



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología
de un hospital de Lima en el año 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Tanta Romero, Luz Elizabeth (orcid.org/0000-0003-0940-2949)

ASESOR:

Mg. Ruiz Barrera, Lazaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por mantenerme con vida y gozar de buena salud.

A mi familia por estar en todo momento apoyándome para cumplir mis metas y objetivos que me he trazado. A mi amado hijo Sebastián que es mi motor y motivo de inspiración de salir adelante para construir un futuro mejor.

Y por supuesto el apoyo incondicional a los profesores que me acompañaron durante toda esta etapa de formación profesional de postgrado.

La Autora

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo y escuela de post grado por permitirme seguir formándome como profesional en su centro de estudios.

A mi asesor del curso de proyecto de tesis, quien mostro preocupación para que el presente trabajo sea culminado con éxito

A todas las personas que me ayudaron en trabajo de investigación con información para poder desarrollarlo.

Por su puesto a la Dra. Meza jefa del servicio de diagnóstico por imágenes que me brindo las facilidades para ejecutar mi proyecto de tesis en el servicio.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla1: Fiabilidad de la calidad del servicio.	Pág.16
Tabla 2: Fiabilidad de satisfacción del usuario,	Pag.16
Tabla 3: Distribución de frecuencias de la variable sexo,	Pág.18
Tabla 4: Distribución de frecuencias de la variable grado de instrucción.	Pag.19
Tabla 5: Distribución de frecuencias de la variable edad,	Pág.20
Tabla 6: Distribución de frecuencias de la variable calidad del servicio.	Pag.21
Tabla 7: Distribución de frecuencias de las dimensiones calidad del servicio.	Pag.22
Tabla 8: Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario.	Pag.23
Tabla 9: Distribución de frecuencias de las dimensiones satisfacción.	Pag.24
Tabla10: Prueba de normalidad de variable calidad de servicio y satisfacción del usuario	Pág.25
Tabla 11: Correlación entre las variables calidad del servicio y satisfacción	Pág.26
Tabla 12: Correlaciones entre la calidad del servicio y aspectos tangibles.	Pág.27
Tabla 13: Correlaciones entre la seguridad y satisfacción del usuario.	Pág.28
Tabla 14: Correlaciones entre la capacidad de respuesta y satisfacción.	Pág.29
Tabla 15: Correlaciones entre la fiabilidad y satisfacción del usuario.	Pág.30
Tabla 16: Correlaciones entre la empatía y satisfacción del usuario.	Pág.31

Índice de figuras

Gráfico 1. Diseño correlacional

Pag.14

Resumen

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022. La metodología fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Con una muestra de 119 pacientes. En el análisis inferencial se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el resultado es que existe correlación positiva moderada con un valor de 0,587 de la calidad de servicio y satisfacción del usuario, con una significancia estadística ($p = .000 < 0.05$). En la variable calidad de servicio se puede deducir que el 37% percibe como baja calidad, mientras que el 31,1% de nivel medio y el 31,9% de nivel alto, así también para la variable satisfacción del usuario el 37,8% percibe como una baja satisfacción, el 33.6% una satisfacción media y el 28,6% de nivel alto. La conclusión es que hay correlación significativamente de acuerdo con los resultados obtenidos en el Rho de Spearman es de positiva moderada en las variables del estudio.

Palabras Clave: *Calidad de servicio, satisfacción, Servqual.*

Abstract

The objective of the research was to establish the relationship between the quality of service and user satisfaction in the radiology area of a hospital in Lima in the year 2022. The methodology was basic quantitative approach correlational level and not experimental cross-sectional design. With a sample of 119 patients. Spearman's Rho correlation coefficient was used in the inferential analysis, the result was that there is a moderate positive correlation with a value of 0,587, service quality and user satisfaction, with statistical significance ($p=0.000 < 0.05$). In the quality-of-service variable, it can be deduced that 37% perceive it as low quality, while 31,1% have a medium level and 31,9% have a high level, as well as for the user satisfaction variable 37,8% perceive low satisfaction variable 33,6% medium satisfaction, and 28,6% high level. The conclusions are that there is a significant correlation according to the results obtained in the Spearman's Rho, it is moderately positive in the variables of quality of service and user satisfaction.

Keywords: *Service quality, satisfaction, Servqueal.*

I. INTRODUCCIÓN

Todos los Sistemas de Salud a nivel global tienen como perspectiva la satisfacción del paciente, siendo el indicador el conjunto de actos o funciones que se les presta, es por eso el personal asistencial y administrativo de los servicios de salud juegan un rol muy importante, ya que participan del cuidado y atención del paciente. El garantizar que 1000 millones de personas se beneficien con una cobertura sanitaria es un derecho que todos deben alcanzar, por tal motivo hay una demanda de pacientes generando aumento en el número de atenciones, en muchos casos esto genera insatisfacción por la atención que reciben, siendo ocasionada por las malas organizaciones y cambios en cada centro sanitario. La Organización Mundial de la Salud (2021).

En el contexto internacional, en América Latina encontramos los mismos problemas de calidad de atención en los países desarrollados, teniendo una visión de articular a las organizaciones, todo ello para el mejoramiento de las funciones brindadas a los pacientes, llevando a ser participe al personal profesional de la salud. Organización Mundial de la Salud (2020).

El contexto peruano se estableció una visión para el 2020 dar una atención de calidad segura y que sea efectiva, respetando la dignidad de las personas y que esté orientada a contribuir la satisfacción al más alto nivel. La policía Nacional de calidad en salud (2009).

En estudios realizados en la ciudad de Lima en el 2015, de acuerdo a las afinidades entre los fenómenos investigados dio como resultado que el 42% de los pacientes de Es salud tenían una mala experiencia en la calidad de atención lo que llevo a una insatisfacción y un 29,7% en los hospitales del Minsa tienen la misma situación de problemáticas en el conjunto de actos o funciones que se les presta a los pacientes. Hay un crecimiento en los puntos de vista de las actividades de los enfermos que acuden en necesidades de atención, evidenciando que han tenido problemas durante su atención siendo el 41,1% es por demora de atención, 22,4% por pocos turnos para una atención, el 22,1% es por maltrato al momento de la atención.

Pino (2018), en un estudio en Perú determino que existe relación en las dos variables, dándose cumplimiento a la calidad en los estándares en la salud, los establecimientos de salud hacen verificaciones intermitentemente para que se rija cada estándar de mayor índole de atención que es establecido a través del ministerio de salud.

Desde que se dieron a conocer los estándares, los establecimientos de salud buscan acreditar una buena calidad de atención, pero solo son evaluados en diferentes ocasiones sin obtener la acreditación con esto se debería tener en claro la situación del país, pero aún no se tiene concretado la información real ya que la calidad debe cumplirse básicamente mediante la satisfacción del usuario, los estudios se miden mediante encuestas de acuerdo a los fenómenos indagados, los estándares son las autoevaluaciones y acreditación de los hospitales.

En el Perú la calidad de atención es considerada deficiente en casi todos los hospitales del Minsa y Es salud, los accesos a los servicios son limitados se dan por diversas razones ya sean de carácter funcional u operativo, encontrando barreras administrativas, ya sea por falta de previsión en los servicios e insumos para atender, por eso podemos ver las largas listas para una atención, también se puede notar como insatisfacción el mal trato de los empleados del sector salud, además, es fundamental añadir a esto ya que necesariamente en muchos casos ocurre por exceso de trabajo donde hay una alta demanda de pacientes y una escasa cantidad de profesionales de la salud destinados a brindar sus funciones, generando en los mismos una sobrecarga de trabajo. Según esta perspectiva se encontraron involucrados las fallas a nivel sistémico como la falta de interés de las autoridades.

Dicho estudio se realizó en un hospital del Minsa en la ciudad de Lima, ubicado en pueblo libre, teniendo como visión a la prevención de riesgos, restablecimiento del sector sanitario, rehabilitando todas las competencias de los sujetos que acuden al centro, ofreciéndoles acceso y una atención integral. El hospital cuenta con diversos servicios de atención, donde una de ellas es el área de radiología donde se ha encontrado relación de acuerdo a los fenómenos obtenidos de título de dicho proyecto; además de problemas que por lo general son problemas que se presentan por mala atención al momento de ser atendido por el personal de salud o el personal administrativo, también por falta de espacios apropiados para la espera de atención, así también como el deterioro de los equipos de radiología que provocan un retraso en la atención repercutiendo en la calidad de atención y con eso un inapropiado goce de los sujetos que participan en los centros sanitarios.

El propósito de este proyecto fue buscar si hay correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios atendidos en el área de radiología, el indicador que permitió estudiar la calidad de atención fue la medición del goce de los

pacientes atendidos; con el propósito de poder aportar no solo a estudios posteriores, sino también implementar el servicio con estrategias que ayuden a mejorar, ya que el hospital busca cada vez mejorar la calidad de su atención.

Para la investigación se formuló el siguiente problema general :¿Cómo se relacionó la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022?; los problemas específicos son: (1) ¿Cómo se relacionó los aspectos tangibles con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022?; (2)¿Cómo se relacionó la seguridad con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022?; (3)¿Cómo se relacionó la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022?; (4)¿Cómo se relacionó la fiabilidad con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022?; (5)¿Cómo se relacionó la empatía con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022?.

La justificación teórica del estudio apporto a contribuir a la argumentación del estudio científico, así también los resultados obtenidos dan un valor significativo en nuevos conocimientos para estudios futuros. La justificación metodológica del estudio apporto como modelo para realizar consultas sobre los fenómenos indagados, teniendo en cuenta que la técnica de estudio ha sido modificada los dos instrumentos que midieron mis variables; quedando como material bibliográfico y generando líneas de investigación contribuyendo académicamente a las ciencias de la salud. La justificación práctica del estudio ayudó a los funcionarios correspondientes incorporar nuevos desarrollos ayudando a mejorar la función de los empleados hacia sus pacientes, fortaleciendo el área de radiología, contribuyendo a una percepción positiva de los usuarios, durante la estadía en el hospital. Implemento charlas educativas de calidad y satisfacción para el personal de salud, además de capacitarles para que estén mejor preparados y puedan solucionar situaciones o inconvenientes que se les presenten.

El objetivo general de fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022. Los objetivos específicos fueron: (1) Determinar la relación que existe entre los aspectos tangibles con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022; (2) Determinar la relación que existe entre la seguridad con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022.

(3) Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022; (4) Determinar la relación que existe entre la fiabilidad con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022; (5) Determinar la relación que existe entre la empatía con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022.

La formulación de la hipótesis general de la investigación fue que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022; las hipótesis específicas fueron: (1) Existe una relación de los aspectos tangibles con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022 ; (2) Existe una relación de la seguridad con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022; (3) Existe una relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022; (4) Existe una relación de la fiabilidad con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022; (5) Existe una relación de la empatía con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Internacionalmente se tiene a Sisalema (2019), en su trabajo de investigación, su objetivo fue encontrar la afinidad entre la calidad funcional de la labor y el goce de los pacientes en las consultas externas del hospital de Guayaquil 2019, la metodología es cuantitativo, además de describir y correlacionar y, no experimentar con los fenómenos, se hizo una encuesta con una muestra de 200 pacientes, cuyo resultado de Spearman fue de $r=0,516$ y un p valor = $.0,00 < 0,05$; indicando que se presentan una asociación positiva y alta, siendo el nivel de calidad fue 94.5% y la satisfacción tuvo un 82,0% , ambos indicando un nivel regular. En la aportación este trabajo ayudara a estudios posteriores como ejemplo y comparación del trabajo.

Maggi (2018), indagó sobre el valor de la calidad de atención frente a la satisfacción de un centro hospitalario de emergencia pediátrica, con la finalidad de poder evaluar y relacionar las dos variables el estudio fue descriptivo, observacional de corte transversal, realizándose en una muestra de 357 representantes, concluyó que depende del personal de salud para dar una calidad atención y lograr la satisfacción los usuarios, donde hay un vínculo directo de ambos fenómenos y se reflejan en los resultados donde cada dimensión demostró totalmente insatisfechos. La investigación aporta en el campo de la salud, ya que el valor de ambas variables influye directamente una sobre otra, así se buscará dar soluciones de mejora.

Vizcaino (2018), realizó un estudio donde tuvo el propósito de encontrar si se presenta alguna afinidad entre el goce y la calidad de las funciones de los empleados. Además, tuvo una metodología donde describió los fenómenos y los correlacionó. Encontrando una participación de 96 personas, donde 57 eran mujeres y 39 varones; en los resultados las mujeres percibieron mejor la atención que los varones, además cada dimensión presenta afinidad con el primer elemento indagado, teniendo un alto porcentaje de aceptación en el área, donde empatía es la dimensión más destacada durante la atención. Este estudio aporta implementando mejoras en las deficiencias que se encontraron unificando una buena atención de los usuarios.

Yugcha (2018), diseñó un estudio sobre la calidad y la afinidad con la

satisfacción. Tuvo como finalidad de relacionar las dos variables del estudio, el diseño de la investigación fue cuantitativo, además de poder describir y, no experimentar con los fenómenos, se aplicó una encuesta a 366 pacientes de consultorio externo, llegando a la conclusión que hay una relación entre las dos variables demostrando la dimensión capacidad de respuesta es la que tiene mayor insatisfacción por el tiempo de esperar una cita. El aporte de este estudio es que permite evaluar y estudiar las ambas variables para poder aplicar nuevas estrategias en los servicios.

Fariño (2018), diseñó una investigación titulada satisfacción y calidad del servicio en un centro primario de salud, tuvo como finalidad determinar la relación que existe de la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención, para ello aplicó el método de estudio cuantitativo, transversal, descriptivo, donde su muestra es de 384 usuarios, se utilizó una encuesta donde en la dimensión de la calidad la que tuvo mayor aceptación fue elementos tangibles con un 77%, mientras que en calidad percibida 81%, en la dimensión de satisfacción es la que tuvo mayor aceptación, encontrando relación de ambos elementos y sus dimensiones. Aporta a la investigación a buscar soluciones y a implementar las deficiencias que pudieran encontrar.

Nacionalmente se tiene a Vargas (2022), donde creó una investigación sobre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en un policlínico de Cajamarca, tuvo como finalidad el de determinar la afinidad entre ambos elementos. El método fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, correlativo de corte transversal; donde se hizo una encuesta a una muestra de 70 pacientes atendidos, el resultado es que hay correlación entre ambas variables estudiadas, en donde el 100% de los pacientes tienen una alta expectativa de la calidad de atención en relación a la satisfacción que un 70% están satisfechos y un 28,57% poco satisfechos; por lo tanto aportan en el lado académico a futuros estudios de investigación, así como también a aplicar estrategias y herramientas de apoyo al personal asistencial.

Fabian et al., (2022), realizó un estudio de calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en un centro odontológico en Lima 2019-2020, donde el principal objetivo fue relacionar ambos elementos, donde pudo cuantificar, además

de aplicar un diseño descriptivo y transversal, aplicando dos encuestas de una de calidad y la otra satisfacción, con una muestra es de 150 usuarios atendidos en el área, donde los resultados obtenidos fueron 93.30% como calidad alta, y el 96.70% es de calidad alta en satisfacción; en sus dimensiones predominó un nivel de atención alto: fiabilidad (90,00 %); sensibilidad (90,00 %); seguridad (93,40 %); empatía (93,40 %), y elementos tangibles (96,70 %). Llegando a concluir que, se demuestra un alto vínculo entre ambos elementos indagados.

Montalvo et al. (2020), en estudio de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del hospital de Puerto Maldonado, tuvo como finalidad relacionar ambas variables del estudio en el área de traumatología del centro hospitalario, su enfoque fue cuantificar no experimentando y buscando las maneras de correlacionarlas, realizó una encuesta para cada variable de estudio en una muestra de 152 pacientes, demostrando un vínculo moderado, directo y significativo entre ambos elementos, donde los resultados son 65,1% en atención en calidad lo cual es regular y un 45,4% demostraron parcialmente la satisfacción. El estudio aporta significativamente en el servicio, buscando una efectividad para desarrollar una función mejor a los pacientes.

Piedra (2019), investigó de acuerdo a la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de tópico de medicina del Hospital II, Vitarte 2017; cuya finalidad fue relacionar ambas variables, además de poder describir y, no experimentar con los fenómenos, observacional, transversal y correlacional; hizo una encuesta de calidad de atención en una muestra de 124 pacientes. Los resultados son mayor encuestados del sexo femenino en relación con el sexo masculino, además el grupo etario entre 36 y 64 años (adulto) es mayor y el 62,9% tenían estudio superior y secundario. Habiendo una buena correlación entre las variables, así como también correlación significativa en sus dimensiones, siendo la empatía con 91,9% y fiabilidad con 90,3% los de mayor valor y un 85,5% con la variable satisfacción. Este estudio aporta para estudios posteriores así también a mejorar aspectos en el servicio.

Infantes (2018), indagó sobre la calidad y el grado de satisfacción de un hospital de Iquitos, con la finalidad de evaluar las variables y los posibles factores que se asocian a la calidad que se brinda, el método utilizado es transversal, donde

evaluaron 305 pacientes de consulta externa, como resultado el 89,5% son mujeres y el 50% de la población tiene educación superior y que en el estudio se analizó que hubo una satisfacción global de 72,9% en las dimensiones de calidad y mostrando también que hay un nexo de ambos elementos, además, dicho proyecto aporta al hospital ayudando a mejorar y aplicar estrategias.

Teóricamente, se demuestra la variable calidad de servicio lo definen como una costumbre creada por algunas empresas para que pueda identificar lo que necesitan los consumidores y posteriormente poderles dar un servicio accesible, seguro, oportuno y demás que sea confiable, para que el usuario pueda percibir a una buena función de los empleados. Pizzo (2013)

Otro concepto es que la calidad de servicio está orientada para brindar una atención logrando la satisfacción del usuario ya que es el objetivo de todas las empresas. Janampa (2016). Ambos lo definen como la expectativa que tienen los sujetos, siendo esta un conjunto de habilidades que se emplean a la hora de ofrecer las funciones los empleados.

Según Bernillon y Cerutti (1989) afirman que para la medición se tiene que clasificar en indicadores que van a ser vinculados con las estrategias, por lo tanto; deben guardar relación con el cliente ya que permite medir el grado de satisfacción.

Cronin y Taylor (1992) proponen las dimensiones de calidad de atención, ya que consideran que las percepciones de los clientes son fundamentales para poder medir y evaluar el desarrollo de los servicios de salud, mediante indicadores que son los siguientes:

Dimensión fiabilidad según la agencia de evaluación y calidad (2013) menciona que esta una habilidad que se debe cumplir en un tiempo determinado. Es por eso por lo que se evalúa el cumplimiento sin cometer errores. En esta dimensión evaluaremos la confiabilidad del paciente.

Dimensión seguridad según el autor Seto (2004) refiere que la atención que muestre el personal a la hora de atender, lo que inspirara es la confianza del usuario, hay que tener en cuenta que la seguridad es fundamental para toda atención.

Dimensión capacidad de respuesta según la agencia de evaluación y calidad (2013) menciona que es aptitud inmediata en ayudar al usuario frente alguna duda o inconveniente que este tenga, ya que en salud la atención a destiempo genera

incertidumbre.

Dimensión empatía según el autor Carrasco (2022), afirma que significa tener una destreza socialmente con su entorno, es decir, con otras personas, lo cual significa tener una participación afectiva en todo momento de la atención, es comprender al otro, aunque no se esté de acuerdo con él o no se acepten totalmente sus puntos de vista. Ser empático significa identificarse con otra persona y apreciar o compartir sus sentimientos.

Dimensión de los elementos tangibles para el autor Malagón, Gálan y Pontón (2006) al referirse a esta dimensión estamos hablando de lo material que puede ser percibido en el momento de la atención.

Los modelos más utilizados para medir la calidad de servicio es el SERVQUAL, por primera vez se publicó en el año 1988, posteriormente hubo varios cambios siendo el más frecuente y aplicable al sector salud (Numpaque y Rocha 2016). Para Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), es un instrumento de mucho valor al cliente ya que se revisa los procesos con el objetivo de introducir mejoras al servicio; de esta forma el cliente valorara de manera positiva la calidad atención brindado, este modelo tiene 22 preguntas de expectativas y se realiza en cinco dimensiones que son para medir la calidad de la atención. La dimensión bienes Tangibles (1-4 ítems) relacionadas a el ambiente físico y la apariencia del personal; la confiabilidad (5-9 ítems) relacionadas al cuidado y servicio que se ofrece; la responsabilidad (10 - 13 ítems) y está relacionada a la disposición y la voluntad de ayudar; la seguridad (14 -17 ítems) y son relacionadas a la confianza y confianza de la atención del servicio y por último la empatía (15 - 22 ítems), está relacionado a la disposición frente al paciente, el cuidado y la atención que se le otorga.

Por otro lado, tenemos al modelo es SERVERF, es el que evalúa la percepción de calidad servicio que ha recibido, la medición de calidad de servicio y conceptualización, lo realizan mediante paradigma de des confirmación, por lo general son erróneas por eso se recomienda medir a partir de las percepciones del usuario. (Cronin y Taylor. 1992). Para Bolton y Drew (1991), manifiestan que este modelo intenta poder superar todas las limitaciones de la medición de calidad percibida, este modelo estudia las mismas dimensiones que el modelo SERVQUAL, pero entre ambas encontramos una gran diferencia que es no medir las expectativas

del usuario, logrando una reducción de 50% del número de ítems que debe ser medido. Por lo tanto, se puede concluir que la escala es la misma, la diferencia puede ser el enfoque y las preguntas del cuestionario. Otro modelo es Bolton y Drew (2002), se basa en la función de no conformar expectativas según las percepciones de los niveles del resultado de componentes, en este modelo hay resultados de satisfacción, así como también insatisfacción del usuario.

En el presente trabajo de investigación se empleará el modelo de SERVQUAL para la calidad de servicio, ya que es un modelo más completo en cuanto a sus dimensiones y la más utilizada en el sector de la salud, donde los resultados son más confiables y asertivos.

Para el estudio de la Variable Satisfacción del usuario según (Kotler 2012), es el nivel del estado de ánimo que presenta el usuario, como resultado a la atención que haya percibido y si cubrieron todas sus expectativas. Otro concepto es una respuesta emocional sobre los aspectos con la atención recibida, siendo un indicador confiable para los estudios (Vargas 2012).

Ambas definiciones de la satisfacción del servicio lo definen como la expectativa que ha tenido el usuario al momento de ser atendido, siendo un indicador muy importante para nuestro estudio, donde nos permitirá conocer como interfiere la satisfacción en la calidad del servicio que ha obtenido. Ya que los pacientes aspiran a una satisfacción positiva cuando acuden a un centro hospitalario, puesto que esperan que los servicios donde se atiendan sean accesibles, oportunos, de ambientes agradables, además de que reciban un buen trato por parte del personal de salud y administrativo, es por eso por lo que se debe tomar en cuenta los recursos que se crean necesarios para dar solución a posibles problemas que se presenten. (López, 2012).

Según Stranjancevic (2015). Nos dice la satisfacción tiene niveles que van a depender del desempeño que ha percibido distinguiéndole en tres niveles: Insatisfactorio, satisfactorio y el de complacencia. Para Seclen y Darras (2005) nos manifiestan que es muy importante y pieza clave la satisfacción para cualquier institución privada o estatal del sector salud ya que así se puede medir las experiencias obtenidas y poder evaluarlas.

Hay varios métodos para la evaluación satisfactoria de los clientes, siendo pocos los que se llegan a utilizar en las investigaciones, en el presente estudio de

investigación se ha utilizado el modelo de ACSI de la satisfacción del cliente.

El modelo ACSI es de la variable satisfacción del cliente, fue elaborado en EE. UU en el año 1994, siendo una encuesta que trataba de medir la vivencia generada durante la atención que recibió y si lograron cumplir todas sus expectativas, es por eso el modelo ACSI estudia las tres dimensiones importantes. La expectativa del paciente es lo que el usuario piensa en relación a las funciones que cumplen los empleados, si la atención cubrió todo lo que el usuario esperaba recibir, siendo información previa. (Millonez 2012). La calidad percibida es el que evalúa la perspectiva de las expectativas, se entiende como un servicio adaptado a los usuarios, siendo factores subjetivos que llevan relación con los juicios de los usuarios. El valor percibido es lo mejor para el usuario, siendo el momento que el usuario va a evaluar la calidad del producto que ha recibido (Morales, Hernández 2004).

Mejías, Godoy y Piña (2018) nos manifiestan que este modelo tiene muy buena aceptación en medir la índole de las funciones y bienes, midiendo la satisfacción general y sus expectativas, donde ambas se pueden relacionar entre ellas.

Los modelos que se utilizaron para estudiar las dos variables son el modelo Servqual para la primera variable y el modelo ACSI para estudiar la segunda, ambos modelos nos permitirán relacionar ambas variables, así como también medirlas siendo estas las más utilizadas en el área de salud.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación que se ha realizado ha sido de tipo básica, iniciándose de un marco teórico teniendo como propósito aumentar el conocimiento de las variables. El estudio de tiene conocimientos que son más complejos que se dieron a través del entendimiento de fenómenos y aspectos fundamentales, logrando ser observados CONCYTEC (2018).

Dicha investigación contó con una metodología cuantitativa, en tal sentido, se diseñaron fichas para recolectar información. Además, es descriptivo porque se encarga de dar los detalles de cada incidencia encontrada en los fenómenos estudiados y en cada uno de sus niveles (Ñaupas et al., 2014).

El nivel del estudio es correlacional, comprendiendo el comportamiento de ambas variables (Sánchez & Reyes 2017).

El diseño es no experimental, de corte transversal donde las variables que se utilizan no serán manipuladas intencionalmente por lo que serán utilizadas en un momento único (Hernández & Mendoza, 2018)

3.2 Variables y operacionalización

Variable1: La calidad de servicio

Definición conceptual: Evaluación que se hace desde la óptica del cliente, que se considera como una evaluación para comparar el servicio que espera recibir, frente a las perspectivas (Cronin y Taylor, 1992).

Definición operacional: Se estudia las dimensiones como son: Elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía.

Indicadores: Con los que trabajo fueron dieciocho y se muestran en los anexos de la tabla operacional.

Escala de medición: Ordinal

Variable2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: tiene como concepto el estado de ánimo de los usuarios en respuesta a la percepción de haber recibido una atención y la expectativa que tuvo. (Kotler, 2012).

Definición operacional: Evalúa cada dimensión, siendo expectativa del servicio, la calidad y el valor percibido.

Indicadores: Son siete los indicadores que se han estudiado y se muestran en la tabla operacional de los anexos.

Escala de medición: Ordinal.

3.3 Población muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según el autor Arias (2012), tiene como concepto a la población como un conjunto de elementos finitos o infinitos que tienen igual características siendo extensivas las conclusiones de los estudios de investigación. La población fueron 180 pacientes citados y registrados en el sistema del servicio de radiología, en un periodo del 01 de junio al 15 de junio, después de ser atendidos se les encuestara, bajo su consentimiento.

Criterio de inclusión

Todos los pacientes del sexo femenino y masculino, mayores de edad.

Todos los pacientes que acepten de manera voluntaria a participar en la encuesta.

Criterio de exclusión

Los pacientes que no desearon participar en la encuesta.

Pacientes menores de edad.

3.3.2 Muestra

Según Mejía (2008) considera que una muestra es una fracción o subconjunto de una población del estudio. Para obtener se hace operaciones que reúnan determinadas características. La muestra de estudio fue de 119 pacientes, se sacó aplicando la fórmula de técnica de muestreo aleatorio simple, el instrumento de

3.3.3 Muestreo: Aclaró que se trata de las referencias físicas que permitan la identificación de los diversos elementos que están conformando la población, dejando una brecha que de la posibilidad de elección de elementos muestrales y que puedan enumerarse. El investigador definió que el muestreo es de tipo probabilístico aleatorio (Ñaupas et al., 2014).

Técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple a partir de la formula finita:

$$n = \frac{N (Z_{\alpha}^2)(p)(1 - p)}{d^2 * (N - 1) + (Z_{\alpha}^2)(p)(1 - p)}$$

N = Es el total de la población

Z α = Corresponde el 1.96 al cuadrado, en donde obtuvo una vía fiable de 95 %.
P = 0.5 = 50% lo cual es el porcentaje de los pacientes que lo consideran insatisfactoriamente.

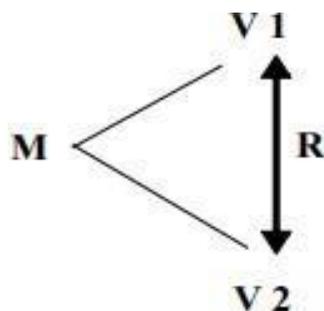
q = 1 - p (en este caso 1-0.5 = 0.5), lo cual es el porcentaje de los pacientes que lo consideran satisfactoriamente.

D = Error estándar de 0.05 o 0.1 según categoría del Establecimiento, d=0.1

Reemplazando los valores:

$$N = \frac{200 (1.96)^2 (0.5) (1 - 0.5)}{(0.05)^2 (200 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (1 - 0.5)} = 119$$

Gráfico 1: Diseño correlacional



Fuente: Hernández, Fernández y Baptista, 2006.

M : Es la muestra.

V 1: Es la Calidad de atención.

V 2: Es el grado de la Satisfacción del usuario.

R : Coeficiente de correlación de entre las variables.

3.3.4 Unidades de análisis: (Azcona et al., 2013), manifiestan que las personas que acudían en el día a día a dicho centro sanitario, en especial a radiología, fueron a quienes se les aplicó la encuesta.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Se ha realizado mediante encuestas, ya que es más eficaz y accesible para los encuestados. Según (Hernández & Mendoza, 2018) nos refieren que no es más una forma de recaudar información en un procedimiento para obtener una base de datos.

3.4.2 Instrumentos

Se hizo mediante dos cuestionarios uno de calidad de atención y el otro de satisfacción del paciente, en cada pregunta se dan las siguientes alternativas: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1), ambos nos permitirán medir las variables con sus respectivas dimensiones por medio de interrogantes. Según Tamayo y Tamayo (2007) sirven como ayuda para estudios de investigación contribuyendo a medir las variables de estudio.

Ficha técnica de instrumento 1: Calidad de atención

Nombre : Encuesta de calidad de servicio

Autor : Parasuraman-Modelo SERVQUAL

Adaptado por : Luz Elizabeth Tanta Romero

Dimensiones : Aspectos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía.

Baremos : Baja (36-62), media (63-74), alta (75-80), Ver en anexo

Ficha técnica de instrumento 2: Satisfacción del usuario

Nombre	: Encuesta de satisfacción del paciente
Autor	: Modelo ACSI-Adaptación Bona Gregoria
Adaptado por	: Luz Elizabeth Tanta Romero
Dimensiones	: Expectativa del servicio, Calidad percibida, valor percibido
Baremos	: Baja (23-44), media (45-51), alta (52-55). Ver en anexo.

3.4.3 Validez y confiabilidad

Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), definen la validez al grado que se mide el instrumento, midiendo sus variables de estudio. La validez del instrumento de estudio fue analizada por tres expertos.

Según (Ñaupas et al. 2018) sostuvo que si se alcanza la validez en el instrumento es porque el mismo cumple con los requisitos para lo cual ha sido creado.

Para Hernández y Mendoza (2018), indicaron que la confiabilidad del instrumento se debe realizar una prueba piloto, se aplicó a una muestra de 20 pacientes, mediante el Alfa de Cronbach se determina el siguiente:

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad: variable calidad de servicio.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,725	16

Fuente: Tabla procesadas mediante la utilización del software SPSS26

El coeficiente de confiabilidad hallado es de 0.725, entonces se afirma que el instrumento aplicado para calidad de servicio es sumamente confiable.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad: variable satisfacción del usuario.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,749	7

Fuente: Tabla procesadas mediante la utilización del software spss26 0.749.

Por lo tanto el instrumento de satisfacción del usuario es confiable.

3.5 Procedimientos

Se hizo los trámites de autorización y consentimiento en la oficina de jefatura del servicio de radiología de un hospital de Lima. Validando así el instrumento mediante el juicio de expertos. El cuestionario se aplica de manera presencial con cada uno de los pacientes atendidos en radiología; se recolecto la información y se registró al programa de Microsoft Excel, elaborando bases de datos, luego se exportaron al programa estadístico SPSS, para los análisis estadísticos de tablas y gráficos, que finalmente se interpretó los resultados y se hicieron las discusiones, conclusión y recomendación del estudio.

3.6 Método de análisis de datos

Miller et al., (2012), Consiste en procesar los datos que son resultados de la muestra. El análisis de datos se diseñó mediante el estudio estadístico de los hallazgos de cada elemento de la base de datos a partir de la técnica e instrumento, utilizando el programa SPSS y Microsoft, donde se obtuvieron los análisis descriptivos y las tablas inferenciales donde se aplicó el estadístico denominado Spearman.

3.7 Aspectos éticos:

El estudio cumplió con las pautas que indica la universidad, así mismo se respetó la información nacional e internacional que se tomaron en cuenta en la presente investigación, utilizando las normas APA de séptima edición. La Universidad Cesar Vallejo mediante una resolución universitaria (2017) incluye el código de ética para la investigación científica. La autonomía en donde se respetó a las personas en su integridad, respetando la autodeterminación y a su cultura. La búsqueda de bienestar, se

buscó el bien a las personas que están en el proceso de investigación sin hacerles daño. La justicia, se dio el mismo trato a todos los participantes del estudio. Hemos respetado los principios éticos en nuestro estudio de investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

Variables Sociodemográficas

Variable sexo

Tabla 4

Distribución de Frecuencias de la Variable Sexo en los Usuarios del Servicio de Radiología de un Hospital de Lima.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	71	59,7
Masculino	48	40,3
Total	119	100

Fuente: Respuestas de la aplicación del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio.

Las tablas fueron procesadas mediante la utilización del software SPSS26.

Los resultados de la tabla 4 respecto al sexo, de los usuarios del servicio de radiología de un hospital de Lima. Se puede observar que del 100% el 59,7 % son del sexo femenino, mientras que el 40,3 % son del sexo masculino. Esto nos demostró que cada usuario que más concurre al servicio de radiología son del sexo femenino, en comparación a sexo masculino; debido que son las que se preocupan más por su salud física y buscando prevenir y controlar alguna enfermedad, mientras que los del sexo masculino concurren a una atención o citamédica con menos frecuencia porque consideran que la salud no es su prioridad dejándolo en segundo plano y priorizando así el trabajo, los estudios u otras ocupaciones.

Variable Grado de Instrucción

Tabla 5

Distribución de Frecuencias de la Variable Grado de Instrucción en los Usuarios del servicio de Radiología de un Hospital de Lima

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Sin estudios	2	1,7
Secundaria	49	41,2
Primaria	11	9,2
Secundaria incompleta	2	1,7
Superior	55	46,2
Total	119	100,0

Fuente: Respuestas de la aplicación del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio. Las tablas fueron procesadas mediante la utilización del software SPSS26.

De acuerdo con la tabla 5 se menciona que del 100 % de encuestados el 1,7 % mencionan no tener ningún tipo de estudios, mientras que el 41,2 % poseen secundaria completa, el 9,2 % mencionaron tener solo primaria, el 1,7 % secundaria incompleta y el 46,2 % estudios superiores. Así mismo según los resultados obtenidos se interpreta que de las personas que asisten al servicio de radiología tienen mayor porcentaje los de estudio superior, seguido de secundaria completa, demostrando que el grupo de estudio se preocupa por tener una carrera técnica o universitaria; así como tener elevar su nivel socioeconómico y cultural.

Variable Edad

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la variable edad en los usuarios del servicio de radiología de un hospital de Lima.

Grupo etario	Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje
Juventud	18 – 26	8	6,7
Adultez	27 – 59	69	58,0
Persona mayor	60 – 85	42	35,3
Total		119	100,0

Fuente: Respuestas de la aplicación del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio. Las tablas fueron procesadas mediante la utilización del software SPSS26

En los hallazgos reflejados de la tabla número 6 se puede constatar que del 100% de los usuarios encuestados el 58% son adultos entre 27 y 59 años, mientras que el 35,3% son personas mayores entre 60 y 85 años, y el 6,7% son de entre los 18 a 26 años. Demostrando que las personas que más asisten atenderse en el servicio de radiología son los de edad adulta, porque a esa edad las personas toman con mayor responsabilidad la salud y ante alguna manifestación o dolencia, acuden al hospital buscando prevenir o tratar cualquier enfermedad que les aqueje.

Variable Calidad del Servicio

Tabla 7

Distribución de Frecuencias de la Variable Calidad del Servicio en los Usuarios del Servicio de Radiología de un Hospital de Lima.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	44	37,0
Media	37	31,1
Alta	38	31,9
Total	119	100,0

Fuente: Respuestas de la aplicación del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio. Las tablas fueron procesadas mediante la utilización del software SPSS26

En los hallazgos reflejados de la tabla número 7 se puede mencionar que del 100 % el 37 % percibe como baja calidad del servicio, mientras que el 31,1 % percibe el nivel medio y el 31,9 de nivel alta. Los encuestados referían que la atención en el momento de realizar el examen era buena, ya que accedieron a una cita de radiología rápida, el problema era esperar mucho tiempo para recibir el informe médico de su examen, ya que eso era un problema porque no podía sacar una cita con su médico para atenderse, porque aún no contaba con su resultado del examen, es por eso que el nivel de calidad bajaba, además visualizaban que la sala de espera y sala radiográfica no eran ambientes apropiados y que necesitaban mejorar.

Dimensiones de la variable calidad de servicio

Tabla 8

Distribución de Frecuencias de las Dimensiones Calidad del Servicio en los Usuarios del Servicio de Radiología de un Hospital de Lima.

Nivel	Aspectos tangibles		Seguridad		Capacidad respuesta		Fiabilidad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	66	55,5	50	42,0	57	47,9	62	52,1	44	37,0
Media	20	16,8	37	31,1	35	29,4	23	19,3	39	32,8
Alta	33	27,7	32	26,9	27	22,7	34	28,6	36	30,3
Total	119	100,0	119	100,0	119	100,0	119	100,0	119	100,0

Fuente: Respuestas de la aplicación del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio. Las tablas fueron procesadas mediante la utilización del software SPSS26

De los hallazgos obtenidos de la tabla número 8, en la dimensión aspectos tangibles el 55,5 % percibieron como de baja calidad, mientras que el 16,8 % medio y un 27,7 % alto. Respecto a la seguridad los datos reportan que el 42 % consideran de nivel bajo, el 31,1 % medio y el 26,9 % alto. La capacidad de respuesta asume un 47,9 % bajo en su mayoría, el 29,4 % medio y un 22,7 % alto. La fiabilidad asimismo es considerada en su mayoría como nivel bajo en un 52,1 %, mientras que el 28,6 % alto y un 19,3 % medio. Finalmente, la empatía refleja en su mayoría nivel bajo con el 37 %, mientras que el 32,8 % medio y un 30,3 % alto. Estos hallazgos demostraron que los ambientes para la atención de radiología necesitaban mejorar ya que la sala de espera es un ambiente muy pequeño y en la sala de toma de examen, el vestidor no era adecuado, es por eso por lo que ambientes tangibles es con nivel de calidad más bajo.

Variable satisfacción del usuario

Tabla 9

Distribución de Frecuencias de la Variable Satisfacción del Usuario en los usuarios del Servicio de Radiología de un Hospital de Lima.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	45	37,8
Media	40	33,6
Alta	34	28,6
Total	119	100,0

Fuente: Respuestas de la aplicación del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio. Las tablas fueron procesadas mediante la utilización del software SPSS26.

De la tabla 9, se puede mencionar que del 100%, el 37,8% tiene un bajo nivel de satisfacción, mientras que el 33,6% una media nivel de satisfacción y el 28,6% una alto nivel de satisfacción, De acuerdo a este resultado se puede notar que los usuarios tiene un grado bajo, ya que los encuestados manifestaron que han deficiencias en el área de radiología, que eso hace que tenga una perspectiva baja en cuanto a la satisfacción que recibió en la atención.

Dimensiones de la variable satisfacción del usuario

Tabla 10

Distribución de Frecuencias de las Dimensiones Satisfacción del Usuario en los Usuarios del Servicio de Radiología de un Hospital de Lima.

Nivel	Expectativa del servicio		Calidad percibida		Valor percibido	
	F	%	f	%	f	%
Baja	52	43,7	48	40,3	48	40,3
Media	48	40,3	35	29,4	42	35,3
Alta	19	16,0	36	30,3	29	24,4
Total	119	100,0	119	100,0	119	100,0

Fuente: Respuestas de la aplicación del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio. Las tablas fueron procesadas mediante la utilización del software SPSS26.

Lo que podemos observar en la tabla 10 se puede mencionar que las dimensiones de la satisfacción del usuario obtienen puntuaciones descriptivas, detallando que del 100% en expectativas del servicio 43,7 % considera de baja expectativa, mientras que en el 40,3 % medio y un 16 % alto. Además, en la calidad percibida un 40,3 % es de baja, el 29,4 % medio y un 30,3 % alto. Finalmente, el valor percibido el 40,3 % considera baja, un 35,3 % medio y un 24,4 % alto. Según los pacientes que han sido encuestados manifestaban que venían con una expectativa del servicio alto, pero el tiempo de espera en entregar los resultados hacía que baje la expectativa del servicio que se les brindaba.

4.2. Análisis inferencial

Para realizar la prueba de normalidad, nos planteamos dos hipótesis:

H0 = Los datos si provienen de una distribución normal

H1 = Los datos no provienen de una distribución normal

Tabla 11

Tabla de prueba de normalidad de la V1 y la V2

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio	,154	119	,000
Satisfacción del usuario.	,110	119	,001

Fuente: Respuestas de la aplicación del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio. Las tablas fueron procesadas mediante la utilización del software SPSS2.

De la tabla 11 se desprende que los supuestos de normalidad como evidencia para determinar el empleo de tipo de prueba estadística, sugirió según los datos analizados en la muestra, tomar el coeficiente de Kolmogorov Smirnov para su interpretación el cual se asumen para muestras mayores a 50. Por ello se establece que el nivel de significancia estadística para las variables y dimensiones de estudio reportó un sig. bilateral = 0,000 < 0,05, en donde se empleará pruebas no paramétricas, mismas que se encargan de analizar datos que no tienen una distribución normal, sino que se basan en estudios de hipótesis, obteniendo como resultado estadístico y facilitando la comprensión. En ese sentido corresponde emplear la no paramétrica de Spearman para la obtención de las hipótesis de estudio.

Hipótesis general

Para realizar la prueba de normalidad nos plantearemos dos hipótesis:

H1: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022.

H0: No existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022.

Tabla 12

Correlaciones entre la Calidad de atención y la Satisfacción del Usuario del Servicio de Radiología de un Hospital de Lima en el año 2022

	Rho de Spearman	Calidad de atención	Satisfacción del usuario.
Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,587
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	119	119
Satisfacción usuario.	del Coeficiente de correlación	,587	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	119	119

Nota: N= Muestra, sig. = Significancia estadística **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 Fuente: Respuestas de la aplicación del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio. Las tablas fueron procesadas mediante la utilización del software SPSS26

Según los resultados de los usuarios encuestados que se atendieron en el área de radiología se puede demostrar la tabla 12, donde se llegó a los siguientes resultados: Se demuestra el nexo entre ambos elementos, porque la significancia bilateral 0,000, cifra menor a 0,05, cuya significancia estadística es del 95%, la relación es significativa, ya que el indicador se encuentra a un nivel menor al 0,000 (99% de significancia estadística), donde el grado de correlación es directa, estando en el rango de 0,587 de positiva moderada, siendo la razón por la que es negada la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Hipótesis específica 1

H1: Existe una relación de los aspectos tangibles con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022.

H0: No existe una relación de los aspectos tangibles con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022.

Tabla 13

Correlaciones entre Aspectos Tangibles y la Satisfacción del Usuario del Servicio de Radiología de un Hospital de Lima en el año 2022.

	Rho de Spearman	Satisfacción del usuario.	Aspectos tangibles
Satisfacción del usuario.	Coefficiente de correlación	1,000	,450
	Sig. (bilateral)		,000
	N	119	119
Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	,450	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	119	119

Nota: N= Muestra, sig. = Significancia estadística **. La correlación es significativa en el nivel 0,00.

Fuente: Respuestas de la aplicación del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio. Las tablas fueron procesadas mediante la utilización del software SPSS26.

Existe una relación de los aspectos tangibles con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022.

Según los resultados de los usuarios encuestados que se atendieron en el área de radiología se puede demostrar la tabla 13, donde se llegó a los siguientes resultados: Se demuestra el nexo entre ambos elementos, porque la significancia bilateral es de 0,000, cifra menor a 0,05, cuya significancia estadística es del 95%, la relación es significativa, ya que el indicador se encuentra a un nivel menor al 0,000(99% de significancia estadística), donde el grado de correlación es directa, estando en el rango de 0,450 de positiva moderada, siendo la razón por la que es negada la hipótesis nula y es afirmada la alterna.

Hipótesis específica 2

H2: Existe una relación de la seguridad con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022

H0: No existe una relación de la seguridad con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022

Tabla 14

Correlaciones entre la Seguridad y Satisfacción del Usuario del Servicio de Radiología de un Hospital de Lima en el año 2022

	Rho de Spearman	Satisfacción del usuario.	Seguridad
Satisfacción del usuario.	Coefficiente de correlación	1,000	,425
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	119	119
Seguridad	Coefficiente de correlación	,425	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	119	119

Nota: N= Muestra, sig. = Significancia estadística **. La correlación es significativa en el nivel 0,00 Fuente: Respuestas de la aplicación del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio. Las tablas fueron procesadas mediante la utilización del software SPSS26

Según los resultados de los usuarios encuestados que se atendieron en el área de radiología se puede demostrar la tabla 14, donde se llegó a los siguientes resultados: Se demuestra el vínculo entre ambos elementos, porque la significancia bilateral es de 0,000, cifra menor a 0,05 cuya significancia estadística es del 95%, la relación es significativa, ya que el indicador se encuentra a un nivel menor al 0,000 (99% de significancia estadística), donde el grado de correlación es directa, estando en el rango de 0,425 de positiva moderada, siendo el motivo de negar la hipótesis nula y de afirmar la alterna.

Hipótesis específica 3

H3: Existe una relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022

H0: No existe una relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022.

Tabla 15

Correlaciones entre la Capacidad de Respuesta y Satisfacción del Usuario del Servicio de Radiología de un Hospital de Lima en el año 2022.

	Rho de Spearman	Satisfacción del usuario.	Capacidad de respuesta
Satisfacción del usuario.	Coeficiente de correlación	1,000	,595
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	119	119
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,595	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	119	119

Nota: N= Muestra, sig. = Significancia estadística **. La correlación es significativa en el nivel 0,00

Fuente: Respuestas de la aplicación del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio. Las tablas fueron procesadas mediante la utilización del software SPSS26.

Según los resultados de los usuarios encuestados que se atendieron en el área de radiología se puede demostrar en la tabla 15, donde se llegó a los siguientes resultados:

Se demuestra la afinidad entre ambos fenómenos, porque la significancia bilateral es de 0,000, cifra menor a 0,05 cuya significancia estadística es del 95%, la relaciones significativa, ya que el indicador se encuentra a un nivel menor al 0,000 (99% de significancia estadística), donde el grado de correlación es directa, estando en el rango de 0,595 de positiva moderada, siendo el motivo de negar la hipótesis nula y de afirmar la alterna.

Hipótesis específica 4

H4: Existe una relación de la fiabilidad con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022.

H0: No existe una relación de la fiabilidad con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022.

Tabla 16

Correlaciones entre la fiabilidad y Satisfacción del Usuario del Servicio de Radiología de un Hospital de Lima en el año 2022.

	Rho de Spearman	Satisfacción del usuario.	Fiabilidad
Satisfacción del usuario.	Coeficiente de correlación	1,000	,540
	Sig. (bilateral)		,000
	N	119	119
Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,540	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	119	119

Fuente: Respuestas de la aplicación del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio. Las tablas fueron procesadas mediante la utilización del software SPSS26.

Según los resultados de los usuarios encuestados que se atendieron en el área de radiología se puede demostrar en la tabla 16, donde se llegó a los siguientes resultados:

Se demuestra la afinidad entre ambos fenómenos, porque la significancia bilateral es de 0,000, cifra menor a 0,05 cuya significancia estadística es del 95%, la relación es significativa, ya que el indicador se encuentra a un nivel menor al 0,000 (99% de significancia estadística), donde el grado de correlación es directa, estando en el rango de 0,540 de positiva moderada, siendo el motivo de negar la hipótesis nula y de afirmar la alterna.

Hipótesis específica 5

H5 Existe una relación de la empatía con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022

H0: No existe una relación de la empatía con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022

Tabla 17

Correlaciones entre la empatía y satisfacción del usuario del servicio de Radiología de un hospital de Lima en el año 2022

Rho de Spearman		Satisfacción del usuario.	Empatía
Satisfacción del usuario.	Coeficiente de correlación	1,000	,538
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	119	119
Empatía	Coeficiente de correlación	,538	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	119	119

Fuente: Respuestas de la aplicación del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio.

Las tablas fueron procesadas mediante la utilización del software SPSS26.

Según los resultados de los usuarios encuestados que se atendieron en el área de radiología se puede demostrar en la tabla 17, donde se llegó a los siguientes resultados:

Se demuestra la afinidad entre ambos fenómenos, porque la significancia bilateral es de 0,000, cifra menor a 0,05 cuya significancia estadística es del 95%, la relación es significativa, ya que el indicador se encuentra a un nivel menor al 0,000 (99% de significancia estadística), donde el grado de correlación es directa, estando en el rango de 0,538 de positiva moderada, siendo el motivo de negar la hipótesis nula y de afirmar la alterna.

V. DISCUSIÓN

En relación a los hallazgos encontrados en dicho estudio de las variables sociodemográficas según sexo, se puede identificar que el 71% de la población que asistieron son de sexo femenino en relación con el sexo masculino, en este resultado concuerda con la investigación de Maggie (2018) y de Fabian (2020) donde ambos resultados tienen la misma conclusión que el sexo femenino son los de mayor frecuencia de asistir a un centro médico para una atención. De acuerdo con los estudios de investigación las mujeres son las que se preocupan más por su salud en prevenir o curar alguna enfermedad, mientras que para los del sexo masculino la mayor parte tiene otras prioridades antes de hacerse sus chequeos o prevenir cualquier enfermedad que pueda padecer.

De acuerdo con la variable sociodemográfica el grado de instrucción los resultados obtenidos nos muestran que del total de muestra el 46,2% tienen estudios superiores mientras que el 41,2 tienen secundaria completa. De acuerdo con el estudio de Infantes(2018) más del 50% de su muestra tuvieron estudios superior (técnico o universitario), así mismo el estudio de Piedra et al (2020) nos da como mismo resultado que el grupo predominante en grado de instrucción fueron los de estudios universitarios, demostrando que la mayoría de los pacientes que asistieron a atenderse en estos hospitales tienen estudios superiores dando a notar que se preocupan por elevar su nivel de conocimiento, socio económico y cultural.

Así también la variable sociodemográfica edad los resultados obtenidos son el 58% son personas adultas (27 años a 59 años), En comparación con estudios realizados por Ramos et al (2020) donde los resultados son (36 años a 41 años) tienen un 31% seguido de 22% los de (46 años a 55 años), Según los estudios se puede comparar que los pacientes de edad adulta son los más frecuentes en atenderse en un hospital, es por eso que el estudio que se ha realizado confirma los resultados con estudios de trabajos de investigación de otros proyectos.

En el presente trabajo de investigación los resultados descriptivos en calidad de atención fue de 37.0 % nivel bajo; y en satisfacción del usuario tuvo como resultado 37,8 % nivel bajo también mientras que las dimensiones de calidad de atención como son los aspectos tangibles tuvo 55.5% de resultado, seguridad 42,2%, capacidad de respuesta 47,9%, fiabilidad 52,1% y empatía 37.0% siendo el resultado en todas las dimensiones que la percepción de la calidad de atención fue de nivel bajo; mientras que en el estudio de Fabián et al. (2022) que tuvo como trabajo de investigación correlacionar la calidad de servicio con satisfacción del usuario resultados obtenidos fueron 93.30% como calidad alta, y el 96.70% también calidad alta en satisfacción; en sus dimensiones predominó un nivel de atención alto: fiabilidad (90,00 %); sensibilidad (90,00 %); seguridad (93,40 %); empatía (93,40 %), y elementos tangibles(96,70 %). Ambos trabajos de investigación tienen correlación pero que el trabajo de Fabian et al.(2022) tiene un alto grado de calidad y satisfacción mientras en el resultado de mi investigación tiene un bajo nivel de calidad de atención, esto quiere decir que la atención no está siendo adecuada por ende es bajo logrando una insatisfacción en los usuarios a diferencia del estudio anterior que la calidad de atención es alta y los usuarios que se atienden muestran un alto nivel de satisfacción.

De acuerdo con los resultados inferenciales que han sido obtenidos con el argumento analítico del enfoque cuantitativo mediante los métodos y estadísticas, tenemos a la hipótesis general que es demostrar la correlación que existe entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima; el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es $r = 0,587$, y un p valor = $.0,00 < 0,05$ indicando que existe una correlación de tendencia positiva moderado de las variables, siendo la significancia de 0,000 menor al 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se llega a aceptar la alterna. Esto nos demuestra que la relación que existe guarda similitud en sus resultados de ambas, lo cual los pacientes según los hallazgos muestran que la atención calidad de servicio no es muy buena, mientras que según los mismos resultados de los pacientes la satisfacción está relacionada ya que tampoco el paciente siente que ha tenido una satisfacción buena en su atención.

Los resultados estadísticos que se han obtenido, con respecto a estas dos variables, registraron el 100% de los encuestados que conformaron la totalidad poblacional, señalaron que el nivel en que se encontraban era de relación media y positiva, demostrando que ambas variables tienen relación, esto refleja en los resultados que se muestran en el estudio de investigación. Así mismo en los hallazgos según Montalvo (2020) demostró que se presenta un nexo moderado, directo y significativo entre la calidad de servicio y la satisfacción al usuario ($r=590$; $p<0,05$), dichos hallazgos permiten verificar con el trabajo de investigación que se ha realizado, concluyendo que ambos estudios tienen afinidad entre ambos elementos. Fabián et al. (2022) tuvo como finalidad estudiar la correlación que existe en ambas variables, donde concluyó que se presenta una asociación directa de la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario, por otro lado, en su trabajo de investigación de Sisalema (2019) el resultado es que hay un vínculo moderado y positivo en ambos fenómenos de estudio.

La fortaleza de este trabajo de investigación es que según los resultados podemos afirmar que estas investigaciones ayudan a mejorar la calidad de servicio que se ofrece en los centros hospitalarios ya que la calidad de servicio es una variable que puede determinar la satisfacción de los usuarios, influyendo significativamente, con esto los centros de salud y hospitales deben poner más énfasis en que sus usuarios puedan percibir una buena calidad de atención, así se lograra mejorar la satisfacción del usuario y esto ayudara a mejorar el centro.

De acuerdo con la hipótesis específica: Existe una relación de la dimensión aspectos tangibles con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022, los resultados obtenidos con la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del servicio de radiología nos da como resultado que existe correlación, siendo positiva moderada. La correlación Rho de Spearman dio como resultado $r = 0,450$ y un p valor $.0,00 < 0,05$, en este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna donde hay una relación entre la dimensión de aspectos tangibles con la variable satisfacción del usuario.

Dicho hallazgo concuerda con el estudio de Montalvo (2020) donde en su estudio encontró relación de aspectos tangibles ($r = 0,543$; $p<0,05$) , con la variable

satisfacción del usuario. Se puede comparar que ambos estudios al momento de ver la frecuencia de cada dimensión con la satisfacción de los usuarios podemos encontrar como la dimensión que tiene rango positivo moderado, ya que según una de sus debilidades de esta dimensión son los ambientes del servicio de radiología de toma de exámenes y la sala de espera no son los adecuados, así también los equipos son antiguos entonces no ayuda mucho a atender más pacientes, Los trabajos de investigación tienen los mismos resultados donde influye mucho la dimensión de aspectos tangibles sobre la satisfacción del usuario, por lo general los hospitales del estado tienen deficiencias en sus ambientes así también en equipamiento; esto hace según estudios que la satisfacción sea la inadecuada.

De acuerdo con la hipótesis específica: Existe una relación de la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022, la correlación Rho de Spearman dio como resultado $r = 0,425$ y un p valor $.0,00 < 0,05$, en este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, el resultado de correlación positiva moderada, según el coeficiente de correlación, en comparación al estudio de investigación de Piedra et al (2018), la dimensión Seguridad fue la variable con la más alta calificación ya que fue la que mejoraba o solucionaba los problemas que se daban en la atención de los usuarios. En el trabajo de investigación la variable seguridad obtuvo un bajo nivel ya que es la percepción que presentan los pacientes a la hora que fueron encuestados en esta dimensión comparando si tiene relación con la variable satisfacción del servicio, pero en cuando hablamos de calidad de servicio en nuestro estudio seguridad es baja mientras que con el estudio que se está comparando tiene una tendencia de alta calificación de acuerdo con la calidad de servicio.

De acuerdo con la hipótesis específica: Existe una relación de la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022, el resultado de la correlación de Rho de Spearman es $r = 0,595$ y un p valor $.0,00 < 0,05$, en este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, En este resultado se compara con el estudio de Montalvo (2020) encuentra una relación a la dimensión capacidad de respuesta

($r = 0,439$; $p < 0,05$) con la variable satisfacción del usuario, según el estudio realizado en el servicio de traumatología, los usuarios han percibido que no hay un servicio de calidad, debido a que un trato un poco adecuado por parte del personal administrativo y asistencial, con una escasa cortesía además de generar poca competencia y sensibilidad al momento de atender ya que esto generaba una capacidad de respuesta que no era inmediata por parte del personal, provocando así una calidad de atención deficiente así también como una insatisfacción y esto lo vemos reflejado en los resultados que se han obtenido en nuestro estudio de investigación.

De acuerdo con la hipótesis específica: Existe una relación de la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022, si existe correlación entre la dimensión fiabilidad con la variable satisfacción, siendo positiva moderada. La correlación Rho de Spearman dio como resultado $r = 0,540$ y un p valor $0,00 < 0,05$, en este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna donde hay una relación entre ambas variables de estudio. De esta misma manera tenemos los resultados de Fabian (2020), con una correlación de Rho de Spearman $r = 0,390$ indicando que hay una relación directa y moderada, donde el predominio de sus dimensiones es de nivel alto, existiendo una relación significativa entre ambas variables, esto es muy importante ya que en este estudio se pudo llegar a la conclusión que como la relación era directa los resultados tenían un alto porcentaje donde la calidad de atención y satisfacción era alta ya que de su encuestados el 93,40% concordaba con lo mismo en su encuesta.

De hecho, este resultado muestra que depende mucho la atención de calidad que se le brinda a los pacientes para que ellos sientan que grado de satisfacción obtuvieron ya que puede ser positiva o negativamente. Eso es muy importante porque a través de eso podemos ver que tanta afinidad existe entre las variables objeto de investigación.

De acuerdo con la hipótesis específica, se afirma que se presenta una correlación entre ambos elementos de investigación, donde como resultado se halló que el Spearman arrojó $r = 0,538$ y un p valor $.0,00 < 0,05$, siendo el motivo de moderada

según el coeficiente de correlación. De acuerdo con el estudio Infantes (2018), hay asociación de la dimensión empatía con satisfacción; donde la empatía es una de las dimensiones más importantes que defiende la parte satisfactoria de las personas que asisten a los centros sanitarios.

La empatía es una de las dimensiones de calidad de atención que en cuando el en la encuesta afirma que mucho depende de cómo ha sentido la calidad de atención que se le ha dado en el servicio de radiología para poder recomendar el servicio o regresar nuevamente para atenderse, ya que según el autor Carrasco (2017), el de tan solo una habilidad social de ponerse en el lugar de la otra persona es saber comprender la situación del usuario esto es tener empatía con los demás, generalmente en la actualidad en los hospitales o centros médicos el personal tanto asistencial, médico y administrativo carecen de esta dimensión tan importante para la atención de sus pacientes, logrando así un total descontento en la atención que se le brinda y por ende la satisfacción del usuario también no da buenos resultados, ya que ser empático significa identificarse con otras personas, apreciar ya a la vez compartir sus inquietudes y hasta sus sentimientos de todas las situaciones que se vienen llevando en la atención porque si bien un usuario que asiste a un hospital es porque ya viene con todas sus dolencias.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe una relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de radiología de un hospital de Lima en el año 2022.

Donde se correlacionan positivamente las dos variables de estudio obtenidos mediante la prueba no paramétrica estadística de Rho de Spearman, siendo el coeficiente de correlación de 0,587 lo que nos da la conclusión que existe una correlación positiva moderada de las variables, significativa al 0,000 menor al 0,05; por lo expuesto si existe una relación entre las variables.

Segunda: En la dimensión aspectos tangibles con satisfacción del usuario, hay una correlación positiva en los hallazgos arrojados según la prueba no paramétrica estadística de Spearman, con el coeficiente de correlación de 0,450 lo que demuestra que hay una correlación positiva moderada, con un p valor menor al nivel de significancia estadística ($p = 0,000 < 0,05$).

Tercera: En la dimensión seguridad con la variable satisfacción del usuario, hay una correlación positiva según la prueba no paramétrica estadística de Spearman, con el coeficiente de correlación de 0,425 lo que demostró que hay una correlación positiva de moderada, con un valor menor al nivel de significancia estadística ($p = 0,000 < 0,05$).

Cuarta: En la dimensión capacidad de respuesta con la variable satisfacción del usuario, tienen correlación positiva según la prueba no paramétrica estadística de Spearman, con el coeficiente de correlación de 0,425 lo que demostró que hay una correlación positiva moderada, con un valor menor al nivel de significancia estadística ($p = 0,000 < 0,05$).

Quinta: De acuerdo con la relación de la fiabilidad con la satisfacción del usuario en el área de radiología de un hospital de Lima en el año 2022. Donde se comprobó la correlación mediante la prueba no paramétrica estadística de Spearman, siendo el coeficiente de correlación de 0,540 lo que nos da la conclusión que existe una correlación positiva de moderada, significativa al 0,000 menor al 0,05.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al existir una correlación entre las variables, se recomienda capacitar al personal administrativo y asistencial sobre calidad de servicio para que puedan mejorar ya que la satisfacción del usuario depende mucho de la calidad de atención que se le haya brindado durante su atención en el área de radiología.

Segunda: Según la dimensión aspectos tangibles con satisfacción del usuario, se recomienda a la jefatura del servicio y jefes de dirección del hospital de estudio buscar mejoras para el servicio, así como implementar el área de rayos x, gestionar a las instituciones correspondientes del ministerio de salud nuevos equipos digitales, para mejorar la atención.

Tercera: Se recomienda en la dimensión seguridad y capacidad de respuesta en relación con la satisfacción del usuario, el de emplear e implementar nuevos protocolos para que el personal lo utilice y mantengan un orden en el trabajo, esto favorecerá a que los usuarios sientan que hay un respaldo y preocupación en sus resultados, además ante algún inconveniente puedan solucionarlo al instante y así mejorar el área de rayos x.

Cuarta: Se recomienda en la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario, hacer evaluaciones de satisfacción a los usuarios para poder analizarlo y de acuerdo con el resultado buscar mejorar y que los usuarios puedan confiar que la atención que se les brinda sea la adecuado.

REFERENCIAS

- Angelova, B., Zekiri, J. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1(3), 232-258. Recuperado de: <http://www.hrmars.com/admin/pics/381.pdf>
- Arias, F. (2006). *The research project. Introduction to scientific methodology*. Caracas, Editorial Episteme.
- Azcona, M. (2013). El contexto onto-epistemológico de las investigaciones científicas. En M.J. Sánchez
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, D.F., Pearson educación
- Bernillón y Cerutti, (1989): *Implantar y gestionar la calidad total*, Gestión 2000, Barcelona. Disponibilidad: <https://www.iberlibro.com/implantar-gestionar-calidad-total-bernillon-cerutti/6380027744/bd>
- Bolton y Drew (1991), A multi-stage model of customer evaluations of service quality and value. 17(4):375-84. DOI: 10.1086/208564
- Carrasco (2022). *Calidad de atención prenatal y satisfacción de las gestantes durante el Covid 19*, Centro Médico Puna Guayaquil 2021.
- Concytec (2018), *reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencias y Tecnología e innovación tecnológica-reglamento renacyt*
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service. *The Journal of Marketing*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/002224299405800110>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992, July). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*, 56(3), 55-68
- Fabian et al. (2022), *Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas 2019-2020*. *Horiz Med*, 22(1): e1589. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Fariño et al. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica Inspilip*.(2),2 DOI:10.31790/inspilip.v2i2.47.g52
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Investigation methodology*. 6th

- Edition. McGraw Hill Publisher. Recovered from:
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-sextaedicion.compressed.pdf>.
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). *Research methodology: The quantitative, qualitative and mixed routes*. Mexico City, Mexico: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p
- Infantes (2018), *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios consulta externa del centro de atención de medicina complementaria del hospital III- Iquitos*
 Rev. Perú Med;2(2):133-9.DOI:
<http://dx.doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>
- Janampa (2016). *Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho 2016 [Trabajo de investigación de segunda especialidad]*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2016.RECUPERADO:
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5270>
- Kotler,p.y Armstrong, g. (2012).*Marketing 14e*. Pearson Education in Mexico.
- López A. (2012). *Study of patient satisfaction in dentistry through health questionnaires: adaptation to Spanish of the “dental satisfaction questionnaire”*. Doctoral thesis University of Valencia.Epain.
- López, J. J., Rodríguez, A. & Castillo, M. L. (Agosto, 2019). *User satisfaction in the affiliation to Seguro Popular modules. Horizonte sanitario*. Recuperado de:
<https://dx.doi.org/10.19136/hs.a18n1.2400>
- Maggi (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro [Tesis de maestría Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]*. Recuperado de
<http://internacional/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.
- Malagón, Gálan y Pontón (2006), *Health Quality Guarantee*. Editorial Med Panamericana
- Mejía, E. (2008). *La Investigación Científica en Educación*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Mejías A., Godoy E., Piña R. (2018). *Impact of service quality on customer satisfaction in a maintenance company*. Compendium magazine, vol. 21, no. 40, Lisandro Alvarado Central Western University, Venezuela. Recovered

from:<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=d3c2221fd775-497f-9b53-baaaa9577354%40sessionmgr4008>

- Mejías, A., Maneiro, N. (2008). Service Quality Measurement: The SERVQUALing Model. *Industrial Engineering Notebooks*, 2(1), 1-56.
- Miller, F., Freund, J., & Johhson, R. (2012). *Probabilidad y estadística para ingenieros*. México: Prentice – Hall
- Minsa (2019), Política nacional de calidad en salud: Documento técnico (R.M. N° 727-2009/Minsa) / Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud Lima: Ministerio de Salud, Disponibilidad: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
- Montalvo et al. (2020), Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Revista uap.edu*. 23(2), DOI: <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Mora, C. (Agosto 2011). *Service quality and consumer satisfaction. REMark- Brazilian Marketing Magazine, São Paulo, vol. 10, no. 2, p 146-162*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Numpaque y Rocha (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *rev.fac.med.* [online]. 2016, vol.64, n.4, pp.715-720. ISSN 0120-0011. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>.
- Ñaupas, H., Mejía, E. Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica*. (3ª ed.). UNMSM- CEPREDIM.
- Ríos, G. (2005). *Investigación científica*. Nuevo
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2013). *Methodology of Quantitative - Qualitative research and Writing of the Thesis*. Bogotá: editions of the U. 5th edition, p.140
- Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez. (2014). *Metodología de la Investigación Científica y la Elaboración de Tesis (Vol. Tercera Edición)*. Lima, Perú: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ñaupas, P. H., Mejía, M. E., Novoa, R. E., & Villagómez, P. A. (2014). *Research Methodology: Quantitative-Qualitative and Thesis Writing (4th ed.)*.
- Editions Organización Mundial de salud (2021). Cobertura sanitaria universal. Disponible: [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage- \(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage- (uhc))

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Piedra (2019). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Es salud II Vitarte. *Rev. Soc. Perú Med Interna.* ;31(4):137-142.
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de calidad en el Servicio. Recuperado 11 de junio del 2014, de : <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-unadefinicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Resolución de Consejo Universitario No 0126-2017. Código de Ética. Universidad Cesar vallejo. Disponible: <https://www.ucv.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE>
- Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2017). *Methodology and Designs in Scientific Research* (5th ed.). Business Support Aneth S.R.L.
- Sánchez, H. & Reyes, C. (1984; 2017). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Business Support Aneth.
- Seclen y Darras (2005) Peruvian health services users' satisfaction: Socio-demographic factors and accessibility. *Peru 2000- An Fac Med Lima* vol.66, n.2, pp.127-141. ISSN 1025-5583. Disponible:[http://www.scielo.org.pe › scielo › pid=S1025-5583200](http://www.scielo.org.pe/scielo/pid=S1025-5583200)
- Setó (2004). *From service quality to customer loyalty*. Spain. ESIC Editorial, Recovered:<https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Stranjancevic, A. (2015). Customer satisfaction as an indicator of service quality in tourism and hospitality. *International Journal for Quality* 9(4) 689-704. Recuperadode:https://www.researchgate.net/publication/287521179_Customer_satisfaction_as_an_indicator_of_service_quality_in_tourism_and_hospitality.
- Tamayo y Tamayo (2007). *The process of scientific research*. 3rd edition. Mexico,

- Lima, 1994.
- Tamayo, M. (2003). The process of scientific research. Mexico, D.F., Limusa. Norwegian Publishers.
- Vargas (2012), The interview in the qualitative research: Trends and challengers. Quality Electronic Magazine.3(1), 119-139. [https://doi.org/10,22458/caes.v3i1,236](https://doi.org/10.22458/caes.v3i1.236)
- Vargas, S. (2022) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en un policlínico de Cajamarca 2019 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80229>
- Vargas, V., Valecillos, J., Hernández, C. (2013). Quality in the provision of health services: Measurement parameters. Journal of Social Sciences Vol. XIX, No 4. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>, p. 663 671.
- Vera (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio: Sisalema, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42685>
- Vizcaino et al. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias de un hospital público de Jalisco. Horizonte Sanitario. Recuperado: [18http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte](http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte)
- 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). Recuperado: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79396/Pastor_GM S-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79396/Pastor_GM_S-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zeithalm, V.; Berry, L., & Parasuraman, A. (1993) The nature and determinants of costumer expectations of services, Journal of the Academy of Marketing Science, 21(1), 1-12.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Calidad de servicio				
¿Cómo se relaciona la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022?	Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022.	Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas					
¿Cómo se relaciona los aspectos tangibles con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022?	Determinar la relación que existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022	Existe una relación de los aspectos tangibles con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022	Aspectos tangibles	Ubicación y accesibilidad Ambiente Equipamiento	1-3	Escala Likert Nunca (1)	Ordinal
¿Cómo se relaciona la seguridad con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022?	Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de un hospital de Lima en el año 2022	Existe una relación de la seguridad con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022	Seguridad	Privacidad Capacidad de confianza Capacidad de información	4-6	Casi nunca (2)	
¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022?	Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022	Existe una relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022	Capacidad de respuesta	Rápida y oportuna. Comprensión de necesidades Disposición para informar Disponibilidad de servicio	7-10	Algunas veces (3) Casi siempre (4)	
¿Cómo se relaciona la fiabilidad con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022?	Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022	Existe una relación de la fiabilidad con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022	Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido Servicio de calidad Capacidad de servicio	11-13	Siempre (5)	
¿Cómo se relaciona la empatía con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022?	Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022	Existe una relación de la empatía con la satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022	Empatía	Capacidad de escuchar Capacidad de comprensión y entendimiento Interés por resolver el problema	14-16		
			Variable 2: Satisfacción del usuario				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Expectativa del servicio	Expectativa de ayuda y comprensión Resolución de problema	1-3	Escala: Likert Nunca (1) Casi nunca (2)	Ordinal
			Calidad percibida	Personal capacitado y calificado Trato humanizado	4-5	Algunas veces (3) Casi siempre (4)	
			Valor percibido	Percepción de satisfacción. Disposición de ayuda Valoración del servicio	6-7	Siempre (5)	
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Descriptivo, transversal Diseño: No experimental		Población: 180 Muestra: 119	Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionario		Descriptiva: La tabla de frecuencia Inferencial: Se empleó la prueba de normalidad y el coeficiente de Correlación Rho de Spearman.		

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Es la evaluación que se hace desde la óptica del cliente, que se considera como una evaluación para comparar el servicio que espera recibir, frente a las expectativas (Cronin y Taylor, 1992).	La calidad de servicio mide la satisfacción del usuario se utilizó encuesta con el modelo Servqual con sus cinco dimensiones: Aspectos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y la empatía.	Aspectos tangibles	Ubicación y accesibilidad Ambiente Equipamiento informático	Ordinal de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Seguridad	Privacidad Capacidad de confianza Capacidad de información	
			Capacidad de respuesta	Servicio de atención rápida y oportuna. Comprensión de necesidades Disposición para informar Disponibilidad de servicio	
			Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido Servicio de calidad Capacidad de servicio	
			Empatía	Capacidad de escuchar Capacidad de comprensión y entendimiento Interés por resolver el problema	
Satisfacción del usuario	Es el nivel del estado de ánimo del usuario atendido, como resultante es la comparación de la atención que percibe de un servicio con sus expectativas". (Kotler, 2012).	Se aplicó un cuestionario basado en la satisfacción del paciente con sus tres dimensiones: Expectativa del servicio, calidad percibida, valor percibido	Expectativa del servicio	Expectativa de ayuda y comprensión Resolución de problema	
			Calidad percibida	Personal capacitado y calificado Trato humanizado	
			Valor percibido	Percepción de satisfacción. Disposición de ayuda Valoración del servicio	

ANEXO 3:

Instrumento de recolección de datos de la variable calidad de servicio

Encuesta de Calidad de servicio, dirigida a los pacientes del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa.

Edad: **Sexo:** F - M **Nivel de estudio:**

Estimado usuario, estamos interesados en conocer su opinión y calificación sobre la calidad de atención recibida en el servicio de radiología, sus respuestas serán totalmente confidenciales.

Nunca (1) casi nunca (2) algunas veces (3) casi siempre (4) siempre (5)

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSION 1: Elementos tangibles		1	2	3	4	5
1	Ubico rápidamente el servicio de radiología para su atención.					
2	Considera que los servicios de radiología tienen ambientes adecuados para la atención.					
3	Considera que los equipos de radiología son modernos.					
DIMENSIÓN 2: Seguridad		1	2	3	4	5
4	El profesional de salud que le atendió le inspira confianza durante su atención.					
5	Durante su atención usted recibió explicación del procedimiento que se le realizó.					
6	Durante su atención usted sintió que se respetaron su privacidad.					
DIMENSION 3: Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
7	Considera que la atención en radiología fue rápida y oportuna.					
8	El personal de salud que le atendió al momento de terminar el estudio le comunico					
9	Considera que el personal de salud tiene disponibilidad inmediata en brindarle información sobre alguna duda o inquietud					
10	Considera que el personal de radiología tiene prontitud a solucionar algún inconveniente que tuviera en el servicio.					
DIMENSIÓN 4: Fiabilidad		1	2	3	4	5
11	Considera que la atención que recibió en radiología fue de calidad					
12	Considera que la atención que se le brindó en radiología fue en el tiempo establecido en su cita					
13	Considera que los resultados de radiología son fiables.					
DIMENSIÓN 5: Empatía		1	2	3	4	5
14	Considera que el personal de salud es empático al momento de atenderle					
15	Considera que el personal de radiología se interesó por escuchar sus dudas					
16	Al momento de ser atendido, usted se sintió estimado y valorado					

ANEXO 4:

Instrumento de recolección de datos de la variable satisfacción del servicio.

Encuesta de Satisfacción al paciente del área de servicio radiología del hospital Santa Rosa

Estimado usuario, estamos interesados en conocer su opinión y calificación sobre la calidad de atención recibida en el área de servicio de diagnóstico por imágenes. Sus respuestas serán

Nunca (1) casi nunca (2) algunas veces (3) casi siempre (4) siempre (5)

No	ÍTEMS	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1 : Expectativa del servicio		1	2	3	4	5
1	Considera que el servicio que se le brindo es bueno.					
2	Considera que el personal que le atendió escucha sus inquietudes y expectativas que tiene del servicio.					
3	Usted considera que el área de radiología tiene que mejorar en el servicio que se le brinda.					
DIMENSION 2: Calidad percibida		1	2	3	4	5
4	Considera usted que el personal de salud del servicio radiología son competentes en sus funciones.					
5	Considera que el personal de radiología le brindo un trato amable y cordial en su atención.					
6	La atención del servicio de radiología lo calificaría como satisfactoria					
7	Con la experiencia recibida en el servicio de radiología, usted regresaría a atenderse.					
8	Usted recomendaría a otras personas a que se atiendan en el servicio de radiología.					
DIMENSIÓN 3: Valor percibido		1	2	3	4	5
9	Considera que la información que se le brindo cumplió sus expectativas.					
10	Cree usted importante la labor del personal de salud en el servicio de radiología.					
11	Considera que el desempeño del personal de salud es un valor agregado a la satisfacción de su atención.					

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	Ubico rápidamente el servicio de radiología para su atención.	X		X		X		
2	Considera que los servicios de radiología tienen ambientes adecuados para la atención.	X		X		X		
3	Considera que los equipos de radiología son modernos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad							
4	El profesional de salud que le atendió le inspira confianza durante su atención.	X		X		X		
5	Durante su atención usted recibió explicación del procedimiento que se le realizó.	X		X		X		
6	Durante su atención usted sintió que se respetaron su privacidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta							
7	Considera que la atención en radiología fue rápida y oportuna.	X		X		X		
8	El personal de salud que le atendió al momento de terminar el estudio le comunicó	X		X		X		
9	Considera que el personal de salud tiene disponibilidad inmediata en brindarle información sobre alguna duda o inquietud	X		X		X		
10	Considera que el personal de radiología tiene prontitud a solucionar algún inconveniente que tuviera en el servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Fiabilidad							
11	Considera que la atención que recibió en radiología fue de calidad	X		X		X		
12	Considera que la atención que se le brindó en radiología fue en el tiempo establecido en su cita	X		X		X		
13	Considera que los resultados de radiología son fiables.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Empatía							
14	Considera que el personal de salud es empático al momento de atenderle	X		X		X		
15	Considera que el personal de radiología se interesó por escuchar sus dudas	X		X		X		
16	Al momento de ser atendido, usted se sintió estimado y valorado	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL PRESENTE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN ES SUFICIENTEMENTE APLICABLE PARA SUDESARROLLO.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: DIAZ ATAUCURE, MIGUEL NOÉ **DNI:** 09519486

Especialidad del validador: Magíster en docencia y gestión educativa

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

13 de mayo del 2022



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Ubico rápidamente el servicio de radiología para su atención.	X		X		X		
2	Considera que los servicios de radiología tienen ambientes adecuados para la atención.	X		X		X		
3	Considera que los equipos de radiología son modernos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Calidad percibida		Si	No	Si	No	Si	No	
4	Considera usted que el personal de salud del servicio radiología son competentes en sus funciones.	X		X		X		
5	Considera que el personal de radiología le brinda un trato amable y cordial en su atención.	X		X		X		
6	La atención del servicio de radiología lo calificaría como satisfactoria	X		X		X		
7	Con la experiencia recibida en el servicio de radiología, usted regresaría a atenderse.	X		X		X		
8	Usted recomendaría a otras personas a que se atiendan en el servicio de radiología.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Valor percibido		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que la información que se le brinda cumplió sus expectativas.	X		X		X		
10	Cree usted importante la labor del personal de salud en el servicio de radiología.	X		X		X		
11	Considera que el desempeño del personal de salud es un valor agregado a la satisfacción de su atención.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL PRESENTE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN ES SUFICIENTEMENTE APLICABLE PARA SU DESARROLLO.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: DIAZ ATAUCURE, MIGUEL NOÉ **DNI:** 09519486

Especialidad del validador: Magíster en docencia y gestión educativa

13 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems

planteados son suficientes para medir la dimensión -----



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	Ubico rápidamente el servicio de radiología para su atención.	X		X		X		
2	Considera que los servicios de radiología tienen ambientes adecuados para la atención.	X		X		X		
3	Considera que los equipos de radiología son modernos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El profesional de salud que le atendió le inspira confianza durante su atención.	X		X		X		
5	Durante su atención usted recibió explicación del procedimiento que se le realizó.	X		X		X		
6	Durante su atención usted sintió que se respetaron su privacidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que la atención en radiología fue rápida y oportuna.	X		X		X		
8	El personal de salud que le atendió al momento de terminar el estudio le comunicó	X		X		X		
9	Considera que el personal de salud tiene disponibilidad inmediata en brindarle información sobre alguna duda o inquietud	X		X		X		
10	Considera que el personal de radiología tiene prontitud a solucionar algún inconveniente que tuviera en el servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que la atención que recibió en radiología fue de calidad	X		X		X		
12	Considera que la atención que se le brindó en radiología fue en el tiempo establecido en su cita	X		X		X		
13	Considera que los resultados de radiología son fiables.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Considera que el personal de salud es empático al momento de atenderle	X		X		X		
15	Considera que el personal de radiología se interesó por escuchar sus dudas	X		X		X		
16	Al momento de ser atendido, usted se sintió estimado y valorado	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL PRESENTE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN ES SUFICIENTEMENTE Y APLICABLE PARA SU DESARROLLO.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Edgardo Divier Incio Capuñay DNI: 08440918

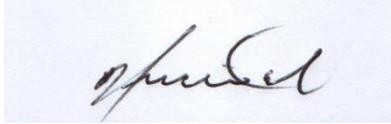
Especialidad del validador: Magíster en docencia y gestión educativa

12 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACION DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Ubico rápidamente el servicio de radiología para su atención.	X		X		X		
2	Considera que los servicios de radiología tienen ambientes adecuados para la atención.	X		X		X		
3	Considera que los equipos de radiología son modernos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Calidad percibida		Si	No	Si	No	Si	No	
4	Considera usted que el personal de salud del servicio radiología son competentes en sus funciones.	X		X		X		
5	Considera que el personal de radiología le brinda un trato amable y cordial en su atención.	X		X		X		
6	La atención del servicio de radiología lo calificaría como satisfactoria	X		X		X		
7	Con la experiencia recibida en el servicio de radiología, usted regresaría a atenderse.	X		X		X		
8	Usted recomendaría a otras personas a que se atiendan en el servicio de radiología.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Valor percibido		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que la información que se le brinda cumplió sus expectativas.	X		X		X		
10	Cree usted importante la labor del personal de salud en el servicio de radiología.	X		X		X		
11	Considera que el desempeño del personal de salud es un valor agregado a la satisfacción de su atención.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL PRESENTE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN ES SUFICIENTEMENTE Y APLICABLE PARA SU DESARROLLO.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Edgardo Divier Incio Capuñay DNI: 08440918

Especialidad del validador: Magíster en docencia y gestión educativa

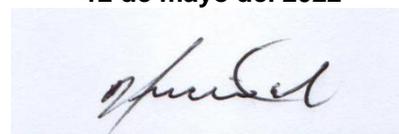
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	Ubico rápidamente el servicio de radiología para su atención.	X		X		X		
2	Considera que los servicios de radiología tienen ambientes adecuados para la atención.	X		X		X		
3	Considera que los equipos de radiología son modernos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El profesional de salud que le atendió le inspira confianza durante su atención.	X		X		X		
5	Durante su atención usted recibió explicación del procedimiento que se le realizó.	X		X		X		
6	Durante su atención usted sintió que se respetaron su privacidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que la atención en radiología fue rápida y oportuna.	X		X		X		
8	El personal de salud que le atendió al momento de terminar el estudio le comunico	X		X		X		
9	Considera que el personal de salud tiene disponibilidad inmediata en brindarle información sobre alguna duda o inquietud	X		X		X		
10	Considera que el personal de radiología tiene prontitud a solucionar algún inconveniente que tuviera en el servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que la atención que recibió en radiología fue de calidad	X		X		X		
12	Considera que la atención que se le brindó en radiología fue en el tiempo establecido en su cita	X		X		X		
13	Considera que los resultados de radiología son fiables.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Considera que el personal de salud es empático al momento de atenderle	X		X		X		
15	Considera que el personal de radiología se interesó por escuchar sus dudas	X		X		X		
16	Al momento de ser atendido, usted se sintió estimado y valorado	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL PRESENTE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN ES SUFICIENTEMENTE APLICABLE PARA SU DESARROLLO.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Torres Ampuero, Raquel DNI: 42857230

Especialidad del validador: Magíster en docencia y gestión educativa

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

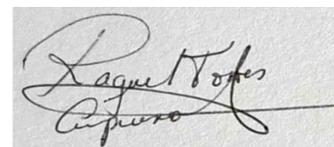
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems

planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Ubico rápidamente el servicio de radiología para su atención.	X		X		X		
2	Considera que los servicios de radiología tienen ambientes adecuados para la atención.	X		X		X		
3	Considera que los equipos de radiología son modernos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Calidad percibida		Si	No	Si	No	Si	No	
4	Considera usted que el personal de salud del servicio radiología son competentes en sus funciones.	X		X		X		
5	Considera que el personal de radiología le brindo un trato amable y cordial en su atención.	X		X		X		
6	La atención del servicio de radiología lo calificaría como satisfactoria	X		X		X		
7	Con la experiencia recibida en el servicio de radiología, usted regresaría a atenderse.	X		X		X		
8	Usted recomendaría a otras personas a que se atiendan en el servicio de radiología.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Valor percibido		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que la información que se le brindo cumplió sus expectativas.	X		X		X		
10	Cree usted importante la labor del personal de salud en el servicio de radiología.	X		X		X		
11	Considera que el desempeño del personal de salud es un valor agregado a la satisfacción de su atención.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL PRESENTE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN ES SUFICIENTEMENTE APLICABLE PARA SU DESARROLLO.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Torres Ampuero, Raquel **DNI:** 42857230

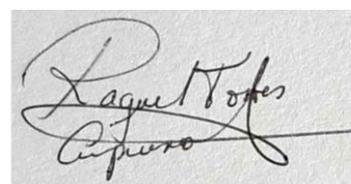
Especialidad del validador: Magíster en docencia y gestión educativa

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 6 : Baremos

Estadísticos

N	Válido	Capacidad									Satisfacción del usuario.
		Aspectos tangibles	Seguridad	de respuesta	Fiabilidad	Empatía	Calidad de atención	Elementos tangibles	Calidad percibida	Valor percibido	
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mínimo		5	7	10	6	4	36	7	10	5	23
Máximo		15	15	20	15	15	80	15	25	15	55
Percentiles	25	10,00	11,00	16,00	12,00	12,00	62,00	12,00	21,00	12,00	44,00
	50	11,00	13,00	18,00	13,00	13,00	69,00	13,00	22,00	13,00	48,00
	75	13,00	15,00	19,00	15,00	15,00	74,00	14,00	24,00	14,00	51,00

Baremos	Elementos tangibles	Calidad percibida	Valor percibido	Satisfacción del usuario.
Baja	7 - 12	10 - 21	5 - 12	23 - 44
Media	13 - 14	22 - 24	13 - 14	45 - 51
Alta	15 - 15	25 - 25	15 - 15	52 - 55

Baremos	CALIDAD ATENCIÓN	Aspectos tangibles	Seguridad	Capacidad de respuesta	Fiabilidad	Empatía
Baja	36 - 62	5 - 10	7 - 11	10 - 16	6 - 12	4 - 12
Media	63 - 74	11 - 13	12 - 14	17 - 19	13 - 14	13 - 14
Alta	75 - 80	14 - 15	15 - 15	20 - 20	15 - 15	15 - 15

ANEXO 7: Documento de autorización para realizar las encuestas en el servicio de radiología de un hospital de Lima



"Año del Fortalecimiento de la
Soberanía Nacional"



Pueblo Libre, 13 mayo del 2022

MEMORANDUM N° 0167 2022-MINSA-HSR-DDI

A : Lic. Luz Elizabeth Tanta Romero
Tecnólogo Médico - DDI

DE : Dra. Margot Meza Aranda
Jefa del Departamento de Diagnóstico por Imágenes

ASUNTO: Autorización para Encuesta de Pacientes de Radiodiagnóstico por Imágenes

REFERENCIA: Solicitud de Autorización

Es grato dirigirme a usted a fin de saludarle cordialmente y en respuesta al documento de la referencia, se da por aprobado a su solicitud, para aplicar una encuesta a los pacientes atendidos en el Departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Santa Rosa.

Así mismo, solicito que nos envíe los resultados obtenidos en dicha encuesta a este Departamento.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente

C.c
Archivo
MMA/ve



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ BARRERA LAZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022.", cuyo autor es TANTA ROMERO LUZ ELIZABETH, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 26 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ BARRERA LAZARO DNI: 17811921 ORCID 0000-0002-3174-7321	Firmado digitalmente por: RBARRERAL el 08-08- 2022 17:33:27

Código documento Trilce: TRI - 0371650