



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN EN LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL SERGIO  
BERNALES, DISTRITO DE COMAS, AÑO 2013”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**MAGALI MARILIN GAMARRA REYES**

**ASESOR METODOLÓGICO**

**Dr. JORGE RODRIGUEZ FIGUEROA**

**ASESOR TEMÁTICO**

**Dr. HENRY HUMANCHUMO VENEGAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**LIMA – PERÚ**

**2013**

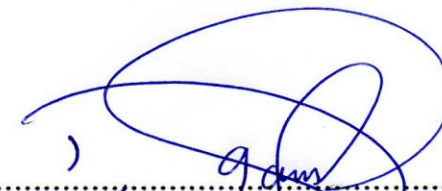
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(ña) **GAMARRA REYES MAGALI MARILIN** cuyo título es: "**LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL SERGIO BERNALES, DISTRITO DE COMAS, AÑO 2013**"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) catorce (letras).


Los Olivos, 5 de julio de 2013



.....  
**Dr. Jorge Rodríguez Figueroa**  
**PRESIDENTE**



.....  
**Mg. Daysi Garces Saavedra**  
**SECRETARIO**



.....  
**Dr. Davila Arenaza, Victor Demetrio**  
**VOCAL**

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

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación es dedicado a mis padres, por el gran apoyo, esfuerzo y dedicación que me ofrecieron siempre y haber depositado su confianza en mí para seguir adelante.

*Magali Gamarra*

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres maría y florentino por el apoyo y la educación que me dieron a lo largo de mi vida.

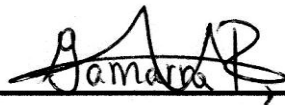
Al Hospital Sergio Bernales por la facilidad de brindarme información que me permitió desarrollar la presente tesis.

A los docentes por el apoyo que me brindaron a mi asesor de tesis, el Mag. Michael Latorre Mosquipa y mis asesores; metodológico y temático, por el cual pusieron en mi la orientación y las enseñanzas que me dieron para este desarrollo de tesis.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gamarra Reyes Magali Marilin con DNI N° 43740400, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 5 de julio del 2013



---

Gamarra Reyes Magali Marilin

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo – Lima Norte, presento ante ustedes la tesis titulada “LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL SERGIO BERNALES DEL DISTRITO DE COMAS, AÑO 2013”, la misma que me someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de licenciada en Administración.

El presente trabajo de investigación que permitirá y servirá para determinar la relación entre la calidad del servicio y su relación en la satisfacción de los usuarios del Hospital Sergio Bernales del distrito de Comas, año 2013.

**Magali Marilin Gamarra Reyes**

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>13</b>
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.1.1. Realidad problemática satisfacción de los usuarios.....	13
1.1.1.1 El problema a nivel internacional.....	13
1.1.1.2. El problema a nivel nacional .....	15
1.1.1.3. A nivel local .....	15
1.1.1.4. A nivel Empresa.....	17
1.1.2. Formulación del problema.....	18
1.1.2.1 Problema general.....	18
1.1.2.2 Problema específico.....	18
1.1.3. Justificación.....	19
1.1.3.1. Social .....	19
1.1.3.2 Económico.....	19
1.1.3.3. Teórico .....	19
1.1.4. Antecedentes.....	20
1.1.5. Objetivos .....	21
1.1.5.1. Objetivos General .....	21
1.1.5.2. Objetivos Específicos.....	21

<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>22</b>
2.1. MARCO REFERENCIAL .....	22
2.1.1. Marco teórico. ....	22
2.1.1.1. Variable independiente: Calidad del servicio.....	22
2.1.1.2. Variable Dependiente: satisfacción de los usuarios.....	25
2.1.2. Bases Teóricas.....	28
2.1.3. Marco Conceptual.....	30
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>34</b>
3.1 HIPÓTESIS .....	34
3.1.1. Hipótesis general: .....	34
3.1.2. Hipótesis específicos:.....	34
3.1.2.1 Hipótesis específica 1.....	34
3.1.2.2 Hipótesis específica 2.....	34
3.2. VARIABLES:.....	35
3.2.1. Definición conceptual .....	35
3.2.2. Definición conceptual .....	35
3.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES:.....	36
3.4. DEFINICIÓN OPERACIONAL .....	36
3.5. METODOLOGÍA .....	39
3.5.1. Tipo de estudio .....	39
3.5.2. Diseño .....	39
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.6.1. Población .....	39
3.6.2. Muestra: .....	40
3.7. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	41
3.8.1. Encuesta.....	41
3.8.2 Instrumento .....	41



3.9. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	42
3.9.1. Validación y confiabilidad del instrumento.....	42
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>45</b>
4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO .....	45
4.2. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN.....	57
4.3 ANÁLISIS DE REGRESIÓN (R <sup>2</sup> ): .....	58
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>60</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>62</b>
<b>VII. SUGERENCIAS.....</b>	<b>64</b>
<b>VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXO A .....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXO B.....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXO C.....</b>	<b>88</b>
<b>ANEXO D.....</b>	<b>89</b>
<b>ANEXOS E .....</b>	<b>90</b>

## RESUMEN

La presente Tesis tiene por título. "La Calidad del servicio y su relación en la Satisfacción de los usuarios del Hospital Nacional Sergio Bernales". El Problema, en el que se centra la presente tesis, responde a la interrogante; ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio del Personal Administrativo(admisión) en la Satisfacción de los usuarios del Hospital Nacional Sergio Bernales. Distrito de Comas, Año 2013?. El Objetivo general de la presente investigación es Conocer la relación entre la Calidad del Servicio del Personal Administrativo (admisión) y la satisfacción de los usuarios del Hospital Sergio Bernales, en el distrito de Comas, 2013. La Hipótesis General comprueba lo siguiente: "La calidad del servicio del personal Administrativo (admisión) se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Hospital Sergio Bernales, distrito de Comas. Año 2013". La validación de la Hipótesis ha quedado comprobada y demostrada a través del Modelo Estadístico utilizado, generando la Conclusión general, como resultado de la contrastación de la hipótesis general mediante el siguiente enunciado: .."Esta investigación ha probado que existe una relación entre estas dos variables de un 75% siendo significativa que la calidad del servicio incida efectivamente con la satisfacción de los usuarios del Hospital Sergio Bernales, distrito de Comas. Año 2013", con el cual se acepta la hipótesis de nuestro estudio.

**Palabras claves:** Calidad del servicio, Satisfacción, Proceso de atención.

## ABSTRACT

This thesis has by title. "The quality of the service and its relationship to the satisfaction of users of National Hospital Sergio Bernales HNSB". The problem, in that it focuses the present thesis, answers the question what is the relationship between the quality of service of the Administrative Staff (intake) in the satisfaction of users of National Hospital Sergio Bernales. Comas, Year 2013? The overall goal of this research is to determine the relationship between the quality of the service of the Administrative Staff (intake) in the satisfaction of users of Sergio Bernales Hospital, in the district of Comas, 2013. The general Hypothesis checks the following: "The quality of service from the administrative staff (intake) is related to the satisfaction of users of Sergio Bernales Hospital, district of Comas. Year 2013". The validation of the hypothesis has been tested and proven through the statistical model used, generating a general conclusion, as a result of the comparison of the general hypothesis using the following wording. ". "This research has proven that there is relationships between these two variables of a 75% remain significant that the quality of the service have a positive impact with the satisfaction of users of Sergio Bernales Hospital, district of Comas. Year 2013 ", which accepts the hypothesis of our study.

**Keywords:** Quality of service, Satisfaction, Care Process.

## **I. INTRODUCCIÓN**

A través de los años se ha ido incrementando la atención en salud de una institución pública por la gran demanda que existe en la población, ya que este aumento ha ido involucrando la mayor participación del público, por el cual las instituciones públicas obligan a tomar medidas por la atención al buen servicio brindado a los usuarios, un factor que se toma en cuenta y que se están realizando estudios e investigaciones en como satisfacer a los usuarios, y de esta manera insista en mejorar la calidad del servicio.

Por otro lado, uno de los grandes objetivos para alcanzar la satisfacción en los usuarios, es saber cómo atienden el personal administrativo en ventanilla otorgando citas a los usuarios, a su capacidad profesional, amabilidad en el trato y utilizando los recursos físicos adecuados con eficiencia y eficaz, por el cual alcance la satisfacción en los usuarios, aquella que experimenta luego de alcanzar una necesidad básica que es importante para los seres humanos.

A través de las prácticas profesionales las cuales son sometidas en los hospitales se aprecia en que el servicio, tales como brinda los técnicos y muchas veces por el personal administrativo, se debe a la ineficiencia en su atención y demanda que afronta cada día el hospital del sector estatal.

Con respecto a la realidad del Hospital Nacional Sergio Bernales HNSB del Distrito de Comas, se aprecia a los usuarios de consulta externa no se siente satisfechos por su atención, ya que se observa que demoran mucho en los procesos de atención en ventanilla, debido a la espera para el proceso del área de Admisión en donde se saca citas. El personal administrativo, que atiende esta área no demuestra la capacidad profesional, en que debería mostrar su compromiso por el servicio, como objetivo logrando la satisfacción en los usuarios.

A continuación consta de cuatro capítulos importantes que está distribuida de la siguiente manera:

Primera parte define el problema y objetivos de la investigación, aquí vemos la propuesta del tema a desarrollar la calidad del servicio y su relación en la satisfacción de los usuarios, también se menciona la justificación en sus tres aspectos: económico, social y teórico.

Segunda parte presenta los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, el marco teórico de base para la investigación, se define las ideas básicas para sustentar y obtener argumentos.

Tercera parte contiene al marco metodológico construido por la hipótesis, variables e indicadores, tipo y diseño de investigación, población y muestra realizada por los usuarios, operacionalización de las variables, métodos y técnicas e instrumentos de investigación. Además, se presenta la metodología de la investigación que permite difundir lo relevante de la investigación y además dar a conocer las técnicas de recolección y procesamiento de datos.

Cuarta parte se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos del trabajo de campo que se realizó en el Hospital Sergio Bernales Del distrito de Comas. Año. 2013; a través demuestre si los objetivos, hipótesis que nos hemos propuestos se llegó alcanzar y cumplir.

Finalmente se presentan las discusiones, las conclusiones, sugerencias, la bibliografía y los anexos que se consideraron de importancia para la investigación.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1.1. Realidad problemática satisfacción de los usuarios**

##### **1.1.1.1 El problema a nivel internacional**

Satisfacer a los usuarios suele ser común un problema para todos los países tanto subdesarrollados como desarrollados, siendo al hablar del servicio de salud en el sector público, ya que presenta con más frecuencia insatisfechos a los usuarios. Esto se debe diversas razones en que un hospital público es déficit de no alcanzar sus expectativas para satisfacer a los usuarios.

Magro (2009). En la publicación *Sumergen: Revista Española sobre medicina y Salud*, el estudio se tuvo como objetivo medir la satisfacción de los usuarios. Esta investigación se realizó el método descriptivo y transversal, a través de entrevista individual se aplicó la escala de Likert, realizando a los usuarios a partir de 18 años que asiste a consulta médica y pediatría, o familiares acompañando en caso de ser menores de edad. Se realizó a 715 totales de encuestas. Los usuarios manifiestan unas expectativas diferentes significativamente de su satisfacción, estando en relación a nivel cultural, utilización de los servicios sanitarios y hábitat. Estas diferencias se afirman por medio de análisis factorial. Se consideró que el 55.1% están satisfechos con el aseo del servicio recibido. Se da un desacuerdo en este caso entre lo que esperan los usuarios del sistema público y los que reciben del mismo. Las principales causas detectadas de insatisfacción se debieron a problemas de accesibilidad, cita previa y tiempo de espera, mientras que otros tuvieron un alto nivel de satisfacción con los profesionales que los atienden, apreciando su amabilidad y competencia científico-técnica.

A nivel internacional nos da referencia del estudio por conocer la satisfacción de los usuarios, mencionando principales causas de insatisfacción que sufre un hospital del sector público por el tiempo de espera, cita previa y accesibilidad, en el cual se obtuvieron en varios aspectos no satisfacen a los

usuarios, entonces que puede esperar los usuarios, cuando realmente no cubre la necesidades al servicio de la salud.

Masuet (2010) investigo “La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la Ciudad de Córdoba”, estudio de grado para optar maestría en salud pública. En este estudio fue el propósito de evaluar la calidad de atención médica, desde el punto de vista de la satisfacción de los familiares de los usuarios. Se realizó el método descriptivo correlacional, teniendo 381 usuarios encuestados. La situación que vive en el país una reciente investigación efectuada por la Salud Pública de Córdoba en varios servicios atendidos, donde las principales causas de insatisfacción por los pacientes están relacionadas a los problemas a fin de obtener una consulta, las largas esperas y los turnos aplazados muy prolongados para atenderse con los profesionales. En las conclusiones se obtuvo, aspectos óptimos considerados por parte de los padres y que más intervinieron en su satisfacción son; la capacitación del médico, confianza que éste inspira, y su trato. Las variables con menor aprecio y que influye negativo a la satisfacción fueron; la limpieza en los sanitarios, la señalización dentro del hospital. Se destaca la relevancia del estudio de la satisfacción del usuario como indicador válido de la calidad de atención del hospital. Las expectativas con mayor éxito de los acompañantes del usuario fueron, las variables relacionadas con el médico logrando un efecto en su satisfacción.

Del estudio mencionado nos da entender que la satisfacción de los familiares de cada niño atendido si influye satisfactoriamente con respecto a la facilidad del servicio en conseguir cupo, tiempo de espera en recepción, atención por el personal administrativo (secretarias), personal médico y por último la infraestructura (comodidad, limpieza del lugar). Por otro lado mayor insatisfacción se obtuvo la limpieza en su totalidad.

### **1.1.1.2. El problema a nivel nacional**

Chávez de Paz, Ramos y Galarza (2009) investigo a cerca “Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo: diciembre 2009. Perú”. Este estudio se realizó como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa de dermatología. Se realizó el método descriptivo, transversal y observacional, se aplicó una encuesta por medio de la escala de Likert teniendo a 88 usuarios entrevistados. Se obtuvo los resultados según grado de satisfacción el 76.1% buena, 21.6% regular y 2.3% mala, concluyendo tuvo un alto nivel de satisfacción del usuario con respecto a la buena información acerca de su enfermedad que brinda el médico, por otro lado por la insatisfacción con respecto a una lenta atención y a la percepción que el medico atiende apresurado.

A nivel nacional en nuestro país Perú, desde los años 90, se vienen desarrollando iniciativa con el tema de escucha al usuario, promoviendo proyectos de cooperación internacional, métodos y estudios, teniendo en cuenta llegar la mejora continua de la calidad y satisfacción. Con el cual un ejemplo de estudio mencionado fue aplicado en el Hospital Dos de Mayo. Ya que de estos estudios se realizan con un propósito a fin de saber cuánto están satisfechos los usuarios y por medio de sus entrevistas, opiniones mejore la calidad del servicio.

### **1.1.1.3. A nivel local**

Gutiérrez y Ramos (2009). Investigo “Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima” HNDM. Este trabajo tiene la finalidad conocer la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios en la farmacia del (HNDM), se realizó un método transversal donde se registró los tiempos de espera por cada subproceso de atención (facturación, pago de caja y entrega de medicamentos) a través de la observación directa de los usuarios. Se evalúa el grado de

satisfacción de los usuarios a través de la escala de Likert. Se tomó a 150 usuarios, obteniendo un promedio del tiempo total de espera fue de  $37,1 \pm 14,7$  minutos. El tiempo de espera fue mayor en el subproceso de facturación; asimismo el tiempo que los usuarios tardaron en hacer colas fue mayor que el tiempo efectivo ( $30,1 \pm 14,0$  frente a  $6,3 \pm 4,4$ ). El 17,3% de los usuarios atendidos en farmacia muestra algún grado de satisfacción. En conclusión con el tiempo de espera fue extenso en el subproceso de facturación, por efecto se obtiene un bajo nivel de satisfacción en los usuarios en la farmacia central del HNDM.

Del estudio mencionado se determinó que si influye el tiempo de espera en la atención de los usuarios, desde el momento que espera hasta que se entrega su medicamento, por otro lado no satisface ya que demora mucho en la atención.

A nivel local en lima se encuentra el Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM) un hospital público que alberga mayor número de usuarios de diferentes socioeconómicos y procedencias, y personas con bajos recursos económicos. Con respecto a la atención en farmacia que acude la gran mayoría de los pacientes, es ahí donde se observa el problema constante la presencia de largas colas, por el cual gran parte de los usuarios están insatisfechos por el tiempo excesivo de espera y mediante este estudio que se mencionó al inicio se puede observar.

Wong (2009). Investigo "Propuesta de mejora del proceso de admisión en una empresa privada que brinda servicios de salud ambulatorio", tesis de grado para optar el título de ingeniería industrial, se cita la presente investigación se realiza un análisis en los procesos de admisión y pago de una institución de salud privado que tiene por objetivo buscar una solución que aumente el nivel de satisfacción de los usuarios. En el análisis se aplicó un estudio de tiempos en obtener información estadística del comportamiento de la llegada de los usuarios y los tiempos de espera en cola. El tiempo total de permanencia en el proceso de admisión y caja se obtuvo 62 minutos. Por otro lado se analizó el comportamiento de la demanda de las especialidades ofrecidas, calculando la cantidad de consultas atendidas por cada una de ellas.



Se hizo una evaluación del análisis, indicando que los tiempos de espera en la cola de admisión y pago son elevados. Así mismo, se emplea una propuesta de mejora que establece la implementación de una central de atención telefónica para la reserva de citas y un sistema de prioridades en la atención presencial.

#### **1.1.1.4. A nivel Empresa**

La presente situación del Hospital Nacional Sergio Bernales sobre la prestación del servicio del proceso de admisión con respecto a la atención mantiene insatisfechos a los usuarios, debido al no cumplimiento del uso de aprovechamiento de sus beneficios y siendo vulnerables al no respetar sus derechos que corresponde a la ciudadanía.

El Hospital Sergio Bernales tiene problemas de imagen y a través de las intervenciones de las personas que son atendidas actualmente tienen una opinión negativa de la atención en la oficina de admisión , por el cual los usuarios perciben la atención de manera muy lenta, desde el momento que espera en ser atendidos por el personal administrativo en admisión, teniendo que esperar mucho tiempo en formar largas colas y poder ser atendidos, por otro lado los usuarios no perciben un trato adecuado por parte del personal Administrativo , porque no es cordial la forma del trato a menudo, mostrando que debe ser la carisma dando así la confianza entre el personal y los usuarios. En su capacidad comunicativa, no detalla la orientación adecuada que espera los usuarios por escuchar, en su capacidad de respuesta no adecua a la solución inmediata que espera los usuarios por atender a sus consultas. Sabiendo que el compromiso y el objetivo que los une es satisfacer a los usuarios.

Si bien el servicio de salud es una necesidad básica para todos, entonces los usuarios van a querer atenderse, por más que no estén citados por el médico logran ir en cualquier momento, y que puede esperar el usuario cuando la atención por cada día es limitada, en donde no cubre la capacidad máxima que hay en la población, pudiendo ver la posibilidad de encontrar un cupo disponible, por el cual llegue a cubrir las expectativas que espera los usuarios. Los recursos materiales en su manejo no son los adecuados debido a la capacidad de ineficiencia del personal para atender, ya que la optimización

de los resultados del servicio no es alcanzable para realizar una mejora calidad. Una de las razones que puede resolver estos problemas es debido a que las instalaciones o zona de ubicación sean más amplias en la ventanilla de admisión, y de poder contratar más personal para así agilizar la atención de la espera.

El personal en el área de admisión es el factor importante para formar parte de una atención adecuada hacia los usuarios teniendo cuenta que debe asumir la capacidad profesional, el interés y el compromiso que dispone cumplir, respetar normas y funciones que da la gestión política del hospital público para sus colaboradores y de esta manera se logre cumplir la satisfacción de los usuarios.

### **1.1.2. Formulación del problema**

#### **1.1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio del Personal administrativo (admisión) en la Satisfacción de los usuarios del Hospital Nacional Sergio Bernales, Distrito de Comas, Año 2013?

#### **1.1.2.2 Problema específico**

a) ¿Cuál es la relación entre la Calidad del servicio del Personal administrativo (admisión) en el rendimiento percibido de los usuarios del Hospital Nacional Sergio Bernales, Distrito de Comas, Año 2013?

b) ¿Cuál es la relación entre la Capacidad Comunicativa del personal administrativo (admisión) en la Satisfacción de los usuarios del Hospital Nacional Sergio Bernales, distrito de comas, 2013?

### **1.1.3. Justificación**

#### **1.1.3.1. Social**

El presente estudio permite que al optimizar la calidad en la atención del personal de admisión en ventanilla sea un bienestar para los Usuarios del Hospital Sergio Bernales, luego que se fortalezca su nivel de desempeño de los colaboradores hacia los usuarios, sabiendo que una de las razones más importante que tiene la organización es estar comprometido y respetando sus beneficios que les corresponde a la ciudadanía y poder contribuir a la sociedad otorgando su confianza a los usuarios. Esto a la vez permita concientizar a todas las instituciones de Salud en que no solo es prestar servicio, sino saber sus expectativas que espera el usuario.

#### **1.1.3.2 Económico**

El presente estudio propone al Hospital Sergio Bernales que al detectar posibles fallas humanas de los colaboradores, realicen mejorar el desempeño profesional, así obtener resultados de éxito en el ámbito organizacional de la institución, permitiendo la eficiencia y eficaz del personal en el área de admisión, así logrando optimizar la productividad humana y que los recursos sea útil y genere menos gastos, sin defectos y a menor tiempo en la espera del servicio, y a su vez sea un beneficio entre el personal de admisión y los usuarios. Por otro lado la prestación del servicio que aporta los usuarios se generen utilidad para la sostenibilidad de la institución, y a la vez mejore sus instalaciones del ambiente hospitalario, cumpliendo con el objetivo de satisfacer a los usuarios.

#### **1.1.3.3. Teórico**

Este tema de investigación se espera, a través de la aportación de ideas propuestas, tenga el interés en que el Hospital Sergio Bernales, busque la manera de satisfacer a los usuarios, en el cual se base de teorías y conceptos. En el cual la prioridad de un hospital público es buscar estrategias, plan de

mejora, métodos aplicativos basarse de estudios anteriores y experiencias que han resultado éxito de otros centros hospitalarios.

Mediante esta investigación servirá de base para otros estudiosos, en el cual tengan como referencia de este estudio, con la finalidad de aportar más al conocimiento y esta manera de investigar se logre identificar errores, con el cual no se vuelva cometer hacia un futuro próximo.

#### **1.1.4. Antecedentes**

En este contexto se menciona la variable dependiente satisfacción de los usuarios, de otros estudios realizados que se muestra a continuación.

#### **Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario**

Córdova (2007) investigo a cerca “Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud”, estudio de grado para optar el grado académico de magister en gerencia de servicios de salud. Este estudio se realizó el método descriptivo, prospectivo y transversal, se realizó una encuesta por 66 colaboradores de salud por el estudio de motivación de la teoría Herzberg, y con una correlación de 120 usuarios externos, a quienes se le aplicó una encuesta sobre la satisfacción de servqual. Respecto al problema se identificó frecuencia de quejas de usuarios por la demora de la atención, con largas colas, así mismo teniendo usuarios insatisfechos, por otro lado el personal administrativo y médico que son deficiente en su atención y comunicación, falta de motivación y falta de comodidad para el usuario. Los resultados se obtuvo una correlación baja teniendo el 33 % de los encuestados están satisfecho, 43% poco satisfecho, y 24 % insatisfecho. Concluyendo si hay motivación del personal de salud, sin tener una relación estadística significativa entre la satisfacción del usuario externo. En total se suman poca satisfacción del usuario externo, se obtiene una correlación estadística significativa con la motivación del personal en el área de emergencia.

En este estudio se interpreta pocos insatisfechos los usuarios con la atención, ya que el personal debe de transmitir una actitud al buen servicio de la salud, por el cual demuestre su capacidad profesional, su desempeño eficiente, brindar un trato amable, Cortez, esto permite que al ofrecer una buena atención se realice la satisfacción de los usuarios, por otro lado el personal tiene como incentivo de hacer cumplir, velar y respetar las normas políticas del Hospital estipuladas en el Manual Organización y funciones, mediante logre satisfacer y alcanzar sus expectativas de los usuarios.

### **1.1.5. Objetivos**

#### **1.1.5.1. Objetivos General**

Conocer la relación entre la Calidad del Servicio del Personal Administrativo (admisión) y la Satisfacción de los usuarios del Hospital Nacional Sergio Bernales, Distrito de Comas, 2013.

#### **1.1.5.2. Objetivos Específicos**

a) Determinar la relación entre la Calidad del Servicio del Personal administrativo (admisión) en el rendimiento de los usuarios del Hospital Sergio Bernales, Distrito Comas, Año 2013.

b) Determinar la relación entre la capacidad Comunicativa del Personal del administrativo (admisión) en la satisfacción de los usuarios del Hospital Sergio Bernales, Distrito Comas, Año 2013.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1.1. Marco teórico.**

Mediante los estudios mencionados de las dos variables que se toma referencia de otras instituciones.

##### **2.1.1.1. Variable independiente: Calidad del servicio**

Valerio (2007) investigo a cerca de “La calidad de servicio en la Clínica Ortega desde la percepción del Usuario Externo”, estudio de grado para optar maestría en Salud Pública. Este estudio se realizó el método observacional, transversal y descriptivo. La población del estudio está integrado por los usuarios externos que concurre los meses de octubre y noviembre. El problema en el sector de salud privado se incrementó raudamente a través de los años; El poder adquisitivo se acrecentó asistiendo los pobladores a consultorios y servicios particulares. Continuando con los años aparecen entidades prestadoras de salud (EPS); reciente forma de prestación de seguros privados, exigiendo a los colaboradores incrementar su desempeño a fin de corregir y optimizar la gerencia de la institución, logrando un equilibrio entre la oferta y demanda de los servicios básicos para la salud, impidiendo usuarios descontentos, uso inadecuado de recursos y mal disposición de atención. En conclusión se llegó que la calidad del servicio percibido ante los usuarios es deficiente, la magnitud con mayor insatisfechos es confianza continuo de Seguridad, y con respecto a la satisfacción solo se obtuvo que la Clínica se halla en sus espacios limpios y con respecto al reclamo conforme a la mejora en que los usuarios exigen al establecimiento de salud respete el horario determinado y que el personal comunique la hora de atención.

## **Calidad en el servicio al cliente.**

### **Definición de Calidad**

Vértice (2010) nos dice que podemos puntualizar calidad como “la amalgama de perspectivas y particularidades de un bien o servicio en similitud con la suficiencia a fin de complacer las necesidades expuestas o presentes.

Esta es una definición en que la calidad está ajustada al cliente. El cliente tiene una escala de necesidades, requisitos y expectativas. Una institución suministra calidad cuando un producto o servicio igualan o eleva las esperanzas de los compradores; si en todo momento trata de compensar la enorme pluralidad a las necesidades estará suministrando calidad. La calidad es el nivel de excelencia en que una institución ha elegido alcanzar para satisfacer a su cliente clave.

### **Cliente clave**

Vértice (2010) define que un cliente es aquella en que sus expectativas y necesidades, exige a la empresa un nivel de servicio que logre conseguir. Actualmente, igual en el terreno industrial como el de gran consumo, los mercados se segmentan cada vez más como efecto de la diversidad progresiva de los gustos y preferencias de los clientes.

### **Servicio**

Vértice (2010) define que un servicio es el grupo de beneficios que el cliente espera, al mismo tiempo un artículo o un servicio básico como secuela del costo, imagen, y aceptación del mismo. Por ejemplo: al adquirir un Ferrari tiene la expectativa de un número de servicios: apriori, durante, y posteriori de la adquisición, tales como; demostraciones, prueba del vehículo, resultados financieros a su capacidad, correcciones rápidas, que no haya desperfectos, etc.

La calidad, cliente y servicio que nos define el autor vértice, resumiendo desde mi punto de vista al cliente como el logro de sus expectativas y

necesidades para la satisfacción y aceptación de sí mismo del producto o servicio en que un cliente obtenga de una empresa.

## **Calidad de los servicios**

### **Dimensiones de la calidad de los servicios**

Da Silva (2009) indica que presenta varias dimensiones de la calidad que se aplican a los servicios, por ejemplo, las cualidades, las especificaciones o conformación y la confianza. Por lo tanto, las instituciones de servicios deben tomar en cuenta algunos requisitos especiales. A continuación se presenta las dimensiones más relevantes de la calidad de los servicios:

**Tiempo:** Periodo que un cliente debe o pueda esperar.

**Oportunidad:** respetar el plazo del servicio tal como fue prometido.

**Integridad:** total de los componentes están integrados, sucesivamente.

**Cortesía:** colaboradores que saludan a cada cliente.

**Congruencia:** los servicios deben ser iguales para todos los clientes.

**Accesibilidad:** comodidad para obtener el servicio.

**Precisión:** íntegro presentación del servicio, desde la primera vez.

**Capacidad de reacción:** respuesta rápida del personal de servicios para solucionar problemas inesperados.

### **Otras Dimensiones de la calidad de los servicios**

**Desempeño:** precaución en que el producto y servicio cumplen con el uso que espera el cliente. Por ejemplo, la velocidad de una impresora Láser.

**Características:** Características especiales que atraen a los clientes. Por ejemplo, la Potencia de un auto.

**Confiabilidad:** Probabilidad de ruptura, mal funcionamiento o necesidad de reparaciones.



**Utilidad:** Velocidad, Costo y conveniencia de las reparaciones y el mantenimiento.

**Durabilidad:** tiempo que transcurre o vida útil del producto o servicio antes de que sea necesario efectuar una reparación o sustitución.

Apariencia efectos en los sentidos: vista, tacto, paladar, olfato y oído.

**Atención al cliente:** Trato que reciben los clientes antes, durante y después de la venta.

**Seguridades:** medida en la que el producto protege a los usuarios antes, durante y después de su uso.

#### **2.1.1.2. Variable Dependiente: satisfacción de los usuarios.**

Vargas (2011) investigo a cerca del “Nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann”. Tacna, estudio de grado para optar el título de odontología. Este estudio se realizó el método descriptivo, prospectivo y transversal. Se tomó como muestra de 290 usuarios de mayor de edad atendidos. Los resultados se obtiene en su mayoría los usuarios están muy satisfechos 97.2%, por tanto solo 2% representan algún grado de insatisfacción. De acuerdo al resultado del nivel de satisfacción que representan son: con respecto a la atención recibida; los porcentajes más elevados de satisfacción se dio en el trato del personal 96.9%, la información recibida 92.4%, la seguridad y privacidad de la atención 86.6%, por otro lado los porcentajes más elevados de insatisfacción fueron a la accesibilidad y oportunidad de la atención 9.3%. Con respecto a las Instalaciones, Equipos y Materiales; los usuarios manifiestan muy satisfechos representando el 78.6% por otro lado la insatisfacción referida fue de 13.8%. Con respecto a la atención general: 90.3% de los usuarios manifestaron muy satisfechos con los servicios recibidos en la clínica odontológica. Por lo tanto 3.1% manifestaron muy insatisfecho. En conclusión decimos que la mayoría de usuarios están satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida por los servicios de la Clínica Odontológica siendo el 97.2%.

## **Satisfacción de los clientes y/o usuarios.**

Pérez (2009) nos define que la satisfacción de los clientes manifiesta la apreciación del consumidor en relación a un convenio determinado y a un experimento del consumo. Esto se transforma por tanto en la condición total para el servicio obtenido. La satisfacción del cliente es el resultado de sus expectativas con la perspicacia del producto o servicio recibido.

El autor nos dice que cuanto más positivo sea su percepción y su experiencia por el servicio obtenido, y en la medida que concuerda con sus expectativas, mayor será la satisfacción del cliente. Por lo tanto será la mejora continua el acceso más rápido de lograr satisfacer sus expectativas.

### **La satisfacción como Resultado y Proceso:**

Dolors (2007) nos dice que las empresas actuales son responsables en que su éxito depende de gran parte el logro de la satisfacción de sus clientes, transformándose ser uno de los mejores indicadores para los beneficios futuros en la empresa.

Dolors (2007) nos dice hay dos formas que define al cliente. Aquellos que resaltan como un resultado y aquellos que alcanza una mayor importancia a la satisfacción como un proceso.

Según respaldado al enfoque expuestas por (westbrook, 1983; Oliver, 1981) nos dice en las definiciones orientadas se considera la satisfacción como el resultado de una experiencia luego de una compra. Siendo estos incluidos el estado perceptivo del consumidor, la respuesta afectiva a sus experiencias, el estado de ánimo resultante y aquellas que dan una mayor relevancia la satisfacción como proceso. Durante las definiciones encaminadas como proceso para garantizar alto esmero a los procesos en discernimiento, evaluativos y psicológicos que se armonizan para generar un agrado en torno a la atención hospitalaria.

## **Modelo de satisfacción basado en las expectativas**

Dolors (2007) según respaldado por el argumento de Oliver (1981), la satisfacción e insatisfacción de un usuario se determina por la justificación que uno explora, después de adquirir un producto o servicio como resultado de disconforme o conforme de sus expectativas.

La mayoría de los estudiosos respalda la satisfacción del cliente en esta misma opción, adoptando el paradigma de conformidad o disconformidad de las expectativas que dicho paradigma supone que la satisfacción es el resultado de un proceso de comparación. Los compradores comparan sus percepciones del resultado del servicio con un conjunto de estándares (por ejemplo; expectativas o alguna norma de resultado).

## **Factores que influyen en las expectativas**

Dolors (2007) nos menciona una gran variedad de factores que aporta a las expectativas cuando el cliente requiere de un servicio. A continuación se encuentra los siguientes:

Experiencias previas con el proveedor.

Figura y prestigio.

Contactos previos

Adelantos tecnológicos

### **Aspectos relacionados en el desempeño del personal.**

Amabilidad en el trato.

Trasmitir confianza a los usuarios.

Capacidad de empatía para “concordar” con lo que busca el usuario.

Capacidad para adaptarse al idioma en las comunicaciones con el usuario.

Capacidades técnicas a su buen desempeño en el trabajo transmitiendo al usuario certidumbre, sensatez y certeza.

Profesionalismo.

## **2.1.2. Bases Teóricas**

**Variable independiente: calidad del servicio.**

### **Teoría de la Calidad en la Administración de la Organización por Edwards Deming**

Vargas. (2011) menciona y expone la propuesta por Edward Deming (1993), nos dice que la calidad es el grado prevenible de lo uniforme y confiable a bajo costo, y conforme al mercado. Es lo que el cliente guste y necesita. Calidad es la reducción de la variabilidad “productividad mejora cuando la variabilidad disminuye; Edwards w. Deming, sustento 14 puntos en el cual una organización logre posicionarse en ser productivos y competitivos.

a continuación los puntos son:

1. Innovar conciencia con la intención de mejora del producto y servicio llegando un plan a fin de poder competir y perseverar en el negocio.
2. Favorecer la nueva filosofía.
3. Acabar la dependencia del registro masiva.
4. Acabar el modelo de crear negocios sobre la base exclusivamente del precio.
5. Descifrar la causa de las dificultades.
6. Realizarlo a la práctica técnicas de orientación en el trabajo.
7. Realizar en práctica un método innovador de inspección para los colaboradores de producción.
8. Separar de la empresa toda desconfianza que frene a los trabajadores puedan laborar eficazmente en ella.
9. Prescindir los obstáculos que existen en las áreas
10. Enfatizar metas numéricas, anuncios y distintivos dirigidos a la fuerza de trabajo que requieran nuevos niveles de productividad sin ofrecer métodos para obtenerlos.
11. Anular reglas de labor que establezcan cuotas numéricas.
12. Descartar los impedimentos que enfrentan el trabajo de línea en su derecho de sentirse orgulloso de su labor.
13. Constituir un vigoroso programa de educación y re- entrenamiento.

14. Configurar una agrupación en la alta administración que cerciore en el día a día los 13 puntos anteriores se han realizado.

### **Teoría de la Calidad establecida en la Administración de la Organización**

Vargas (2011) menciona y expone a Feingenbaum (1992) nos dice, es el principio en señalar que la calidad no solo es el centro en el procedimiento del producto, sino en todos los labores administrativos de la organización, constituyendo en los conocimientos la teoría total de calidad, así mismo certifica que los componentes establecen el programa no se centra en el área técnica de la compañía, sino que implican perspectivas administrativos, organizativos y mercadeo, que fundamenta buscar la satisfacción de los clientes, Feigenbaum señalaba que para el manejo de calidad sea válido, debe comenzar por la elaboración del objeto y culmine donde tenga en manos el “cliente”. Y menciona lo siguiente:

1. La calidad se rige planificar basado a la orientación a la perfección en vez de un enfoque orientado a la carencia.
2. La calidad total en los servicios y en los productos.
3. La calidad total necesita de la promesa de la alta gerencia, así se pronunciaran en la motivación constante y en las tareas de capacitación.
4. El TQC, solicita una unificación en una misma estructura, de labores que no están continuamente coordinadas.
5. La calidad debe tomarse en cuenta como un periodo de vida total.
6. Existen cuatro procedimientos fundamentales para evaluar la calidad: diseño, materia prima, producto y proceso.
7. El TQC se deben emplear instrumentos estadísticos.
8. Cada elemento de la institución se debe conformar su propio proceso y ser íntegramente responsable de la calidad.

### **2.1.3. Marco Conceptual**

Los conceptos que expongo a continuación están dirigidos al Hospital Sergio Bernales, de acuerdo a mi punto de vista con la investigación.

#### **Calidad**

Es el que reúne y cumple previos requisitos para la prestación del servicio que brinda hacia los usuarios y a su vez guarda relación con la capacidad de satisfacer al público dirigido.

#### **Servicio**

Es la adecuada atención que percibe el usuario al momento de dar inicio del proceso de la prestación del servicio del personal administrativo (admisión) del Hospital Sergio Bernales.

#### **La calidad del servicio**

Significa la búsqueda de mejorar en el proceso del servicio de los recursos físicos, humanos, eficiencia, eficaz, con el fin de llegar al resultado del objetivo, en poder satisfacer a los usuarios y lograr así cubrir sus expectativas.

#### **Usuarios del Hospital Sergio Bernales**

Es el usuario quien viene adquirir de la atención del servicio que otorga el Hospital Sergio Bernales, por el cual espera el resultado cubrir sus expectativas para una adecuada atención.

#### **Atención al usuario**

Es la atención como percibe los Usuarios en el momento que se realiza la prestación del servicio del personal administrativo (admisión) en el Hospital Sergio Bernales.

## **Tiempo de atención**

Es el tiempo de duración durante la atención que recibe los usuarios por el personal del Área de Admisión y que espera escuchar detalladamente ya sea por el interés de informarle sus consultas que tengan.

## **Tiempo de espera**

Se da el inicio del proceso de la prestación del servicio en el Hospital Sergio Bernaldes por el cual espera el usuario formar su cola para ser atendido por el Personal en el Área de Admisión.

## **Desempeño del personal**

Define al personal su desempeño en la capacidad profesional, comportamiento adecuado en brindar el trato amable, ya que se trate reflejar al momento de la prestación del servicio con el cual los usuarios estén dispuestos a escucharlos sin ningún problema y de esta manera dependerá los esfuerzos que realice el personal para llegar a cumplir con el objetivo de satisfacer a los usuarios.

## **Satisfacción del usuario**

Es el nivel de alcanzar a sus necesidades o deseos, por el cual espera el usuario como resultado del servicio brindado, ya que suele decir que a través de sus observaciones por medio de sus críticas, quejas o reclamaciones, se determine mejorar en el proceso del servicio.

## **Satisfacción como resultado y proceso**

Es la combinación entre el resultado y del proceso; el resultado define qué el usuario sabe, que es lo que espera del servicio en cuanto a la experiencia vivida que tuvo por la atención recibida en otros lugares y que esta manera tiene en mente lo que busca de las características del servicio, y del proceso

que define si la percepción del usuario es positiva en todo el aspecto del servicio entonces se incrementa la satisfacción de los clientes.

### **Respuesta inmediata**

Es la respuesta inmediata que espera los usuarios al momento de la atención Sobre las consultas, dudas o sugerencias y a la la solución de los problemas que se presentan conforme con el servicio que brinda el personal de admisión y a su vez permite disponer el tiempo, dedicación para ser escuchados y atendidos en todo momento ya que una manera logre satisfacer a los usuarios.

### **Capacidad de respuesta**

Es la capacidad de respuesta que tiene el personal a la búsqueda de la solución de un problema por la prestación del servicio que realiza el cliente y su manera de estar conforme con la atención que recibe, por el cual logre satisfacer sus requerimientos y expectativas que todo cliente desea.

### **Capacidad comunicativa**

Es la capacidad que el personal utiliza los recursos para llevar la comunicación en forma eficiente y adecuada así logra estar permanente contacto directo con el usuario, de saber cuáles son sus inquietudes, sus dudas que tenga con respecto del servicio y por medio logre estar identificados con la prestación del servicio.

### **Percepción del Usuario**

Es el usuario quien evalúa de la manera que percibe, observa desde el momento en que se atiende y logra adecuadamente la conformidad que recibe del servicio.



## **Satisfacción a las expectativas**

Es la capacidad que los usuarios tienen por alcanzar una adecuada atención con el cual espera recibir de la prestación del servicio en el área admisión del Hospital Sergio Bernales.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 HIPÓTESIS**

Toro (2008) nos define que la hipótesis es una suposición que puede estar expuesta a comprobación a fin de conocer su autenticidad. Siempre lleva una comprobación experimental, es una interrogación propuesta de tal modo que se puede suponer una respuesta de alguna categoría. Las hipótesis pueden ser más o menos generales o precisas, e intervenir dos o más variables; pero en algún caso son solo proposiciones sometidas a comprobación empírica y a verificación de la existencia (investigación cuantitativa) y observación en el campo (investigación cualitativa).

##### **3.1.1. Hipótesis general:**

La calidad del servicio del Personal Administrativo (admisión) si se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Hospital Sergio Bernales. Distrito de Comas, Año 2013.

##### **3.1.2. Hipótesis específicos:**

###### **3.1.2.1 Hipótesis específica 1**

a) La Calidad del Servicio del Personal Administrativo (admisión) si se relaciona en el rendimiento percibido de los usuarios del Hospital Sergio Bernales, Distrito Comas, Año 2013.

###### **3.1.2.2 Hipótesis específica 2**

b) La Capacidad Comunicativa del Personal Administrativo (admisión) si se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Hospital Nacional Sergio Bernales, Distrito de Comas, Año 2013.

### **3.2. VARIABLES:**

Toro (2008) nos define que la variable es una característica que se puede modificar (adquirir distintos valores) y cuyo cambio es capaz de evaluarse. Ejemplo; variables son el sexo, la motivación intrínseca hacia el trabajo, el aprendizaje de conceptos, etc. Se dice que la variable se emplea un grupo de personas u objetos, los cuales obtienen distintos valores respecto a la variable. Las variables obtienen un valor a la indagación porque pueden ser vinculadas con otras (formar parte de una hipótesis o una suposición).

#### **3.2.1. Definición conceptual**

##### **Variable Independiente: Calidad del Servicio**

Miranda y Chamorro. (2007). nos define a la excelencia del servicio aquella que delimita como la prestación que aclaran las perspectivas de los usuarios, complaciendo sus necesidades y exigencias. Esta descripción tiene un amplio inclinación al usuario, pero, que sea el usuario quien decide cual es bueno o malo 100% de fiabilidad, excelencia, no significa que definitivamente tenga la razón, ni que podrá continuamente expresar sus necesidades y deseos, lo que conlleva un grave dificultad a la hora de medir dicha calidad.

Desde un punto de vista objetivo, algunos autores fundamentan la calidad de servicio como la superioridad o excelencia técnica. Considerando una visión parcial, se define la calidad percibida por un consumidor como la valoración que este hace de la excelencia o superioridad del servicio.

#### **3.2.2. Definición conceptual**

##### **Variable Dependiente: Satisfacción de los usuarios**

Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) estos autores definen la satisfacción sustentada por Oliver Richard, respetado, escritor e investigador que viene realizando hace años a cerca de la satisfacción de los usuarios, manifiesta el reto de puntualizar estos conceptos más elementales de los clientes apoyándose en definiciones anteriores en que la satisfacción es el resultado

que realiza un cliente y/o usuario , es un criterio en que una cualidad del producto o servicio, facilita un nivel agradable de realización respecto a la compra.

### **3.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES:**

Vargas (2011) define que la calidad es un grado previsible de lo Uniforme y confiable a bajo costo, y conforme al mercado. Es lo que el cliente guste y requiere. Calidad es la reducción de la variabilidad “rendimiento mejora cuando la variabilidad reduce”

Kotler y Armstrong (2008) nos definen que la Satisfacción del usuario depende de la eficacia percibida por el producto, en relación con las posibilidades del consumidor. Si la competencia del producto no cubre las expectativas, el cliente estará insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente estará contento. Si el desempeño sobrepasa las expectativas, el cliente se sentirá muy complacido o incluso dichoso.

Rojas (2008) define que la satisfacción del usuario es uno de las consecuencias más significativas de brindar asistencia de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario interviene de tal modo su conducta, es un objetivo valioso. La satisfacción del usuario no solo necesita de la calidad de los servicios sino también de sus posibilidades. El usuario está halagado cuando las prestaciones cubren o exceden sus expectativas.

### **3.4. DEFINICIÓN OPERACIONAL**

#### **Variable independiente: Calidad de servicio**

Es el grado de alcanzar la excelencia a la prestación y tratando de mejorar en todo el proceso del servicio en cuanto a los recursos físicos, humanos, eficiencia, eficaz, con el fin de llegar a responder sus necesidades y requerimientos de los usuarios y poder cubrir o superar sus expectativas.

### **Variable Dependiente: Satisfacción del usuario**

Es el nivel de alcanzar a sus necesidades y requerimientos, respecto lo que espera el cliente o usuario, así mismo logrando un resultado por el buen desempeño en el servicio, es pertinente decir que, a través de sus observaciones o por medio de sus críticas, quejas en función a esto, se establezca la mejora en el proceso del servicio.

A continuación, se observa la tabla de la operacionalización de las variables a desarrollar.

## Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	EXPRESADO
CALIDAD DEI SERVICIO	Según la calidad del servicio; es aquella que la delimita como la prestación que aclaran a las perspectivas de los usuarios, complaciendo sus necesidades y exigencias. Miranda y Chamorro (2007)	Es el grado de alcanzar la excelencia al servicio y tratando de mejorar en todo el proceso del servicio en cuanto a los recursos físicos, humanos, eficiencia, eficaz, con el fin de llegar a responder sus necesidades y requerimientos de los usuarios y poder cubrir o superar sus expectativas.	ATENCION	Tiempo de atención	Ordinal	Encuesta
				Amabilidad del trato	Ordinal	Encuesta
				Tiempo de Espera	Ordinal	Encuesta
			RECURSO FISICO	Infraestructura Moderna	Ordinal	Encuesta
				Eficiencia de los recursos Materiales	Ordinal	Encuesta
				Instalaciones del ambiente	Ordinal	Encuesta
				Capacitación del personal	Ordinal	Encuesta
			DESEMPEÑO	Capacidad Profesional	Ordinal	Encuesta
				Capacidad de Respuesta	Ordinal	Encuesta
				Capacidad comunicativa	Ordinal	Encuesta
SATISFACCION DEL USUARIO	Satisfacción es el resultado que realiza el cliente y/o usuario, es un criterio en que una cualidad del producto o servicio, facilita un nivel agradable de realización respecto a la compra. Zeithaml, Bitner y Gremler (2009)	Es el nivel de alcanzar a sus necesidades y requerimientos, respecto de lo que espera el cliente o usuario, así mismo logrando un resultado por el buen desempeño en el servicio, ya que es pertinente decir que a través de sus observaciones por medio de sus críticas, quejas en función a ello, se establezca la mejora en el proceso del servicio.	RENDIMIENTO PERCIBIDO	Respuesta recibida a sus consultas	Ordinal	Encuesta
				Comunicación percibida	Ordinal	Encuesta
			SATISFACCION A LAS EXPECTATIVAS	Conformidad con el servicio	Ordinal	Encuesta
				tiempo de espera percibido	Ordinal	Encuesta
				Nivel de comunicación esperada	Ordinal	Encuesta
				Nivel esperado a las citas disponibles	Ordinal	Encuesta
				Nivel esperado por las citas programadas	Ordinal	Encuesta

### **3.5. METODOLOGÍA**

#### **3.5.1. Tipo de estudio**

##### **Descriptivo – Correlacional.**

El trabajo de estudio tendrá el tipo de investigación “Descriptiva– Correlacional”. Será un estudio descriptivo, ya que definirá características u específicas relevantes para las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios. Por otro lado, será una investigación Correlacional en la medida de revelar un enlace o grado de agrupación que hay entre dos o más variables.

#### **3.5.2. Diseño**

##### **No experimental – transversal**

El diseño es de tipo no experimental – transversal; porque no tiene la intención de cambiar o manipular a las variables, sino son observadas y recolectadas los datos en un determinado periodo, debido a detallar las variables la calidad de la prestación y la satisfacción de los usuarios para luego ser analizadas.

### **3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.6.1. Población**

La población está conformada a todos los usuarios que brinda atención en la oficina de Admisión del Hospital Nacional Sergio Bernales del distrito de Ccomas, 2013. La cual se consideró del estudio delimitando la población a 1080 usuarios, por el cual se toma la atención por un mes. La Capacidad Limitada que atienden en la oficina de admisión en el mes de mayo es: 1,080.00

Turnos	Día	Mes de Mayo
Mañana	20	600
Tarde	16	480
Total	36	1,080

**Fuente:** Oficina de Admisión (Hospital Nacional Sergio Bernales).

### 3.6.2. Muestra:

En el presente trabajo se realiza una muestra hallando la fórmula de la siguiente manera.

#### Datos:

<b>Población (N)</b>	1,080.00
Nivel de confiabilidad	95%
Valor de distribución (z)	1.96
Margen de error (e)	5%
Porcentaje de aceptación (p)	95%
Porcentaje de no aceptación (q)	5%

$$\frac{(Z)^2 * N * (p)(q)}{e^2 (N - 1) + (Z)^2 * (p)(q)}$$

M = 68 usuarios

El número de muestra, según la fórmula hallada y como resultado es 68 usuarios.



### **3.7. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación determina un método cuantitativo, porque admite evaluar las variables programadas del problema de investigación, a través del enfoque, busca ponderar por medio del análisis estadístico los datos que son recolectados en campo.

### **3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.8.1. Encuesta**

Este estudio se aplica una encuesta basada en la recolección de datos, dirigida a los usuarios que presta el servicio en admisión del Hospital Sergio Bernales. Se elaboró un cuestionario de interrogaciones con el fin de buscar la información para el estudio.

#### **3.8.2 Instrumento**

En este estudio se utiliza el instrumento en un cuestionario, que busca recoger información sobre las opiniones de los usuarios que presta el servicio. Se realiza este cuestionario para los usuarios conformada por 19 preguntas de afirmaciones que serán respondidas de acuerdo a la escala de Likert teniendo en cuenta las variables de estudio.

Hernández, Fernández y baptista. (2008) nos dice la escala de Likert es una escala de medición en que las personas son sometidas a una encuesta que expresan su agrado o criterio respecto a cada una de las preguntas formuladas basada en afirmaciones según objeto de estudio. La escala cuenta con cinco categorías de respuesta desde “Totalmente de acuerdo”, “De acuerdo”, “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, “En desacuerdo”, “Totalmente en desacuerdo”.

### 3.9. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

En la obtención de los resultados se tabulara con el método estadístico SPSS versión 20.0. Traspasando las cifras y datos de la encuesta a un registro matriz con respecto a las variables y obteniendo el alfa de cronbach. Este método ayudara para el análisis de resultados y adquirir una estadística completa.

#### 3.9.1. Validación y confiabilidad del instrumento

Este cuestionario es válido por un experto al estudio mediante el coeficiente alfa de cronbach, produciéndose de las 19 preguntas con un valor de 0.953 que corresponde al 95% de confiabilidad como resultado se considera confiable las preguntas del cuestionario y denominándolo un rango de alta fiabilidad, como lo señala la verificación y resultado de la tabla estadístico SPSS.

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	68	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	68	100.0

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.953	.953	19

## **Método de contrastación de hipótesis**

### **Hipótesis general**

**H1:** La calidad del servicio del personal Administrativo en admisión si se relaciona en la satisfacción de los usuarios del Hospital Sergio Bernales. Distrito de Comas, Año 2013.

**Ho:** La calidad del servicio del personal Administrativo (admisión) no se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Hospital Sergio Bernales. Distrito de Comas, Año 2013.

### **Hipótesis específicas**

**H1:** La Calidad del Servicio del Personal Administrativo en admisión si se relaciona en el rendimiento percibido de los usuarios del Hospital Sergio Bernales. Distrito Comas, Año 2013.

**Ho:** La Calidad del Servicio del Personal Administrativo (admisión) no se relaciona en el rendimiento percibido de los usuarios del Hospital Nacional Sergio Bernales, Distrito de Comas, Año 2013.

**H1:** La Capacidad Comunicativa del Personal Administrativo (admisión) si se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Hospital Nacional Sergio Bernales, Distrito de Comas. Año 2013.

**Ho:** La Capacidad Comunicativa del Personal Administrativo (admisión) no se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Hospital Nacional Sergio Bernales, Distrito de comas, Año 2013.

## Prueba de Chi Cuadrado

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
<b>Pearson Chi-Square</b>	124,502 <sup>a</sup>	16	.000
<b>Likelihood Ratio</b>	91.668	16	.000
<b>Linear-by-Linear Association</b>	34.468	1	.000
<b>N of Valid Cases</b>	68		

- a) Variable Dependiente: Según usted está conforme por el servicio que brinda el personal de admisión.
- b) Variable Predictoras: Considera usted que la capacidad respuesta del personal de admisión es adecuada.

### Prueba de Hipótesis

Este estudio para contrastar la validez de la hipótesis de la variable independiente y dependiente se ha obtenido del chi cuadrado como resultado tiene un valor menor a 0.05, esto indica que la presente formulación de la hipótesis general del estudio si es válida para afirmar la hipótesis alternativa, por lo tanto, demostrando que hay relación entre la calidad del servicio del personal de admisión y la satisfacción de los usuarios del Hospital Sergio Bernales, año 2013.

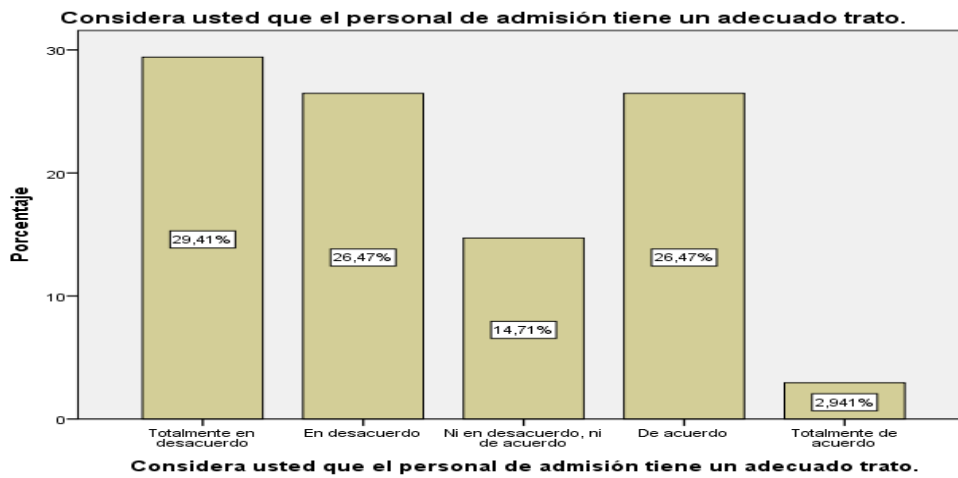
## IV. RESULTADOS

### 4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

#### 1. Considera usted que el personal de admisión tiene un adecuado trato.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	20	29,4	29,4	29,4
En desacuerdo	18	26,5	26,5	55,9
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo validos	10	14,7	14,7	70,6
De acuerdo	18	26,5	26,5	97,1
Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

**FIGURA N°1**



#### Interpretación

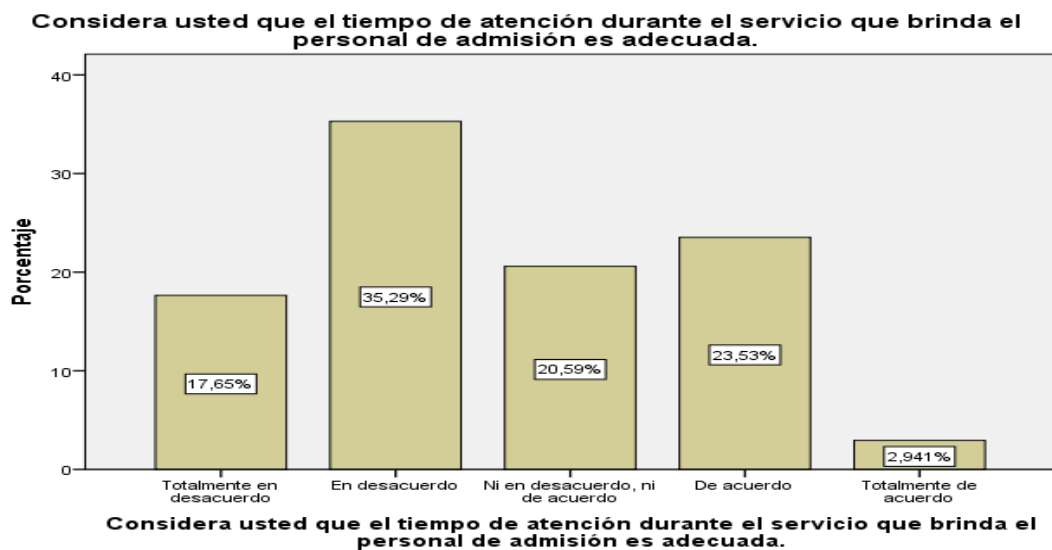
El total de 68 usuarios encuestados 20 equivale el 29.41%, que están totalmente en desacuerdo que el personal tiene un trato adecuado, 18 encuestados representa el 26.47% que están de acuerdo y a la vez están en desacuerdo que el personal de admisión tiene un adecuado trato. Por lo tanto,

el 55.9% de los encuestados no están de acuerdo con el trato adecuado del personal de admisión.

**2. Considera usted que el tiempo de atención durante el servicio que brinda el personal de admisión es adecuada.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	17,6	17,6	17,6
En desacuerdo	24	35,3	35,3	52,9
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo válidos	14	20,6	20,6	73,5
De acuerdo	16	23,5	23,5	97,1
Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

**FIGURA N° 2**



### Interpretación

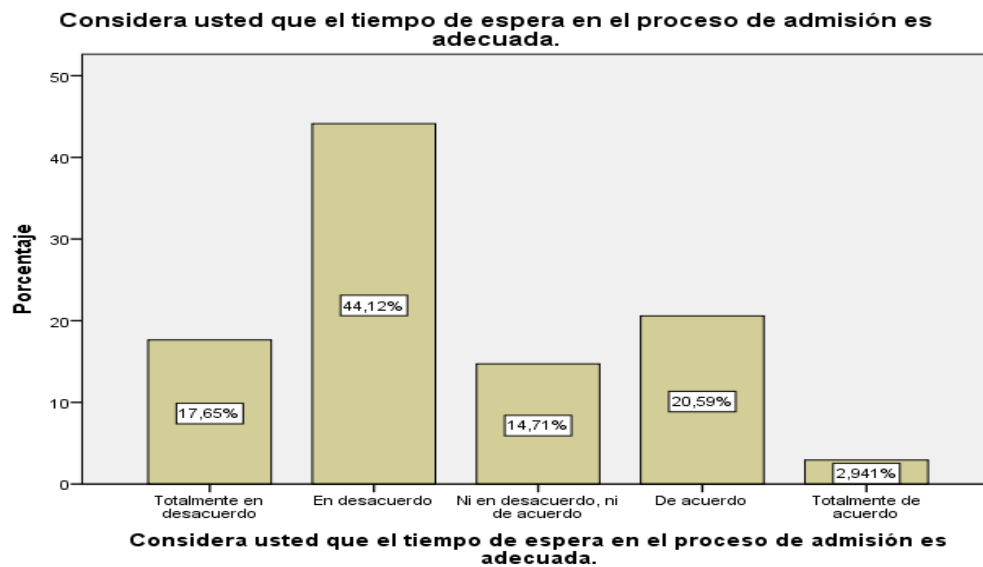
El 35.29% de los encuestados considera estar en desacuerdo en el tiempo que dispone el personal para atender, el 20.59% considera estar ni en desacuerdo, ni de acuerdo en el tiempo de atender que ofrece el personal, el 17.65% están totalmente en desacuerdo en el tiempo de atender que ofrece el personal. Por

lo tanto, el 52.9% del total acumulado en desacuerdo resulta que los usuarios no están satisfechos con el tiempo que atiende el personal de admisión.

**3. Considera usted que el tiempo de espera en el proceso de admisión es adecuada.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	17,6	17,6	17,6
En desacuerdo	30	44,1	44,1	61,8
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo válidos	10	14,7	14,7	76,5
De acuerdo	14	20,6	20,6	97,1
Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

**FIGURA N° 3**



**Interpretación**

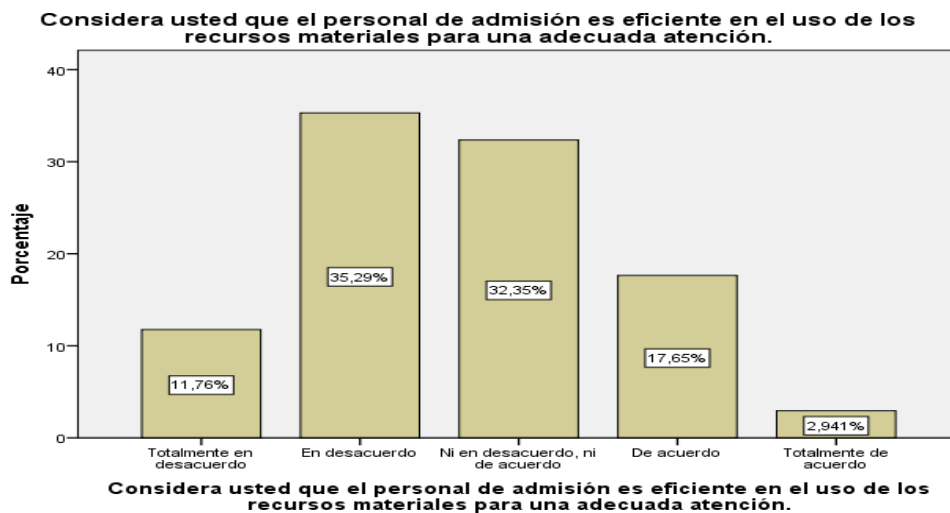
El 44.12% de los encuestados están en desacuerdo con respecto al tiempo de espera del proceso de admisión, el 20.59% considera estar de acuerdo con el

tiempo de espera del proceso de admisión, el 17.65% considera estar totalmente en desacuerdo con el tiempo de espera del proceso de admisión. Por lo tanto, el 61.77% total acumulado en desacuerdo en su mayoría no está de acuerdo con el tiempo de espera en admisión.

**4. Considera usted que el personal de admisión es eficiente en el uso de los recursos materiales para una adecuada atención.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	11,8	11,8	11,8
En desacuerdo	24	35,3	35,3	47,1
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	22	32,4	32,4	79,4
De acuerdo	12	17,6	17,6	97,1
Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

**FIGURA N°4**



### Interpretación

El 35.29% de los encuestados considera estar en desacuerdo que el personal es eficiente en el uso de los recursos materiales, el 32.4% considera estar ni en

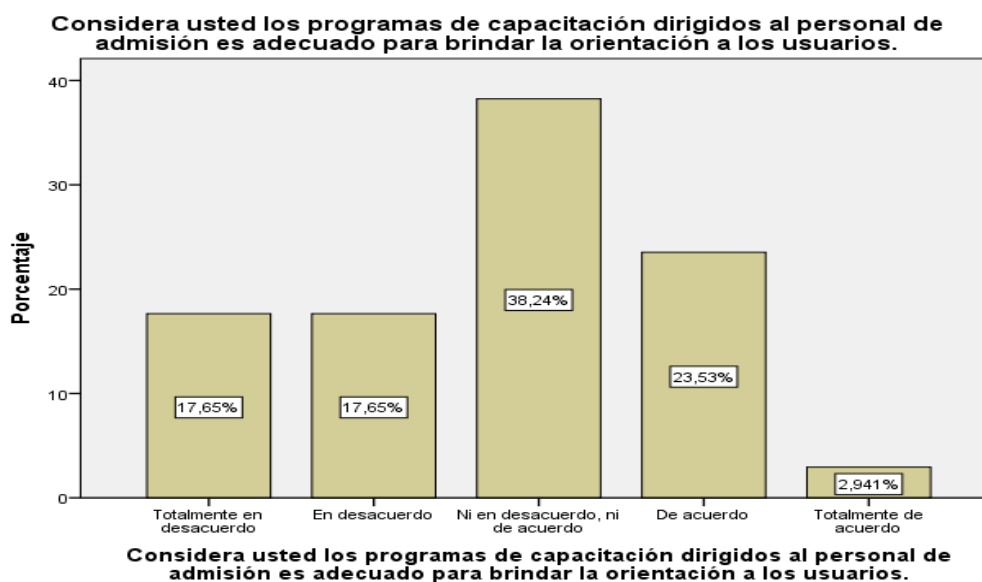


desacuerdo, ni de acuerdo con el personal es eficiente en el uso de los recursos materiales. Por lo tanto el 47.1% del total acumulado en desacuerdo de los usuarios no considera la eficiencia adecuada del personal para atender.

**5. Considera usted los programas de capacitación dirigidos al personal de admisión es adecuado para brindar la orientación a los usuarios.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	17,6	17,6	17,6
En desacuerdo	12	17,6	17,6	35,3
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo válidos	26	38,2	38,2	73,5
De acuerdo	16	23,5	23,5	97,1
Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

**FIGURA N°5**



**Interpretación**

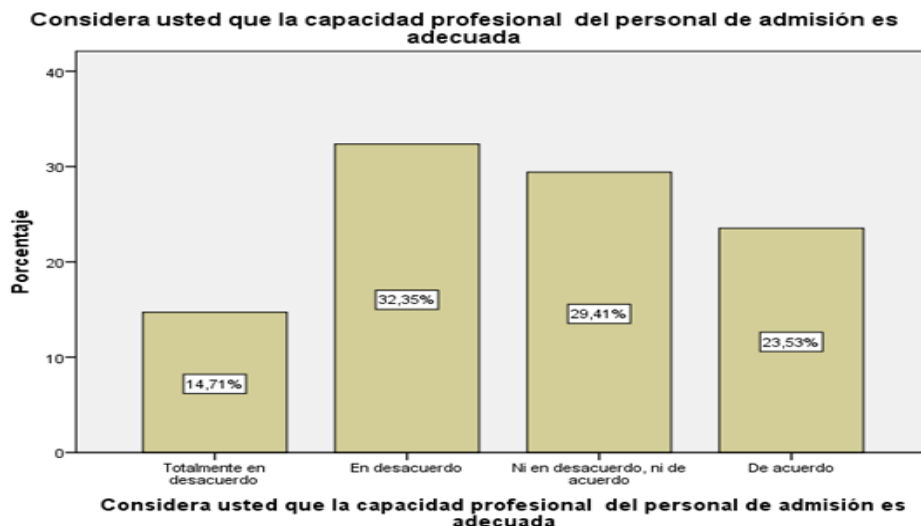
El 38.24% de los encuestados consideran estar ni en desacuerdo, ni de acuerdo que los programas de capacitación dirigidos al personal brinde la

orientación a los usuarios, el 23.53% consideran estar de acuerdo que los programas de capacitación es dispensable para orientar a los usuarios, el 35.3% total acumulado considera no estar de acuerdo que los programas de capacitación ayude a brindar la orientación para los usuarios. Por lo tanto el 26.4% total acumulado considera estar de acuerdo con el programa de Capacitación para el personal adecuada para orientar a los usuarios.

**6. Considera usted que la capacidad profesional del personal de admisión es adecuada**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	14,7	14,7	14,7
En desacuerdo	22	32,4	32,4	47,1
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo válidos	20	29,4	29,4	76,5
De acuerdo	16	23,5	23,5	100,0
Total	68	100,0	100,0	

**FIGURA N°6**



**Interpretación**

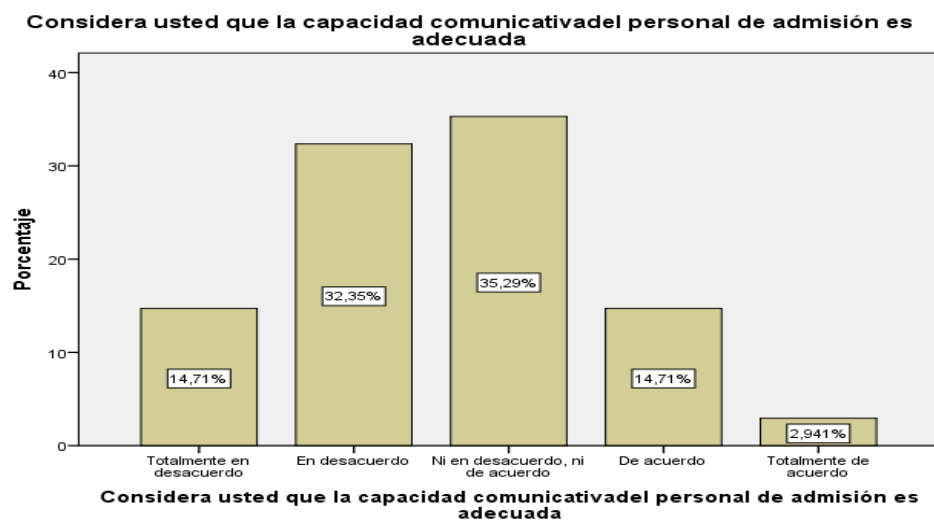
El 32.35% de los encuestados manifiestan no estar de acuerdo con la capacidad profesional del personal de admisión es adecuada, el 29.41% considera estar ni en desacuerdo, ni de acuerdo en la capacidad profesional

del personal de admisión. Por lo tanto, el 47.1% total acumulado considera no estar de acuerdo con la capacidad profesional del personal de admisión.

**7. Considera usted que la capacidad comunicativa del personal de admisión es adecuada**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	14,7	14,7	14,7
En desacuerdo	22	32,4	32,4	47,1
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo válidos	24	35,3	35,3	82,4
De acuerdo	10	14,7	14,7	97,1
Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

**FIGURA N° 7**



**Interpretación**

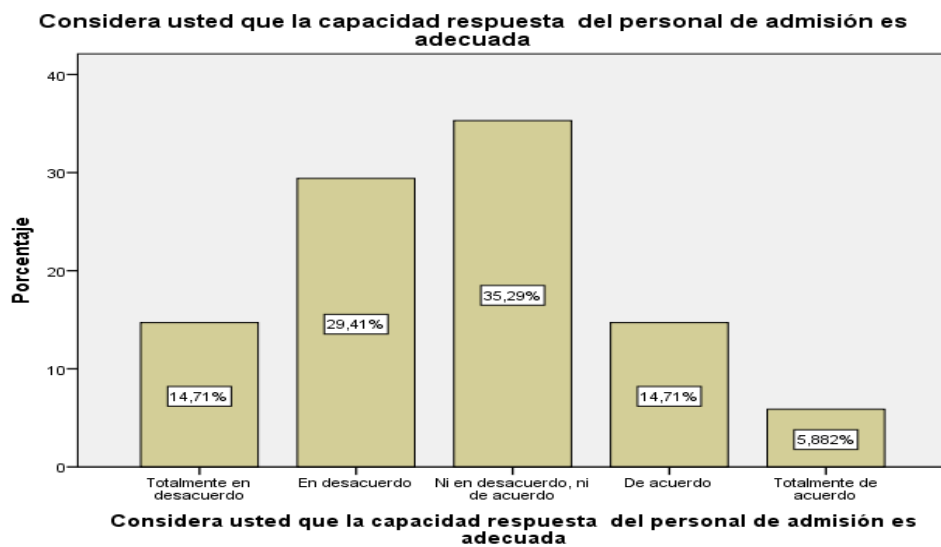
El 35.29% de los encuestados manifiestan estar ni en desacuerdo, ni de acuerdo con la capacidad comunicativa del personal de admisión, el 32.35% considera estar en desacuerdo con la capacidad comunicativa del personal de admisión, el 14.71% considera totalmente no estar de acuerdo en su capacidad

comunicativa del personal de admisión. Por lo tanto el 47.1% total acumulado considera no estar de acuerdo con la capacidad comunicativa del personal de admisión.

**8. Considera usted que la capacidad respuesta del personal de admisión es adecuada**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	14,7	14,7	14,7
En desacuerdo	20	29,4	29,4	44,1
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo válidos	24	35,3	35,3	79,4
De acuerdo	10	14,7	14,7	94,1
Totalmente de acuerdo	4	5,9	5,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

**FIGURA N° 8**



**Interpretación**

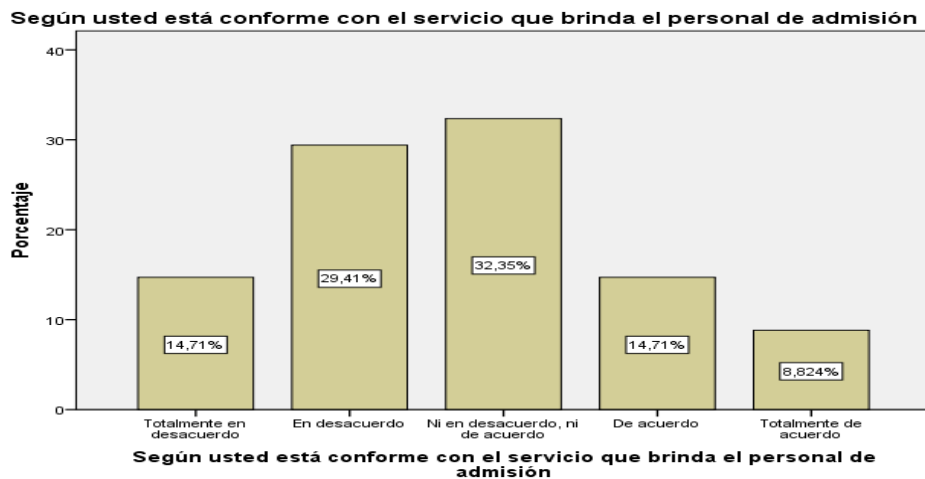
El 35.29% considera estar ni en desacuerdo, ni de acuerdo en su capacidad de responder que brinda el personal de admisión, el 29.41% considera estar en desacuerdo en su capacidad de responder el personal en admisión, el 14.71%

considera no estar totalmente de acuerdo con la capacidad de responder el personal de admisión. Por lo tanto, el 44.1% total acumulado considera no estar de acuerdo en la capacidad de responder el personal hacia los usuarios.

**9. Según usted está conforme con el servicio que brinda el personal de admisión**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	14,7	14,7	14,7
En desacuerdo	20	29,4	29,4	44,1
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	22	32,4	32,4	76,5
Válidos De acuerdo	10	14,7	14,7	91,2
Totalmente de acuerdo	6	8,8	8,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

**FIGURA N° 9**



**Interpretación**

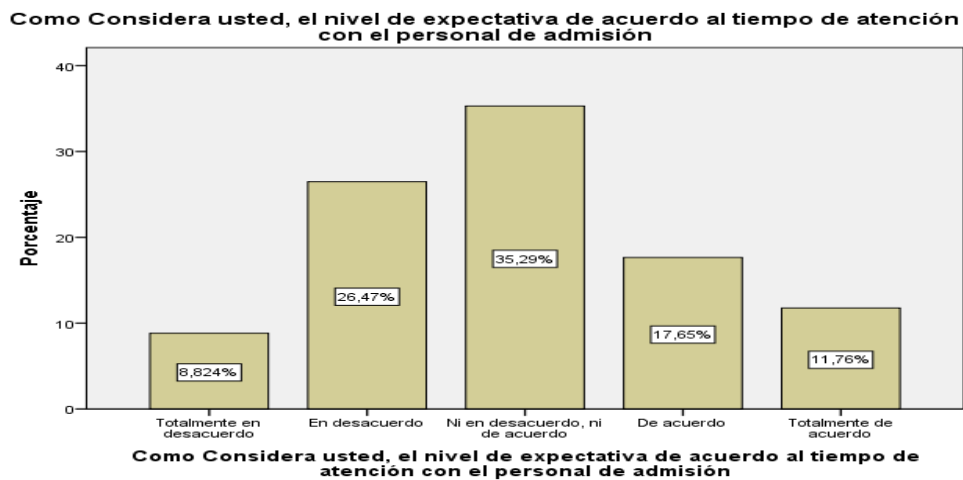
El 32.35% de los encuestados considera estar ni en desacuerdo, ni de acuerdo con el servicio que ofrece el personal de admisión, el 29.41% considera no estar de acuerdo en el servicio que brinda el personal de admisión, el 14.71% considera no estar totalmente de acuerdo en el servicio que brinda el personal

de admisión. Por lo tanto, el 44.1% total acumulado considera no estar de acuerdo conforme al servicio que ofrece el personal de admisión.

**10. Como Considera usted, el nivel de expectativa de acuerdo al tiempo de atención con el personal de admisión**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	8,8	8,8	8,8
En desacuerdo	18	26,5	26,5	35,3
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	24	35,3	35,3	70,6
De acuerdo	12	17,6	17,6	88,2
Totalmente de acuerdo	8	11,8	11,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

**FIGURA N° 10**



**Interpretación**

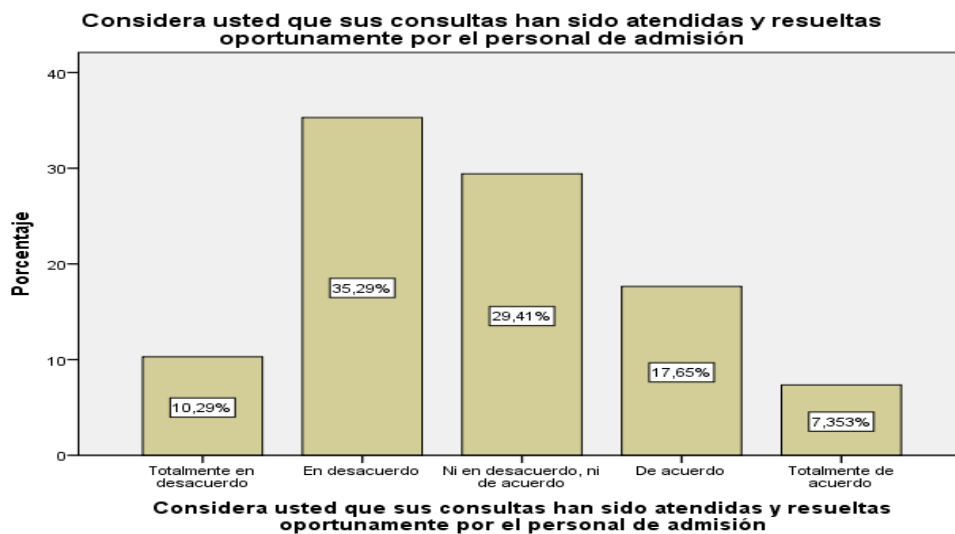
El 35.29% de los encuestados manifiestan estar ni en desacuerdo, ni de acuerdo con el nivel expectativa de acuerdo al tiempo de atender con el personal de admisión, el 26.47% considera estar en desacuerdo con el nivel expectativa del tiempo de atender con el personal de admisión. Por lo tanto, el

35.29% total acumulado considera no haber alcanzado el nivel expectativa que espera atenderse a tiempo.

11. Considera usted que sus consultas han sido atendidas y resueltas oportunamente por el personal de admisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	10,3	10,3	10,3
En desacuerdo	24	35,3	35,3	45,6
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo válidos	20	29,4	29,4	75,0
De acuerdo	12	17,6	17,6	92,6
Totalmente de acuerdo	5	7,4	7,4	100,0
Total	68	100,0	100,0	

FIGURA N° 11



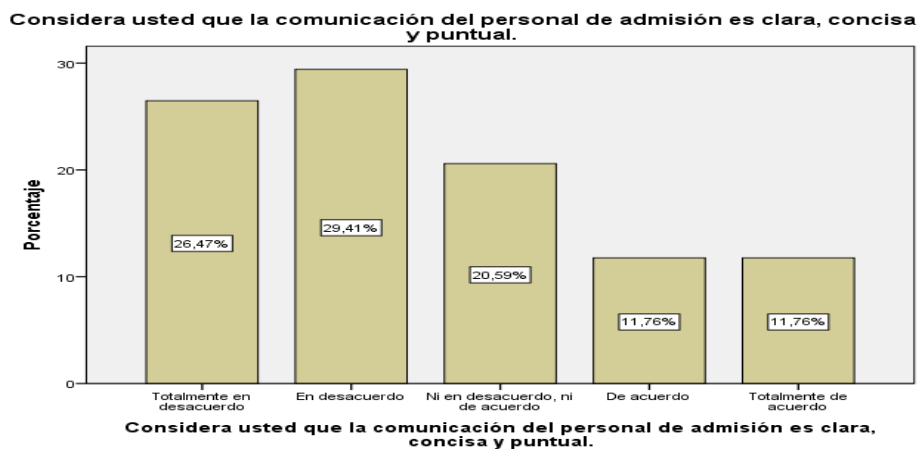
## Interpretación

El 35.29% de los encuestados está en desacuerdo en que sus consultas han sido oportunamente resueltas y atendidas, el 29.41% manifiesta que esta ni en desacuerdo, ni de acuerdo en que las consultas han sido atendidas y resueltas por el personal de admisión, el 10.29% de los encuestados manifiesta estar totalmente en desacuerdo con las consultas atendidas y resueltas. Por lo tanto, el 45.58% total acumulado considera no estar de acuerdo con las consultas atendidas y resueltas por el personal de admisión.

### 12. Considera usted que la comunicación del personal de admisión es clara, concisa y puntual.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	18	26,5	26,5	26,5
En desacuerdo	20	29,4	29,4	55,9
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	14	20,6	20,6	76,5
De acuerdo	8	11,8	11,8	88,2
Totalmente de acuerdo	8	11,8	11,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

**FIGURA N° 12**





## Interpretación

El 29.41% de los encuestados considera estar en desacuerdo con la comunicación que es clara, concisa y puntual que ofrece el personal de admisión, el 26.47% considera estar totalmente en desacuerdo con la comunicación que es clara, concisa y puntual que ofrece el personal de admisión. Por lo tanto, el 55.9%total acumulado considera no estar de acuerdo que la comunicación es clara, concisa y puntual en que ofrece el personal de admisión.

### 4.2. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN

		<b>Correlaciones</b>	
		Considera usted que la capacidad comunicativa del personal de admisión es adecuada	Según usted está conforme con el servicio que brinda el personal de admisión
Considera usted que la capacidad comunicativa del personal de admisión es adecuada	Correlación de Pearson	1	,618
	Sig. (bilateral)		,521
	N	68	68
Según usted está conforme con el servicio que brinda el personal de admisión	Correlación de Pearson	,618	1
	Sig. (bilateral)	,521	
	N	68	68

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

## Interpretación

El presente cuadro se observa como resultado a un nivel de significancia es de 0,521 nos Indica que guarda relación las preguntas de ambas variables.

### 4.3 ANÁLISIS DE REGRESIÓN (R2):

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 <sup>a</sup>	.750	.695	.637

Anova<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	74.143	13	5.703	20.407	.000 <sup>b</sup>
	Residual	15.092	54	.279		
	Total	89.235	67			

### Interpretación

El análisis de regresión lineal realizado nos muestra que R cuadrado es 0.75, por el cual afirma que si prevalece relación en la calidad del servicio del personal de admisión y la satisfacción de los usuarios, demostrando a la hipótesis alterna se acepta y rechazando la Hipótesis nula.

a. Variable dependiente: Según usted está conforme en el servicio que brinda el personal de admisión

b. Variables predictoras: (Constante), Considera que el tiempo durante la atención del servicio que ofrece el personal de admisión es adecuada, Considera usted que el tiempo de espera en el proceso de admisión es adecuada, considera que la capacidad respuesta del personal de admisión es adecuada, considera que el personal de admisión tiene un adecuado trato, considera que el personal de admisión es eficiente en el uso de los recursos materiales para una adecuada atención, considera que La capacidad comunicativa del personal de admisión es adecuada.

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1   (Constant)	-.046	.353		-.130	.897		
Considera usted que el personal de admisión tiene un adecuado trato.	.268	.184	.291	1.461	.150	.115	8.696
Considera usted que el tiempo de atención durante el servicio que brinda el personal de admisión es adecuada.	-.056	.211	-.055	-.267	.791	.108	9.263
Considera usted que el tiempo de espera en el proceso de admisión es adecuada.	.300	.237	.286	1.269	.210	.090	11.142
Considera usted que la capacidad respuesta del personal de admisión es adecuada	.086	.166	.071	.521	.604	.243	4.113
Considera usted que el personal de admisión es eficiente en el uso de los recursos materiales para una adecuada atención.	.214	.162	.186	1.319	.193	.229	4.371
Considera usted que la capacidad profesional del personal de admisión es adecuada	-.043	.133	-.037	-.324	.747	.340	2.945
Considera usted que la capacidad comunicativa del personal de admisión es adecuada	.226	.147	.198	1.530	.132	.273	3.663

## Interpretación

El coeficiente constante beta (B) demuestra al mínimo tamaño negativo siendo un valor de -0.46, más la suma que asume beta por cada variable independiente siendo el total como resultado positivo, entonces hay relación entre ambas variables que se presenta en el cuadro observado.

## V. DISCUSIÓN

Este estudio se investigó determinando el objetivo la calidad del servicio del personal de admisión y su relación en la satisfacción de los usuarios del Hospital Sergio Bernales, según los 68 encuestados, que a través de sus opiniones nos indica su percepción y experiencia por el servicio, ya que los resultados afirman los problemas debido a la atención del personal de admisión, que a continuación se demuestra lo siguiente:

El 52.9% de los usuarios no considera estar de acuerdo con el tiempo durante la atención del personal de admisión, entonces los usuarios no están conforme con la atención que brinda el personal de admisión, por lo tanto la hipótesis alterna se acepta en el cual este indicador incida mejorar en el proceso de admisión, y así mismo pueda satisfacer a los usuarios, a su vez el 61.77% de los encuestados no está de acuerdo con el tiempo de espera en el proceso admisión, esto indica que el personal de admisión no demuestra presentar un servicio adecuado en conformidad para los usuarios del cual espera atenderse rápido, por lo tanto la hipótesis es aceptada y válida, porque a través de las opiniones resulte mejorar el proceso de admisión. Por otro lado, el 44.12% considera no estar conforme con la atención que brinda el personal de admisión, por lo tanto, se verifica la hipótesis específica(a) ya que si guarda relación entre estos indicadores en el cual se espera que el servicio incida mejorar la satisfacción de los usuarios.

Del mismo modo siguiendo con los resultados el 47.1% considera no estar de acuerdo con la capacidad comunicativa del personal de admisión, esto permite no estar conforme el usuario con el servicio brindado, a su vez el 55.9% de los usuarios considera estar en desacuerdo que la comunicación no es clara, concisa y puntual en que ofrece el personal de admisión, demostrando que su capacidad comunicativa es deficiente en la hora de transmitir la comunicación ante los usuarios, por consiguiente el 44.1% considera que los usuarios no está de acuerdo con la capacidad de responder hacia las dudas que tengan con la atención, permitiendo no estar conforme con el servicio que el personal labora. Por lo tanto la hipótesis es aceptada de modo que si se relacionan estas variables, entonces indica que incida mejorar la satisfacer de

los usuarios, el 45.58% de los encuestados no ha sido adecuado en que las consultas han sido atendidas y resueltas por el personal de admisión, demostrando que su capacidad comunicativa no responde adecuadamente ante sus consultas, es por ello que los usuarios se sienten insatisfechos por el servicio, por lo tanto se afirma que la hipótesis específica(b) es aceptada y validada, con el cual estos indicadores si hay relación con la satisfacción de los usuarios.

El análisis de regresión lineal obteniendo que R cuadrado es 0.75, por el cual se afirma que si existe relación entre la calidad del servicio del personal de admisión y la satisfacción de los usuarios, de modo que la hipótesis General alterna se acepta y rechazando la Hipótesis nula.

## VI. CONCLUSIONES

La presente investigación se obtiene una serie de conclusiones de los cuales muestra los resultados obtenidos y alcanzados de los objetivos con el propósito del estudio tome en cuenta que aspectos mejorar la calidad del servicio en que el personal disponga por su entrega al servicio y que responda a los usuarios con la satisfacción alcanzada.

En cuanto al tiempo para el proceso de atención. El 52.9% indica que el tiempo de atención durante la prestación del servicio que brinda el personal de admisión para este grupo no es adecuado, a su vez el 61.77% de los encuestados indica que el tiempo de espera no es adecuado, ya siendo insatisfechos por los usuarios, esto demuestra determinar qué aspectos se tiene en cuenta mejorar. En conclusión, los usuarios por parte de estos indicadores no satisfacen alcanzar una atención adecuada, por el cual se propone aplicar una gestión de tiempo en base agilizar los momentos.

En cuanto la capacidad de comunicación que otorga el personal ante los usuarios. El 47.1% de los encuestados no están satisfechos con la capacidad comunicativa que el personal de admisión brinda del servicio, el 55.9% no es adecuada que la comunicación es clara, concisa y puntual en que ofrece el personal de admisión, el 44.1% de los encuestados no es adecuada la capacidad de respuesta por personal de admisión para atender a los usuarios, el 45.58% de los encuestados no ha sido adecuado en que las consultas han sido atendidas y resueltas por el personal de admisión. En conclusión, por parte de estos indicadores no satisfacen alcanzar una atención adecuada siendo importante la comunicación básica en que debe existir entre los usuarios y el personal que atiende, ya que mejore su capacidad de desempeño teniendo el interés de prestar una buena atención y su objetivo de trabajo sea satisfacer a los usuarios.

En conclusión se ha podido determinar en todo el proceso de atención percibida por los usuarios no está conforme, tomando en cuenta que el Hospital Sergio Bernales del distrito de Comas disponga mejorar, a través de este

estudio se logre la satisfacción a los usuarios, por otro lado se cumple que la hipótesis general es aprobada y aceptada, ya que esta dos variables de estudio tiene relación comprobado por el análisis de regresión lineal a nivel de significancia es de 0.75 siendo el rechazo de la hipótesis nula, y por último los objetivos de la investigación se logró conocer que la calidad del servicio del personal de admisión si hay relación en la satisfacción de los usuarios, y por medio de las encuestas se aprecia la insatisfacción de los usuarios, a través se mejore la calidad del servicio y permita influir el bienestar de los usuarios.

## VII. SUGERENCIAS

Se demostró el objetivo del estudio conocer la relación entre la calidad del servicio del Personal administrativo en el área de admisión y la satisfacción de los usuarios del Hospital Sergio Bernales, Distrito de Comas, ya que se relaciona positivamente una variable depende de la otra. A través de este trabajo mejore la atención del personal en el área de admisión, permitiendo plantear recomendaciones dirigidos al personal de admisión que labora en la institución. A continuación, se da las siguientes sugerencias:

Se recomienda mejorar los procesos de atención para el usuario externo, de esta forma su prestigio en la calidad del servicio del Hospital Sergio Bernales mejoraría considerablemente.

Se recomienda a los colaboradores buscar estrategias en el proceso del tiempo de atención y de espera, así mejorando la gestión de tiempo y agilización de los procesos del servicio en admisión, por el cual propongo al Hospital Sergio Bernales por medio de la dirección de la alta gestión Administrativa aplique herramientas que ayude la forma adecuada para llevar a cabo el servicio en salud, a través de esta aplicación se trata de buscar la mejora continua del proceso del servicio, y por el cual me respaldo para que tomen en cuenta como ejemplo de aplicación del estudioso Edwards Deming, quien nos brinda sus propuestas hacia la solución del problema.

Se recomienda a los colaboradores de admisión del Hospital Sergio Bernales, permita mejorar y determinar eficientemente su capacidad profesional reflejado en su capacidad comunicativa, capacidad de respuesta, el buen trato y la confianza, demostrando así el interés hacia los usuarios su formalidad por la entrega del servicio y así respetando sus normas y principios formulados en la guía de organizaciones de la Gestión Administrativa del Hospital Sergio Bernales.



## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Córdova, V. (2006). *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud*. (Tesis para obtener el grado de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima- Perú. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1064/cordova;jsessionid=244331FF1A0B47A8FF134357D34D654C?sequence=1>
- Chávez de Paz, P., Ramos, W. y Galarza, C. (2009). *Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo: diciembre 2009*. Perú. Revista del instituto de investigaciones. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Recuperado de: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/dermatologia/v19\\_n1/pdf/a04v19n1.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/dermatologia/v19_n1/pdf/a04v19n1.pdf)
- Dolors, P. (2007). *La calidad del servicio a la fidelidad del cliente*. (2° ed.) España: Esic editorial.
- Da Silva, R. (2009) *teoría de la Administración*. Prentice Hall Brasil. ISBN 9706862242
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. (7° ed.) México: Editorial Cenages learning, S.A.
- Gutiérrez, E. y Ramos, W (2009). *Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia central de un hospital general de Lima*. Revista Peruana de Medicina Experimental en Salud Pública. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36311625013>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2008). *Metodología de la investigación*. (4° ed.), México: McGraw-Hill.
- Kotler, P. y Armstrong, G (2008). *Marketing versión para Latinoamérica*. Décimo (1° ed.) Madrid: Prentice Hall.

Magro, R. (2009) Semergen: Revista Española sobre medicina y Salud. Recuperado de: <http://www.semergen.es/semergen/>.

Masuet, A (2010). *La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la Ciudad de Córdoba*. (Tesis para obtener el grado de maestría). Recuperado de: <https://docplayer.es/5394942-La-calidad-de-la-atencion-medica-ambulatoria-en-el-hospital-pediatrico-del-nino-jesus-de-la-ciudad-de-cordoba.html>

Miranda, F.; Chamorro, A. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. (1° ed.) Delta Publicaciones, Madrid, España.

Pérez, V. (2009). *Calidad Total en la satisfacción de los clientes pautas para garantizar la excelencia del servicio*. (4° ed.). Madrid: Esic Editorial.

Rojas, J. (2008). “*Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud*”. (Bolivia). Recuperado de: <http://books.google.es/books?id=vy9fOeJ0FccC&printsec=frontcover&dq=def>.

Toro, I. (2008). *Método y Conocimiento: Metodología de la investigación*. Colección. Académica. Escuela de Administración, editorial universidad eafit

Valerio, J (2007). *La calidad de servicio en la Clínica Ortega desde la percepción del Usuario Externo*. (Tesis para obtener el grado de maestría). Universidad Peruana los Andes. Perú. Recuperado de: <https://dokumen.tips/documents/tesis-upla-posgrado-la-calidad-de-servicio-en-la-clinica-ortega.html>

Vargas, M. (2011). “*Calidad y Servicio*”. (3° ed.) Bogotá: Ecoe ediciones.

Vargas, S. (2011). *Nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna*. Octubre – diciembre 2011. (Tesis para obtener el grado de título). Recuperado de: [http://Vargas\\_ramos\\_SA\\_FACS\\_odontologia\\_2012.Pdf](http://Vargas_ramos_SA_FACS_odontologia_2012.Pdf)

Vértice S.L (2010). *Calidad en el servicio al cliente*. Publicaciones vértice.  
Impreso en España. Depósito legal MA 1355 -2010.

Wong, P. (2009). "*Propuesta de mejora del proceso de admisión en una empresa privada que brinda servicios de salud ambulatorio*". (Tesis para obtener el grado de título). Recuperado de:  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle//>

Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. (2009). *Marketing de Servicios*. (5° ed.)  
México: McGraw Hill.

## ANEXO A Matriz de Consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO DE INVESTIGACION	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION
<p><b>GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio del Personal Administrativo (admisión) en la Satisfacción de los usuarios del Hospital Nacional Sergio Bernales, Distrito de Comas. Año 2013?</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Conocer la relación entre la calidad de servicio del Personal Administrativo (admisión) y la satisfacción de los Usuarios del Hospital Sergio Bernales, Distrito de Comas, Año 2013.</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>La calidad del servicio del personal Administrativo (admisión) si se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Hospital Sergio Bernales, Distrito de Comas, Año 2013.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>  <b>Calidad del Servicio</b></p> <p>Atención</p> <p>Recurso Físico</p> <p>Desempeño</p>	<p>Amabilidad del trato</p> <p>Tiempo de atención</p> <p>Tiempo de Espera</p> <p>Infraestructura Moderna</p> <p>Eficiencia de los recursos Materiales</p> <p>Instalaciones del ambiente</p> <p>Capacitación del personal</p> <p>Capacidad Profesional</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Capacidad comunicativa</p>	<p><b>TIPO DE LA INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Descriptivo – Correlacional</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b></p> <p>No Experimental - Transversal</p> <p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>1,080 usuarios del Hospital Sergio Bernales, Distrito de Comas, Año 2013.</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b></p> <p>El tamaño de muestra para la presente investigación está conformada por 68 usuarios.</p>
<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la Calidad del servicio del Personal Administrativo (admisión) en el rendimiento percibido de los usuarios del Hospital Nacional Sergio Bernales, Distrito de Comas, Año 2013?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la Capacidad Comunicativa del personal Administrativo (admisión) en la satisfacción de los usuarios del Hospital Nacional Sergio Bernales, Distrito de comas, 2013?</p>	<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>a) Determinar la relación entre la Calidad del Servicio del Personal Administrativo (admisión) en el rendimiento de los usuarios del Hospital Sergio Bernales, Distrito de Comas, Año 2013.</p> <p>b) Determinar la relación entre la capacidad Comunicativa del Personal del área de Admisión en la satisfacción de los usuarios del Hospital Sergio Bernales, Distrito de Comas, Año 2013.</p>	<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>a) La Calidad del Servicio del Personal Administrativo (admisión) si se relaciona en el rendimiento percibido de los usuarios del Hospital Sergio Bernales, Distrito de Comas, Año 2013.</p> <p>b) La Capacidad Comunicativa del Personal Administrativo (admisión) se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Hospital Nacional Sergio Bernales, Distrito de Comas, Año 2013.</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>  <b>satisfacción de los Usuarios</b></p> <p>Rendimiento Percibido</p> <p>Satisfacción a las Expectativas</p>	<p>Respuesta recibida a sus consultas</p> <p>Comunicación percibida</p> <p>Conformidad con el servicio</p> <p>Tiempo de espera percibido</p> <p>Nivel esperado a las citas disponibles</p> <p>Nivel esperado por las citas programadas</p>	<p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Cuantitativa - Correlacional</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b> Encuesta y cuestionarios</p> <p><b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:</b> Programa SPSS 20.</p>

## ANEXO B

### Tablas y figuras

Tabla N° 1: Considera usted que el personal de admisión tiene un adecuado trato.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	20	29,4	29,4	29,4
En desacuerdo	18	26,5	26,5	55,9
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo válidos	10	14,7	14,7	70,6
De acuerdo	18	26,5	26,5	97,1
Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Figura N° 1

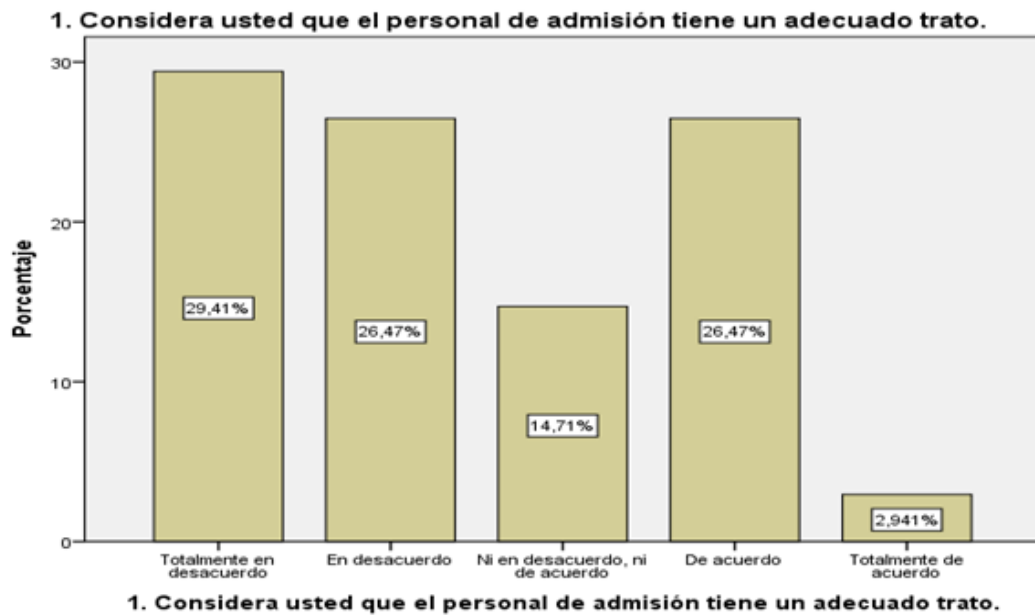


Tabla N° 2: Considera usted que el tiempo de atención durante el servicio que brinda el personal de admisión es adecuada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	17,6	17,6	17,6
En desacuerdo	24	35,3	35,3	52,9
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo válidos	14	20,6	20,6	73,5
De acuerdo	16	23,5	23,5	97,1
Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Figura N° 2

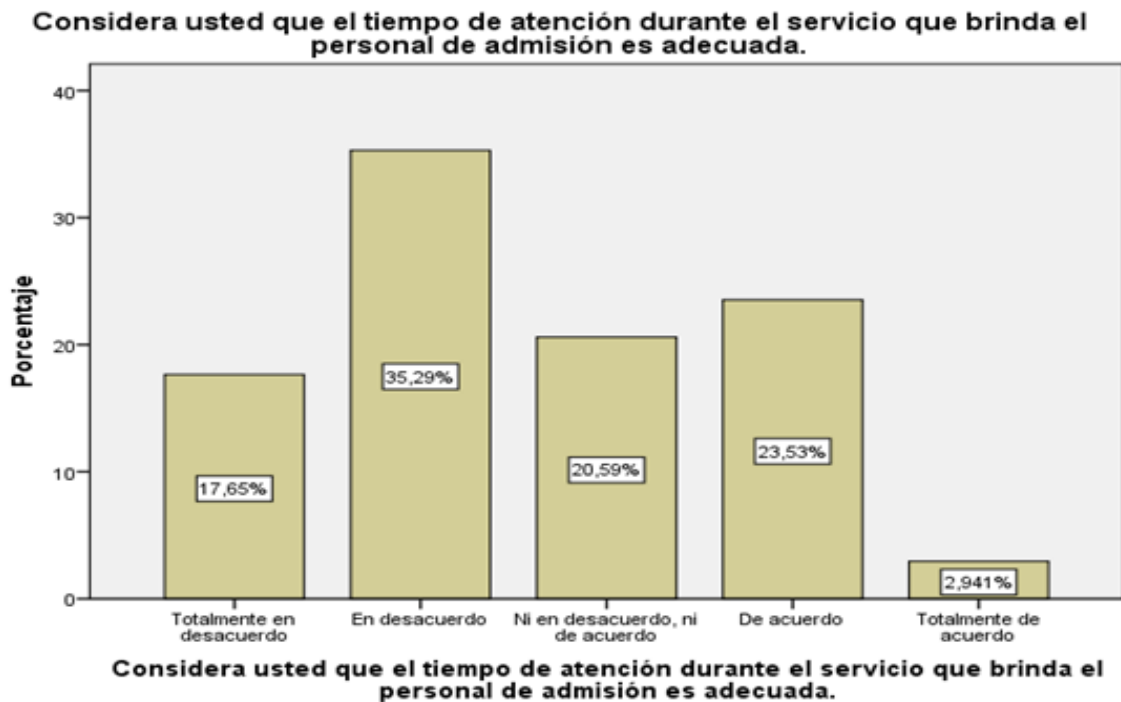


Tabla N° 3: Considera usted que el tiempo de espera en el proceso de admisión es adecuada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	17,6	17,6	17,6
En desacuerdo	30	44,1	44,1	61,8
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo válidos	10	14,7	14,7	76,5
De acuerdo	14	20,6	20,6	97,1
Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Figura N° 3

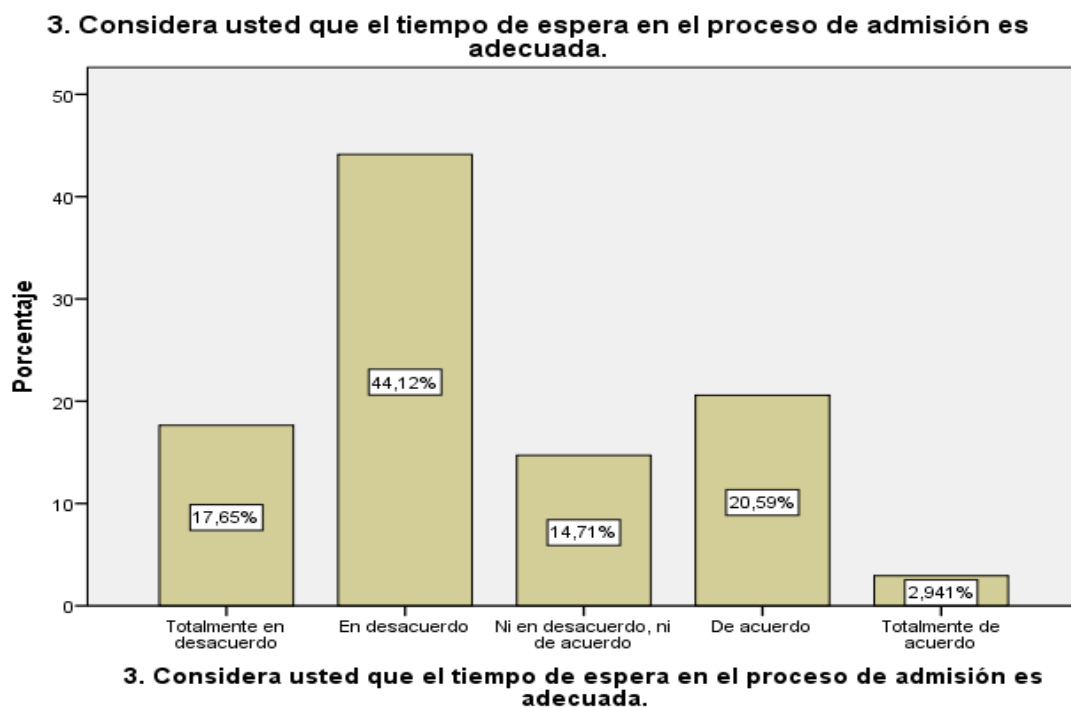


Tabla N° 4: Considera usted que la infraestructura de la ventanilla en admisión son modernos para su adecuada atención.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	17,6	17,6	17,6
En desacuerdo	32	47,1	47,1	64,7
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo válidos	12	17,6	17,6	82,4
De acuerdo	10	14,7	14,7	97,1
Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Figura N° 4

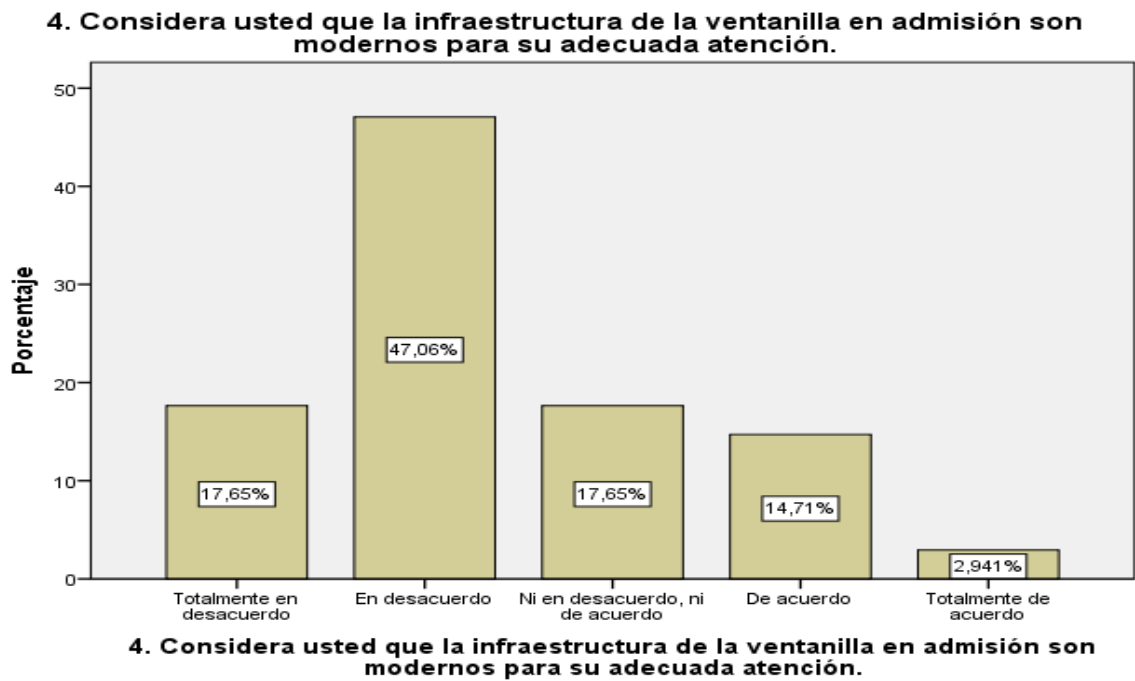


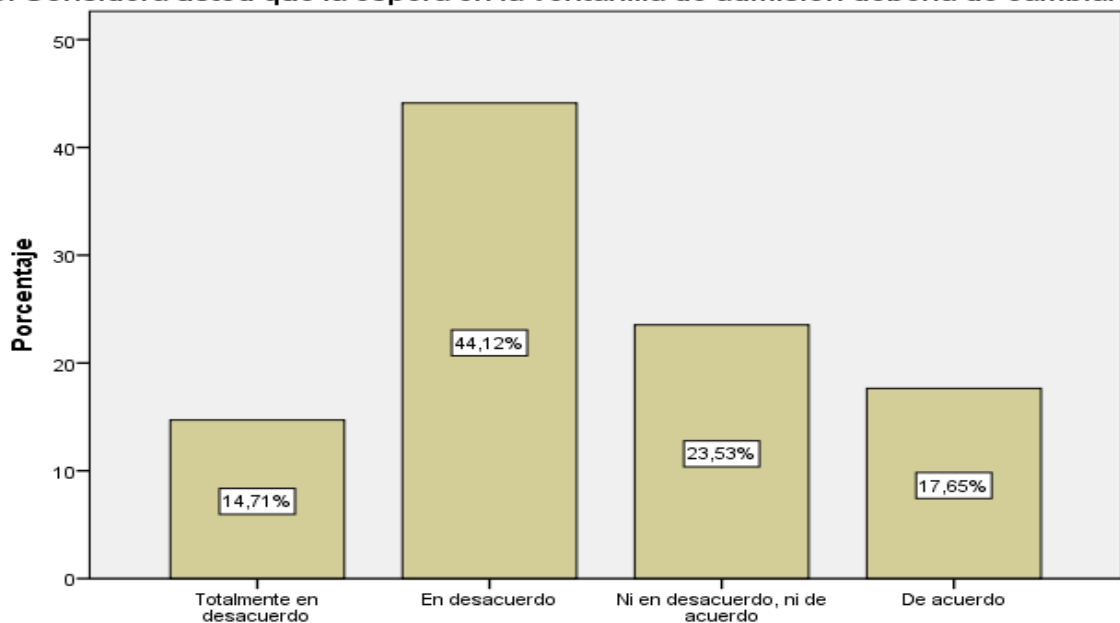


Tabla N° 5: Considera usted que la espera en ventanilla de admisión pueda cambiar para la adecuada atención.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	14,7	14,7	14,7
En desacuerdo	30	44,1	44,1	58,8
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo válidos	16	23,5	23,5	82,4
De acuerdo	12	17,6	17,6	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Figura N° 5

**5. Considera usted que la espera en la ventanilla de admisión debería de cambiar.**



**5. Considera usted que la espera en la ventanilla de admisión debería de cambiar.**

Tabla N° 6: Considera usted los recursos materiales que utiliza el personal de admisión son adecuados para mantener informados los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	24	35,3	35,3	35,3
En desacuerdo	18	26,5	26,5	61,8
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo válidos	14	20,6	20,6	82,4
De acuerdo	10	14,7	14,7	97,1
Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Figura N° 6

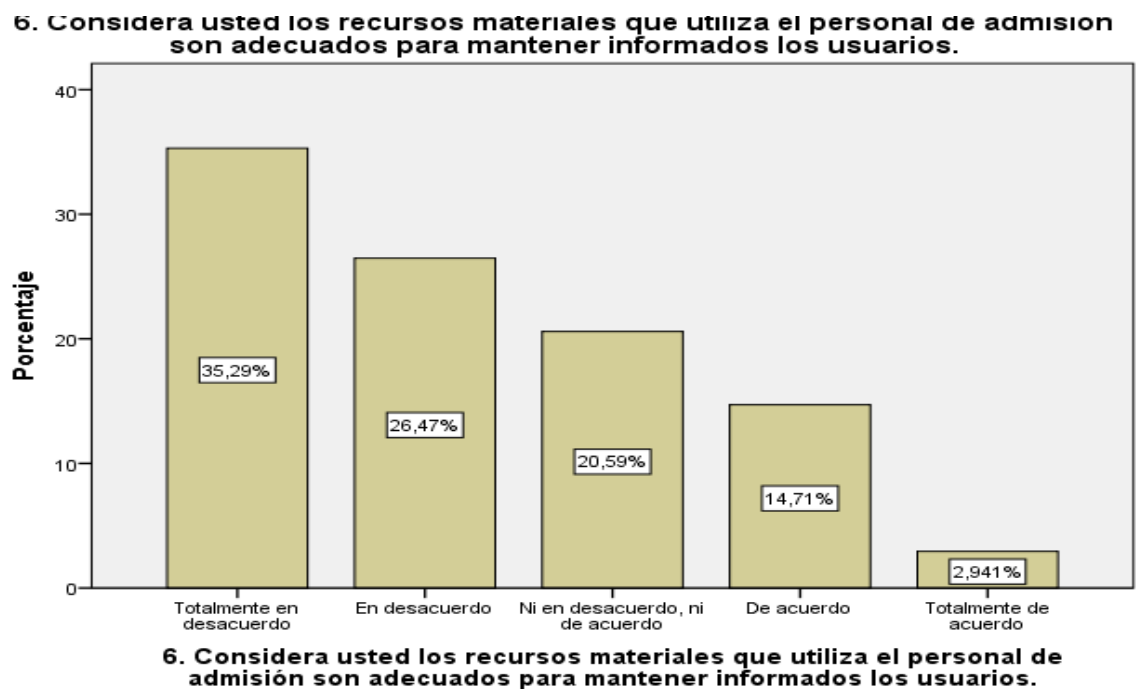


Tabla N° 7: Considera usted que el personal de admisión es eficiente en el uso de los recursos materiales para una adecuada atención.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	11,8	11,8	11,8
En desacuerdo	24	35,3	35,3	47,1
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo válidos	22	32,4	32,4	79,4
De acuerdo	12	17,6	17,6	97,1
Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Figura N° 7

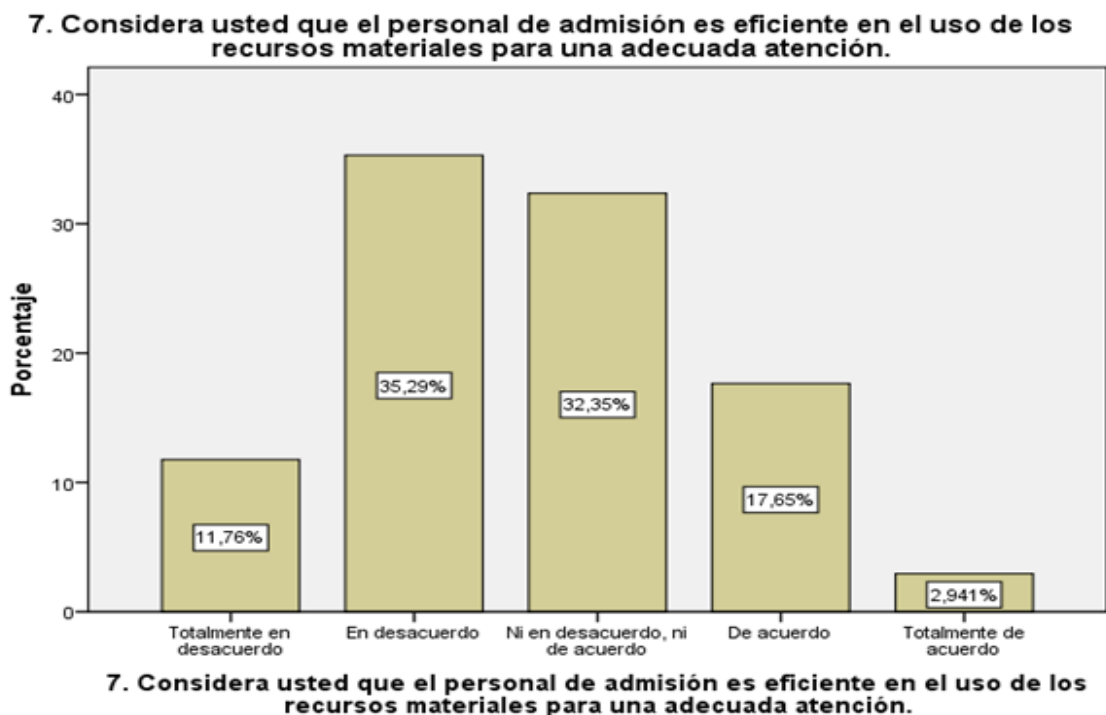


Tabla N° 8: Considera usted que la instalación del ambiente de la ventanilla de admisión está en un lugar adecuado para la atención.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	8,8	8,8	8,8
En desacuerdo	22	32,4	32,4	41,2
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo válidos	34	50,0	50,0	91,2
De acuerdo	6	8,8	8,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Figura N° 8

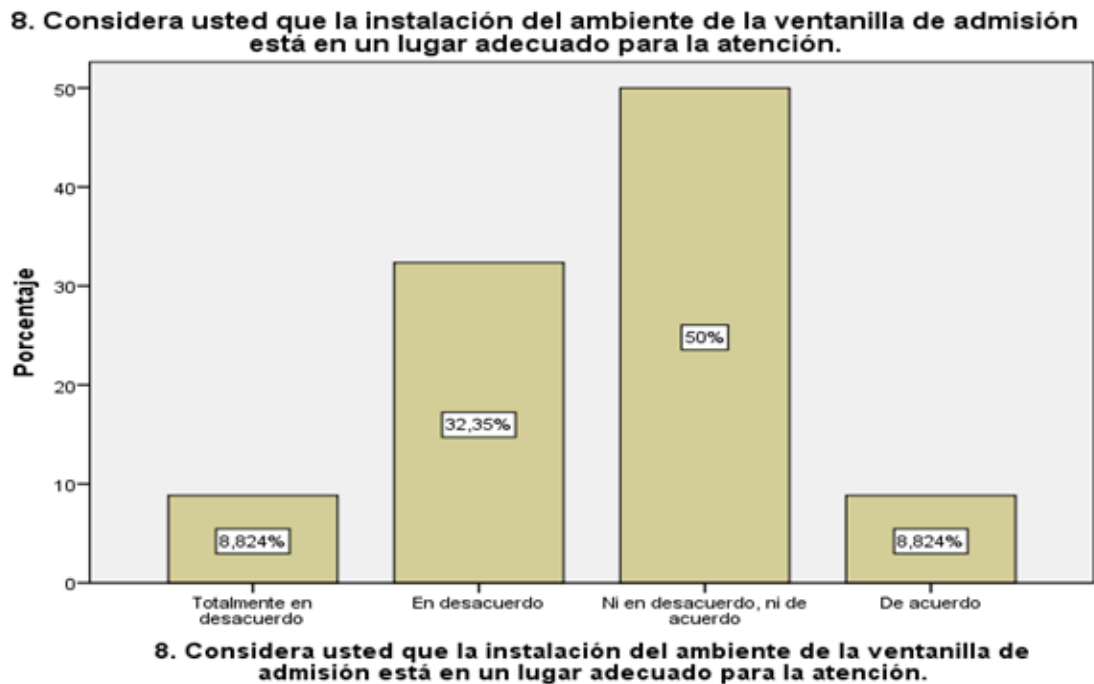


Tabla N° 9: Considera usted los programas de capacitación dirigidos al personal de admisión es adecuado para brindar la orientación a los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	17,6	17,6	17,6
En desacuerdo	12	17,6	17,6	35,3
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo válidos	26	38,2	38,2	73,5
De acuerdo	16	23,5	23,5	97,1
Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Figura N° 9

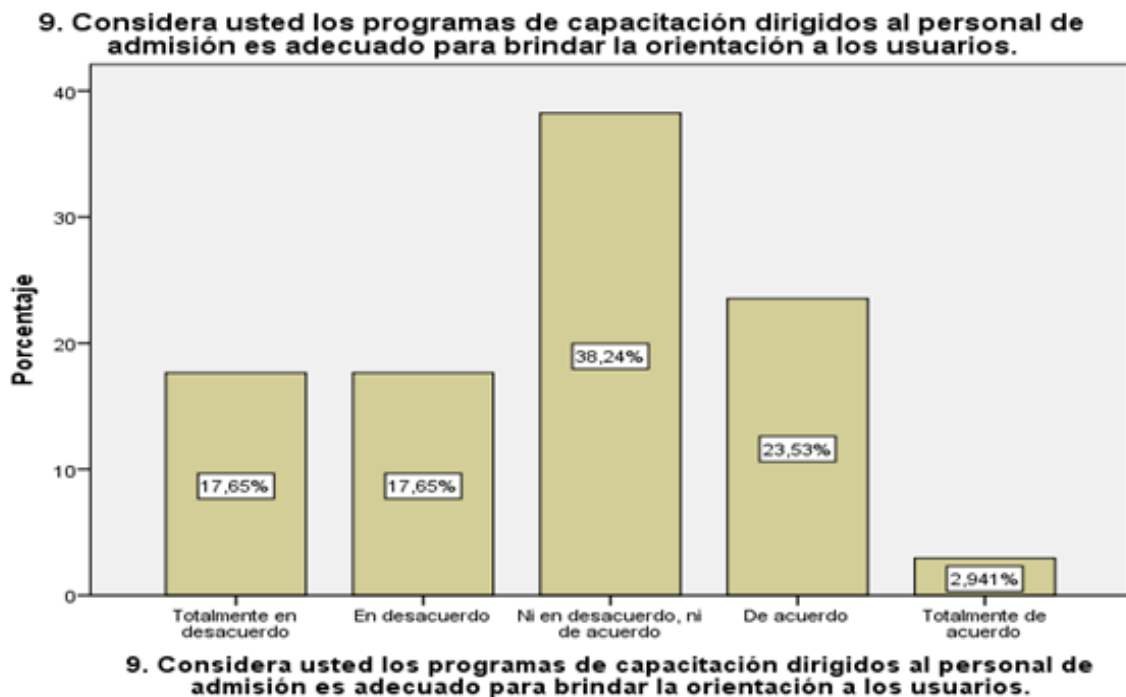


Tabla N° 10: Considera usted que la capacidad profesional del personal de admisión es adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	14,7	14,7	14,7
En desacuerdo	22	32,4	32,4	47,1
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo válidos	20	29,4	29,4	76,5
De acuerdo	16	23,5	23,5	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Figura N° 10

**10. Considera usted que la capacidad profesional del personal de admisión es adecuada**

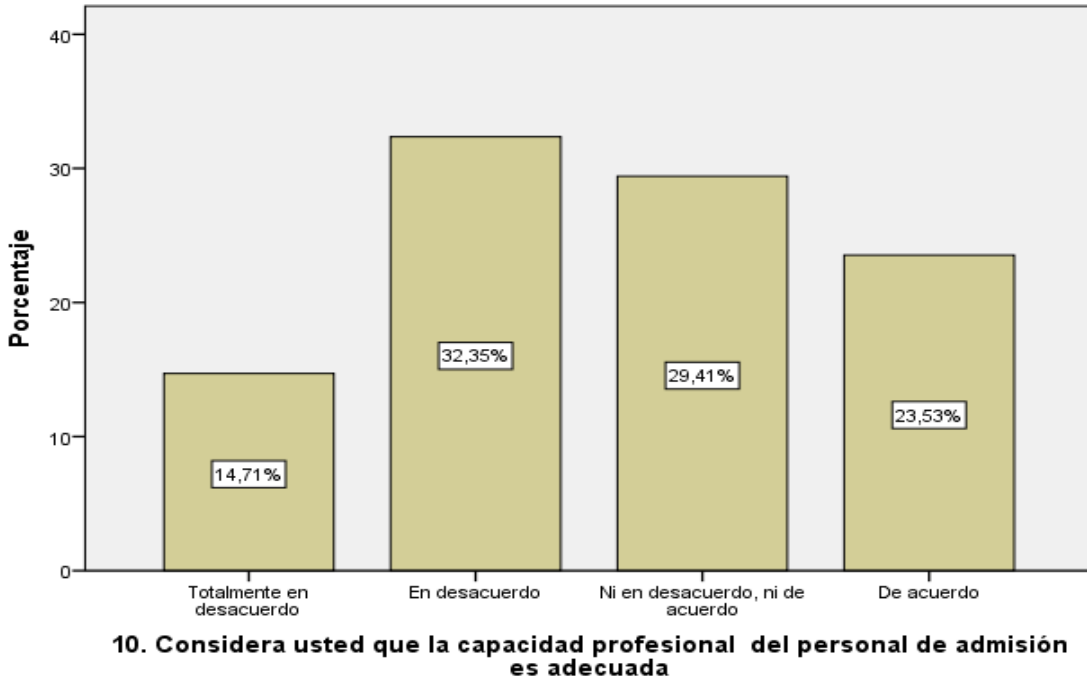
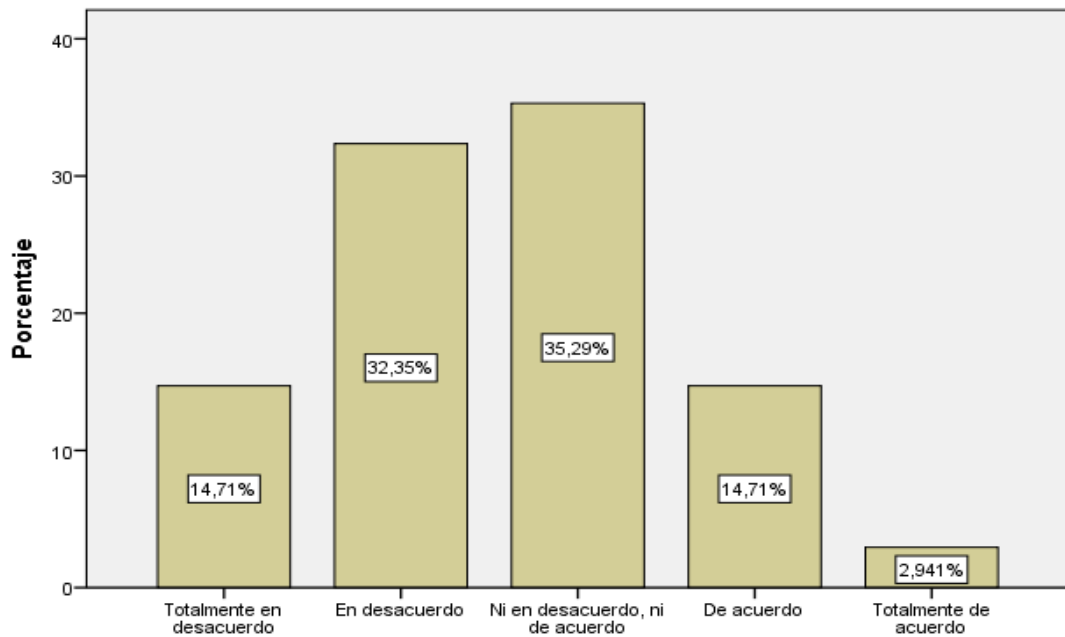


Tabla N° 11: Considera usted que la capacidad comunicativa del personal de admisión es adecuada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	14,7	14,7	14,7
En desacuerdo	22	32,4	32,4	47,1
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo válidos	24	35,3	35,3	82,4
De acuerdo	10	14,7	14,7	97,1
Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Figura N°11

**11. Considera usted que la capacidad comunicativa del personal de admisión es adecuada**



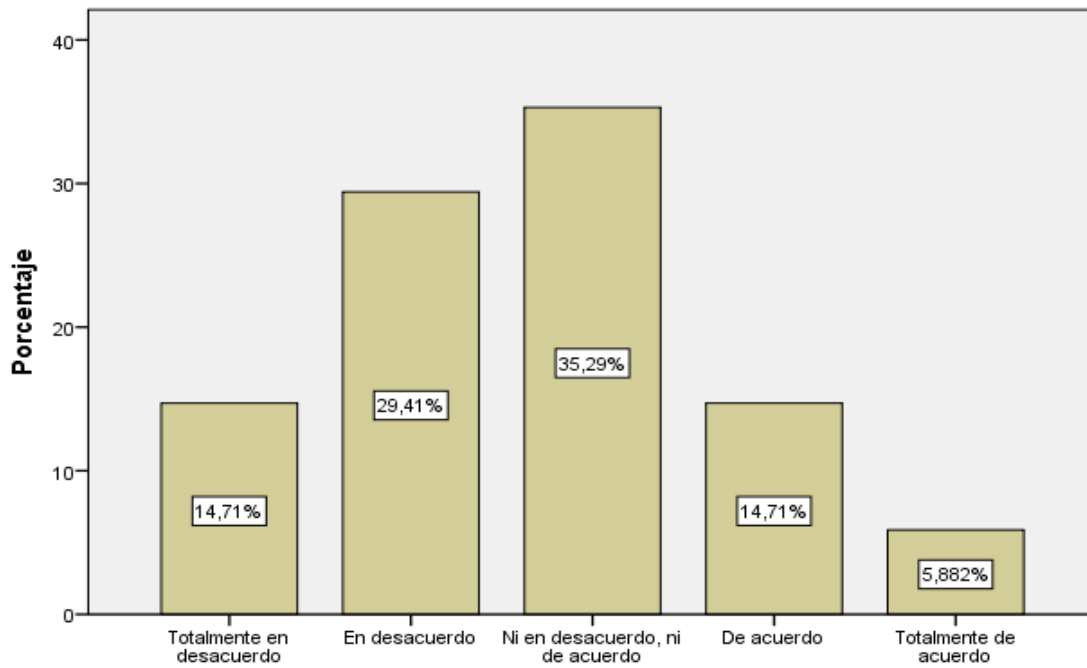
**11. Considera usted que la capacidad comunicativa del personal de admisión es adecuada**

Tabla N° 12: Considera usted que la capacidad respuesta del personal de admisión es adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	14,7	14,7	14,7
En desacuerdo	20	29,4	29,4	44,1
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo válidos	24	35,3	35,3	79,4
De acuerdo	10	14,7	14,7	94,1
Totalmente de acuerdo	4	5,9	5,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Figura N° 12

**12. Considera usted que la capacidad respuesta del personal de admisión es adecuada**



**12. Considera usted que la capacidad respuesta del personal de admisión es adecuada**



Tabla N° 13: Según usted está conforme con el servicio que brinda el personal de admisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	14,7	14,7	14,7
En desacuerdo	20	29,4	29,4	44,1
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	22	32,4	32,4	76,5
De acuerdo	10	14,7	14,7	91,2
Totalmente de acuerdo	6	8,8	8,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Figura N° 13

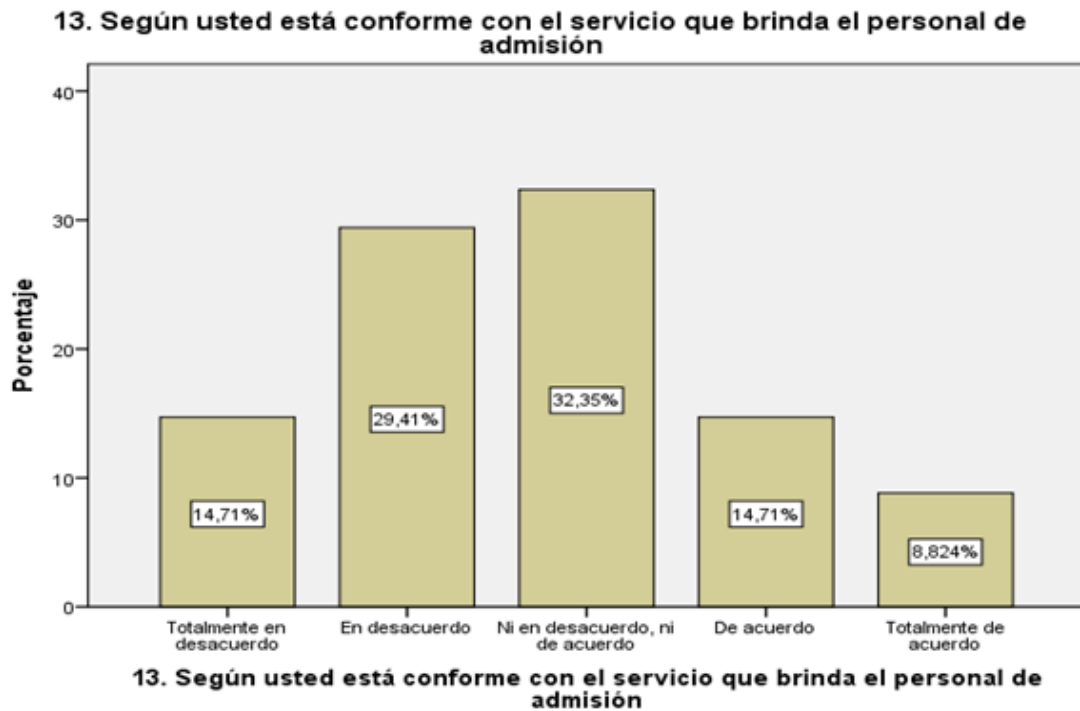


Tabla N° 14: Como Considera usted, el nivel de expectativa de acuerdo al tiempo de atención con el personal de admisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	8,8	8,8	8,8
En desacuerdo	18	26,5	26,5	35,3
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	24	35,3	35,3	70,6
De acuerdo	12	17,6	17,6	88,2
Totalmente de acuerdo	8	11,8	11,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Figura N° 14

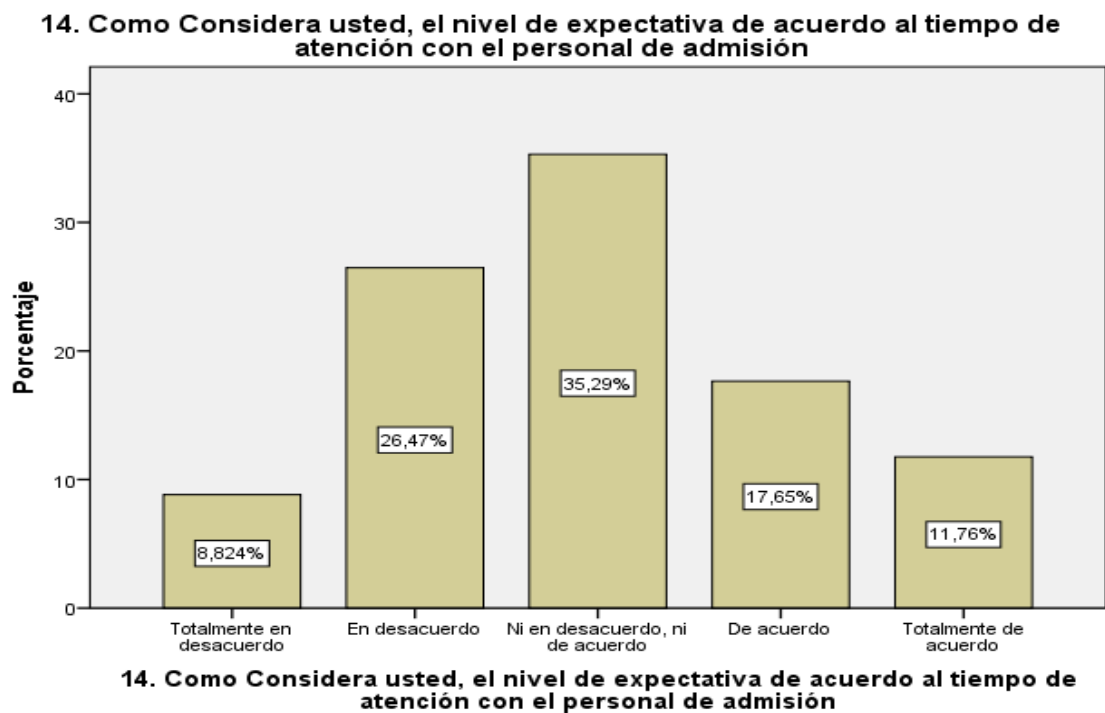


Tabla N° 15: Considera usted que sus consultas han sido atendidas y resueltas oportunamente por el personal de admisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	8,8	8,8	8,8
En desacuerdo	16	23,5	23,5	32,4
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	22	32,4	32,4	64,7
De acuerdo	14	20,6	20,6	85,3
Totalmente de acuerdo	10	14,7	14,7	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Figura N° 15

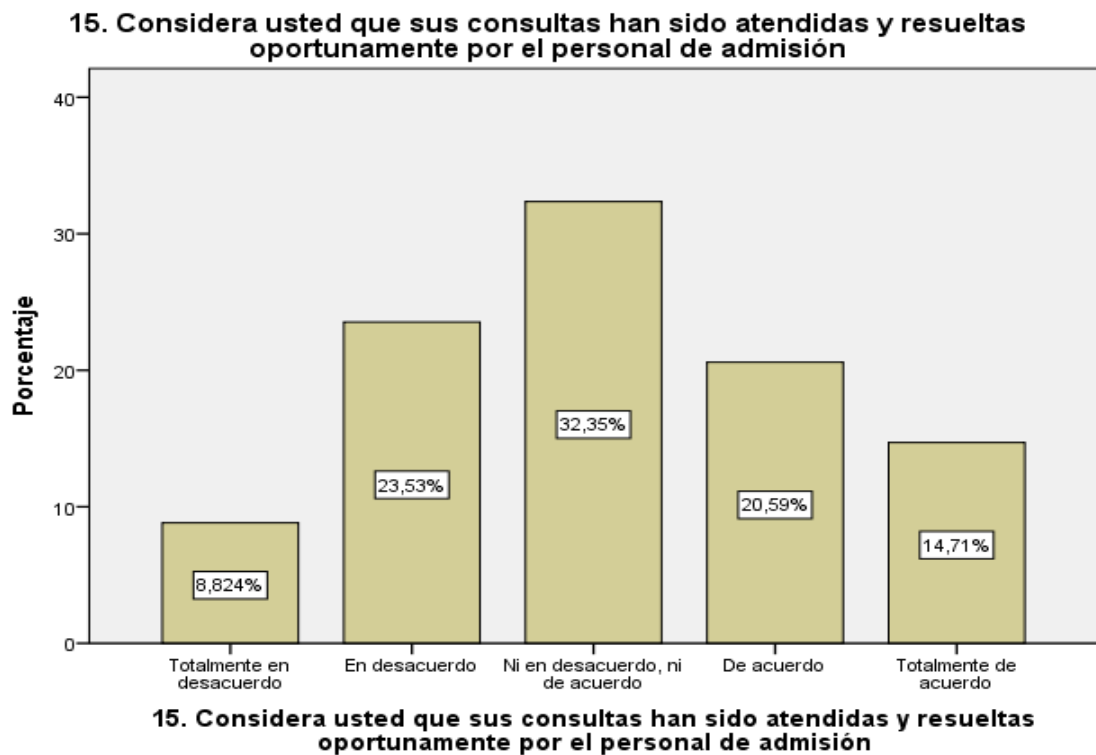


Tabla N° 16: Considera usted que la comunicación del personal de admisión es clara, concisa y puntual.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	18	26,5	26,5	26,5
En desacuerdo	20	29,4	29,4	55,9
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	14	20,6	20,6	76,5
De acuerdo	8	11,8	11,8	88,2
Totalmente de acuerdo	8	11,8	11,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Figura N° 16

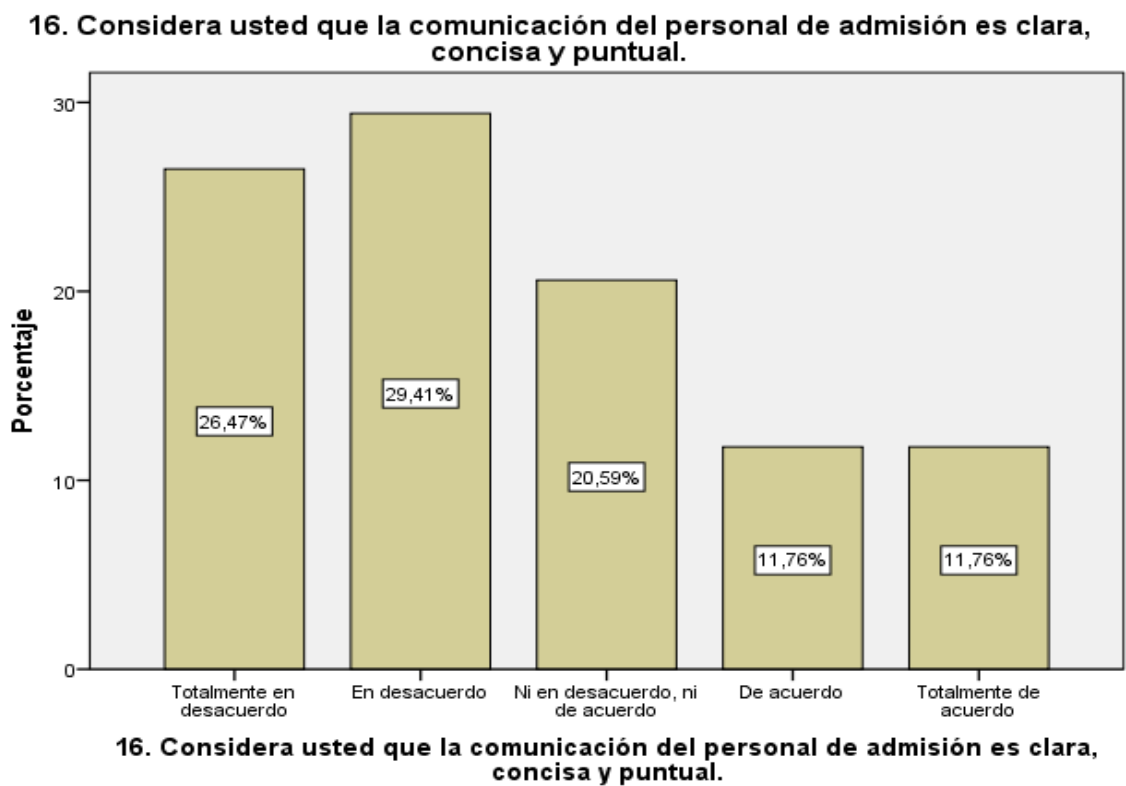


Tabla N° 17: Considera usted estar de acuerdo con el nivel del tiempo de espera de las citas programadas para atenderse

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	8,8	8,8	8,8
En desacuerdo	14	20,6	20,6	29,4
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	26	38,2	38,2	67,6
De acuerdo	22	32,4	32,4	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Figura N° 17

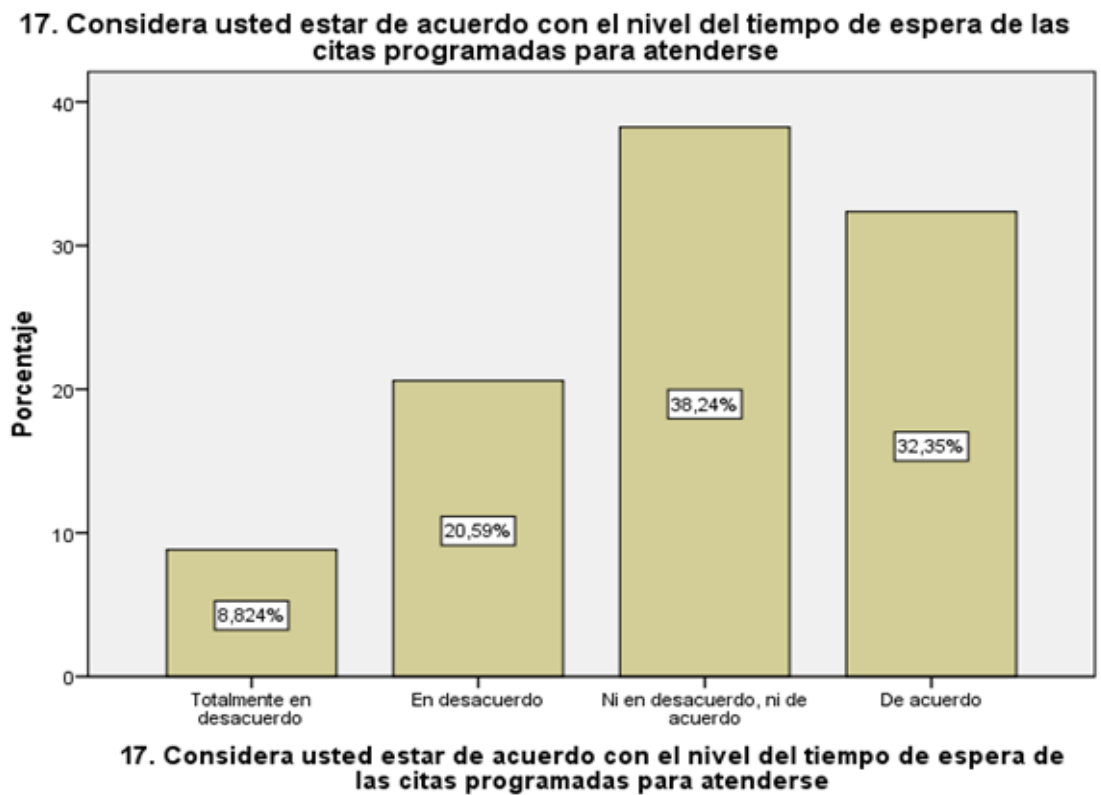
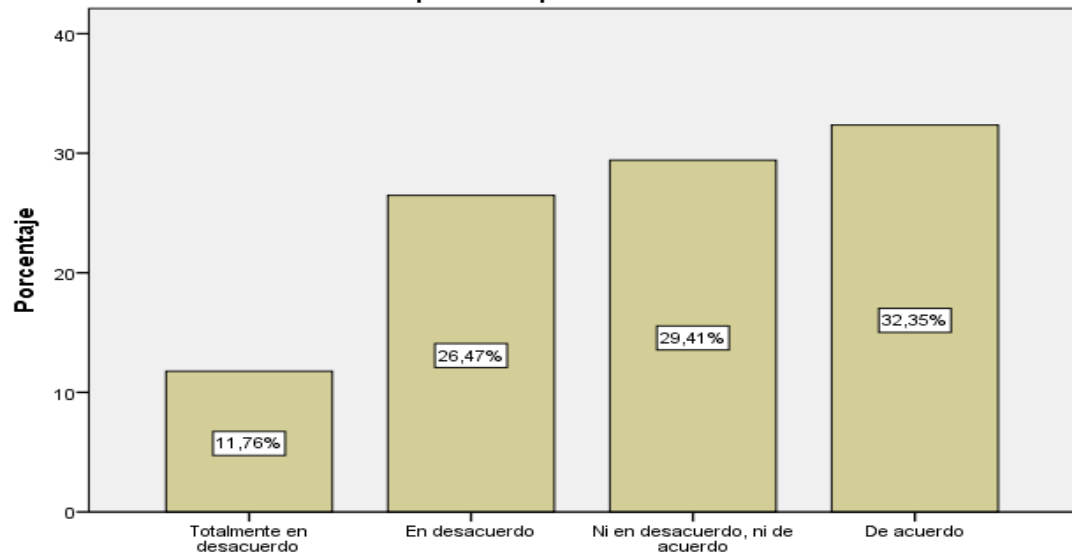


Tabla N° 18: Las veces que usted se acercó a la ventanilla de admisión fue adecuado las citas disponibles para su atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	11,8	11,8	11,8
En desacuerdo	18	26,5	26,5	38,2
Válidos Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	20	29,4	29,4	67,6
De acuerdo	22	32,4	32,4	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Figura N° 18

**18. Las veces que usted se acercó a la ventanilla de admisión fue adecuado las citas disponibles para su atención.**



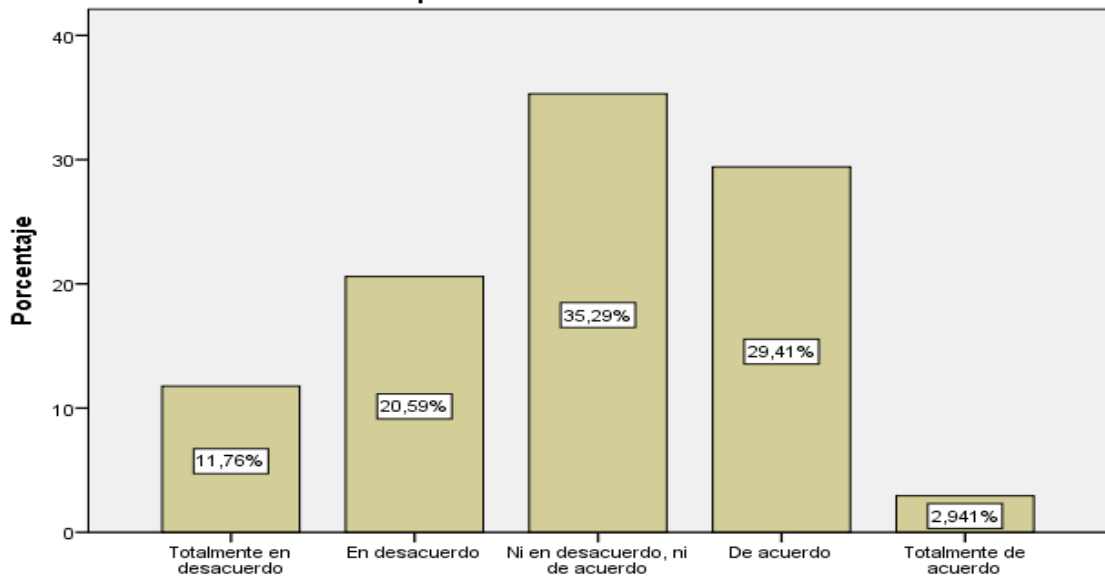
**18. Las veces que usted se acercó a la ventanilla de admisión fue adecuado las citas disponibles para su atención.**

Tabla N° 19: Considera usted adecuada la capacidad de programación de citas que tiene el personal de admisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	8	11,8	11,8	11,8
	En desacuerdo	14	20,6	20,6	32,4
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	24	35,3	35,3	67,6
	De acuerdo	20	29,4	29,4	97,1
	Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Figura N° 19

19. Considera usted adecuada la capacidad de programación de citas que tiene el personal de admisión



19. Considera usted adecuada la capacidad de programación de citas que tiene el personal de admisión

## ANEXO C

### Encuesta

La presente encuesta tiene por objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios por el servicio recibido. Asimismo, se pide por favor marcar (X) y de manera clara su respuesta.

Sexo:            Femenino (   )            Masculino (   )            DNI:

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4	de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Ítem	Preguntas	Respuestas				
		1	2	3	4	5
1	Considera usted que el personal de admisión tiene un adecuado trato.					
2	Considera usted que el tiempo de atención durante el servicio que brinda el personal de admisión es adecuada.					
3	Considera usted que el tiempo de espera en el proceso de admisión es adecuada.					
4	Considera usted que la infraestructura de la ventanilla en admisión son modernos para su atención.					
5	Considera usted que la espera en ventanilla de admisión pueda cambiar para la adecuada atención					
6	Considera usted los recursos materiales que utiliza el personal de admisión son adecuados para mantener informados los usuarios					
7	Considera usted que el personal de admisión es eficiente en el uso de los recursos materiales para una adecuada atención.					
8	Considera usted que la instalación del ambiente de la ventanilla de admisión está en un lugar adecuado para la atención.					
9	Considera usted los programas de capacitación dirigidos al personal de admisión es adecuado para brindar la orientación a los usuarios.					
10	Considera usted que la capacidad profesional del personal de admisión es adecuada					
11	Considera usted que la capacidad comunicativa del personal de admisión es adecuada					
12	Considera usted que la capacidad respuesta del personal de admisión es adecuada					
13	Según usted está conforme con el servicio que brinda el personal de admisión					
14	Como Considera usted, el nivel de expectativa de acuerdo al tiempo de atención con el personal de admisión					
15	Considera usted que sus consultas han sido atendidas y resueltas oportunamente por el personal de admisión					
16	Considera usted que la comunicación del personal de admisión es clara, concisa y puntual.					
17	Considera usted estar de acuerdo con el nivel del tiempo de espera de las citas programadas para atenderse.					
18	Las veces que usted se acercó a la ventanilla de admisión fue adecuado las citas disponibles para su atención.					
19	Considera usted adecuada la capacidad de programación de citas que tiene el personal de admisión					



## ANEXO D

Lugar de estudio: Hospital Sergio Bernal



## ANEXOS E

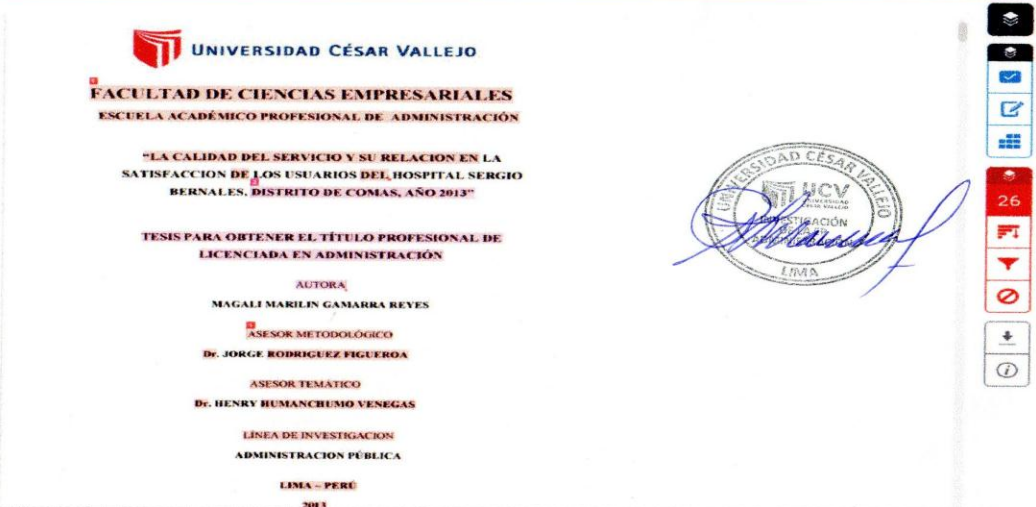
### Reporte del programa Turnitin

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 04-07-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Feedback Studio - Mozilla Firefox  
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=1151147241&u=1055264503&lang=es

Tu Firefox está muy desactualizado. Para poder seguir protegiéndote, necesita actualizarse. [Actualizar Ahora](#)

feedback studio MAGALL\_MARILIN\_GAMARRA\_REYES\_Turnitin.doc /0 2 de 8



**Resumen de coincidencias**

26 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

26			11 % >
1	11 % >	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	
2	2 % >	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	
3	1 % >	tesis.pucp.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	
4	1 % >	cybertesis.urp.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	
5	1 % >	repositorio.upeu.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	
6	1 % >	tesis.unjbg.edu.pe:8080 <small>Fuente de Internet</small>	
7	1 % >	www.semergen.es <small>Fuente de Internet</small>	

Página: 1 de 55
Número de palabras: 11596
Text-only Report
High Resolution
Apagado

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



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACION EN LA  
SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL SERGIO  
BERNALES, DISTRITO DE COMAS, AÑO 2013”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**MAGALI MARILIN GAMARRA REYES**

**ASESOR METODOLÓGICO**

**Dr. JORGE RODRIGUEZ FIGUEROA**

**ASESOR TEMATICO**

**Dr. HENRY HUMANCHUMO VENEGAS**

**LINEA DE INVESTIGACION**

**ADMINISTRACION PÚBLICA**

**LIMA – PERÚ**

**2013**



Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

**"LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL SERGIO BERNALES, DISTRITO DE COMAS, AÑO 2013"** de la estudiante **MAGALI MARILIN GAMARRA REYES**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **26%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 11 de julio de 2019



*Mairena*

MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX  
DNI: 16631152

aboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
-------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del área de investigación de la Escuela Profesional de Administración Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente la estudiante:

**Srta. MAGALI MARILIN GAMARRA REYES**

Trabajo de Investigación titulado:

**LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL SERGIO BERNALES, DISTRITO DE COMAS, AÑO 2013.**

Para obtener el Grado Académico y/o Título Profesional de

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

SUSTENTADO EN FECHA : 5 DE JULIO DEL 2013

NOTA O MENCIÓN : 14 (Catorce)

Lima, 11 de julio del 2019



**MSc. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA**

**Coordinadora de Investigación de la EP de Administración**



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo **MAGALI MARILIN GAMARRA REYES**, identificado con DNI N° **43740400**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo ( **X** ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACION EN LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL SERGIO BERNALES, DISTRITO DE COMAS, AÑO 2013**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Magali Gamarra*

MAGALI MARILIN GAMARRA REYES

DNI: **43740400**

FECHA: 11 de julio de 2019

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



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)

Gamarra Reyes, Magali Marilin
D.N.I.: 43740400
Domicilio: Av. Maria Parado de Bellido N° 887, Kml4, Comas
Teléfono: Fijo: 2506070 Móvil: 995577829
E-mail: magamareyes@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad: Ciencias Empresariales
Escuela: Academia Profesional de Administración
Carrera: Administración de Empresas
Título: Licenciada en Administración

[ ] Tesis de Post Grado

[ ] Maestría

[ ] Doctorado

Grado:
Mención:

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Gamarra Reyes, Magali Marilin

Título de la tesis:

“La Calidad del Servicio y su relación en la satisfacción de los usuarios del Hospital Sergio Bernales, Distrito de Comas, Año 2013”

Año de publicación: 2019

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma: [Signature]

Fecha: 16/11/2019