



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de Satisfacción según expectativas y percepciones de  
la calidad de atención de salud en los usuarios externos en  
el servicio de mamografía del Hospital Nacional Arzobispo  
Loayza - 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR(ES):**

Br. Santos Gallardo, Miriam  
Br. Ortega Mendoza, Marina Julia

**ASESOR:**

Mg. Vértiz Osore, Jacinto Joaquín

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**LIMA – PERÚ**  
**2015**

Mg. Emil Beraun Beraun  
**Presidente**

Mg. Estrella Azucena Esquiagola Aranda.  
**Secretario**

Mg. Jacinto Joaquín Vértiz Osores  
**Vocal**

### **Dedicatoria.**

A Dios por su infinita misericordia.

Con mucho aprecio a nuestros padres.

A nuestros profesores de la UCV por brindarnos su bagaje de conocimientos.

Agradecimiento especial al Magíster Joaquín Vértiz por su dedicación, perseverancia, apoyo incondicional y colaboración constante durante el desarrollo de la Tesis

## **Agradecimiento**

Damos gracias a Dios por la fortaleza y la constancia que impartió en nuestro ser y a nuestros maestros que nos llenaron de conocimientos para ver la luz y el camino de la superación.

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, presento a ustedes el proyecto de investigación: “Nivel de Satisfacción según Expectativas y Percepciones de la Calidad de Atención de Salud en los Usuarios Externos en el Servicio de Mamografía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2014”.

El presente proyecto de investigación, es una inquietud personal y profesional, ya que como profesionales de la salud nos interesa conocer los resultados que se obtengan para disponer de recursos para la mejora en la atención y elevar las condiciones de calidad de vida. La finalidad de este trabajo busca estandarizar la línea de base sobre la cual se podrá establecer lineamientos de gestión que permitirán mejorar la calidad de atención al usuario externo en el servicio de Mamografía del departamento de Radiodiagnóstico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente.

---

Firma  
Santos Gallardo, Miriam  
DNI 10040812

---

Firma  
Ortega Mendoza, Marina Julia  
DNI 10164294

## Resumen

El objetivo, del presente trabajo de investigación fue determinar, los niveles de satisfacción según las expectativas y percepciones de los usuarios externos respecto de la calidad de atención en el servicio de Mamografía en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Se seleccionó una muestra, probabilística de 80 usuarios externos o acompañantes, de los pacientes que llegaron al servicio. El método que se utilizó fue descriptivo, transversal. Se utilizó como instrumento la encuesta SERVQUAL, de "Calidad de Servicio"

Las conclusiones fueron: El usuario externo tuvo un grado bajo de fiabilidad respecto a la calidad del servicio. La capacidad de respuesta del personal de salud reflejó malestar teniendo un 81.3% de insatisfacción en el usuario. Se identificó un deficiente grado de seguridad que le inspira al usuario externo con un 71.3% de insatisfacción, clasificándolo como 'Por mejorar'. Hubo un bajo grado de empatía del usuario externo obteniendo un 71.3% de insatisfacción. Los elementos tangibles predominantes se relacionaron con la infraestructura del servicio, la misma que fue calificada como 'Por mejorar' con un 87.5% de insatisfacción. Finalmente, hubo diferencias significativa ( $p = 0.021$ ) entre las proporciones de usuarios externos satisfechos e insatisfechos, siendo mayor el último grupo, con mucha similitud entre sí ( $p = 0.579$ ).

**Palabras clave:** Satisfacción, usuario externo, SERVQUAL.

## **Abstract**

The aim of this research was to determine satisfaction levels perception of external users on the quality in Mammography's service of Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

A sample of 80 external users or careers. The method used was descriptive, transversal. The SERVQUAL's survey: "Quality of Service" was used as an instrument.

The conclusions were: The external user had a low degree of assurance regarding the quality of service. The responsiveness of health personnel reflected 81.3% of user dissatisfaction. Poor level of security that inspires the external user with 71.3% of dissatisfaction, classifying it as 'For improving' was identified. There was a low degree of empathy obtaining 71.3% of dissatisfaction. The predominant tangible elements related to the service infrastructure, the same that was described as 'For improving' with 87.5% of dissatisfaction. Finally, there were significant differences ( $p = 0.021$ ) between the proportions of satisfied and unsatisfied external users, the latter group being greater, with much similarity between them ( $p = 0.579$ ).

**Key words:** Satisfaction, External user, SERVQUAL.