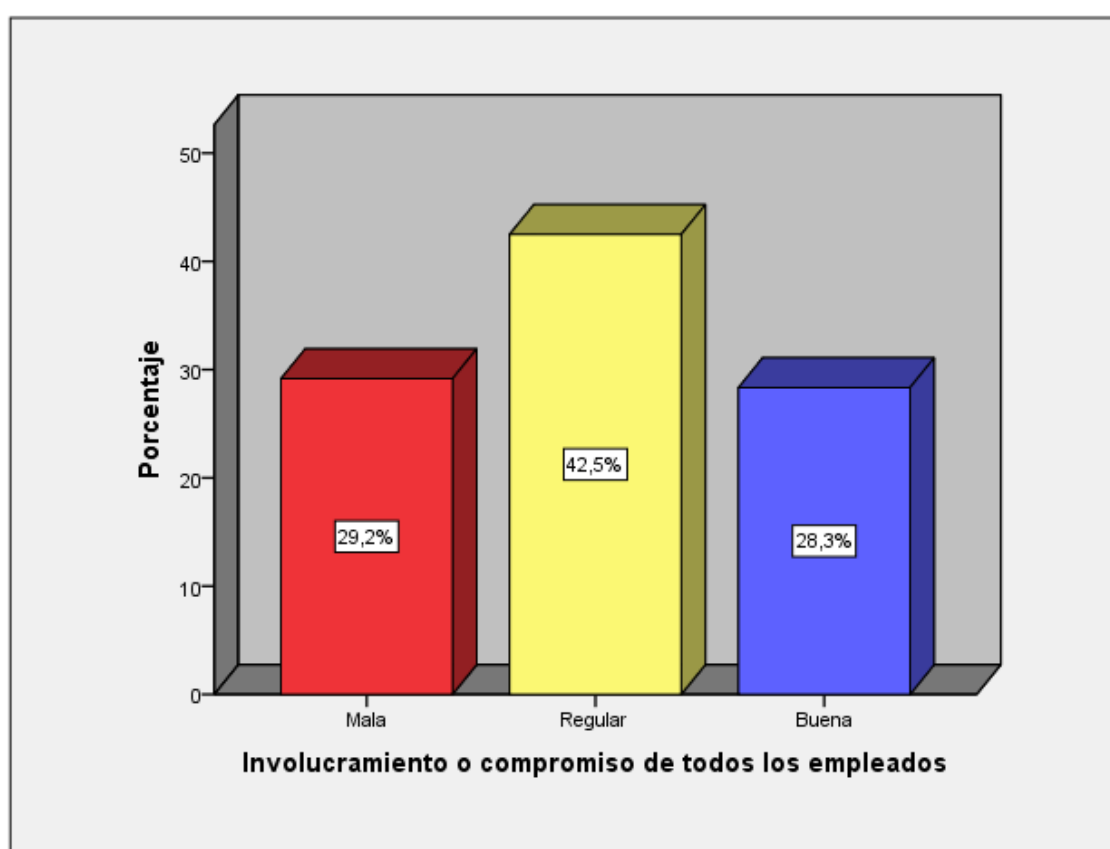


Figura 7. Percepción de involucramiento o compromiso de todos los empleados.

Se percibe que el 42,5% de los usuarios que logran una percepción de involucramiento o compromiso de todos los empleados brindados por el Hospital antes mencionado expresan que es regular, mientras que el 29,2% manifiestan que es mala y finalmente el 28,3% declaran que es buena.

Tabla 14

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable satisfacción del usuario.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	37	30,8%
	Regular	55	45,8%
	Buena	28	23,3%
	Total	120	100%

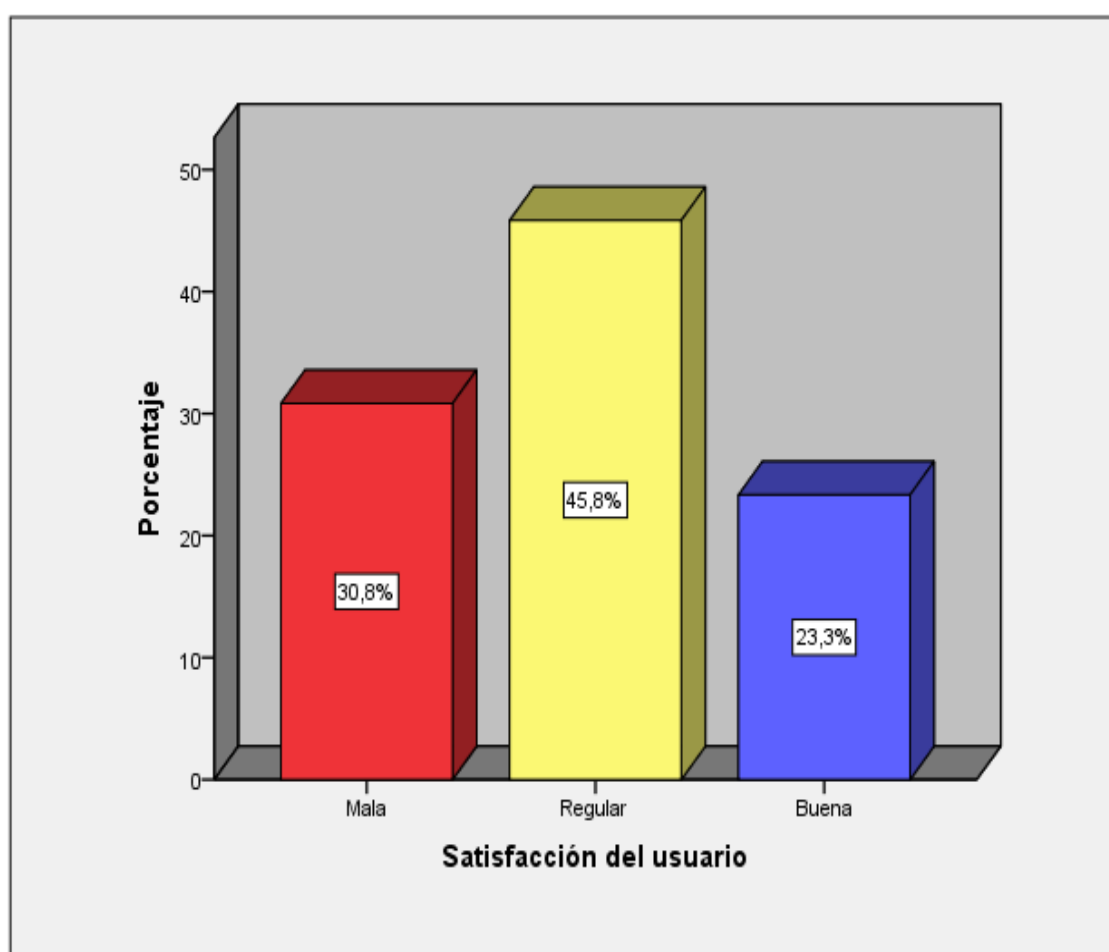


Figura 8. Percepción de satisfacción del usuario.

Se percibe que el 45,8% logran dicha dimensión brindado por el Hospital antes mencionado expresan que es regular, mientras que el 30,8% manifiestan que es mala y finalmente el 23,3% declaran que es buena.

Tabla 15

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión ser reconocido.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	22	18,3%
	Regular	61	50,8%
	Buena	37	30,8%
	Total	120	100%

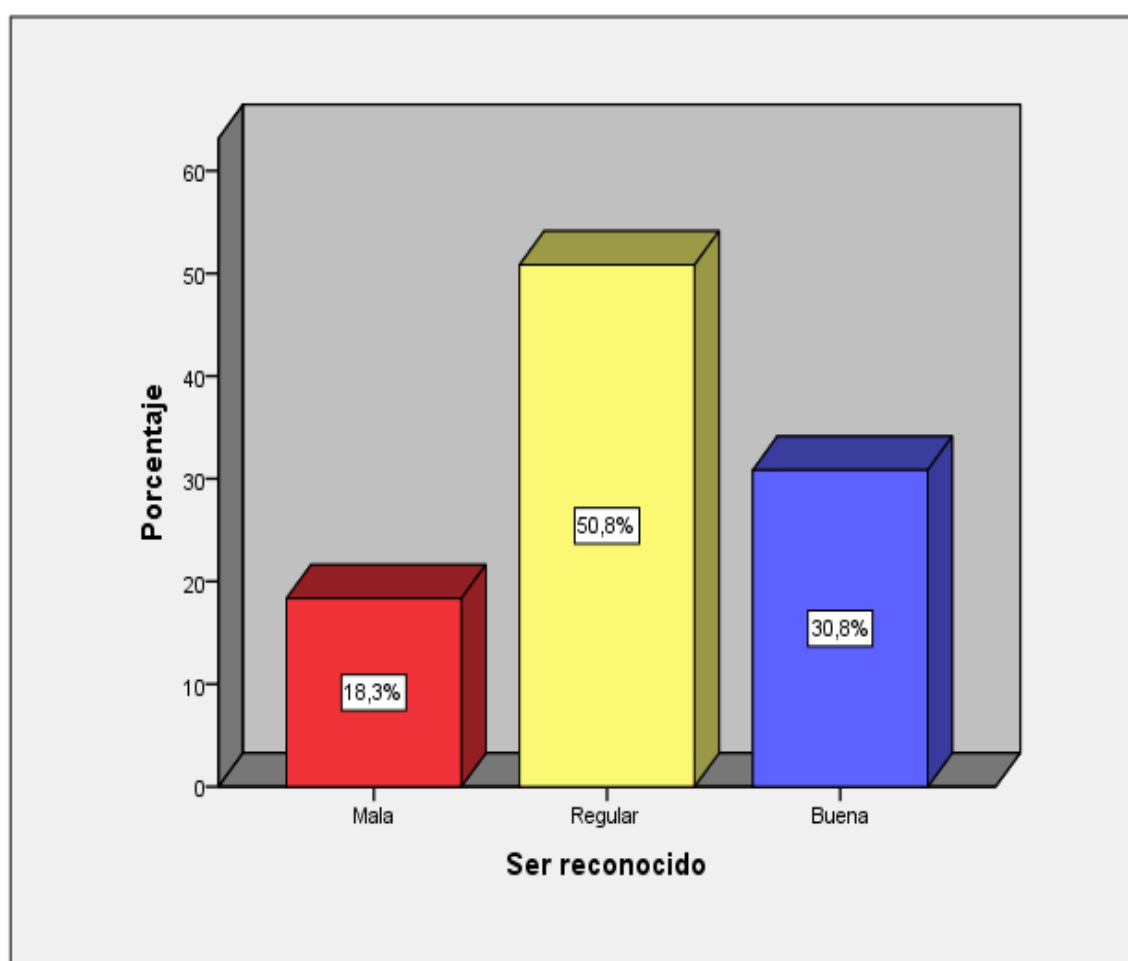


Figura 9. Percepción de ser reconocido.

Se percibe que el 50,8% de los usuarios que logran una percepción de ser reconocido brindado por el Hospital antes mencionado expresan que es regular, mientras que el 30,8% manifiestan que es buena y finalmente el 18,3% declaran que es mala.

Tabla 16

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión diagnóstico.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	35	29,2%
	Regular	59	49,2%
	Buena	26	21,7%
	Total	120	100%

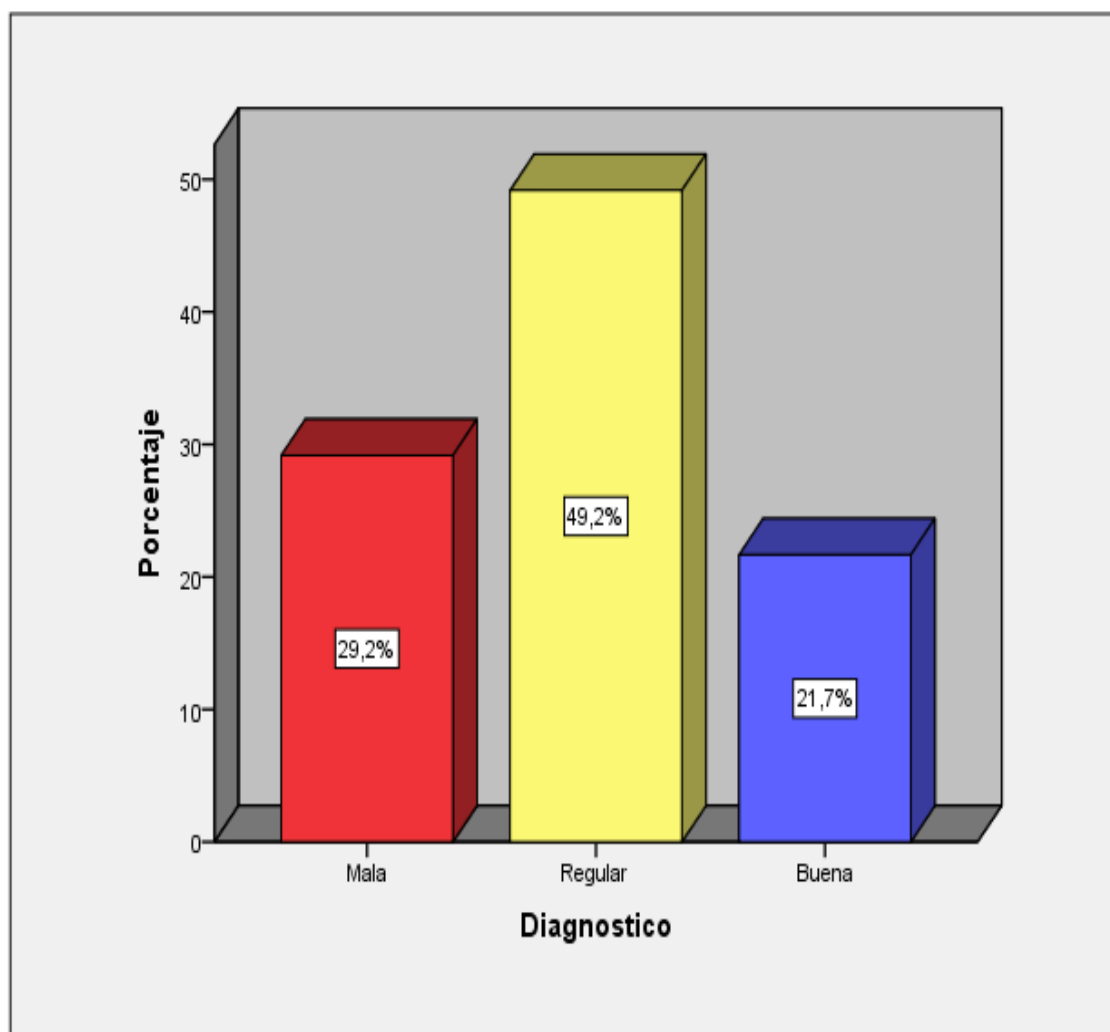


Figura 10. Percepción de diagnóstico.

Se percibe que el 49,2% de los usuarios que logran una percepción de diagnóstico brindado por el Hospital antes mencionado expresan que es regular, mientras que el 29,2% manifiestan que es mala y finalmente el 21,7% declaran que es buena.

Tabla 17

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión tecnología.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	38	31,7%
	Regular	56	46,7%
	Buena	26	21,7%
	Total	120	100%

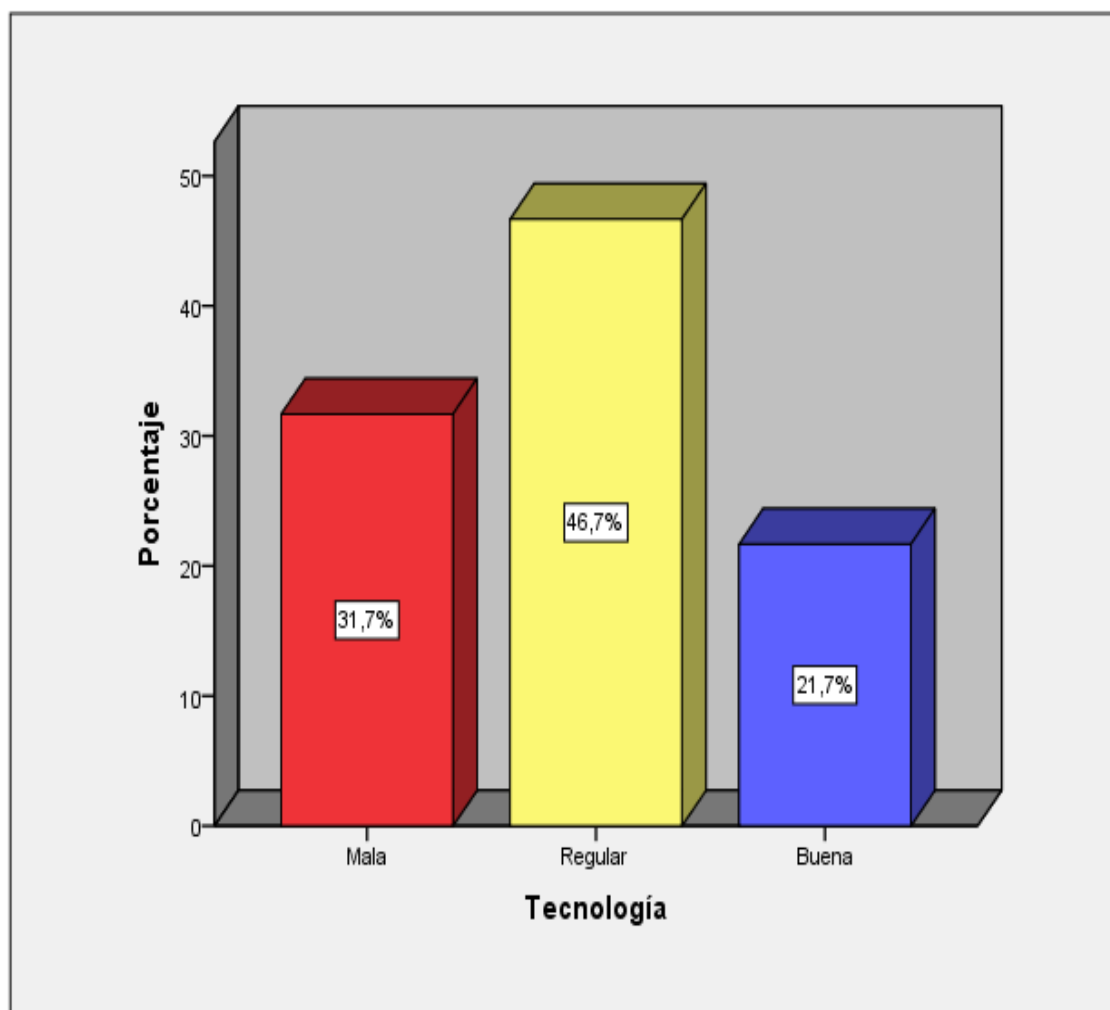


Figura 11. Percepción de tecnología.

Se percibe que el 46,7% de los usuarios que logran una percepción de tecnología brindado por el Hospital antes mencionado expresan que es regular, mientras que el 31,7% manifiestan que es mala y finalmente el 21,7% declaran que es buena.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

H₀: No existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018.

H_a: Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018.

Tabla 18

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018.

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,811**
	Calidad de servicio		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
	Coeficiente de correlación	,811**	1,000
Satisfacción del usuario	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

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

A lo que arroja el resultado Rho de Spearman, en donde indica que el valor del coeficiente de correlación tiene un resultado de ($r = 0.811$) lo que manifiesta una relación positiva alta, por tanto, el valor de $p = 0,000$ a lo que es menor al de $\alpha < 0,05$ por ende, la relación es significativa y se rechaza la hipótesis nula (H₀) aceptando que si existe relación significativa entre ambas variables en dicho Hospital.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre el compromiso por parte de la dirección y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018.

H_a: Existe relación entre el compromiso por parte de la dirección y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

Tabla 19

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa relación entre el compromiso por parte de la dirección y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

		Compromiso por parte de la dirección	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,608**
	Compromiso por parte de la dirección		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
	Satisfacción del usuario		
	Coeficiente de correlación	,608**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

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

A lo que arroja el resultado Rho de Spearman, en donde indica que el valor del coeficiente de correlación tiene un resultado de ($r = 0.608$) lo que manifiesta una relación positiva moderada, por tanto, el valor de $p = 0,000$ a lo que es menor al de $\alpha < 0,05$ por ende, la relación es significativa y se rechaza la hipótesis nula (H₀) aceptando que si existe relación significativa entre ambas variables en dicho Hospital.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre el recursos adecuados y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

H_a: Existe relación entre el recursos adecuados y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

Tabla 20

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa relación entre el recursos adecuados y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018.

		Recursos adecuados	Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	1,000	,717**
	Recursos adecuados Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,717**	1,000
	Satisfacción del usuario Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

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

A lo que arroja el resultado Rho de Spearman, en donde indica que el valor del coeficiente de correlación tiene un resultado de ($r = 0.717$) lo que manifiesta una relación positiva alta, por tanto, el valor de $p = 0,000$ aceptando que si existe relación significativa entre ambas variables en dicho Hospital.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre las mejoras visibles del servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018.

H_a: Existe relación entre las mejoras visibles del servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018.

Tabla 21

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa relación entre las mejoras visibles del servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018.

		Mejoras visibles del servicio	Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	1,000	,602**
	Mejoras visibles del servicio Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,602**	1,000
	Satisfacción del usuario Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

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

A lo que arroja el resultado Rho de Spearman, en donde indica que el valor del coeficiente de correlación tiene un resultado de ($r = 0.602$) lo que manifiesta una relación positiva moderada, por tanto, el valor de $p = 0,000$ aceptando que si existe relación significativa entre ambas variables en dicho Hospital.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre la capacitación y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

H_a: Existe relación entre la capacitación y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

Tabla 22

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa relación entre la capacitación y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

		Capacitación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,726**
	Capacitación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
	Satisfacción del usuario		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

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

A lo que arroja el resultado Rho de Spearman, en donde indica que el valor del coeficiente de correlación tiene un resultado de ($r = 0.726$) lo que manifiesta una relación positiva alta, por tanto, el valor de $p = 0,000$ aceptando que si existe relación significativa entre ambas variables en dicho Hospital.

Hipótesis específica 5

H₀: No existe relación entre el servicio internos y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

H_a: Existe relación entre el servicio internos y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

Tabla 23

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa relación entre el servicio internos y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

		Servicios internos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,774**
	Servicios internos	Sig. (bilateral)	,000
	N	120	120
	Coefficiente de correlación	,774**	1,000
Satisfacción del usuario	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

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

A lo que arroja el resultado Rho de Spearman, en donde indica que el valor del coeficiente de correlación tiene un resultado de ($r = 0.774$) lo que manifiesta una relación positiva alta, por tanto, el valor de $p = 0,000$ aceptando que si existe relación significativa entre ambas variables en dicho Hospital.

Hipótesis específica 6

H₀: No existe relación entre involucramiento y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

H_a: Existe relación entre involucramiento y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

Tabla 24

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa relación entre involucramiento y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

		Involucramiento o compromiso de todos los empleados	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	Involucramiento o compromiso de todos los empleados	Sig. (bilateral)	,697**
		N	.
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	120
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120

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

A lo que arroja el resultado Rho de Spearman, en donde indica que el valor del coeficiente de correlación tiene un resultado de ($r = 0.697$) lo que manifiesta una relación positiva moderada, por tanto, el valor de $p = 0,000$ aceptando que si existe relación significativa entre ambas variables en dicho Hospital.

IV. Discusión

En la parte descriptiva se percibe que el 40,8% de los usuarios que logran percibir el servicio brindado de dicho Hospital en cuanto a la consulta externa expresan que es regular. Asimismo, el 45,8% declaran una complacencia en cuanto los servicios brindados por dicho Hospital. Concluyendo que a lo que arroja el resultado Rho de Spearman, en donde indica que el valor del coeficiente de correlación tiene un resultado de ($r = 0.811$) lo que manifiesta una relación positiva alta, por tanto, el valor de $p = 0,000$ aceptando que si existe relación significativa entre ambas variables en dicho Hospital. Existe una semejanza con la tesis de Minaya (2018) los resultados obtenidos mediante la prueba estadística Spearman se puede ver que existe una moderada relación entre ambas variables, a través de una correlación de 0.671, frente al $p < 0,05$ (grado de significación estadística), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En base a estos resultados, concluye el autor que se vincula positiva entre ambas variables. También, existe una similitud con la tesis de Del Salto (2014) donde se arribó que el 92.1%, de usuarios están satisfechos con la atención, IC95%: 88,97 - 94,36%, existe más indiferencia; en cuanto a la descortesía es en menor grado ($r = -0,184$; $p < 0,000$...). Concluye que, los que utilizan el servicio refieren 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, la atención es de mala calidad, ya que se muestra indiferencia y descortesía, por lo tanto, el servicio es considerado de mala calidad ($r = -0,192$; $p < 0,000$). Consideró a la teoría de Tschohl (2014) donde sé que la orientación que siguen los empleados y los recursos disponibles de organización en la búsqueda de satisfacción de los clientes; en este plano, se incluye a todo el personal y no solo aquellos que tienen contacto directo; sino a los que pueden tener contacto a través de medios electrónicos, telefónicos o cualquier otra forma de contacto directo o indirecto. (p.14). De esta manera, Tschohl (2014) preciso que la orientación que siguen los empleados y los recursos disponibles de organización en la búsqueda de satisfacción de los clientes; en este plano, se incluye a todo el personal y no solo aquellos que tienen contacto directo; sino a los que pueden tener contacto a través de medios electrónicos, telefónicos o cualquier otra forma de contacto directo o indirecto.

De acuerdo a la hipótesis específica 1, arroja el resultado Spearman, en donde indica que el valor del coeficiente de correlación tiene un resultado de ($r = 0.608$) lo que manifiesta una relación positiva moderada, por tanto, el valor de $p =$

0,000 aceptando que si existe relación significativa entre ambas variables en dicho Hospital. Existe similitud con la tesis de Fidel (2017) concluyó que si existe una relación entre ambas variables en dicho centro de salud; con un $p=0,000 < 0.05$, y con el nivel de asociación entre débil a moderado de $r: 0.406$. En consecuencia, es muy importante que la gestión pública le brinde mayores recursos e importancia a los centros de salud dentro del distrito de Chorrillos, a través de estrategias, capacitación al personal, y también promover áreas exclusivas de investigación, entre otras. Se basó a la teoría de Tschohl (2014) señaló que la dirección se basa específicamente en lo calificado para poder llevar a su cargo un cargo directivo para el perfeccionamiento de la institución o empresa.

De acuerdo a la hipótesis específica 2, arroja el resultado Spearman, en donde indica que el valor del coeficiente de correlación tiene un resultado de ($r = 0.717$) lo que manifiesta una relación positiva alta, por tanto, el valor de $p = 0,000$ aceptando que si existe relación significativa entre ambas variables en dicho Hospital. Existe similitud con la tesis de Pinheiro (2014) los resultados arribaron que para el 43% existe una mala atención, para el 38%, una atención regular y solo un 19% expresa que existe una buena calidad de atención. Respecto a la satisfacción, el 25% menciona estar muy insatisfecho, el 24 % dice estar insatisfecho, el 21 % es indiferente, para el 16 % es satisfactorio y solo el 14 % de los encuestados dice estar muy satisfecho. Ante estos resultados, se concluye que existen serias deficiencias en las políticas públicas de atención a los pacientes, lo que determina una mala percepción en la satisfacción de los pacientes. Se basó a la teoría de Tschohl (2014), para tener recursos adecuados, debemos de invertir para el desarrollo y mejora de nuestros productos.

De acuerdo hipótesis específica 3, arroja el resultado Spearman, en donde indica que el valor del coeficiente de correlación tiene un resultado de ($r = 0.602$) lo que manifiesta una relación positiva moderada, por tanto, el valor de $p = 0,000$ aceptando que si existe relación significativa entre ambas variables en dicho Hospital. Existe una semejanza con la tesis de Mañueco (2017) llegó a la conclusión si existe una alta correlación positiva entre la variable “calidad de servicio” y la variable “satisfacción del usuario”. Se basó a la teoría de Tschohl (2014) quien indicó que, si deseamos tener mejoras visibles del servicio de tener 3 puntos importantes, (mejorar el servicio, mejorar la publicidad y calidad del producto).

De acuerdo a la hipótesis específica 4, arroja el resultado Rho de Spearman, en donde indica que el valor del coeficiente de correlación tiene un resultado de ($r = 0.726$) lo que manifiesta una relación positiva alta, por tanto, el valor de $p = 0,000$ aceptando que si existe relación significativa entre ambas variables en dicho Hospital. Existe similitud con la investigación de Meléndez (2015) quien concluyó que la calidad de servicio en el hospital Belen es alto; entre algunos aspectos se consideran por ejemplo el trabajador trata de resolver las dudas y consultas de los pacientes de manera amable, son cautelosos de las historias médicas de los pacientes, brindan las informaciones claras y concisas requeridas por ellos. Se basó a la teoría de Tschohl (2014) señaló que la capacitación es muy importante ya que nos ayuda a fortalecer nuestras estrategias y cómo podemos ser competidores.

Hipótesis específico 5, arroja el resultado Rho de Spearman, en donde indica que el valor del coeficiente de correlación tiene un resultado de ($r = 0.774$) lo que manifiesta una relación positiva alta, por tanto, el valor de $p = 0,000$ aceptando que si existe relación significativa entre ambas variables en dicho Hospital. Hay una coincidencia con la tesis de Hermida (2015), en los resultados se visualiza niveles elevados de satisfacción respecto a los servicios brindados con un 77,4 %. También se consideraron otras áreas para evaluar la variable satisfacción, donde existe similitudes en cuanto a los resultados, en cuanto al área de odontología arrojó un 92,8 %, el área de farmacia arrojó un 85,71 %, el área de salud mental (psicología) y el área de laboratorio clínico, ambos arrojaron un 72,7 %. Se el respaldo con la teoría de Tschohl (2014) indico “que el servicio interno se debe de trabajar en conjunto ya que cada área tiene un rol muy importante, si no hay el apoyo y compromiso de cada área no se podría finalizar la gestión para el cliente.

De acuerdo a la hipótesis específica 6, arroja el resultado Rho de Spearman, en donde indica que el valor del coeficiente de correlación tiene un resultado de ($r = 0.697$) lo que manifiesta una relación positiva moderada, por tanto, el valor de $p = 0,000$ aceptando que si existe relación significativa entre ambas variables en dicho Hospital. Existe semejanza con el estudio de Ruano (2015) los resultados obtenidos fueron que, si existe una correlación positiva y significativa entre las variables, ello, de acuerdo al coeficiente de Spearman, con una correlación positiva de 0.231 con significancia de 0.01 entre ambas variables.

V. Conclusiones

Primera: Se establece que, si existe un vínculo entre las variables investigadas den dicho Hospital, arrojando un valor 0.811; por tanto, se vincula positivamente alta.

Segunda: En consecuencia, se llega a la conclusión que se vincula estadísticamente entre el compromiso por parte de la dirección y la segunda variable nombrada en el Hospital en estudio, arrojando un valor 0.608; por tanto, se vincula positivamente moderada.

Tercera: Se llega a la conclusión que se vincula estadísticamente entre el recurso adecuado y la satisfacción de usuario en el Hospital en estudio, arrojando un valor 0.717; por tanto, se vincula positivamente alta.

Cuarta: Se llega a la conclusión que se vincula estadísticamente entre las mejoras visibles del servicio y la segunda variable nombrada en el Hospital en estudio, arrojando un valor 0.602; por tanto, se vincula positivamente moderada.

Quinta: En consecuencia, se llega a la conclusión que se vincula estadísticamente entre la primera variable y la satisfacción de usuario en el Hospital en estudio, arrojando un valor 0.726; por tanto, se vincula positivamente alta.

Sexta: Se llega a la conclusión que se vincula estadísticamente entre los servicios internos y satisfacción de usuario en el Hospital investigado, arrojando un valor 0.774; por tanto, se vincula positivamente alta.

Séptima: Se llega a la conclusión que se vincula estadísticamente entre involucramiento y satisfacción del usuario en el Hospital en estudio, arrojando un valor 0.697; por tanto, se vincula positivamente moderada.

VI. Recomendaciones

Primera: Se aconseja a la dirección del Hospital que implemente talleres, charlas a todo el personal de servicio de admisión para un mejor trato y la orientación a los pacientes. Adopte estrategias para la prestación de los servicios a los individuos y su índole en cuanto a esta institución.

Segunda: Al personal del área de admisión, mejorar la dimensión compromiso por parte de la dirección, el cual arrojó resultados bajos a diferencia a las otras dimensiones.

Tercera: A los jefes de servicio se recomienda publicar que los recursos adecuados, deben priorizar las necesidades en los servicios.

Cuarta: Se recomienda a la administración del hospital implementar un circuito cerrado de televisión donde se visualice los procesos de cada área.

Quinta: Se recomienda capacitar continuamente al personal de servicio con respecto a las nuevas resoluciones y directivas propias de la institución.

Sexta: A la dirección exhortar a las otras áreas para mejorar el trabajo en equipo, así como la comunicación.

Séptimo: Ampliar este estudio incluyendo nuevas variables intervinientes como el género, rango etario, tiempo de servicio, condición laboral, entre otros, para dilucidar mejor el comportamiento de estas variables de estudio.

VII. Referencias

- Alcaide, J. (2010). *Fidelización de clientes*. España: ESIC Editorial.
- Beber, M. (2008). *Calidad en el servicio y atención al cliente*. Publicaciones Vértice.
- Berry, L., Bennet, D. y Brown, C. (1989). *Service quacity: A profit strategy for financial institutions*. U.S.A.: Richard D. Irwin, Inc.
- Borré, Y. (2015). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados, desarrollada en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla* (Tesis de maestría) Universidad de Concepción, Chile.
- Cantu, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. 1ra. Edición, México, Ed. Mc Graw Hill.
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Del Salto, M. (2014), *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del cliente que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 –Quito*, (Tesis de maestría) Universidad central del ecuador facultad de ciencias médicas, Ecuador.
- Del Salto (2013) en su indagación postula: *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 –Quito, Ecuador*.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2005). *Administración y control de la calidad* (6ª.ed). Thomson Editores.
- Evrard, Y. (2003). *La satisfacción des consommateurs: état des recherches*. Paris. Ed. Revue Francaise du Marketing.
- Ferrell, O. (2006). *Estrategia de marketing*, (3ª. ed.) Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fidel, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*, para optar el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud, (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo Lima Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hermida, D. (2015): *Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2*. (Tesis de maestría) Universidad de cuenca facultad de ciencias médicas centro de postgrados, Cuenca Ecuador.

- Horovitz, J. (2012). *La satisfacción total del cliente*. México Ed. Folio.
- Mañueco, F. (2017). *Calidad de servicio del personal y satisfacción del usuario en el puesto de salud Santa Teresa De Chorrillos, año 2017*, (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Meléndez, J. (2015). *Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del hospital belén Trujillo, año 2015* (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Minaya, E. (2018). *Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016*, (Tesis de Maestría en Gestión Pública) Universidad César Vallejo.
- Penacho, J. (2000). *Evolución histórica de la calidad en el contexto del mundo de la empresa y del trabajo*. (1ª ed.). España. Editorial Forum de la calidad.
- Pérez, V. (2007). *Calidad total en la atención al cliente: pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. (1ª. ed.). España: Ideaspropias Editorial.
- Pinheiro, H. (2014). *Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia (ESF) municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil*.
- Ruano, M. (2015). *La calidad del servicio y la satisfacción de las pacientes del área de ginecología del Hospital Luis Dávila de la ciudad de Tulcán - Ecuador*, (Tesis de maestría) Universidad politécnica gubernamental del Carchi.
- Sánchez C, y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Shih, U. y Fang, K. (2004). *The use of a decomposed Theory of Planned Behavior to study Internet banking in Taiwan*, Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy, 14 (3), 213-223.
- Swan, E. & Combs, L. (1976) "Product Performance and Consumer Satisfaction: A New Concept". New York. Ed. Journal of Marketing.
- Silva, Y. (2005). Calidad de los servicios privados de salud. Revista de Ciencias Sociales, 11(1), 167-177.
- Tigani, D. (2006). *Camino hacia la excelencia en el servicio*, recuperado de: http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf

Tschohl, J. (2014). *Cómo conservar clientes con un buen servicio*. México: Editorial Pax.

Zeithaml, A., Parasuraman, A. y Berry, L. (2008). *Calidad total en la gestión de servicios*. (2ª. ed.). México: Díaz de Santos.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.

AUTOR: Br. Edgardo Allen Obregón Olano

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES						
Problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018?	Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.	Hipótesis general: Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.	Variable 1: Calidad de servicio						
Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el compromiso por parte de la dirección y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018?	Objetivos específicos: Determinar la relación entre el compromiso por parte de la dirección y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.	Hipótesis específicas: Existe relación entre el compromiso por parte de la dirección y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Niveles o rangos		
¿Cuál es la relación entre el compromiso por parte de la dirección y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018?	Identificar la relación entre el compromiso por parte de la dirección y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.	Existe relación entre el compromiso por parte de la dirección y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.	Compromiso por parte de la dirección	Comunicación	1	5.Siempre (S) 4.Casi Siempre (CS) 3.Algunas veces (AV) 2.Casi nunca (CN) 1.Nunca (N)	Mala 19 - 43 Regular 44 - 68 Buena 69 - 95		
				Establecer políticas de calidad	2				
				Recursos necesarios	3				
			Recursos adecuados	Desarrollo	4				
				Conocimiento técnico	5,6				
				Innovación	7				
			Mejoras visibles del servicio	Calidad	8				
				Instrucciones	9, 10				
			Capacitación	Estrategia	11				
				Competencia	12,13				
			Servicios internos	Apoyo	14				
				Mantenimiento	15				
				Departamentos	16				
			Servicios internos	Cooperación	17				
				Comunicación	18				
				Compromiso	19				
			Variable 2: Satisfacción del usuario						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems			Escala de valoración	Niveles o rangos
			Ser reconocido	Confianza	1,2,3,4			5.Siempre (S) 4.Casi Siempre (CS) 3.Algunas veces (AV) 2.Casi nunca (CN) 1.Nunca (N)	Mala 20 - 45 Regula 46 - 72 Buena 73 - 100
				Respeto	5,6,7,8				
			Diagnostico	Identificar	9,10,11				
				Prevenir	12,13,14				
			Tecnología	Desarrollo	16,16,17				
				Procesos	18,19,20				
¿Cuál es la relación entre las mejoras visibles del servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018?	Establecer la relación entre las mejoras visibles del servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.	Existe relación entre las mejoras visibles del servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.							
¿Cuál es la relación entre la capacitación y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018?	Establecer la relación entre la capacitación y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.	Existe relación entre la capacitación y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.							

Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018? ¿Cuál es la relación entre el servicio internos y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018? ¿Cuál es la relación entre involucramiento y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018?	Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018. Establecer la relación entre el servicio internos y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018. Establecer la relación entre involucramiento y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.	Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018. Existe relación entre el servicio internos y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018. Existe relación entre involucramiento y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018.					
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR				
TIPO: Aplicada DISEÑO: El diseño que se seguirá dada la naturaleza de las variables responde a un diseño no experimental, descriptivo-correlacional porque se recolectará datos en un solo momento con el propósito de determinar la correlación entre variables para desarrollar la investigación. MÉTODO: El método que se utilizará es el hipotético deductivo debido a que la investigación considera una hipótesis como punto de partida.	POBLACIÓN CENSAL: La población estuvo conformada por 120 usuarios	Variable 1: Calidad de servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Basado: Tschohl (2014) Año: 2018 Monitoreo: Ámbito de Aplicación:		DESCRIPTIVA: Análisis Descriptivo - Presentación tabular y gráfica - Distribución de frecuencia - Medidas de resumen INFERENCIAL: Contrastación de Hipótesis - Para la contrastación de hipótesis se utilizará la prueba estadística Rho Sperman.			
		Variable2: Satisfacción del usuario Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Basado: Horovitz (2012) Año: 2018 Monitoreo: Ámbito de Aplicación:					

Anexo 2: Instrumentos

Instrumento de calidad de servicio

Estimado usuario, la presente forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información sobre calidad de servicio. Por lo que espero su participación para lograr el objetivo. Se agradece su gentil colaboración. Instrucciones: Marca con una "X" solo una alternativa la que crea conveniente.

5. Siempre (S)
4. Casi siempre (CS)
3. A veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Compromiso por parte de la dirección					
1	Considera que el personal atiende sus dudas y quejas oportunamente.					
2	El personal encargado cumple con la política que establece la institución.					
3	El consultorio cuenta con los materiales necesario para la atención médica.					
	Dimensión 2: Recursos adecuados					
4	El médico le otorga atención permanente durante la atención.					
5	En la consulta, el médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada.					
6	El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema					
	Dimensión 3: Mejoras visibles del servicio					
7	El ambiente de la organización es acogedor.					
8	Cuando tienen algún problema sobre su servicio la atención es rápido.					
9	Considera que el personal que lo atiende le brinda instrucciones claras y precisas.					
10	El personal del Hospital cumple las instrucciones de la dirección y escucha atentamente sus dudas.					
	Dimensión 4: Capacitación					
11	Los colaboradores de la institución están capacitados para brindar una atención adecuada.					
12	El horario de trabajo es conveniente para todos los usuarios.					
13	La opinión que recibes de otras personas sobre la atención lo realizas.					
	Dimensión 5: Servicios internos					
14	El personal encargado, le da una atención oportuna, cuando lo requiere.					
15	Siente que el aporte que realiza es compensable.					
16	Las instalaciones de su servicio tienen una buena apariencia en cada área.					
	Dimensión 6: Involucramiento o compromiso de todos los empleados					
17	Participa en algunas actividades con la finalidad de colabora con sus demás compañeros de la institución,					
18	Su participación y recomendación es aceptables.					
19	Se encuentra comprometido con la institución cuando lo solicita su apoyo.					

Instrumento de satisfacción del usuario

Estimado usuario, la presente forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información sobre satisfacción del usuario. Por lo que espero su participación para lograr el objetivo. Se agradece su gentil colaboración. Instrucciones: Marca con una "X" solo una alternativa la que crea conveniente.

5. Siempre (S)
4. Casi siempre (CS)
3. A veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Ser reconocido					
1	El personal le brinda confianza para expresar su problema.					
2	Durante la atención la llamaron por tu nombre o apellido.					
3	Durante su permanencia en el hospital la trataron con amabilidad.					
4	El personal que la atendieron le explicó los cuidados a seguir.					
5	El personal es respetuoso con todos los pacientes sean niños o adultos.					
6	Considera que en el hospital atiende respetando el orden de llegada de los usuarios.					
7	El personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y lo permite ingresar antes que todos.					
8	El personal se dirige a su persona con respeto.					
	Dimensión 2: Diagnostico					
9	El personal de la institución tiene un buen trato hacia el usuario.					
10	El personal que le atienden está vestido correctamente.					
11	El enfermero tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el usuario.					
12	El personal de salud que lo atiende prevé y orienta sobre el examen que se le va a realizar.					
13	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.					
14	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.					
	Dimensión 3: Tecnología					
15	La institución cuenta con los equipos necesarios para la atención adecuada del usuario.					
16	Los módulos de atención están distribuidos correctamente.					
17	Los trabajadores le dan resultados reales, a tiempo y sin errores posteriores.					
18	Los trabajadores muestran comprensión en el momento en que usted realiza sus operaciones.					
19	Como usuario recomendaría acerca del buen servicio que le ofre					
20	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.					

Anexo 3: Base de dato de las variables

	Calidad de servicio																									
	Compromiso por parte de la			Recursos adecuados			Mejoras visibles del servicio				Capacitación			Servicios internos			compromiso de los									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23			
1	5	5	4	14	4	5	4	13	3	1	1	3	8	3	3	3	9	2	3	3	8	4	4	5	13	65
2	5	5	4	14	4	5	3	12	3	1	1	3	8	3	3	3	9	4	3	5	12	5	4	5	14	69
3	2	2	1	5	1	3	4	8	1	1	1	1	4	1	3	1	5	1	3	1	5	3	1	5	9	36
4	2	3	2	7	3	2	3	8	3	3	3	2	11	2	3	3	8	3	3	2	8	4	3	3	10	52
5	3	3	2	8	2	2	3	7	1	1	1	1	4	2	2	1	5	1	1	2	4	4	2	4	10	38
6	3	2	3	8	2	3	3	8	1	1	1	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	11	51
7	2	2	2	6	1	2	3	6	1	1	1	2	5	2	2	2	6	2	2	3	7	3	2	1	6	36
8	4	5	1	10	2	4	3	9	4	3	2	3	12	2	3	2	7	3	4	5	12	5	4	5	14	64
9	2	1	2	5	3	2	3	8	3	2	3	2	10	1	2	1	4	1	3	2	6	1	2	1	4	37
10	5	5	3	13	1	5	5	11	3	4	4	3	14	4	4	4	12	4	4	5	13	5	3	5	13	76
11	3	3	3	9	2	3	1	6	1	1	2	2	6	2	2	2	6	2	3	4	9	3	3	2	8	44
12	4	3	4	11	3	4	4	11	4	5	3	3	15	4	4	4	12	3	4	4	11	5	4	5	14	74
13	1	4	3	8	1	3	3	7	1	2	3	2	8	2	4	3	9	3	3	4	10	4	3	4	11	53
14	5	4	5	14	3	5	4	12	5	5	4	3	17	4	3	3	10	4	4	5	13	5	4	4	13	79
15	4	3	3	10	2	3	5	10	2	4	4	3	13	4	4	4	12	4	3	5	12	5	4	5	14	71
16	3	3	2	8	1	3	1	5	2	1	2	3	8	3	4	3	10	3	2	2	7	4	2	2	8	46
17	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	3	4	13	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	4	12	69
18	2	1	2	5	2	3	3	8	1	1	1	1	4	2	3	2	7	3	2	4	9	5	3	4	12	45
19	4	4	3	11	4	4	5	13	3	2	3	3	11	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	4	10	64
20	4	3	4	11	4	4	1	9	1	2	1	2	6	2	1	1	4	1	1	2	4	3	1	2	6	40
21	1	1	1	3	1	1	5	7	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	5	7	5	1	5	11	35
22	5	3	1	9	1	1	5	7	1	2	3	2	8	3	1	1	5	5	3	5	13	5	4	5	14	56
23	1	1	3	5	2	2	4	8	3	1	1	1	6	1	2	2	5	2	3	3	8	3	2	3	8	40
24	1	1	1	3	1	1	3	5	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	4	6	3	2	5	10	31
25	1	1	1	3	1	4	5	10	1	1	1	1	4	1	5	3	9	3	4	5	12	5	5	5	15	53
26	3	2	3	8	3	3	3	9	2	2	2	2	8	3	4	3	10	3	2	3	8	4	4	4	12	55
27	4	4	3	11	2	3	4	9	4	4	2	4	14	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	5	13	69
28	5	4	3	12	2	3	5	10	1	2	5	1	9	4	3	2	9	5	4	5	14	5	1	1	7	61
29	5	5	5	15	4	5	5	14	4	4	1	3	12	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15	84
30	5	4	3	12	2	3	2	7	2	3	3	1	9	3	3	3	9	3	3	5	11	5	3	5	13	61

31	5	5	5	15	4	5	5	14	4	4	1	4	13	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15	85
32	4	5	5	14	4	4	4	12	3	4	3	3	13	3	3	4	10	5	5	5	15	5	5	5	15	79
33	5	5	4	14	4	5	4	13	3	1	1	3	8	3	3	3	9	2	3	3	8	4	4	5	13	65
34	5	5	4	14	4	5	3	12	3	1	1	3	8	3	3	3	9	4	3	5	12	5	4	5	14	69
35	2	2	1	5	1	3	4	8	1	1	1	1	4	1	3	1	5	1	3	1	5	3	1	5	9	36
36	2	3	2	7	3	2	3	8	3	3	3	2	11	2	3	3	8	3	3	2	8	4	3	3	10	52
37	3	3	2	8	2	2	3	7	1	1	1	1	4	2	2	1	5	1	1	2	4	4	2	4	10	38
38	3	2	3	8	2	3	3	8	1	1	1	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	11	51
39	2	2	2	6	1	2	3	6	1	1	1	2	5	2	2	2	6	2	2	3	7	3	2	1	6	36
40	4	5	1	10	2	4	3	9	4	3	2	3	12	2	3	2	7	3	4	5	12	5	4	5	14	64
41	2	1	2	5	3	2	3	8	3	2	3	2	10	1	2	1	4	1	3	2	6	1	2	1	4	37
42	5	5	3	13	1	5	5	11	3	4	4	3	14	4	4	4	12	4	4	5	13	5	3	5	13	76
43	3	3	3	9	2	3	1	6	1	1	2	2	6	2	2	2	6	2	3	4	9	3	3	2	8	44
44	4	3	4	11	3	4	4	11	4	5	3	3	15	4	4	4	12	3	4	4	11	5	4	5	14	74
45	1	4	3	8	1	3	3	7	1	2	3	2	8	2	4	3	9	3	3	4	10	4	3	4	11	53
46	5	4	5	14	3	5	4	12	5	5	4	3	17	4	3	3	10	4	4	5	13	5	4	4	13	79
47	4	3	3	10	2	3	5	10	2	4	4	3	13	4	4	4	12	4	3	5	12	5	4	5	14	71
48	3	3	2	8	1	3	1	5	2	1	2	3	8	3	4	3	10	3	2	2	7	4	2	2	8	46
49	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	3	4	13	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	4	12	69
50	2	1	2	5	2	3	3	8	1	1	1	1	4	2	3	2	7	3	2	4	9	5	3	4	12	45
51	4	4	3	11	4	4	5	13	3	2	3	3	11	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	4	10	64
52	4	3	4	11	4	4	1	9	1	2	1	2	6	2	1	1	4	1	1	2	4	3	1	2	6	40
53	1	1	1	3	1	1	5	7	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	5	7	5	1	5	11	35
54	5	3	1	9	1	1	5	7	1	2	3	2	8	3	1	1	5	5	3	5	13	5	4	5	14	56
55	1	1	3	5	2	2	4	8	3	1	1	1	6	1	2	2	5	2	3	3	8	3	2	3	8	40
56	1	1	1	3	1	1	3	5	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	4	6	3	2	5	10	31
57	1	1	1	3	1	4	5	10	1	1	1	1	4	1	5	3	9	3	4	5	12	5	5	5	15	53
58	3	2	3	8	3	3	3	9	2	2	2	2	8	3	4	3	10	3	2	3	8	4	4	4	12	55
59	4	4	3	11	2	3	4	9	4	4	2	4	14	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	5	13	69
60	5	4	3	12	2	3	5	10	1	2	5	1	9	4	3	2	9	5	4	5	14	5	1	1	7	61
61	5	5	5	15	4	5	5	14	4	4	1	3	12	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15	84
62	5	4	3	12	2	3	2	7	2	3	3	1	9	3	3	3	9	3	3	5	11	5	3	5	13	61
63	5	5	5	15	4	5	5	14	4	4	1	4	13	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15	85
64	4	5	5	14	4	4	4	12	3	4	3	3	13	3	3	4	10	5	5	5	15	5	5	5	15	79

65	5	5	4	14	4	5	4	13	3	1	1	3	8	3	3	3	9	2	3	3	8	4	4	5	13	65
66	5	5	4	14	4	5	3	12	3	1	1	3	8	3	3	3	9	4	3	5	12	5	4	5	14	69
67	2	2	1	5	1	3	4	8	1	1	1	1	4	1	3	1	5	1	3	1	5	3	1	5	9	36
68	2	3	2	7	3	2	3	8	3	3	3	2	11	2	3	3	8	3	3	2	8	4	3	3	10	52
69	3	3	2	8	2	2	3	7	1	1	1	1	4	2	2	1	5	1	1	2	4	4	2	4	10	38
70	3	2	3	8	2	3	3	8	1	1	1	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	11	51
71	2	2	2	6	1	2	3	6	1	1	1	2	5	2	2	2	6	2	2	3	7	3	2	1	6	36
72	4	5	1	10	2	4	3	9	4	3	2	3	12	2	3	2	7	3	4	5	12	5	4	5	14	64
73	2	1	2	5	3	2	3	8	3	2	3	2	10	1	2	1	4	1	3	2	6	1	2	1	4	37
74	5	5	3	13	1	5	5	11	3	4	4	3	14	4	4	4	12	4	4	5	13	5	3	5	13	76
75	3	3	3	9	2	3	1	6	1	1	2	2	6	2	2	2	6	2	3	4	9	3	3	2	8	44
76	4	3	4	11	3	4	4	11	4	5	3	3	15	4	4	4	12	3	4	4	11	5	4	5	14	74
77	1	4	3	8	1	3	3	7	1	2	3	2	8	2	4	3	9	3	3	4	10	4	3	4	11	53
78	5	4	5	14	3	5	4	12	5	5	4	3	17	4	3	3	10	4	4	5	13	5	4	4	13	79
79	4	3	3	10	2	3	5	10	2	4	4	3	13	4	4	4	12	4	3	5	12	5	4	5	14	71
80	3	3	2	8	1	3	1	5	2	1	2	3	8	3	4	3	10	3	2	2	7	4	2	2	8	46
81	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	3	4	13	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	4	12	69
82	2	1	2	5	2	3	3	8	1	1	1	1	4	2	3	2	7	3	2	4	9	5	3	4	12	45
83	4	4	3	11	4	4	5	13	3	2	3	3	11	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	4	10	64
84	4	3	4	11	4	4	1	9	1	2	1	2	6	2	1	1	4	1	1	2	4	3	1	2	6	40
85	1	1	1	3	1	1	5	7	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	5	7	5	1	5	11	35
86	5	3	1	9	1	1	5	7	1	2	3	2	8	3	1	1	5	5	3	5	13	5	4	5	14	56
87	1	1	3	5	2	2	4	8	3	1	1	1	6	1	2	2	5	2	3	3	8	3	2	3	8	40
88	1	1	1	3	1	1	3	5	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	4	6	3	2	5	10	31
89	1	1	1	3	1	4	5	10	1	1	1	1	4	1	5	3	9	3	4	5	12	5	5	5	15	53
90	3	2	3	8	3	3	3	9	2	2	2	2	8	3	4	3	10	3	2	3	8	4	4	4	12	55
91	4	4	3	11	2	3	4	9	4	4	2	4	14	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	5	13	69
92	5	4	3	12	2	3	5	10	1	2	5	1	9	4	3	2	9	5	4	5	14	5	1	1	7	61
93	5	5	5	15	4	5	5	14	4	4	1	3	12	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15	84
94	5	4	3	12	2	3	2	7	2	3	3	1	9	3	3	3	9	3	3	5	11	5	3	5	13	61
95	5	5	5	15	4	5	5	14	4	4	1	4	13	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15	85
96	4	5	5	14	4	4	4	12	3	4	3	3	13	3	3	4	10	5	5	5	15	5	5	5	15	79

97	5	5	4	14	4	5	4	13	3	1	1	3	8	3	3	3	9	2	3	3	8	4	4	5	13	65
98	5	5	4	14	4	5	3	12	3	1	1	3	8	3	3	3	9	4	3	5	12	5	4	5	14	69
99	2	2	1	5	1	3	4	8	1	1	1	1	4	1	3	1	5	1	3	1	5	3	1	5	9	36
100	2	3	2	7	3	2	3	8	3	3	3	2	11	2	3	3	8	3	3	2	8	4	3	3	10	52
101	3	3	2	8	2	2	3	7	1	1	1	1	4	2	2	1	5	1	1	2	4	4	2	4	10	38
102	3	2	3	8	2	3	3	8	1	1	1	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	11	51
103	2	2	2	6	1	2	3	6	1	1	1	2	5	2	2	2	6	2	2	3	7	3	2	1	6	36
104	4	5	1	10	2	4	3	9	4	3	2	3	12	2	3	2	7	3	4	5	12	5	4	5	14	64
105	2	1	2	5	3	2	3	8	3	2	3	2	10	1	2	1	4	1	3	2	6	1	2	1	4	37
106	5	5	3	13	1	5	5	11	3	4	4	3	14	4	4	4	12	4	4	5	13	5	3	5	13	76
107	3	3	3	9	2	3	1	6	1	1	2	2	6	2	2	2	6	2	3	4	9	3	3	2	8	44
108	4	3	4	11	3	4	4	11	4	5	3	3	15	4	4	4	12	3	4	4	11	5	4	5	14	74
109	1	4	3	8	1	3	3	7	1	2	3	2	8	2	4	3	9	3	3	4	10	4	3	4	11	53
110	5	4	5	14	3	5	4	12	5	5	4	3	17	4	3	3	10	4	4	5	13	5	4	4	13	79
111	4	3	3	10	2	3	5	10	2	4	4	3	13	4	4	4	12	4	3	5	12	5	4	5	14	71
112	3	3	2	8	1	3	1	5	2	1	2	3	8	3	4	3	10	3	2	2	7	4	2	2	8	46
113	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	3	4	13	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	4	12	69
114	2	1	2	5	2	3	3	8	1	1	1	1	4	2	3	2	7	3	2	4	9	5	3	4	12	45
115	4	4	3	11	4	4	5	13	3	2	3	3	11	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	4	10	64
116	4	3	4	11	4	4	1	9	1	2	1	2	6	2	1	1	4	1	1	2	4	3	1	2	6	40
117	1	1	1	3	1	1	5	7	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	5	7	5	1	5	11	35
118	5	3	1	9	1	1	5	7	1	2	3	2	8	3	1	1	5	5	3	5	13	5	4	5	14	56
119	1	1	3	5	2	2	4	8	3	1	1	1	6	1	2	2	5	2	3	3	8	3	2	3	8	40
120	1	1	1	3	1	1	3	5	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	4	6	3	2	5	10	31

		Satisfacción del usuario																							
		Ser reconocido								Diagnostico						Tecnología									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
1		5	3	1	5	1	3	3	5	26	5	5	5	4	4	5	28	1	5	5	4	1	3	19	73
2		5	4	1	5	5	3	4	5	32	5	5	5	2	5	5	27	1	5	5	4	1	3	19	78
3		1	1	1	1	1	3	1	5	14	4	5	5	1	3	5	23	1	5	5	5	1	1	18	55
4		5	3	2	5	4	2	3	5	29	4	5	3	4	4	5	25	3	5	5	5	3	3	24	78
5		2	2	1	1	1	1	1	2	11	3	5	1	1	4	3	17	2	4	3	3	2	3	17	45
6		4	3	2	3	2	1	3	3	21	3	4	3	2	3	3	18	3	4	3	4	1	2	17	56
7		3	2	1	2	2	1	2	3	16	3	4	2	1	4	1	15	1	2	2	2	1	1	9	40
8		5	2	1	3	1	5	1	5	23	5	5	2	2	3	5	22	3	5	1	5	3	4	21	66
9		2	1	1	2	1	2	1	3	13	2	5	2	1	2	1	13	2	1	2	1	2	1	9	35
10		4	3	3	5	4	1	5	5	30	5	5	3	3	5	5	26	3	5	4	4	5	5	26	82
11		3	3	1	3	1	1	1	2	15	5	5	1	1	1	1	14	1	3	2	2	3	2	13	42
12		4	3	4	5	5	3	2	4	30	5	5	2	3	5	4	24	2	4	3	4	3	3	19	73
13		4	3	2	4	4	3	4	4	28	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	4	4	24	74
14		5	4	3	4	3	4	4	5	32	4	5	2	2	4	5	22	3	4	4	4	4	4	23	77
15		5	4	2	3	3	2	2	5	26	5	5	1	2	3	4	20	2	3	3	5	2	3	18	64
16		5	3	1	5	1	1	3	2	21	4	5	1	1	2	3	16	3	3	3	4	4	2	19	56
17		5	4	2	3	3	3	4	5	29	4	5	3	3	3	5	23	2	3	5	5	3	4	22	74
18		4	2	1	5	2	3	2	3	22	4	5	2	3	3	3	20	1	2	5	5	3	2	18	60
19		5	3	3	1	3	3	4	5	27	4	4	3	1	3	5	20	3	3	4	1	4	4	19	66
20		4	3	2	2	1	1	3	4	20	2	2	1	1	1	4	11	2	5	2	1	1	1	12	43
21		5	1	1	5	1	1	5	5	24	5	5	1	1	1	5	18	5	5	5	1	1	1	18	60
22		5	3	4	1	1	1	5	3	23	1	5	4	1	1	5	17	1	1	5	5	4	2	18	58
23		3	1	2	3	1	1	2	3	16	3	4	3	3	2	3	18	1	3	2	3	2	2	13	47
24		3	2	1	2	1	1	1	3	14	4	5	1	1	2	2	15	2	4	4	4	1	2	17	46
25		5	5	3	4	4	1	3	5	30	5	5	3	1	4	5	23	5	5	5	3	4	4	26	79
26		4	4	3	4	3	3	2	2	25	3	4	3	4	3	4	21	3	4	4	4	2	4	21	67
27		3	4	3	3	3	2	3	5	26	4	5	3	2	4	5	23	3	4	4	5	3	4	23	72
28		5	1	5	3	4	1	1	3	23	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	4	29	80
29		5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	29	95
30		5	3	3	3	3	2	3	2	24	4	4	1	3	3	3	18	3	4	3	3	3	3	19	61
31		5	4	5	4	5	3	5	5	36	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	29	94
32		5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	29	97
33		5	3	1	5	1	3	3	5	26	5	5	5	4	4	5	28	1	5	5	4	1	3	19	73
34		5	4	1	5	5	3	4	5	32	5	5	5	2	5	5	27	1	5	5	4	1	3	19	78

35	1	1	1	1	1	3	1	5	14	4	5	5	1	3	5	23	1	5	5	5	1	1	18	55
36	5	3	2	5	4	2	3	5	29	4	5	3	4	4	5	25	3	5	5	5	3	3	24	78
37	2	2	1	1	1	1	1	2	11	3	5	1	1	4	3	17	2	4	3	3	2	3	17	45
38	4	3	2	3	2	1	3	3	21	3	4	3	2	3	3	18	3	4	3	4	1	2	17	56
39	3	2	1	2	2	1	2	3	16	3	4	2	1	4	1	15	1	2	2	2	1	1	9	40
40	5	2	1	3	1	5	1	5	23	5	5	2	2	3	5	22	3	5	1	5	3	4	21	66
41	2	1	1	2	1	2	1	3	13	2	5	2	1	2	1	13	2	1	2	1	2	1	9	35
42	4	3	3	5	4	1	5	5	30	5	5	3	3	5	5	26	3	5	4	4	5	5	26	82
43	3	3	1	3	1	1	1	2	15	5	5	1	1	1	1	14	1	3	2	2	3	2	13	42
44	4	3	4	5	5	3	2	4	30	5	5	2	3	5	4	24	2	4	3	4	3	3	19	73
45	4	3	2	4	4	3	4	4	28	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	4	4	24	74
46	5	4	3	4	3	4	4	5	32	4	5	2	2	4	5	22	3	4	4	4	4	4	23	77
47	5	4	2	3	3	2	2	5	26	5	5	1	2	3	4	20	2	3	3	5	2	3	18	64
48	5	3	1	5	1	1	3	2	21	4	5	1	1	2	3	16	3	3	3	4	4	2	19	56
49	5	4	2	3	3	3	4	5	29	4	5	3	3	3	5	23	2	3	5	5	3	4	22	74
50	4	2	1	5	2	3	2	3	22	4	5	2	3	3	3	20	1	2	5	5	3	2	18	60
51	5	3	3	1	3	3	4	5	27	4	4	3	1	3	5	20	3	3	4	1	4	4	19	66
52	4	3	2	2	1	1	3	4	20	2	2	1	1	1	4	11	2	5	2	1	1	1	12	43
53	5	1	1	5	1	1	5	5	24	5	5	1	1	1	5	18	5	5	5	1	1	1	18	60
54	5	3	4	1	1	1	5	3	23	1	5	4	1	1	5	17	1	1	5	5	4	2	18	58
55	3	1	2	3	1	1	2	3	16	3	4	3	3	2	3	18	1	3	2	3	2	2	13	47
56	3	2	1	2	1	1	1	3	14	4	5	1	1	2	2	15	2	4	4	4	1	2	17	46
57	5	5	3	4	4	1	3	5	30	5	5	3	1	4	5	23	5	5	5	3	4	4	26	79
58	4	4	3	4	3	3	2	2	25	3	4	3	4	3	4	21	3	4	4	4	2	4	21	67
59	3	4	3	3	3	2	3	5	26	4	5	3	2	4	5	23	3	4	4	5	3	4	23	72
60	5	1	5	3	4	1	1	3	23	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	4	29	80
61	5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	29	95
62	5	3	3	3	3	2	3	2	24	4	4	1	3	3	3	18	3	4	3	3	3	3	19	61
63	5	4	5	4	5	3	5	5	36	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	29	94
64	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	29	97
65	5	3	1	5	1	3	3	5	26	5	5	5	4	4	5	28	1	5	5	4	1	3	19	73
66	5	4	1	5	5	3	4	5	32	5	5	5	2	5	5	27	1	5	5	4	1	3	19	78
67	1	1	1	1	1	3	1	5	14	4	5	5	1	3	5	23	1	5	5	5	1	1	18	55
68	5	3	2	5	4	2	3	5	29	4	5	3	4	4	5	25	3	5	5	5	3	3	24	78
69	2	2	1	1	1	1	1	2	11	3	5	1	1	4	3	17	2	4	3	3	2	3	17	45
70	4	3	2	3	2	1	3	3	21	3	4	3	2	3	3	18	3	4	3	4	1	2	17	56
71	3	2	1	2	2	1	2	3	16	3	4	2	1	4	1	15	1	2	2	2	1	1	9	40
72	5	2	1	3	1	5	1	5	23	5	5	2	2	3	5	22	3	5	1	5	3	4	21	66
73	2	1	1	2	1	2	1	3	13	2	5	2	1	2	1	13	2	1	2	1	2	1	9	35
74	4	3	3	5	4	1	5	5	30	5	5	3	3	5	5	26	3	5	4	4	5	5	26	82
75	3	3	1	3	1	1	1	2	15	5	5	1	1	1	1	14	1	3	2	2	3	2	13	42
76	4	3	4	5	5	3	2	4	30	5	5	2	3	5	4	24	2	4	3	4	3	3	19	73
77	4	3	2	4	4	3	4	4	28	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	4	4	24	74
78	5	4	3	4	3	4	4	5	32	4	5	2	2	4	5	22	3	4	4	4	4	4	23	77

79	5	4	2	3	3	2	2	5	26	5	5	1	2	3	4	20	2	3	3	5	2	3	18	64	
80	5	3	1	5	1	1	3	2	21	4	5	1	1	2	3	16	3	3	3	4	4	2	19	56	
81	5	4	2	3	3	3	4	5	29	4	5	3	3	3	5	23	2	3	5	5	3	4	22	74	
82	4	2	1	5	2	3	2	3	22	4	5	2	3	3	3	20	1	2	5	5	3	2	18	60	
83	5	3	3	1	3	3	4	5	27	4	4	3	1	3	5	20	3	3	4	1	4	4	19	66	
84	4	3	2	2	1	1	3	4	20	2	2	1	1	1	4	11	2	5	2	1	1	1	12	43	
85	5	1	1	5	1	1	5	5	24	5	5	1	1	1	5	18	5	5	5	1	1	1	18	60	
86	5	3	4	1	1	1	5	3	23	1	5	4	1	1	5	17	1	1	5	5	4	2	18	58	
87	3	1	2	3	1	1	2	3	16	3	4	3	3	2	3	18	1	3	2	3	2	2	13	47	
88	3	2	1	2	1	1	1	3	14	4	5	1	1	2	2	15	2	4	4	4	1	2	17	46	
89	5	5	3	4	4	1	3	5	30	5	5	3	1	4	5	23	5	5	5	3	4	4	26	79	
90	4	4	3	4	3	3	2	2	25	3	4	3	4	3	4	21	3	4	4	4	2	4	21	67	
91	3	4	3	3	3	2	3	5	26	4	5	3	2	4	5	23	3	4	4	4	5	3	4	23	72
92	5	1	5	3	4	1	1	3	23	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	4	29	80	
93	5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	29	95	
94	5	3	3	3	3	2	3	2	24	4	4	1	3	3	3	18	3	4	3	3	3	3	19	61	
95	5	4	5	4	5	3	5	5	36	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	29	94	
96	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	29	97	
97	5	3	1	5	1	3	3	5	26	5	5	5	4	4	5	28	1	5	5	4	1	3	19	73	
98	5	4	1	5	5	3	4	5	32	5	5	5	2	5	5	27	1	5	5	4	1	3	19	78	
99	1	1	1	1	1	3	1	5	14	4	5	5	1	3	5	23	1	5	5	5	1	1	18	55	
100	5	3	2	5	4	2	3	5	29	4	5	3	4	4	5	25	3	5	5	5	3	3	24	78	
101	2	2	1	1	1	1	1	2	11	3	5	1	1	4	3	17	2	4	3	3	2	3	17	45	
102	4	3	2	3	2	1	3	3	21	3	4	3	2	3	3	18	3	4	3	4	1	2	17	56	
103	3	2	1	2	2	1	2	3	16	3	4	2	1	4	1	15	1	2	2	2	1	1	9	40	
104	5	2	1	3	1	5	1	5	23	5	5	2	2	3	5	22	3	5	1	5	3	4	21	66	
105	2	1	1	2	1	2	1	3	13	2	5	2	1	2	1	13	2	1	2	1	2	1	9	35	
106	4	3	3	5	4	1	5	5	30	5	5	3	3	5	5	26	3	5	4	4	5	5	26	82	
107	3	3	1	3	1	1	1	2	15	5	5	1	1	1	1	14	1	3	2	2	3	2	13	42	
108	4	3	4	5	5	3	2	4	30	5	5	2	3	5	4	24	2	4	3	4	3	3	19	73	
109	4	3	2	4	4	3	4	4	28	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	4	4	24	74	
110	5	4	3	4	3	4	4	5	32	4	5	2	2	4	5	22	3	4	4	4	4	4	23	77	
111	5	4	2	3	3	2	2	5	26	5	5	1	2	3	4	20	2	3	3	5	2	3	18	64	
112	5	3	1	5	1	1	3	2	21	4	5	1	1	2	3	16	3	3	3	4	4	2	19	56	
113	5	4	2	3	3	3	4	5	29	4	5	3	3	3	5	23	2	3	5	5	3	4	22	74	
114	4	2	1	5	2	3	2	3	22	4	5	2	3	3	3	20	1	2	5	5	3	2	18	60	
115	5	3	3	1	3	3	4	5	27	4	4	3	1	3	5	20	3	3	4	1	4	4	19	66	
116	4	3	2	2	1	1	3	4	20	2	2	1	1	1	4	11	2	5	2	1	1	1	12	43	
117	5	1	1	5	1	1	5	5	24	5	5	1	1	1	5	18	5	5	5	1	1	1	18	60	
118	5	3	4	1	1	1	5	3	23	1	5	4	1	1	5	17	1	1	5	5	4	2	18	58	
119	3	1	2	3	1	1	2	3	16	3	4	3	3	2	3	18	1	3	2	3	2	2	13	47	
120	3	2	1	2	1	1	1	3	14	4	5	1	1	2	2	15	2	4	4	4	1	2	17	46	

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Luis Alberto Núñez Lira, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado: **Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018**, de la estudiante Edgardo Allen Obregón Olano; y habiendo sido capacitada e instruida en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato **22%** verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, enero de 2019



Luis Alberto Núñez Lira

DNI: 08012101

Feedback Studio - Móvil de Firefox

120% 5 de 9

22_Edgard_Obreg_n.docx


feedback studio

Resumen de coincidencias

22 %

Coincidencia 1 de 129

Coincidencias	
1	Entregado a Universida... 14 % <small>Trabajo del estudiante</small>
2	repositorio.ucv.edu.pe 6 % <small>Fuente de internet</small>
3	Entregado a Universida... <1 % <small>Trabajo del estudiante</small>
4	www.eumed.net <1 % <small>Fuente de internet</small>
5	dspace.unitru.edu.pe <1 % <small>Fuente de internet</small>
6	Entregado a Universida... <1 % <small>Trabajo del estudiante</small>




ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018

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

AUTOR:
Br. Edgardo Allen Obregón Olano

ASESOR:
Dra. Nancy Cuenca Robles



Página: 1 de 64 Número de palabras: 12896 Text-only Report High Resolution Activado

10:48 29/09/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

Obregon Olano Edgardo Allen

D.N.I. : 40917591

Domicilio : Av. De La Arqueología N° 245

Teléfono : Fijo : Móvil :

E-mail :

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro

Mención : Gestión de los servicios de la Salud.

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Obregon Olano Edgardo Allen

Título de la tesis:

Calidad de servicio del usuario en el área de admisión de
consulta externa del Hospital Victor Lazarte Echezuray,
Trujillo 2018.

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 29/08/2019



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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

EDGARDO ALLEN OBREGON OLANO

INFORME TITULADO:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
ÁREA DE ADMISIÓN DE CONSULTA EXTERNA DEL
HOSPITAL VÍCTOR LAZARTE ECHEGARAY, TRUJILLO 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 26 DE ENERO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN