



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de Servicio y Satisfacción en los usuarios de la Unidad de Diagnóstico por imágenes- Hospital de emergencia de Villa El Salvador

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Pastor Guevara, Marilyn Selene (ORCID: 0000-0002-0009-9931)

ASESOR:

Dr. Hernández Torres, Alex Miguel (ORCID: 0000-0002-5682-2500)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico a mis
padres e hijo que me dieron el impulso
para seguir mejorando y por todo su
amor incondicional.

Autor

Agradecimiento

Quiero agradecer a todos los docentes
que impartieron sus conocimientos y
me brindaron herramientas para
ampliar mi visión.

Autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo, Nivel y Diseño de Investigación.....	18
3.2 Variables y operalización.....	18
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnica e Instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad.....	20
3.5 Procedimiento.....	20
3.6 Método de análisis de datos.	20
3.7 Aspectos éticos.....	21
I. RESULTADOS.....	22
II. DISCUSIÓN.....	27
III. CONCLUSIONES.....	29
IV. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	36

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en el usuario</i>	22
Tabla 2 <i>Nivel de satisfacción en los usuarios</i>	22
Tabla 3 <i>Relación entre el nivel de satisfacción en los usuarios externos y la empatía</i>	23
Tabla 5 <i>Correlación entre calidad de servicio y satisfacción en el usuario</i>	24
Tabla 6 <i>Correlación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción en el usuario.</i>	25
Tabla 7 <i>Correlación entre la dimensión tiempo y la variable satisfacción en el usuario</i>	26

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción en los usuarios del servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Emergencia de Villa El Salvador, 2022. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental, según su nivel descriptivo correlacional. Asimismo, se identificó y describió las dos variables estudiadas. Mi población estuvo conformada por 195 personas atendidas en el servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Emergencias Villa El Salvador durante el año 2022, el instrumento aplicado fue un cuestionario por variable, conteniendo 22 preguntas cada una, las mismas que fueron validadas por 3 expertos. Para procesar los datos del cuestionario utilizamos el programa SPSS versión 24 y de la estadística se pudo conocer la relación existente de las variables, la cual es positiva según el Rho de Spearman =, 366", traduciéndose que las dos variables se relacionan en un 78.9% el grado de correlación es alta según la tabla categórica entre la variable calidad de atención y la variable satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción del usuario, Expectativas, Empatía.

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between service quality and satisfaction in the users of the Diagnostic Imaging service of the Emergency Hospital of Villa El Salvador, 2022. The research approach was quantitative, basic, non-experimental design, according to its descriptive correlational level. Likewise, the two variables studied were identified and described. My population was made up of xx people treated in the Image Diagnosis service of the Villa El Salvador Emergency Hospital during the year 2022, the applied instrument was a questionnaire per variable, containing 22 questions each, the same ones that were validated by 3 experts. To process the questionnaire data we used the SPSS version 24 program and from the statistics it was possible to know the existing relationship of the variables, which is positive according to Spearman's $\rho = .366$, meaning that the two variables are related in a 78.9 %, the degree of correlation is high according to the categorical table between the variable quality of care and the variable user satisfaction.

Keywords: Quality of care, User satisfaction, Expectations, Empathy.

I. INTRODUCCIÓN

Desde los años ochenta la Organización Panamericana y Mundial de la salud PS/OMS, viene desarrollando esfuerzo orientados en las mejoras de la eficiencia y calidad en la atención de los servicios de salud y tiene como fin asegurar la calidad en todas las instituciones de salud e incrementar el uso de sus recursos.

En vista de las dificultades presentadas en una atención de calidad en las instituciones que brindan salud, en donde esto afecta a las personas, a la familia, comunidades y a las poblaciones en situación de vulnerabilidad; y como consecuencia es una de las dificultades para poder obtener servicios integrales de salud; en el 2014 todos los miembros de los estados de la OPS aprobaron la estrategia para el acceso y cobertura universal de salud. (OPS, 2019)

Según Lazo y Santivañez (2018, p. 159) Las primeras iniciativas de incrementar la calidad de atención se dan en Brasil y posteriormente en México y Colombia. Recién en el Perú empezó en la década de los 80 y por impulso de la OPS, en donde se incorpora el método de garantía de calidad, promoviendo la acreditación hospitalaria, dando así el punto de partida de un proceso complejo para incorporar la calidad de la atención en la agenda pública.

Como resultado en el Perú se instaló de manera tardía el proceso de formación política pública por el Ministerio de Salud (MINSA), como el modelo de planificación y desarrollo sanitario. Para las mejoras en calidad de la atención en salud el MINSA y las otras instituciones que proporcionan atención en salud tiene el propósito de dar iniciativas, a través de la articulación del Sistema Nacional de Salud, donde se dan medidas afines a la *Política Nacional de Calidad en Salud*, que se aprobó en la Resolución Ministerial N.º 727-2009/MINSA, y tiene como objetivo mejorar la satisfacción en el usuario a través de los servicios de salud.

Cabe mencionar que se siguen desarrollando muchos esfuerzos en poder calcular la calidad en la atención midiendo la satisfacción en los usuarios; y frente a la coyuntura de la emergencia sanitaria a nivel mundial, es necesario realizar esfuerzos por optimizar la calidad en la atención.

Por otro lado, muy pocos de nosotros podríamos haber imaginado en el panorama de la salud, como el mundo se vería expuesta a una pandemia y esta conllevaría a una emergencia sanitaria del siglo, con altos costos humanos,

sociales y económicos, donde América latina también se vio afectada por la pandemia. El Hospital de Emergencia de Villa el Salvador (HEVES) es una institución con pocos años atendiendo pacientes de la zona, por ende, no fue ajeno a ello y se preparó para la atención de pacientes con COVID -19; este tiene a su cargo personal que ingresaron por contratación, algunos CAS y ahora último contratados como CAS- COVID, en donde casi la mayoría no ha pasado por selección personal ni evaluaciones, esto, podría afectar la calidad en la atención, de servicio y como consecuencia a la satisfacción en el usuario.

Así mismo el alta demanda de pacientes COVID -19 como por otras enfermedades hizo que la oferta en relación a la demanda respecto a los servicios, se incremente considerablemente, lo que ocasiona un desafío, y a su vez involucra que no se desarrolle un servicio positivo y competente, dando como resultado en los pacientes una insatisfacción.

Además, se observa que, en la Unidad de Diagnóstico por Imágenes, área donde se recolecto las encuestas de los usuarios externos; no cuenta con programas suficientes para mejorar las capacidades del personal, la atención adecuada y una supervisión idónea de los recursos, materiales, mantenimientos de equipos, entre otros, que son relevantes para que el flujo de atención a los usuarios sea correcto y de calidad. Por último, Heves es una institución prometedora y con muchas expectativas, sin embargo, existe incertidumbre en referente con la calidad en la atención y como resultado en la satisfacción del usuario.

Surge ante ello una necesidad de plantear lo siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción en el usuario externo del servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Villa el Salvador, 2022? Además, se plantea los problemas específicos: ¿Cuál es la calidad de servicio en los usuarios externos del servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Villa el Salvador, 2022?, ¿Cuál es el nivel de la satisfacción en los usuarios externos del servicio de Diagnóstico por Imágenes de Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2022?, ¿Cuál es la relación de la empatía con el nivel satisfacción del usuario del servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Villa El Salvador, 2022?, ¿Cuál es la relación del tiempo con el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2022?.

Dichas cuestiones obligan a ocuparse tanto de estadística como de ciencias sociales para poder resolverlos; por ello este trabajo se justifica en el documento técnico de la Política Nacional de Salud de Calidad con RM N. ° 7272009/MINSA, en Su **Política 1**, refiere que las autoridades de salud garantizan el derecho a una atención de calidad, brindadas por las instituciones y trabajadores de la salud pública, privado y mixtos. Además de desarrollar y aprobar políticas, planeamiento, normas, objetivos y modelos nacionales para sus controles, evaluaciones e implementación.

En la **política 7**, menciona que los establecimientos que brinden servicios de salud (instalaciones médicas y servicio de apoyo) tienen el compromiso de garantizar que cumplan las reglas y ciertos patrones como la estructura, equipamiento, entrega de insumos, procedimientos y con los informes de atención; y así permitan realizar medidas en mejoras de la calidad de atención con la aprobación de las autoridades.

En la práctica para realizar la medición a la calidad en la atención, el indicador apropiado es la satisfacción en los usuarios, por ello el método más idóneo, por su eficiencia y credibilidad, es el SERVQUAL. Este mediante sus calificaciones nos permitió reconocer el origen del motivo de insatisfacción de los usuarios, y a su vez sus opiniones fueron fundamentales para poder evidenciar las apreciaciones, esperanzas y/o esperanzas de estos sobre la calidad en la atención en el servicio prestado; también permitió descubrir los puntos concretos donde la calidad debe ser mejorada.

De acuerdo con los objetivos planteados se pretendió probar la Hipótesis General: H0. No existe relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción en el usuario externo del servicio de Diagnóstico por imágenes del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador en el año 2022. H1. Existe relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción en el usuario externo del servicio de Diagnóstico por imágenes del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador en el año 2022. Así mismo se consideró como hipótesis específicas: H0. La empatía no se relaciona de manera positiva con el nivel de satisfacción del usuario del servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2022. H1. La empatía se relaciona de manera positiva con el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Villa el

Salvador, 2021. HE: H0. El tiempo no se relaciona de manera positiva con el nivel de satisfacción del usuario del servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2022. H1. El tiempo se relaciona de manera positiva con el nivel de satisfacción en el usuario del servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2022.

Para las instituciones que prestan servicios sanitarios uno de sus objetivos hacia sus pacientes es cubrir sus necesidades, por lo tanto, en esta investigación se formuló como objetivo: Determinar la relación entre calidad en el servicio y la satisfacción en los usuarios del servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Emergencia de Villa El Salvador, 2022. Además, señalar los siguientes objetivos específicos: Identificar la calidad de servicio en los usuarios del servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Emergencia de Villa El Salvador, 2022. Identificar cuál es el nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Villa el Salvador, 2022. Establecer la relación entre la satisfacción del usuario y empatía del servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Villa el Salvador, 2022. Establecer la relaciona entre el tiempo y la satisfacción en el usuario externo del servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Paso a describir los antecedentes encontrados donde se relacionan con el trabajo de investigación en los niveles Internacionales, Nacionales y Locales:

A **nivel Internacional**, tenemos a Moran Coello (2020) en su tesis *Gestión de la atención intercultural hospitalaria y su relación con la percepción de Calidad de los usuarios del distrito eloy alfaro-esmeraldas*, su objetivo fue evaluar la relación entre la gestión de la atención intercultural hospitalaria y la percepción de la calidad de los usuarios en dicha institución. Su investigación fue no experimental, con un enfoque cuantitativo manteniendo un alcance descriptivo. Obtuvo una muestra 382 usuarios.

Finalmente se demostró que se tiene ciertas falencias en cuanto a los aspectos tangibles y en la falta de asumir el tema intercultural mostrando algunos obstáculos discriminatorios donde influyen en la atención, por ello se desarrolló una propuesta para mejorar dichas dimensiones del modelo SERVPERF, además medidas con el fin de mejorar una calidad intercultural hospitalaria.

Así mismo, Arévalo (2018), en su investigación *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes del centro de salud C, zona 7 de la provincia de el Oro*. Indica como objetivo determinar la relación de la calidad en el servicio con la satisfacción en los pacientes de dicha institución. La investigación tiene un enfoque mixto, con investigación cuantitativa; la muestra fue de 16.658 clientes. Obteniendo un resultado de 56,9% que encuentra turno disponible, en total desacuerdo un 1,9%, donde se muestra insatisfacción en relación a los turnos disponibles.

Finalmente, se demostró que hay un alto porcentaje de pacientes que están satisfechos y supera en gran medida a los pacientes insatisfechos, la presente investigación se relaciona con el tema investigado, por que usa las mismas variables y metodológicamente al mismo nivel, diseño y enfoque de investigación.

Por otro lado, Yugcha (2018) en su tesis *La Calidad de los Servicios y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson de Guayaquil*. Teniendo como objetivo principal el analizar la relación de la calidad en los servicios de salud y la satisfacción en las usuarias de dicha institución ubicada en Guayaquil. La metodología tiene enfoque cuantitativo, descriptivo no experimental. Tuvo una

muestra de 366. Obteniendo un resultado del 33% se encuentra totalmente insatisfecho respecto al tiempo en la espera para la atención médica y el 20% se encuentra insatisfecho por la poca disponibilidad en la atención de los trabajadores de salud.

Finalmente, se realizó una propuesta de mejoras para alcanzar la satisfacción de las usuarias y así brindar una atención de calidad. La presente investigación se relaciona con el tema investigado, por que usa las mismas variables y metodológicamente al mismo nivel, diseño y enfoque de investigación.

De modo similar Barahona (2017), en su estudio *Evaluar la calidad de atención y la relación con la satisfacción del usuario externo final de la red pública integral de salud, en Solca Tungurahua en el servicio de hospitalización*. Tiene como objetivo principal determinar la satisfacción en el usuario externo final de la red integral de salud y su relación con la calidad de los servicios de salud SOLCA Tungurahua, en hospitalización en el año 2014. Su diseño fue de tipo retrospectivo, observacional y de corte transversal. Tiene una muestra de 345. Se encontró que el 87.5% refiere el trato otorgado como muy bueno.

Como conclusiones se tiene a un 95% que muestra la relación entre sus dos variables estudiadas. La presente investigación se relaciona con el tema investigado, por que usa las mismas variables y metodológicamente al mismo nivel, diseño y enfoque de investigación.

Similarmente García (2005), en su investigación *Satisfacción en los usuarios atendidos en el servicio de urgencias del hospital local del norte de Bucaramanga*, tiene como objetivo describir los elementos relevantes que influyen en el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en de dicha institución. El tipo de estudio fue descriptivo con un corte transversal. Tuvo una muestra de 26 personas. En los resultados se identificó el 80.7% de los usuarios estaban satisfechos con la atención, solamente el 19.3% de estos no estaba satisfecho.

Finalmente se identificó que la mayor parte de los usuarios están satisfechos a razón de la calidad humana del personal médico, paramédico y de apoyo operativo (celadores, cajeros, servicios generales). La presente investigación se relaciona con el tema investigado, por que usa las mismas variables y metodológicamente al mismo nivel, diseño y enfoque de investigación.

En el ámbito **nacional**, Quispe (2019) en su tesis de investigación *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2015*; tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad en los servicios y la satisfacción en los usuarios en el servicio de dicha institución en el año 2015. Se utilizó una metodología no experimental, con corte transversal y correlacional, dando como resultado que el valor “sig.” de 0.000 y como fue menor de 0.05, se afirmó que hay una relación significativa entre las variables estudiadas.

Finalmente, se observa en el coeficiente de Spearman que hay una correlación del 0.555, donde se demuestra que existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas. La presente investigación se relaciona con el tema investigado, por que usa las mismas variables y metodológicamente al mismo nivel, diseño y enfoque de investigación.

Córdova (2019), en su investigación *Calidad en el servicio y satisfacción en el usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo, 2019*; tiene como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en la unidad de dicha institución. Se utilizó la metodología de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental, con corte transversal y se utilizó una muestra de 351 usuarios. Donde se confirma que hay una relación significativa entre las variables estudiadas con una correlación Rho de Sperman de 0.815 con una significancia bilateral de 0.05.

Finalmente se demuestra que hay una insatisfacción de los usuarios del Hospital ya que los califican como malo por la gran demanda de paciente. La presente investigación se relaciona con el tema investigado, por que usa las mismas variables y metodológicamente al mismo nivel, diseño y enfoque de investigación.

Así mismo, Alvarado (2019), su investigación *Calidad en el servicio y satisfacción en el usuario en el Hospital de apoyo Manuel Angel Higa Arakaki – Satipo, 2017*, Tiene como objetivo determinar la relación que existe entre calidad en el servicio y satisfacción en el usuario en dicha institución. Utilizó el método hipotético deductivo con tipo de investigación descriptiva con diseño correlacional, Tuvo una muestra de 382 usuarios, con una muy buena correlación entre las

variables mencionadas con ρ (rho): 0.800, α : 0.05 y se obtuvo como resultado que el 49.7% califica como buena y el 28.0% como mala.

Finalmente demuestra que existe una correlación significativa y una muy buena entre las variables estudiadas. La presente investigación se relaciona con el tema investigado, por que usa las mismas variables y metodológicamente al mismo nivel, diseño y enfoque de investigación.

Igualmente, Alva y Robles (2018), en la tesis *Calidad en el servicio y su relación con la satisfacción en el usuario – servicio de Oftalmología Hospital Florencia de Mora Essalud 2018*; tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad en el servicio y su relación con la satisfacción en los usuarios del servicio de oftalmología de dicha institución. Así mismo se utilizó la metodología no experimental y se realizó una encuesta a 103 usuarios y se usó la encuesta SERVQUAL y se obtuvo un resultado un 47% que manifestó que el servicio fue regular, el 31% es malo y el 22% es bueno. En cuanto al nivel de satisfacción se observó que el 67% están medianamente satisfechos, el 17% están satisfechos y el 16% se encuentran nada satisfechos con respecto a la dimensión de calidad percibida y en cuanto a la dimensión fidelización se encuentran medianamente satisfechos.

Finalmente se concluye que existe una relación significativa entre las variables descritas. El presente trabajo de investigación se relaciona con el tema investigado, por que usa las mismas variables y metodológicamente al mismo nivel, diseño y enfoque de investigación.

Gallo (2015), en su investigación *Relación entre la satisfacción en el usuario y la calidad en el servicio brindado en el área de emergencia en el Hospital Regional de Lambayeque en el año 2015*; indica como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción en los usuarios y la calidad en el servicio brindado en el área de emergencia de dicha institución en el año 2014. Se utilizó una metodología no experimental, cuantitativa, descriptiva de corte transversal y correlacional, y se demostró que existe relación entre las variables mencionadas, con 0.806 de coeficiente de correlación de Pearson.

Finalmente demostró que existe relación entre las variables estudiadas donde se confirma la hipótesis. La presente investigación se relaciona con el tema

investigado, por que usa las mismas variables y metodológicamente al mismo nivel, diseño y enfoque de investigación.

A **nivel local**, tenemos a Vásquez (2019), en la tesis *Calidad en el servicio y satisfacción en los pacientes posoperados de cirugía mamaria del área de terapia física del Hospital Sabogal, 2019*; presento como objetivo determinar la relación entre la calidad en el servicio y satisfacción en los pacientes posoperados de cirugía mamaria del área de terapia física de dicho Hospital. Así mismo utilizó la metodología no experimental, descriptivo y de tipo correlacional. Obtuvo un resultado del 95% del trato hacia las pacientes fue bueno; en las dimensiones: atención a su problema un 72.5%, en atención recibida un 85%; así mismo un 85.5% mencionaron que en la consulta médica les realizaron un examen completo.

Finalmente, concluyó que hay una relación positiva entre la variable estudiada con resultados de $r=0.87$ y $\text{Sig.}=0.000$. La presente investigación se relaciona con el tema investigado, por que usa las mismas variables y metodológicamente al mismo nivel, diseño y enfoque de investigación.

Mullisaca (2017), en su investigación *Calidad en el servicio y satisfacción en el usuario externo en el área de admisión del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2017*; tiene como objetivo determinar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción en el usuario externo del área de admisión de dicha institución. Obteniendo como resultado un 79% de los usuarios salieron insatisfechos, dando como resultado que la satisfacción que percibieron los usuarios tiene un impacto positivo de 14%.

Finalmente llego a la conclusión que hay relación entre las variables estudiadas y así mismo se demuestra que hay un porcentaje que se muestran indiferentes a la calidad del servicio recibido, superior al 40%. La presente investigación se relaciona con el tema investigado, por que usa las mismas variables y metodológicamente al mismo nivel, diseño y enfoque de investigación.

Por otro lado, Sotomayor (2015) en su investigación *Calidad en el servicio y satisfacción en el paciente Gineco Obstétrico del Hospital José Tello, Chosica, Lima, 2014*. Indica como objetivo determinar la relación entre la calidad en el servicio y satisfacción en el paciente gineco obstétrico en dicha institución. Así mismo se utilizó la metodología cuantitativa, Tuvo un diseño descriptivo correlacional con corte transversal y una muestra de 148 pacientes; se obtuvo como

resultado un 23.6% están muy insatisfechos con el personal no médico y un 20.3% con nivel de indiferencia, mientras que el 17.6% se encuentran satisfechos. Se demuestra que un 32.4% estaban insatisfechos con el personal no médico. Un 25% con nivel de indiferencia, y un 10.1% si estuvieron insatisfechos.

Finalmente concluyendo que hay una relación altamente significativa con la satisfacción del paciente. Asimismo, así mismo se obtuvo el valor de $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral), y un nivel de relación de 259; donde se demuestra que, así la relación sea baja, ella es altamente significativa. La presente investigación se relaciona con el tema investigado, por que usa las mismas variables y metodológicamente al mismo nivel, diseño y enfoque de investigación.

Como base teórica tenemos que detectar el grado de satisfacción del cliente, por ser fundamental dado que permite realizar una mejor evaluación y vigilancia de la oferta de las instituciones en cuestión a la calidad en el servicio de salud dado que se relacionan de manera significativa según estudios previos hallados.

El modelo SERVQUAL tiene validez y confiabilidad según estudios, por ello es la encuesta más aceptada y utilizada, porque los resultados que se obtienen de sus calificaciones, nos permiten detectar el origen de las causas de insatisfacción de los clientes y de esta forma orientar la optimización constante en el servicio con una atención de calidad.

La crítica proporcionada por el cliente es primordial para identificar sus percepciones y expectativas del grado de calidad de servicio se está ofreciendo, por ello el valor de este análisis, debido a que nos permitió decidir y ver la relación existente entre la calidad en el servicio y la satisfacción en el usuario del servicio de Diagnóstico por Imágenes del HEVES. Los resultados obtenidos de dicho análisis son una referencia para saber el estado actual de la institución. Además, van a poder realizarse estudios semejantes a otras instituciones

Por otro lado, Valls et al. (2017, p.126) refiere que la calidad esencialmente tiene que ver con dos aspectos fundamentales que son “satisfacer al usuario” y “cumplir con los estándares”.

Así mismo, en las Normas ISO-9000 (2015) Interpretan a la calidad como la incorporación de las propiedades que establecen el nivel de como un servicio o producto va a satisfacer al consumidor según sus necesidades.

Basado en los usuarios indica Valls et al. (2017, p. 57, 58), asumiendo que la calidad está determinada por los deseos del cliente, las personas tienen diferentes necesidades y deseos, por lo que la calidad se define como la idoneidad para el uso previsto. También sugiere que la calidad por su valor se basa en la relación de la satisfacción con el precio o su utilidad.

En términos de calidad de servicio, MINSA (2020) describe a la calidad como el resultado de integrarla en sus tres dimensiones que son la calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa; que limitan la percepción ya sea de un objeto, producto o servicio.

Así mismo, Campo (2000), citado por Valls et al. (2017, p.16). Define “el servicio” como la transformación general de la década, que consiste en que según las expectativas y necesidades (externas e internas) del cliente, las instituciones se orienten a ellas. Esta es la estrategia de un mundo globalizado donde preparan a las instituciones del sector público.

También, nos dice que el servicio tiene un componente intangible significativo y a su vez también puede incluir elementos tangibles que permiten crear productos físicos, donde el factor humano es decisivo independientemente de la interacción cliente-proveedor. (Valls et al., 2017, p.18).

Así mismo la normal internacional ISO9000 (2015), nos establece que al llevar al menos una interfaz entre proveedor-cliente, donde este es intangible; se obtendrá como resultado el servicio.

En cuanto al término “calidad de servicio”, si bien ha sido intensamente analizada e investigada a lo largo del tiempo, aún es difícil de definir por su complejidad, según Gronroos, 1993 y citado por Sarmiento (2015, p. 128). Son las expectativas previas al cliente con la percepción después de haber recibido el servicio.

Del mismo modo, Parasuraman y Zeithaml (1985, p. 16), argumentan que la calidad de servicio es el “juicio o actitud general en relación con la superioridad del servicio”, en donde basado en las percepciones del cliente le dan un enfoque subjetivo.

Para Sarmiento (2015, p. 130), la calidad de atención lo toma como el proceso final del resultado del servicio, es decir compara lo que desea recibir el

cliente basado en las expectativas de lo que realmente percibe o recibe que ha recibido.

Así mismo la OMS (2020) señala que “la calidad de atención” es el nivel en que se incrementan los servicios en salud para atender a los pacientes y logren alcanzar resultados sanitarios esperados; incluyendo la promoción, el tratamiento, la rehabilitación, el tratamiento y la paliación.

Según el MINSA en su guía técnica (2012, p. 15), la calidad en la atención, se justifica en la seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario y en todas las acciones que desarrollan las instituciones de la salud y las áreas de apoyo que participan en el proceso de la atención, tomando la vista técnica y humana, y así obtener los resultados esperados tanto de los clientes como de los proveedores de salud

En consecuencia, puedo afirmar que las expectativas de los clientes son subjetivas y son sobre ellas lo que se pretende evaluar la calidad en el servicio, es decir bajo la percepción de los clientes o usuarios. En consecuencia, la satisfacción en los usuarios y el deseo de volver a utilizar el servicio aumentara si se mejora la calidad en el servicio.

Con respecto a la definición de servicio, según Campo (2000) citado por Valls et al. (2017, p. 16), menciona que se trata de orientar a las instituciones hacia las necesidades y/o expectativas internas y externas del cliente y a esto lo llama la revolución gerencial de la década, dado que es una estrategia en el mundo globalizado, que prepara a las instituciones del sector público. El servicio puede entenderse como un conjunto de servicios accesorios de carácter cuantitativo o cualitativo que acompaña al servicio principal.

Valls et al. (2017, p.18), Un buen servicio le da un valor agregado y hace una diferenciación de los productos y servicios que se brindan, ya que estos tienen ciertas características intangibles que facilita la creación de productos físicos, independientemente del nivel de interacción proveedor-cliente.

Otro término que se detalla es “el valor del servicio”, donde Grande (2015, p. 109), indica que es la facultad que poseen los proveedores para satisfacer algún tipo de necesidad de los consumidores, y estos tiene 4 valores:

El primero es el valor de usos o de la facultad para satisfacer necesidades; el segundo valor de costo, que es conjunto de esfuerzos, bienes y gastos para

producir un servicio, el tercero es el valor de estima, este guarda relación con el pensamiento de carencia; es decir que al haber pocos proveedores que puedan producir o que los consumidores no puedan pagar un servicio estos no se pueden obtener de forma ilimitada para cubrir en los usuarios o clientes sus necesidades; y finalmente el valor de intercambio, que es la capacidad que tienen los productos para ser intercambiado por otros bienes o servicios.

Por otro lado, “el valor de los servicios”, según refiere Grande (2015, p.109), tiene dos dimensiones: los valores positivos, es cuando los consumidores obtienen beneficios cuando reciben el servicio y los valores negativos, que son todos los esfuerzos que realizan los consumidores para la compra de servicios.

De igual forma, en las extensiones de la calidad en el servicio, Zeithaml, Parasuraman y Berry en el 1988, desarrollaron el modelo Service Quality SERVQUAL (Valls et al. 2017, p.135, 138), tiene como finalidad incrementar la calidad de servicios que brindan las organizaciones sanitarias brindados, utilizando una encuesta estándar con el propósito de evaluar la calidad en el servicio en sus cinco dimensiones, donde hay una da respuesta a lo tangible, y el resto a lo intangible, es decir a la dinámica de relación entre los empleados y los clientes.

Fiabilidad: Es la facultad de efectuar la asistencia de manera exacta, segura y consiente.

Capacidad de respuesta: Es cuando se tiene la aptitud para ofrecer ayuda a los usuarios y así obtengan un servicio puntual y rápido.

Seguridad: Son las habilidades para mostrar y transmitir seguridad y confianza a través de la atención y conocimientos dados por los empleados.

Empatía: Son las disposiciones de las instituciones para realizar una atención enfocada a cada usuario de manera personal.

Los elementos tangibles: Es el ambiente físico de las instituciones, como materiales de comunicación, equipos,

En cuanto a la calidad de servicios en salud, se puede definir en base a la impresión del cliente; está comprobado hoy en día que la calidad es el camino para aumentar la competitividad y mejorar los estándares empresariales y sociales más cuando se habla de servicio público sin fines de lucro.

Según Valls et al. (2017, p.151) la definición en la calidad de la en la atención en salud, se refiere a cómo se organiza los recursos para realizar la atención de los servicios de salud.

Según Gabaldon (2001) citado por Valls et al. (2017, p. 151), afirma que la apreciación de la calidad en salud se basa en el respeto al paciente, puntualidad cuando se brinda el servicio, solidaridad y equidad, tecnología, moral y ética, el trato y confianza, explicación de su enfermedad, habilidades y destreza, trato y confianza, calidez y humanidad.

La calidad en atención de salud no solo se ciñe en los costos y la satisfacción del usuario, sino también en darle un valor agregado a los pacientes en su calidad de vida, extendiéndolo hasta evitar su muerte. Valls et al. (2017, p. 151),

El otro termino a definir es la satisfacción del usuario, según Kotler (2014), citado por Fernández (2016, p.123), la define como el resultado de comparar el nivel del ánimo de la persona con el desempeño apreciado de un servicio o producto y con los resultados de sus expectativas.

También tenemos a Torres (2018, p.35) Donde conceptualiza a la satisfacción como el grado del ánimo del cliente que viene del origen de comprar el desempeño que recibe y percibe de un servicio y/o producto con sus expectativas, donde para aumentar la competencia en las empresas la lealtad y satisfacción son piezas clave.

Así mismo, Arenal (2020, p. 47). Indique que la satisfacción del usuario como la percepción del cliente versus sus expectativas incluyendo un aspecto importante como sus quejas; y estos a su vez se encuentren en los estándares de los sistemas de calidad.

Por otro lado, según Bruni (2017, p. 6) señala que la satisfacción del usuario significa comprender el vínculo entre la calidad ofertada y la percepción de esta a través de evaluaciones cuantitativas y cualitativas, donde las desviaciones no representan calidad. El proceso para analizar la satisfacción debería formar parte de la recolección para favorecer el plan de una mejora continua. El resultado del nivel que tiene el cliente sobre la satisfacción, se debe tomar en cuenta para analizar las mejoras dicho punto. Es necesario usar técnicas y herramientas para obtener información de los clientes que de otra manera no se podría extraer.

Según Aenor (2021, p. 12) nos dice que al superar las expectativas se alcanzara la satisfacción del cliente; para ellos la satisfacción traslada emociones e implica comparar las expectativas entre las expectativas versus lo que se recibe del servicio o producto y a su vez sumarle las emociones que vienen de la relación de la institución y todo lo anterior dividirlo por el total del precio pagado y tener en cuenta la incertidumbre o inconvenientes que están asociados a la institución.

Por otro lado, Bruni (2017, p.6) Nos dice al evaluar el nivel o grado de la satisfacción en el usuario, se puede esconder algunas dificultades, dado que este indicador es subjetivo y abstracto y a la vez ambiguo dado que el "estado de las satisfacciones" del cliente es instantáneo y varía según factores este indicador en particular nos hace pensar en un término abstracto, subjetivo y algo ambiguo: el estado de "satisfacción" de un cliente es instantáneo y varía enormemente según el individuo. Pueden ser muchos los factores que influyen en este indicador: factores psicológicos, variables físicas, hábitos, sensaciones de experiencia, opiniones de otras personas sobre el producto o servicio, posibilidades de comparación con productos y servicios de la competencia.

Según Aenor (2021, p.13) El objetivo principal de las instituciones es satisfacer a sus clientes en cada interacción que tengan en el proceso del servicio, en los "momentos de la verdad", es decir cada cliente recibirá el servicio o producto y evaluara como si fueran un auditor.

Otra definición que tenemos son los componentes de satisfacción, donde, Fernández (2016, p.123), nos dice que la satisfacción en el usuario o cliente está constituida en sus 3 componentes:

La percepción del rendimiento: Hace referencia a la estima que el comprador ha obtenido después de recibir un producto o servicio. Hace referencia al "resultado" que "ve" que se obtuvo del producto o servicio y tiene las siguientes propiedades:

Está definida desde las perspectivas del cliente, mas no de la empresa.

Es el resultado que se obtiene del servicio o producto.

Está marcada por las expectativas del usuario y/o cliente, que no necesariamente es la realidad.

Está determinada por la crítica de diferentes personas que impactan en el cliente.

Tiene dependencia de la idea o de cómo está el ánimo del cliente.

Puede estar determinado por el "cliente", desde comienza y termina.

Las expectativas: Se definen como "esperanzas" de los clientes para conseguir algo y son generadas por el impacto de una o más de las 4 situaciones siguientes:

Por el compromiso sobre los beneficios que brinda la institución.

Vivencias en anteriores compras.

La crítica de familiares, amistades, conocidos o líderes de opinión como artistas

Las promesas de los otros competidores.

En vista de que es dependiente de las instituciones, se debería tener con las expectativas. Es decir, si las expectativas son bien bajas no se captará consumidores; y si por el contrario son altas, los consumidores se sentirán defraudados después de la compra. Cabe aclarar que la disminución del nivel de satisfacción del cliente no va a significar que disminuya la calidad en los servicios o productos; se ha visto en varios casos que es la consecuencia de incrementar en los clientes sus expectativas, que se aplica en la mercadotecnia (de ventas y publicidad). Por ello es fundamental supervisar "regularmente" las "expectativas" de los consumidores para establecer lo siguiente:

Si se ajusta a lo que la institución pueda ofrecer.

Si está por encima y/o por debajo de las expectativas de la competencia.

Si se ajusta a lo que los clientes quieren para que se animen a comprar.

Niveles de satisfacción: Después de obtener el servicio o producto los clientes perciben cualquiera de los 3 niveles de satisfacción:

La insatisfacción: Se da después de brindado el servicio o producto y no se logra llenar en el cliente sus expectativas.

La satisfacción: Se da al coincidir las expectativas después de obtener el servicio o producto

La complacencia: Cuando se sobrepasa en el cliente sus expectativas después de brindado del servicio o producto.

Se da cuando el producto o servicio recibido excede en el cliente sus expectativas.

Por otro lado, el grado en la lealtad a una marca u organización se ve según el nivel de satisfacción, es decir cuando hay insatisfacción por parte del comprador este cambiará de marca o distribuidor inmediatamente (la deslealtad es condicionada empresa). Así mismo la lealtad del cliente satisfecho se va a mantener hasta hallar una mejor oferta (lealtad condicional). Sin embargo, el satisfecho va a ser leal si es que siente una relación emocional que sobrepase favoritismo razonable (lealtad incondicional). Por ello las instituciones buscan complacer a sus consumidores prometiendo dar lo único que tienen según la posibilidad, y dar luego bastante más de lo cual prometió.

Lehman y Winer citado por Fernández (2020, p. 165) resalta que “la calidad es medida desde la satisfacción del usuario”, y en base a ello es fundamental evaluar 3 aspectos:

Expectativas en el desempeño entre la calidad

Percepción en el desempeño entre la calidad

Brechas de las expectativas con el desempeño.

Se tiene dos maneras de medir la satisfacción que es de forma directa e indirecta. Al medir de manera directa se obtendrá a raíz de la percepción del cliente sobre el cumplimiento de los requisitos de parte de las instituciones. De manera indirecta se tendrá los resultados de los requisitos sin consultarle directamente a los clientes, se obtendrá a partir de los datos con la que cuenta la institución. Aunque una medición indirecta puede ser muy útil, se debe tener en consideración la definición de Feigenbaum: “la calidad es lo que el cliente dice que es”; por ende, es ideal realizar una medición directa si se quiere saber si está satisfecho. Fernández (2020, p. 165)

Finalmente, al realizar la medición de la satisfacción en el usuario externo, vemos que existen varios métodos, tales como el seguimiento de los indicadores de abandono de los clientes, encuestas, entre otros. En este trabajo de investigación se tomará en cuenta las siguientes dimensiones de la satisfacción en el usuario externo, como: tiempo de atención, trato recibido e infraestructura. Fernández (2020)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo, Nivel y diseño de investigación

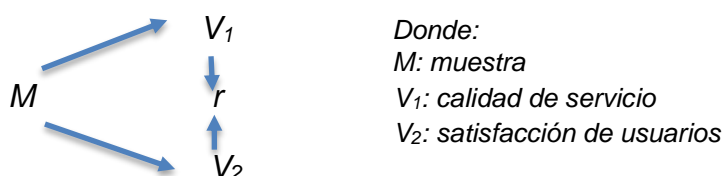
El tipo de investigación es básica, puesto que implica la indagación de conocimientos recientes como áreas de investigación (Delgado, 2020)

Enfoque cuantitativo, ya que recoge información que se constató con la hipótesis a través de mediciones matemáticas y de cálculos descriptivos (Palacios, 2016, p.55)

La investigación tiene el nivel descriptivo correlacional, ya que Hernández et al. (2014), define como descriptivo a la utilización de recopilación de datos en la presencia de un problema.

El diseño será no experimental, porque no se manipuló ninguna de las variables a estudiar; y transversal, porque la información se dio en forma única (Palacios, 2016, p.55).

Interpretación:



3.2 Variables y operacionalización

Definiciones conceptuales

La Calidad: Según el modelo SERVQUAL (1988, p.15) Donde indica que calidad es el resultado de las diferencias entre las expectativas, esperanzas y/o la percepción del usuario externo.

La Satisfacción: Es el nivel de cumplimiento de las instituciones de salud en base a los niveles de percepción, expectativa en el usuario y estas en relación con lo que se ofrece como servicio o producto (RM N.º 727/MINSA, 2009).

Definiciones operacionales

La Calidad: Se mide al aplicar un instrumento dado sobre las bases de las dimensiones de: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y elementos tangibles, que fue adaptado por el MINSA (2014).

La satisfacción: Se mide al aplicar un cuestionario creado en el sustento de las dimensiones: tiempo, trato recibido e infraestructura facilitada por Fernández (2020).

3.3 Población, muestra y muestreo

La población fue conformada por 195 usuarios que fueron atendidos en el servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Emergencias Villa El Salvador durante el año 2022

Los criterios son:

Inclusión:

Usuarios mayores de edad.

Usuarios sin problemas psicológicos o psiquiátricos.

Usuarios que acepten apoyar en la investigación.

Exclusión:

Usuarios menores de edad.

Usuarios con pérdida en la conciencia.

Usuarios que no quieran participar del estudio.

Usuarios que presenten alguna alteración o desorden mental

Mediante el método probabilístico se seleccionó una muestra, según la siguiente fórmula:

$$M = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

Z: Nivel de confianza (para el 95% de confianza, Z: 1.96)

P: Proporción esperada: 0.5

Q: Proporción no esperada: 1-Q: 0.5

E: Error considerado: 0.135

M: Tamaño muestral: valor a determinar

N: Población: 195

Reemplazando los valores en la fórmula:

$$M = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (300)}{(0.175)^2 \cdot (300 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$M = 90$

La muestra hallada es de 90 usuarios externos atendidos en el servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador durante el periodo 2022.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, valides y confiabilidad.

En esta investigación el método de encuesta se empleó en ambas variables y el instrumento que se uso fue el cuestionario que nos permitió dar una mirada del servicio. Dichos cuestionarios fueron adaptados a las necesidades de la investigación, para luego ser validados por los expertos quienes decidieron su efectividad y aplicabilidad. Los cuestionarios fueron dados a 20 pacientes de manera aleatoria y virtual, para poder medir su confiabilidad. Se usó el Alfa de Cronbach para medir el grado de fiabilidad en ambos instrumentos.

En cuanto a la relación a la primera variable de calidad de atención se usó un cuestionario de 22 preguntas que se deriva de 5 dimensiones, basados en el cuestionario SERVQUAL, el cual se basa en la escala de LIKERT, y tiene los valores de baremos de 1: muy malo, 2: malo, 3: regular, 4: bueno, 5: muy bueno. Adaptado por el MINSa (2014)

En la segunda variable estudiada es la satisfacción, que también fueron 22 preguntas en un cuestionario, y se dividió en 3 dimensiones, con la escala de LIKERT, tuvo las siguientes valoraciones 1: muy insatisfechos, 2: insatisfechos, 3: satisfechos, 4: muy satisfechos. Adaptación Fernández (2020).

3.5 Procedimiento

Para el procedimiento se gestionó la autorización al director de la Institución para poder ejecutar el trabajo de investigación, y después se realizó la recolección de datos previa explicación y sensibilización de la finalidad del estudio. Los resultados se trabajaron estadísticamente con el SPSS y a su vez el Excel para analizar de manera descriptiva.

3.6 Método de análisis de datos

Como herramienta en el análisis se usó un cuestionario SERVQUAL que fue desarrollado por Parasuraman y colaboradores y en nuestro país dicho

instrumentos fue adaptado por el MINSA, para poder implementar mejoras en las instituciones, identificando las causas principales de insatisfacción. Después de obtener la información realizó el análisis después de obtener los datos con el programa SPSS24, donde se evaluó cada dimensión de dichas variables. En cuanto a la verificación de hipótesis, se utilizó el Rho de Spearman que nos permite cuantificar la relación entre ambas variables.

3.7 Aspectos éticos

La investigación estuvo basada en las pautas definidas por el asesor de tesis y la Universidad César Vallejo, y además obtuvo la autorización correspondiente del centro donde se realizó el trabajo. Finalmente, se garantizó la confiabilidad y confidencialidad de la información brindada a los usuarios.

Al realizar la investigación, a las personas se le brinda un consentimiento informado donde recibieron informaciones sobre el objetivo, método e incomodidad procedente de dichos experimentos. Así mismo los posibles usuarios fueron informados del derecho o no de participar.

El presente trabajo fue realizado según norma ética, de la declaración internacional de Helsinki; donde se dieron las bases y principios éticos para las investigaciones en salud, hechas en personas; y fue promulgada por la Asociación Médica Mundial.

IV. RESULTADOS

Se determinó la relación que hay entre la calidad de servicio y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2022, que es el objetivo general del presente trabajo de investigación, derivado del cuestionario que se aplicó y se muestra a continuación:

Tabla 1

Relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en el usuario

		Satisfacción en el usuario			
		Satisfecho	Muy Satisfecho	Total	
Calidad de servicio	Bueno	Recuento	19	0	19
		% del total	31,7%	0,0%	21,1%
	Muy bueno	Recuento	41	30	71
		% del total	68,3%	100,0%	78,9%
Total		Recuento	60	30	90
		% del total	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Elaborado del resultado de medición en SPSS 24.

La tabla 1 describe que el 21,1% (19) usuarios calificaron en el nivel de bueno a las variables calidad de atención y satisfacción en el usuario. El 78,9% (71) ubicaron la relación de estas variables en un nivel muy bueno, lo que significa que existe una muy buena relación entre dichas variables existe una buena calidad de atención en el servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador.

Tabla 2

Nivel de satisfacción en los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Satisfecho	60	66,7	66,7	66,7
	Muy Satisfecho	30	33,3	33,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Nota: Elaborado del resultado de medición en SPSS 24.

La tabla 2 describe que el 58,8 (60) usuarios calificaron en nivel satisfacción en el usuario como satisfecho. El 29,4% (30) calificaron el nivel de satisfacción en

el usuario como muy satisfechos, lo que significa que confirma que existe una buena calidad de atención en el servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador.

Tabla 3

Relación entre el nivel de satisfacción en los usuarios externos y la empatía

		Satisfacción en el usuario y la Empatía				
		Empatía			Total	
		Regular	Bueno	Muy bueno		
Satisfacción en el usuario	Satisfecho	Recuento	19	41	0	60
		% del total	100,0%	80,4%	0,0%	66,7%
	Muy Satisfecho	Recuento	0	10	20	30
		% del total	0,0%	19,6%	100,0%	33,3%
Total		Recuento	19	51	20	90
		% del total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Elaborado del resultado de medición en SPSS 24.

La tala 3 se observa que el 19.6% (10) usuarios calificaron como bueno la empatía y el nivel de satisfacción. El 21.1% (19) calificaron como regular la relación de la empatía y el nivel de satisfacción en el usuario. Del total de encuestados el 45.9% califica la relación de la empatía con el nivel de satisfacción como buena, lo que significa que se confirma que existe la relación entre estas dos variables es aceptable.

Tabla 4

Relación entre el nivel de satisfacción en los usuarios externos y el tiempo.

		Tiempo			
		Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	Total	
Satisfacción en el usuario	Satisfecho	Recuento	60	0	60
		% del total	100,0%	0,0%	66,7%
	Muy Satisfecho	Recuento	0	30	30
		% del total	0,0%	100,0%	33,3%
Total		Recuento	60	30	90
		% del total	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Elaborado del resultado de medición en SPSS 24.

La tala 4 se observa que el 66,7%% (60) usuarios se sienten muy insatisfechos con respecto a la relación del tiempo y el nivel de satisfacción en el usuario, solo el 33.3% (30) se sienten muy satisfechos en cuanto a la relación de la dimensión del tiempo y la satisfacción en el usuario, lo que demuestra que hay un alto grado de insatisfacción con respecto a la espera de la realización de los estudios.

Así mismo se demostró la hipótesis general donde se planteó como hipótesis nula: No existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en el usuario en el servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador. 2022 y como hipótesis alterna: Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador. 2022. Donde el nivel de significancia: 0.05 y regla de decisión: Rechazar H0 si $p < 0.05$ o aceptar si $p > 0.05$

Tabla 5

Correlación entre calidad de servicio y satisfacción en el usuario.

			Calidad de Atención	Satisfacción en el usuario
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,366**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
Satisfacción en el usuario	Satisfacción en el usuario	Coeficiente de correlación	,366**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Se muestra en la tabla 5, el nivel de relación entre variables y sus resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman y nos indica una relación de $r_s = 0.366$ entre la variable calidad de atención y la variable satisfacción en el usuario, mostrando una correlación positiva con un nivel de correlación muy buena.

Se evidencia que el valor de significancia del coeficiente Rho de Spearman $p = 0.01$ es menor al valor de la significancia teórica $\alpha: 0.05$, esto facilita mostrar que hay relación positiva entre la variable calidad de atención y el nivel de satisfacción

en los usuarios. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Concluyendo que existe relación positiva entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de Diagnóstico por imágenes del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2022.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción en el usuario.

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,706**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,706**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

En la tabla N 6 se muestra el nivel de relación entre variables, se muestran los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman y nos indica una relación de $rs= 0.706^{**}$ entre la dimensión empatía y la variable satisfacción en el usuario, mostrando una correlación positiva buena con un nivel de correlación buena.

Se evidencia que el valor de significancia del coeficiente Rho de Spearman $p= 0.01$ es menor al valor de la significancia teórica $\alpha=0.05$, esto nos facilita demostrar que hay relación entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios externos. Por consiguiente, se confirma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Finalmente, concluyendo que hay relación positiva buena entre empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de Diagnóstico por imágenes del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2022.

Hipótesis específica: H0: El tiempo no se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario del servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2022. H1: El tiempo se relaciona con el nivel de

satisfacción del usuario del servicio de Diagnóstico por Imágenes del hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2022.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión tiempo y la variable satisfacción en el usuario.

		SATISFACCIÓN	
Rho de Spearman	TIEMPO DE CITAS	Coeficiente de correlación	-,820**
		Sig. (bilateral)	.000
		n	90

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

En la tabla N 7 se muestra el nivel de relación entre variables se muestran los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman y nos indica una relación de $rs = -0,820$ entre la dimensión tiempo de citas y la variable satisfacción en el usuario. Indicándose que existe una relación negativa, con un nivel de correlación muy buena.

Se evidencia que la significancia del coeficiente Rho de Spearman $p = 0.00$ es menor al valor de la significancia teórica $\alpha = 0.05$, esto nos facilita demostrar que hay relación entre las variables. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Finalmente se concluye que existe relación inversa entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de Diagnóstico por imágenes del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2022

V. DISCUSIÓN.

En esta investigación se planteó como objetivo principal determinar la relación que existe entre la calidad en la atención y el nivel de satisfacción en el usuario en el servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2022, por ello se halló que el coeficiente de relación mediante a prueba no paramétrica Rho de Spearman fue de 0.000 con un valor de p calculado = 0000 < p tabular = 0,05, lo cual señaló una relación positiva significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

Esto señala que hay la percepción que tiene los usuarios del servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador sobre la calidad en la atención que incluye sus dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) tienden a relacionarse con sus expectativas de satisfacción como el tiempo, trato recibido e infraestructura.

Dado a lo antes señalado se obtuvo el rechazo de la hipótesis nula planteada y se acepta la hipótesis de investigación donde refiere que existe una relación directa y significativa entre las dos variables estudiadas: Quispe (2019) demostró en el coeficiente de Spearman que hay una correlación del 0.555 que significa una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas.

Así mismo Fernández, (2018) nos dice que las empatías son las atenciones personalizadas dispensadas por las organizaciones en el cliente. Al respecto Herrera (2017) halló una correlación similar en una muestra de usuarios que recibieron atenciones odontológicas en el C de S de Chorrillos - Lima siendo su p valor igual a 0,00 existiendo asociaciones respecto a las satisfacciones de los usuarios y las empatías. El profesional de salud tiene que ser empático con los usuarios de no ser así por más buen profesional que sea, el usuario tendrá rechazo hacia ese profesional y hacia la institución que brinda el servicio. Un profesional de salud que brinde una atención al paciente de forma amarga, de un mal trato o realice gestos de desprecio al paciente estará alejando a los usuarios del centro de salud o clínica, este usuario observa al profesional de la salud que lo está atendiendo y ve el rechazo del cual es víctima, por ello no regresará más a dicho centro de salud o en el mejor de los casos no querrá volver a ser atendido por dicho profesional de salud.

Por otro lado, concuerda con Yugcha (2018) en su tesis *La Calidad de los Servicios y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson de Guayaquil*. Obteniendo un resultado del 33% se encuentra totalmente insatisfecho respecto al tiempo en la espera para la atención médica y el 20% se encuentra insatisfecho por la poca disponibilidad en la atención de los trabajadores de salud.

Ante ello podemos observar que a pesar de la diversidad de escenarios en otras instituciones públicas hay una constante donde se relacionan la calidad de atención con sus dimensiones y como esta puede afectar de manera positiva o negativamente en sus niveles de satisfacción del usuario donde son estos los que tienen una percepción de cómo se desarrolla su atención médica. Por ello mientras la calidad de atención mejore impactará de manera directa a la satisfacción en los usuarios, produciendo una sensación de confort y bienestar en la salud.

Por lo tanto, los resultados guardan relación según lo señalado por el MINSA en su guía técnica (2012, p. 15), donde se menciona a la calidad en la atención se basa en la seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario externo y en todas las acciones que desarrollan las instituciones y sus servicios de apoyo en la atención de salud, tomando la vista técnica y humana, y así obtener los resultados esperados tanto de los clientes como de los proveedores de salud.

Por ello se puede concretar que la calidad en la atención es brindar un servicio definido por Campo (2000), citado por Valls et al. (2017, p.16) como la transformación general de la década, que consiste en dirigir a las instituciones para que se orienten hacia las expectativas y necesidades de los clientes (externa e interna); dado que esta es la estrategia de un mundo globalizado donde se preparan a las instituciones del sector público.

VI. CONCLUSIONES.

1. Se determinó que existe relación positiva y baja entre las variables calidad de atención y satisfacciones en los usuarios externos del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, dando un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,366", con sig. $p= 0.00$ y confiabilidad del 95%.
2. En cuanto al nivel de calidad encontrado el área de diagnóstico por imágenes del hospital de emergencia de villa el salvador, 2022, se demostró que el 66.7% afirmo que se sentían satisfechos.
3. En cuanto al nivel de satisfacción en el usuario encontrado en el área de diagnóstico por imágenes del hospital de emergencia de villa el salvador, 2022, se demostró que el 78.9 % afirmo que la calidad de atención fue muy buena.
4. Se demostró con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,706" y un valor $p= 0.000$ ($p < 0.05$), que existe relación positiva y buena entre la empatía y satisfacción del usuario externo en el año 2022. Cabe mencionar que esta relación es positiva lo que significa que hay influencia directa de la empatía y la satisfacción del paciente.
5. Se confirma la correlación de Rho Spearman de -,820" y un valor $p= 0.000$ ($p > 0.05$), % se encuentra insatisfecho por la poca disponibilidad en la atención de los trabajadores de salud.

VII. RECOMENDACIONES

1. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción en los usuarios del servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Emergencia de Villa El Salvador, 2022.
2. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental, según su nivel descriptivo correlacional. Asimismo, se identificó y describió las dos variables estudiadas. Mi población estuvo conformada por 195 personas atendidas en el servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Emergencias Villa El Salvador durante el año 2022, el instrumento aplicado fue un cuestionario por variable, conteniendo 22 preguntas cada una, las mismas que fueron validadas por 3 expertos. Para procesar los datos del cuestionario utilizamos el programa SPSS versión 24 y de la estadística se pudo conocer la relación existente de las variables, la cual es positiva según el Rho de Spearman =, 366", traduciéndose que las dos variables se relacionan en un 78.9% el grado de correlación es alta según la tabla categórica entre la variable calidad de atención y la variable satisfacción del usuario.
3. Se ha pretendido dar a conocer la importancia que tiene la satisfacción del usuario, por lo que se espera que los hospitales tomen conciencia de los beneficios que tendría para mejorar así la calidad de atención. Para llevar a cabo estos beneficios, así mismo informar a la alta dirección de los hospitales, de tal forma que puedan analizar los beneficios que conlleva realizar una mejora en la satisfacción del usuario, ya que ello se verá reflejado en la calidad de atención.

REFERENCIAS

- Aenor (2000). *Guía para la implantación de sistemas de la calidad ISO 9000 en la PYME de comercio y servicios*. Madrid, España.
- Alva D. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario - servicio de oftalmología Hospital I Florencia de Mora EsSalud, 2018* [Tesis Pregrado, Universidad Privada del Norte].
- Arenal Laza, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. https://books.google.com.pe/books?id=F2-_DwAAQBAJ&lpg=PA1&dq=SATISFACCION%20EN%20ATENCION&hl=es&pg=PA3#v=onepage&q=SATISFACCION%20EN%20ATENCION&f=false
- Arévalo, T. (2018). *Calidad de servicio y su relación con satisfacción de los pacientes del Centro de Salud C, zona 7 de la provincia de El Oro* [Tesis Magister, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
- Barahona A. (2017). *Evaluar la calidad de atención y la relación con la satisfacción del usuario externo final de la red pública integral de salud, en SOLCA Tungurahua en el servicio de hospitalización* [Tesis Magister, Universidad Técnica de Ambato].
- Bruni, P. (2017). *la satisfacción del cliente*. <https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LA-SATISFACCION-DEL-CLIENTE.pdf>
- Chuqui (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44903/Chuqui_FKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Cleary, P, Edgman-Levitan, S. *Health care quality: Incorporating consumer perspectives. Journal of the American Medical Association*. 1997; 278(19): 1608-1612. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9370508>.
- DEMING, W. E. (1989). *Control de Calidad*. Dirección de Mercadotecnia, de Philip Kotler, 8va Edición, p. 40, 41.
- DL N°1158 (2013). *Decreto legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud*.

- Donabedian, A. (2015). *Evaluación de la calidad de la atención médica*. Rev. Calidad Asistencial. 11-27. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-2partepdf>.
- El Peruano (2018). *El tiempo de espera en la atención de salud*. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia/65112-el-tiempo-de-espera-en-la-atencion-ensalud>.
- Fernández Hernández, M. J.(2016). *Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo*.<https://books.google.com.pe/books?id=3JzgDAAQBAJ&pg=PA125&dq=niveles+de+satisfacci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjCseT27NrzAhWmD7kGHTrKDmYQ6AF6BAgGEAl#v=onepage&q=niveles%20de%20satisfacci%C3%B3n&f=false>
- Fernández J (2020). *Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la unidad de odontología forense del departamento de medicina legal del organismo de investigación judicial en el segundo semestre del 2018*. Revista Medicina Legal de Costa Rica 37 (1), 162 – 178. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v37n1/2215-5287-mlcr-37-01-162.pdf>.
- Fernández, I, López-Pérez, B.; Márquez, M. (2008) *Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión*. Rev. Anales de Psicología 24 (2): 284-298. Universidad Autónoma de Madrid. <https://www.redalyc.org/pdf/167/16711589012.pd>.
- García R. (2005). *Estudio de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de urgencias del Hospital Local del Norte* [Tesis Postgrado, Universidad Autónoma De Bucaramanga].
- Gilmore C, Morales H. *Manual de Gerencia de la Calidad*. Washinton: Organización Panamericana de la Salud; 2018. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3155>.
- Gomez D. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa de traumatología en el Hospital Regional Lambayeque* [Tesis Magister, Universidad Cesar Vallejo].
- Gómez Guerra WE, Dávila L. FJ, Campins R. RA, Colmenarez D. S. *Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay*. Revista de Salud Pública. 2017 p.29.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.

- Hernández, P. (2011). *The importance of user satisfaction. Information Science Documentation.*; 34: 349-368.
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación (6ta edición)*. México. Mc Graw Hill. p. 162
- ISO. (2015). *Quality management systems ISO 9001:2015*. Vernier, Geneva, Switzerland. Recuperado de: <http://Www.iso.org>.
- Jiménez, R. (2004). *Revista Cubana de Salud Pública. Recuperada Rev. Cubana Salud Pública v.30 n.1 Ciudad de La Habana ene.-mar. 2004* http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-4662004000100004#cargo.
- Kaba R, Sooriakumaran P. (2007) *The evolution of the doctor- patient relationship*. Int. J Surg 2007; 5 (1): 57-65.
- Koontz, H. and Wehrich, H. (2013) *Elements of Administration: an international and innovation approach*. Eighth edition. McGraw-Hill / Interamericana editores, Mexico. 50
- Lazo-Gonzales A. Santivañez Pimentel compiladores (2018). *Calidad de la atención de salud desafíos*. Lima, Peru, 81-82
- Lemus J. (2004) *Epidemiology in Public Health and Health Services Administration*. Buenos Aires.
- Manzini, Jorge Luis. (2000). *Declaración de helsinki: principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos*. Acta bioethica, 6(2), 321-334. <https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2000000200010>
- Minsa (2014). Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. Lima – Perú-
- MINSA. (2002). *Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud*. Lima: Dirección general de salud de las personas. 3 - 14. Disponible en: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf> .
- MINSA. (2008). *DOCUMENTO TÉCNICO N° - MINSA / DGSP – V. 04: “SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD” DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD DE LAS PERSONAS DIRECCION EJECUTIVA DE CALIDAD EN SALUD LIMA*. Lima, Perú.
- MINSA. (2009). *Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud RM N° 727-2009/MINSA*. Dirección General de Salud de las Personas Dirección de Calidad en Salud Lima, Perú.

- MINSA. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo RM N° 527-2011/MINSA*. Ministerio de Salud. Lima, Perú.
- MINSA. (RM. 527, 2011, p.15). Escala SERVQUAL <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
- Minsa/DGSP (2006). *Sistema de Gestión de Calidad en Salud*.
- Mora Contreras, Cesar Enrique. (2011). *LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR* Revista Brasileira de Marketing, vol. 10, núm. 2. Sao Paulo, Brasil. p. 148-152.
- Moraes Novaes, H. *Programas de Garantía de Calidad a través de la acreditación de hospitales en Latinoamérica y el Caribe*. Sal. Públ. México. 1993;35:218-258.
- Morán, C. (2020). *Gestión de la atención intercultural hospitalaria y su relación con la percepción de calidad de los usuarios del distrito Eloy Alfaro – Esmeraldas* [Tesis Magister, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
- Mullisaca Pereyra, B (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo del Área de Admisión del Hospital de Emergencias Villa El Salvador* (Tesis: Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). *Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model*. Human Resource Management p.135, 138
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Quispe P. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional hugo pesce pescetto Andahuaylas – 2015* [Tesis Pregrado, UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS].
- Quispe Y. *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional hugo pesce pescetto Andahuaylas-2015* [Tesis 50 en Internet]. Andahuaylas; 2015 [consultado 2021 May 12]. Disponible en: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/234>
- Real Academia Española (2019). *Servicio*. Recuperado de: <https://dle.rae.es/?id=XhXvJqs>.

- Sotomayor A. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del paciente gineco obstétrico del hospital José Agurto Tello, Chosica, Lima, 2014* [Tesis Magister, Universidad Peruana Union].
- Tamayo y Tamayo M. *El proceso de la investigación científica*. Quinta edición. Limusa, editor. México; 2019.
- Torres Gómez, C. A. (2018). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. <https://books.google.com.pe/books?id=aVlpEAAAQBAJ&lpg=PT86&dq=componentes%20de%20satisfaccion&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Universidad César Vallejo. (2020). *Guía de Elaboración de Trabajos de Investigación - Tesis 2.0*.
- Van Leeuwen L, Quick S, Daniel K. (2002). *The Sport Spectator Satisfaction Model: A Conceptual Framework for Understanding the Satisfaction of Spectators*. *Sport Management Review*; 5(2): 99 - 128. Doi: [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(02\)700636-](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(02)700636-).
- Vasquez R. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de pacientes postoperados de cirugía mamaria. area de terapia física. Hospital Sabogal, 2019* [Tesis Pregrado, Universidad Federico Villarreal].
- WHO (2019). *57th Directing Council 71 Session of the Regional Committee of WHO for the Americas Washington, D.C., USA, from September 30 to October 4, 2019*. Available at <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51621/CD57-12-s.pdf?sequence=2&isA>.
- Wilfredo Valls Figueroa, Víctor Román Vélez, Clotilde Chica Ostaíza, Geidy Salgado Cepero. (2017). *La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad*. Manta- Mnani. Ecuador. P. 18-20; 135.
- Yugcha, A. (2018). *La calidad de los servicios y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson de Guayaquil* (Tesis Magister, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil).

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE SERVICIO	El modelo SEVQUAL (1988) indica que la calidad es la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios externos (p. 15)	Se dará a través de la aplicación de un instrumento de recolección de cifras, creado por el MINSA y adaptado para el servicio (2014).	FIABILIDAD	Respeto del orden de llegada	Likert
				Respeto el turno de atención	
				Abastecimiento de insumos	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Atención puntual y rápida	
				Tiempos de espera	
			SEGURIDAD	Respeto a la intimidad	
				Generar confianza	
			EMPATIA	Atención con paciencia	
				Brindar información oportuna y completa	
			ASPECTOS TANGIBLES	Orientación en las señalizaciones	
				Limpieza, comodidad y orden	
				Disposición de materiales y equipos	
SARISFACCION			TIEMPO	Tiempo transcurrido	
				Tiempo de espera	

	Según el MINSA la satisfacción sería el nivel de cumplimiento por parte de las instituciones de salud, según las percepciones y expectativas del usuario con relación a los servicios que se brinda (R.M. N°727/MINSA, 2009).	Es el proceso que se dará con la aplicación de un cuestionario creado en base a las dimensiones tiempo, trato recibido e infraestructura dado por Fernández (2020).	TRATO RECIBIDO	Amabilidad	
				Trato con cortesía	
			INFRAESTRUCTURA	Iluminación, limpieza	
				Consultorios adecuados y limpios	

ANEXO 2: Ficha técnica de calidad del servicio del usuario

Nombre: Encuesta Servqual modificada para el uso en establecimiento de salud.
(MINSA)

Tipo de instrumento: Cuestionario

Grupo de aplicación: Usuarios mayores de 18 años

Duración: 20 minutos

Objetivo: Conocer el tipo de calidad del servicio brindado al usuario externo de una institución de salud pública o privada.

Descripción: El cuestionario consta de 22 preguntas, fue estructurado bajo una escala tipo Likert del 1 al 5: 1= Muy Malo 2= Malo 3= Regular 4= Bueno 5= Muy bueno.

Dimensiones: Dimensión 1: fiabilidad: 1 al 5 (ítems) Dimensión 2: Capacidad de respuesta.: 6 al 9 (ítems) Dimensión 3: Seguridad: 10 al 13 (ítems) Dimensión 4: Empatía.: 14 al 18 (ítems) Dimensión 5: Elementos tangibles: 19 al 22 (ítems).

Baremos: Muy Malo 1 a 22 puntos, Malo 23 a 43 puntos, Regular 44 a 64 puntos, Bueno 65 a 85 puntos Muy bueno, 86 a 110 puntos.

Ámbito de aplicación: Establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud.

Cuestionario sobre calidad de los servicios de salud

El presente cuestionario es para evaluar calidad del servicio una clínica dental privada su respuesta será de gran ayuda por lo que agradezco se sirva contestar con veracidad las siguientes preguntas. Estos datos se tratarán de modo confidencial y con fines más que académicos. Marque con una (X) en el recuadro que crea conveniente: 1= Muy malo 2=Malos 3=Regular 4= Bueno 5= Muy bueno

N°	DIMENSIONES / ítems	ESCALA				
		Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
	DIMENSION: Fiabilidad.					
1	¿Usted cómo considera el tiempo de espera en la atención del servicio?					
2	¿De qué manera califica usted la atención del personal de salud del servicio					
3	¿Cómo considera usted al personal de salud del Servicio durante su atención con respecto a su privacidad?					
4	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
5	¿En qué medida considera usted que el personal del Servicio le realizó de manera cuidadosa el examen a su malestar o área afectada?					
	DIMENSION: Capacidad de respuesta.					

6	¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal de salud del Servicio al ser atendido?					
7	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del personal de salud del Servicio al ser atendido por especialidad?					
8	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el personal de salud del Servicio para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
9	¿Considera usted que el tiempo de duración del examen médico en el servicio es el suficiente?					
	DIMENSIÓN: Seguridad.					
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?					
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?					
	DIMENSIÓN: Empatía.					
14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El personal de admisión, /Imágenes le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
16	¿Considera usted que se respeta la atención preferencial?					
17	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el personal de salud del Servicio sobre el procedimiento de examen y efectos adversos recibidos?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
	DIMENSIÓN: Aspectos tangibles					
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?					
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					

FUENTE:

MINSA (2012). GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

ANEXO 3: Ficha técnica de la variable satisfacción del usuario

Nombre: Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

Autor: Fernández (2020). Costa Rica

Forma de aplicación: Individual

Grupo de aplicación: Mayores de 18 años

Duración: 15 minutos

Finalidad: Contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo.

Descripción: El cuestionario consta de 25 preguntas, fue estructurado bajo una escala tipo Likert del 1 al 4: 1 = Muy insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Satisfecho, 4 = Muy satisfecho.

Dimensiones: Dimensión 1: Tiempo: 1 al 6 (ítems) Dimensión 2: Trato Recibido: 7 al 13 (ítems) Dimensión 3: Infraestructura: 14 al 22 (ítems).

Baremos: Muy insatisfecho 0 - 25 puntos. Insatisfecho 26 - 50 puntos. Satisfecho 51 - 75 puntos. Muy satisfecho 76 - 100 puntos.

Ámbito de aplicación: Es de aplicación en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud.

Cuestionario sobre la satisfacción del usuario

Estimados pacientes que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario que se brinda en el consultorio dental, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuario. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Datos generales del encuestado:

Condición del encuestado:

1. Usuario (a) ()

2. Acompañante ()

Edad:

Sexo:

1. Masculino ()

2. Femenino ()

Nivel de estudio:

1. Analfabeto ()

2. Primaria ()

3. Secundaria ()

4. Superior técnico ()

5. Superior Universitario ()

Tipo de usuario:

1. Nuevo ()

2. Continuator ()

Instrucciones:

Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda. Muy insatisfecho 0 - 25 puntos.

DIMENSIONES / ítems					
DIMENSION: TIEMPO					
		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	¿Cuánto tiempo transcurrió entre la solicitud de la cita y la atención del día de hoy?	Más de 7 días	De 4 a 7 días	De 1 a 3 días	El mismo día (muy satisfecho)
2	¿Cuánto tiempo tardó en trasladarse hasta aquí para ser atendido?	Más de 3 horas	Entre 2 y 3 horas	Entre 1 y 2 horas	Menos de una hora
3	¿Al llegar a la sala de espera, cuánto tiempo tuvo que esperar?	Más de 1 hora	30 a 60 minutos	15 a 30 minutos	5 a 15 minutos
4	Considera usted que el tiempo que se le atendió fue	Muy excesivo	Excesivo	Adecuado	Breve
5	La cita fue asignada de acuerdo a su horario y disponibilidad				
6	El horario de atención brindada está de acuerdo con su disponibilidad				
DIMENSION: TRATO RECIBIDO					
		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
7	Al ingresar al edificio los oficiales de seguridad fueron amables y le ayudaron a encontrar el área de Imágenes				
8	El personal de recepción lo trato con cortesía				
9	El personal lo recibió de forma amable				
10	El personal le explico en qué consistía la atención				
11	El personal le trato con amabilidad durante la atención				
12	Respecto a la atención de hoy ¿qué tan satisfecho se siente?				

	DIMENSIÓN: INFRAESTRUCTURA	Muy Insatisfech o	Insatisfech o	Satisfech o	Muy Satisfecho
1 3	La sala de espera se encuentra limpia				
1 4	La sala de espera se encuentra adecuadamente iluminada y con buena ventilación				
1 5	La sala de espera es confortable				
1 6	El consultorio presenta orden y limpieza adecuada				
1 7	El consultorio está bien ventilado y tiene una temperatura adecuada				
1 8	El consultorio es agradable y confortable				
1 9	El servicio sanitario tiene un olor agradable y está limpio				
2 0	Había papel higiénico, jabón, basurero y papel para secarse las manos en el servicio sanitario				
2 1	Los servicios sanitarios tienen un tamaño adecuado				
2 2	Los servicios sanitarios tienen una ventilación adecuada				

FUENTE:

Fernández Chaves, J. (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. *Revista Medicina Legal de Costa Rica*, 37 (1), 162 – 178.

ANEXO 4: Validez y confiabilidad del instrumento

Variable Calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	22

Variable Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	95,2
	Excluido ^a	1	4,8
	Total	21	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	21

ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE)/ DISEÑO	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
Problema Principal: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción en los usuarios del Hospital de Emergencias de Villa Salvador, 2022?	Objetivo Principal: Determinar cuál es relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en los usuarios del Hospital de Emergencias de Villa Salvador, 2022.	Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de Diagnóstico por imágenes del Hospital de Emergencias de villa salvador en el año 2022	V.I.: Calidad de servicio	UNIDAD DE ANÁLISIS Todos los usuarios atendidos en el área de servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Emergencias Villa El Salvador durante el año 2022 POBLACIÓN	Diseño de investigación: Descriptiva correlacional	Instrumento: Cuestionario Métodos de Análisis de Investigación: Cuantitativo
Problemas específicos: ¿Cuál es la calidad de servicio en los usuarios del	Objetivos Específicos: 1. Identificar la calidad de servicio en los					

<p>Hospital de Emergencia de villa el salvador, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en los usuarios del hospital de emergencia de villa el salvador, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación del tiempo y el nivel de satisfacción en el usuario?</p> <p>¿Cuál es la relación de la empatía y el nivel de satisfacción en el usuario?</p>	<p>usuarios del Hospital de Emergencia de villa el salvador, 2022.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Identificar cuál es el nivel de satisfacción en los usuarios del hospital de emergencia de villa el salvador. 3. Establecer cómo se relaciona la empatía y la satisfacción en el usuario. 4. Establecer cómo se relaciona el tiempo y el nivel de satisfacción en el usuario. 		<p>V.II.: Satisfacción del usuario</p>	<p>Número de pacientes atendidos en el servicio de diagnóstico por imágenes durante el mes de diciembre del 2021</p> <p>MUESTRA</p> <p>90 pacientes</p>		
--	---	--	---	--	--	--

ANEXO 6: PRUEBA DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	,263	90	,000	,820	90	,000
SATISFACCION DEL USUAIO	,426	90	,000	,595	90	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital de Emergencias
Villa El Salvador



BICENTENARIO
PERÚ 2021

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

OFICIO N°017-2021-UDI-SADyBS-DAADyT-HEVES

A : DRA. MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCÓN
Jefa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo Filial Chiclayo

ASUNTO : ACEPTACION PARA REALIZAR INVESTIGACION CIENTÍFICA EN ESTA UNIDAD DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIA DE VILLA EL SALVADOR (UDI)

REF. : Escrito S/N de fecha 14-12-2021-HEVES.

FECHA : Villa El Salvador, 28 de diciembre del 2021

Me dirijo a usted para saludarla cordialmente y a la vez en mérito al escrito de la referencia, mediante el cual solicita autorización para la realización de investigar en esta institución

En atención a ello, se le comunica que este despacho da la ACEPTACION para que el estudiante MARILYN SELENE PASTOR GUEVARA del programa de posgrado en Maestría en Gestión Pública, realice Investigación Científica (Tesis), en el tema de "Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios del área de Diagnóstico por imágenes- Hospital de emergencia de Villa El Salvador" en esta Institución

Es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima.

Atentamente.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

M.C. CARLA IVON PASTORO QUILLAY
Jefa de la Unidad de Diagnóstico por Imágenes
EMP: 00055 RNE: 41069

CC
Archivo

www.heves.gob.pe
#EstásEnBuenasManos



Av 200 millas S/N cruce con Av
Pastor Sevilla - Villa El Salvador
T:(01)640-9875 Anexo: 1192