



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,  
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

**TESIS**

CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE  
ENDOCRINOLOGÍA DEL COMPLEJO HOSPITALARIO PNP  
LUIS N. SÁENZ EN ENERO DEL 2019

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS  
GLOBALES

**AUTORES:**

BACH. GLORIA MARIA SAENZ DAVILA

BACH. ROSA MARÍA LIMAYLLA MONTALVO

LIMA - PERU

2019

**ASESOR DE TESIS:**

Dr. JUSTINIANO AYBAR HUAMANI

**JURADO EXAMINADOR**

-----  
DR. ALFREDO GUILLERMO RIVERO GUILLÉN  
**PRESIDENTE**

-----  
MG. ERNESTO ARCE GUEVARA  
**SECRETARIO**

-----  
MG. EDUARDO QUINTANILLA DE LA CRUZ  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios por guiar mis pasos siempre,  
a nuestros hijos y nuestros padres que  
son nuestros soportes para que  
sigamos avanzando en nuestra vida y  
poder graduarnos como Lic. en  
Administración. (Gloria Sáenz y Rosa  
Limaylla)

## **AGRADECIMIENTO**

A través del presente trabajo agradecemos a nuestro asesor Dr. Justiniano Aybar Huamani, quien con su apoyo y confianza ha sabido guiarnos para la elaboración de esta tesis.

A La Universidad Privada Telesup,  
Facultad de Ciencias Administrativas y  
Contables

## RESUMEN

La presente investigación fue realizada con la finalidad de determinar si existe relación entre las variables Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero del 2019, el estudio fue de tipo y/o metodología Cuantitativa, de nivel aplicativo, de diseño no experimental, de corte trasversal y descriptivo correlacional.

La técnica que se empleó para la recolección de datos fue la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario debidamente validado y fue aplicado a 87 usuarios del Complejo Hospitalario PNP Luis Sáenz. El método que se usó fue la Escala de Likert con 3 alternativas de respuestas.: si, a veces y no. Los datos fueron analizados en el sistema estadístico SPSS. Se demuestra la confiabilidad del instrumento de acuerdo al coeficiente Alfa de Cronbach con un valor de 0.90.

En conclusión, los Usuarios en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz se encuentran en su mayoría, satisfechos con los servicios brindados.

Se demostró la correlación entre variables que bordea el 1.00, según el análisis SPSS según Spearman, por lo que se podría afirmar que Si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

Palabras claves: Endocrinología, calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

## **ABSTRACT**

The present investigation was carried out in order to determine if there is a relationship between the variables Quality of Service and User Satisfaction in the Endocrinology Service of the PNP Luis N. Sáenz Hospital Complex in January 2019, the study was of type and / or Quantitative methodology, application level, no-experimental design, cross-sectional and descriptive correlational.

The technique used for data collection was the survey, whose instrument is the duly validated questionnaire and was applied to 87 users of the Complejo Hospitalario PNP Luis Sáenz. The method that was used was the Likert Scale with 3 alternative answers: yes, sometimes and not. The data were analyzed in the SPSS statistical system. The reliability of the instrument is demonstrated according to Cronbach's alpha coefficient with a value of 0.90.

In conclusion, the Users in the Endocrinology Service of the PNP Luis N. Saenz Hospital Complex are mostly satisfied with the services provided.

The correlation between variables that borders the 1.00 was shown, according to the SPSS analysis according to spearman, so it could be said that there is a relationship between the quality of service and user satisfaction.

Keywords: quality of service and user satisfaction

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|  |             |
|--|-------------|
| <i>ASESOR DE TESIS:</i> .....                  | <i>ii</i>   |
| <i>JURADO EXAMINADOR</i> .....                 | <i>iii</i>  |
| <i>DEDICATORIA</i> .....                       | <i>iv</i>   |
| <i>AGRADECIMIENTO</i> .....                    | <i>v</i>    |
| <i>RESUMEN</i> .....                           | <i>vi</i>   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                          | <i>vii</i>  |
| <i>ÍNDICE DE CONTENIDO</i> .....               | <i>viii</i> |
| <i>ÍNDICE DE TABLAS</i> .....                  | <i>xi</i>   |
| <i>ÍNDICE DE FIGURAS</i> .....                 | <i>xii</i>  |
| <i>INTRODUCCIÓN</i> .....                      | <i>xiii</i> |
| <i>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</i> .....      | <i>15</i>   |
| 1.1 Planteamiento del problema .....           | 15          |
| 1.2 Formulación del problema .....             | 15          |
| 1.2.1 Problema general.....                    | 15          |
| 1.2.2 Problemas específicos. ....              | 15          |
| 1.3 Justificación del estudio .....            | 16          |
| 1.3.1 Justificación teórica.....               | 16          |
| 1.3.2 Justificación practica.....              | 16          |
| 1.3.3 Justificación metodológica.....          | 16          |
| 1.3.4 Justificación social .....               | 16          |
| 1.4 Objetivos de la investigación .....        | 17          |
| 1.4.1 Objetivo general. ....                   | 17          |
| 1.4.2 Objetivos específicos.....               | 17          |
| <i>II. MARCO TEÓRICO</i> .....                 | <i>18</i>   |
| 2.1. Antecedentes de la investigación .....    | 18          |
| 2.1.1 Antecedentes nacionales.....             | 18          |
| 2.1.2 Antecedentes internacionales. ....       | 19          |
| 2.2. Bases Teóricas.....                       | 22          |
| 2.2.1 Concepto de Calidad. ....                | 22          |
| <b>2.2.1.1 Calidad de Servicio</b> .....       | <b>23</b>   |
| <b>2.2.1.2 Dimensiones de la calidad</b> ..... | <b>23</b>   |
| <b>2.2.1.3 Políticas de calidad</b> .....      | <b>25</b>   |
| <b>2.2.1.4 Principios de la Calidad</b> .....  | <b>26</b>   |

|                |  |           |
|----------------|--|-----------|
| 2.2.2.         | Concepto de satisfacción.....  | 27        |
| <b>2.2.2.1</b> | <b>Satisfacción del Usuario Externo.</b> .....                                   | 27        |
| <b>2.2.2.2</b> | <b>Dimensiones de Satisfacción del Cliente:</b> .....                            | 28        |
| <b>2.2.2.3</b> | <b>Teorías al respecto de la naturaleza de la satisfacción del cliente</b> ..... | 30        |
| <b>2.2.2.4</b> | <b>Conductores que impactan en la satisfacción de las personas</b> .....         | 31        |
| 2.3            | Definición de términos básicos .....   | 33        |
| <b>III.</b>    | <b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....  | <b>35</b> |
| 3.1            | Hipótesis de la investigación.....   | 35        |
| 3.1.1.         | Hipótesis general.....   | 35        |
| 3.1.2.         | Hipótesis específicas.....   | 36        |
| 3.2            | Variables de estudio .....   | 36        |
| 3.2.1.         | Definición conceptual.....   | 36        |
| <b>3.2.1.1</b> | <b>Calidad de servicio</b> .....   | 36        |
| <b>3.2.1.2</b> | <b>Satisfacción del usuario</b> .....  | 37        |
| 3.2.2.         | Definición operacional. ....   | 37        |
| 3.3            | Tipo y nivel de la investigación .....   | 38        |
| 3.4            | Diseño de la investigación.....  | 38        |
| 3.5            | Población y muestra de estudio.....  | 39        |
| 3.5.1.         | Población.....   | 39        |
| 3.5.2.         | Muestra. ....  | 39        |
| 3.6            | Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....                             | 40        |
| 3.6.1.         | Técnicas de recolección de datos. ....   | 40        |
| 3.6.2.         | Instrumentos de recolección de datos. ....                                       | 40        |
| 3.6.3.         | Prueba piloto .....  | 41        |
| 3.6.4.         | Validez del instrumento .....  | 41        |
| 3.6.5.         | Fiabilidad de los instrumentos.....  | 42        |
| 3.7            | Métodos de análisis de datos.....  | 43        |
| 3.8            | Aspectos éticos.....   | 43        |
| <b>IV.</b>     | <b>RESULTADOS</b> .....  | <b>44</b> |
| 4.1            | Estadística Descriptiva .....  | 44        |
| 4.2            | Índice de correlación .....  | 51        |
| 4.3            | Contrastación de la hipótesis.....   | 51        |
| 4.4.1.         | Contrastación de la hipótesis general .....                                      | 52        |
| 4.4.2.         | Contrastación de la Hipótesis específicas.....                                   | 53        |
| <b>V.</b>      | <b>DISCUSIÓN</b> .....   | <b>55</b> |

|  |    |
|--|----|
| VI. CONCLUSIONES.....                      | 57 |
| VII. RECOMENDACIONES.....                  | 58 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....            | 59 |
| ANEXOS.....                                | 62 |
| ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....       | 62 |
| ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN..... | 63 |
| ANEXO 3: INSTRUMENTO.....                  | 64 |
| ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....   | 65 |
| ANEXO 5: MATRIZ DE DATOS.....              | 74 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| TABLA 1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....          | 37 |
| TABLA 2. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO .....                  | 41 |
| TABLA 3. DIMENSIÓN RESPUESTA .....                      | 44 |
| TABLA 4. DIMENSIÓN ATENCIÓN O SERVICIOS BRINDADO .....  | 45 |
| TABLA 5. DIMENSIÓN COMUNICACIÓN.....                    | 46 |
| TABLA 6. DIMENSIÓN TIEMPO .....                         | 47 |
| TABLA 7. DIMENSIÓN ASPECTO TANGIBLE .....               | 48 |
| TABLA 8. DIMENSIÓN SEGURIDAD.....                       | 49 |
| TABLA 9. RESULTADO POR DIMENSIONES.....                 | 50 |
| TABLA 10. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS GENERAL .....      | 52 |
| TABLA 11. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS ESPECIFICA 1 ..... | 53 |
| TABLA 12. CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2 ..... | 54 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. DIMENSIÓN RESPUESTA.....                     | 44 |
| Figura 2. DIMENSIÓN ATENCIÓN O SERVICIO BRINDADO ..... | 45 |
| Figura 3. DIMENSIÓN COMUNICACIÓN .....                 | 46 |
| Figura 4. DIMENSIÓN TIEMPO .....                       | 47 |
| Figura 5. DIMENSIÓN ASPECTO TANGIBLE .....             | 48 |
| Figura 6. DIMENSIÓN SEGURIDAD .....                    | 49 |
| Figura 7. RESULTADO POR DIMENSIONES .....              | 50 |

## INTRODUCCIÓN

La investigación fue realizada en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, porque es una entidad pública y presenta algunas deficiencias como mala infraestructura, falta de equipamiento médico y falta de personal calificado, lo que nos motivó a realizar el presente estudio.

La investigación se ha constituido por siete capítulos, los cuales son las siguientes:

**Capítulo I**, Problema de investigación, se realiza el planteamiento del Problema, aquí detallamos las deficiencias encontradas las cuales motivaron esta investigación en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, mencionamos el problema general y específicos, indicando que la insatisfacción que mostraron muchos usuarios externos cuando son atendidos en el Servicio de Endocrinología. También en este capítulo indicamos el objetivo general y objetivos específicos.

**Capítulo II**, Marco Teórico, donde citamos los antecedentes de las tesis nacionales e internacionales mencionando a las conclusiones que llegaron estas investigaciones, también se muestran las definiciones de las variables “La Calidad de Servicio” y “Satisfacción del usuario”.

**Capítulo III**, Métodos y Materiales, mencionamos a la hipótesis general y a las hipótesis específicas donde se pretende probar la relación entre las variables del estudio, para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta como instrumento el cuestionario para ser realizada a 87 usuarios, el método que se usó fue la Escala de Likert con 3 alternativas de respuestas.

**Capítulo IV**, Resultados, se muestra la existencia de una relación positiva, débil entre las variables de Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios.

**Capítulo V**. Discusión, se demuestra que en las investigaciones elaboradas por los tesisistas: Valdiviezo, A. (2019), Albornoz, I. (2018) y Paripancca, E. (2019) tienen similitud en sus conclusiones y se identifican también con nuestra investigación.

**Capítulo VI**, Conclusiones, se muestran las conclusiones a las que se llegaron, la cual es que existe correlación entre variables que bordea el 1.00, según el análisis SPSS según Spearman.

**Capítulo VII**, Recomendaciones, para poder mejorar de acuerdo a los resultados arrojados por el estudio.

## I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Planteamiento del problema

La problemática de la calidad del servicio y la satisfacción a los usuarios en el sector salud es un tema muy importante porque con frecuencia se hace evidente la disconformidad de los usufructuarios sobre todo en las entidades estatales; tales como: ambientes limpios, cómodos y equipados, atención pronta y eficaz.

**Donabedian, A.** (1958), considerado como el “padre de la calidad de la atención en salud” fue quien realizó una importante aportación con relación a la calidad asistencial, determinando las siguientes dimensiones: componente técnico, interpersonal y entorno; los cuales hace referencia a la competencia técnica, calidad humana y calidad operativa, respectivamente.

Cabe resaltar que elegimos el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz porque es una entidad pública que en la actualidad presenta ciertas deficiencias como mala infraestructura, falta de equipamiento médico y falta de personal calificado, por lo cual vimos conveniente realizar la presente investigación y determinar si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios debido en el trato recibido y la capacidad de respuesta del Servicio de Endocrinología.

### 1.2 Formulación del problema

#### 1.2.1 Problema general.

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero del 2019?

#### 1.2.2 Problemas específicos.

- ¿Qué relación existe entre el trato al usuario con la calidad de servicio en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero del 2019?

- ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero del 2019?

### **1.3 Justificación del estudio**

#### **1.3.1 Justificación teórica**

Esta investigación se realizó debido a la insatisfacción que manifiestan muchos usuarios externos en los servicios de salud del sector público, debido al trato que reciben por parte del personal de la salud, los ambientes inadecuados donde son atendidos, la falta de accesibilidad a una pronta y oportuna atención, generando desconfianza en el paciente.

#### **1.3.2 Justificación práctica**

A través de esta investigación se identificarán las fortalezas y debilidades que presenta el establecimiento de salud el cual es objeto de nuestra investigación, lo cual permitirá aportar en la toma de decisiones para el mejoramiento del servicio al usuario.

#### **1.3.3 Justificación metodológica**

Considerando que nuestro estudio tiene como objetivo determinar la relación existente entre la Calidad de Atención y la Satisfacción del usuario, describe la realidad problemática del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Saenz. Además de considerar el método de investigación científica, desde el problema hasta las recomendaciones. En este trabajo de investigación es resaltante la instauración de instrumentación que son sometidos a validación por el juicio de expertos y la confiabilidad de los mismos.

#### **1.3.4 Justificación social**

La investigación justifica de manera social el haber definido conceptos, dimensiones, variables y su relación entre las mismas, intentando desarrollar adecuadamente la relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en

enero del 2019, así como de otras instituciones que contengan una problemática similar.

Asimismo, de acuerdo al D. Leg. N° 1175 - Ley del Régimen de Salud de la Policía Nacional del Perú, Artículo 27°, “la Dirección Ejecutiva de Sanidad cuenta con programas de control de calidad y seguridad de atención en salud que velará por mantener los estándares establecidos por el Sistema Nacional de Salud. Proponiendo a la mejora continua a través del diseño y aplicación de los programas que correspondan”

#### **1.4 Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1 Objetivo general.**

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero del 2019.

##### **1.4.2 Objetivos específicos.**

- Determinar la relación entre el trato al usuario con la calidad de servicio en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero del 2019.
- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero del 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Antecedentes nacionales.

**Valdiviezo, A. (2019)** quien realizó la tesis “Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención en el Hospital Regional Docente Las Mercedes Nivel II-2 Chiclayo 2017”, para optar el grado de Licenciada en Enfermería en la Universidad Señor de Sipán, siendo el objetivo de la investigación determinar el nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de su atención en el Hospital Regional Docente Las Mercedes Nivel II-2 Chiclayo 2017; Concluyendo que si hay una relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención en el Hospital Regional Docente Las Mercedes.

**Albornoz, I. (2018)** realizó la tesis que lleva por título “Calidad de la Atención y Satisfacción de la Gestante en Centro Obstétrico del Hospital Víctor Ramos Guardia, 2016” para optar el grado de maestro en Gestión y Gerencia de los Servicio de Salud en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo – Huaraz; donde tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción de la gestante en el Centro Obstétrico del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2016, y concluye que existe evidencia significativa para afirmar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia.

**Paripancca, E. (2019)** realizó la investigación de “Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017” en su tesis para optar el grado académico de magister en Gerencia de los Servicios de Salud en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, donde tuvo como objetivo establecer si

existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017; llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos referidos del Hospital de asociación público privada en el periodo 2016-2017.

**Piedra, I. (2019)** realizó la investigación de “Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017” en su tesis para optar el grado académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, donde tuvo como objetivo Determinar si existe relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II- EsSalud Vitarte, 2017.; llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte. Asimismo,

**Arbulú, M. (2019)** quien realizó la tesis “Calidad De Servicio y su Influencia en la Satisfacción de los Clientes de la Empresa El Tumi Perú S.R.L. en el Año 2018”, para optar el grado de Licenciado en Administración de Empresas en La Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, siendo el objetivo determinar si existe influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción de los clientes de la empresa El Tumi SRL durante el 2018; Concluyendo que sí existe influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción de los clientes de la empresa El Tumi Perú S.R.L. en el año 2018.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales.**

Según el estudio realizado por **Ros, A. (2016)**, en su trabajo de investigación “Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario en los

Servicios Prestados a Personas con Discapacidad Intelectual” en su tesis doctoral de la Universidad de Católica de San Antonio (UCAM) Murcia – España, que tuvo como objetivo determinar las relaciones que se producen entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento, y la calidad de vida de los usuarios del servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE, dirigido a personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA). Llegando a la conclusión que, con relación a la calidad del servicio, los familiares valoran muy positivamente aquellos aspectos intangibles de la calidad del servicio recibido, entre los que destacan la amabilidad que reciben por parte del personal de la institución. Con respecto a la satisfacción del usuario los familiares indican estar muy contentos y satisfechos con la prestación recibida.

Según el estudio realizado por **Rivera, S. (2019)** en su trabajo de investigación “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador” en su tesis para optar el grado académico de magister en administración de empresas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador, cuyo objetivo fue evaluar la calidad del servicio ofrecido a través del Modelo Teórico Servqual a fin de identificar la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador; llegando a la conclusión que la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis bajo el coeficiente de Spearman cuyo resultado fue .0457, lo cual indica que existe una relación positiva moderada entre ambas variables.

**Ríos, A. y Barreto, A. (2016)** quien realizó el trabajo de investigación “Percepción de la satisfacción en la atención en la salud en los usuarios del Servicio de Consulta Externa, de los

Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo del 2016” en su tesis para optar el grado académico de magister en administración de empresas de la Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales - U.D.C.A. Facultad de Ciencias de la Salud, Programa de Medicina Humana Bogotá – Colombia; cuyo objetivo fue evaluar la percepción de la satisfacción que tiene el paciente por el Servicio que recibe en la consulta externa del hospital San Antonio de Chia en marzo del 2016; llegando a la siguiente conclusión: De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencian una relación directa entre la satisfacción expresada por el usuario y la calidad percibida por el mismo. En concordancia con uno de los objetivos planteados para este trabajo, se pudo identificar que los aspectos con mayor grado de inconformidad según lo percibido por los pacientes fueron en su orden: El tiempo de espera y el estado de las instalaciones, esto le permite a la institución plantear estrategias que intenten mejorar estas variables.

**López, D. (2018)** realizó la investigación de “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil” en su tesis para optar el grado académico de Magíster en Administración de Empresas, donde tuvo como objetivo de esta investigación es determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil; llegando a la conclusión que existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente, esto significa que si aumenta la calidad del servicio va aumentar la satisfacción al cliente o si es que disminuye la calidad de servicio disminuye la satisfacción al cliente.

Según el estudio realizado por **Orejuela, G. (2017)** en su trabajo de investigación “Análisis de los Niveles de Calidad de Atención al Cliente y su Incidencia en la Satisfacción de los Turistas Extranjeros, Usuarios de los Restaurantes de la Calle Charles

Binford, En Santa Cruz - Galápagos” en su tesis para optar el título de Técnico Superior Mención Hotelera de la Universidad Central del Ecuador, cuyo objetivo fue Analizar de los niveles de calidad de atención al cliente en los restaurantes situados en la calle Charles Binford de la ciudad de Santa Cruz, provincia de Galápagos; llegando a la conclusión que es fundamental mejorar el servicio que brindan los restaurantes en atención al cliente, con el único fin de lograr un servicio de calidad y la mejor forma de lograr la fidelidad es brindándoles un servicio superior.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1 Concepto de Calidad.**

Existen diferentes conceptos de Calidad como:

**Ishikawa, K.** señala a la calidad como: “Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor”.

“La calidad de un mismo producto o servicio puede ser diferente, para diferentes clientes y para el mismo cliente, en diferentes momentos” (**Imperatori, 1999, p.291**).

**Biscaia (2000)** define a la Calidad como un conjunto de actividades planeadas de manera íntegra, basados en objetivos claros y evaluación del desempeño, cubriendo todos los niveles de atención para la mejora continua y siendo uno de los objetivos de este enfoque obtener la mayor satisfacción posible de los consumidores de la atención de salud.

Con todo lo anteriormente mencionado se puede concluir que la calidad se define como un proceso de mejoramiento continuo, donde todas las áreas de la empresa participan activamente en el desarrollo de productos y servicios, que satisfagan las necesidades del cliente, logrando con ello mayor productividad.

### 2.2.1.1 Calidad de Servicio.

**Donabedian, A (1958)**, conocido como el padre de la calidad de la atención en salud, señala a la calidad en salud como: "el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención".

Asimismo, la Calidad de servicio puede ser entendida como "un juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio que surge de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre el mismo y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido" (**Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p.16**).

**La Organización Mundial de Salud (OMS)** considera que la calidad de la asistencia sanitaria es brindar un conjunto de servicios, diagnósticos y terapéuticos ideales para conseguir una atención sanitaria óptima y lograr un resultado positivo con el mínimo riesgo médico y la mayor satisfacción del paciente.

**Ministerio de Salud (2019)** manifiesta sobre la calidad de servicio de la siguiente forma: "la calidad esta entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas." (p. 6).

Por todo lo antes mencionado y de acuerdo a los diferentes autores, podemos decir que la Calidad de servicio se definiría como el logro con el mayor beneficio posible en la atención de salud con los menores riesgos para el paciente.

### 2.2.1.2 Dimensiones de la calidad

**Ministerio de Salud (2006)**, Existen diversas propuestas analíticas de la calidad en salud, pero posiblemente la presentada por **Avedis Donabedian** siga siendo, pese a su

generalidad, la de mayor aceptación cuando propone tres dimensiones: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales, que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención.

La comprensión y manejo de tales dimensiones pueden expresarse de la siguiente manera:

- a. Dimensión Técnico-Científica**, referida a los aspectos científico-técnicos de la atención, cuyas características básicas son:
- **Efectividad**, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población;
  - **Eficacia**, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
  - **Eficiencia**, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados;
  - **Continuidad**, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias;
  - **Seguridad**, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
  - **Integralidad**, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.
- b. Dimensión Humana**, referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:
- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona;
  - Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella;

- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno;
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención;
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

**c. Dimensión del Entorno**, referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

- Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

### **2.2.1.3 Políticas de calidad**

**Ministerio de Salud (2006)** Las políticas que orientan la gestión de la calidad se fundamentan en el reconocimiento del derecho a la salud y en el principio de “Salud para Todos” que demanda calidad y no sólo cantidad en la oferta de servicios de salud. Las políticas que orientan la gestión de la calidad son las siguientes:

#### **1. Con relación a las personas**

- Provisión de servicios de salud seguros, oportunos, accesibles y equitativos.
- Calidad con enfoque de interculturalidad y de género.
- Búsqueda de la satisfacción de los usuarios.
- Acceso a los mecanismos de Atención al Usuario.

#### **2. Con relación a los trabajadores**

- Cultura ética de la calidad.
- Trabajo en Equipo.
- Círculos de Calidad

### **3. Con relación a las unidades prestadoras de salud**

- Ejercer la rectoría del Ministerio de Salud.
- Gestión de recursos para la calidad en salud.
- Regulación complementaria en los niveles regionales.
- Evaluación del proceso de atención de salud.

### **4. Con relación a la sociedad**

- Participación social para la calidad en salud
- Involucramiento comunitario para la calidad en salud.
- Veeduría ciudadana de calidad en salud.

### **5. Con relación al Estado**

- Calidad como política de Estado.

#### **2.2.1.4 Principios de la Calidad.**

**MINSA (2006)** Los principios en los que se fundamenta el Sistema de Gestión de la Calidad en salud son:

- 1. Enfoque al usuario:** las organizaciones dependen de sus usuarios; por lo tanto, deben entender sus necesidades presentes y futuras, satisfacer sus demandas específicas y esforzarse en exceder sus expectativas
- 2. Liderazgo:** el cumplimiento de los objetivos de la calidad, requiere de líderes que conduzcan a sus establecimientos a la mejora continua.
- 3. Participación del personal:** el personal de todos los niveles es la esencia de la organización, pues mediante su compromiso posibilita el uso de sus habilidades y conocimientos en beneficio de la calidad.
- 4. Enfoque basado en procesos:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- 5. Enfoque sistémico para la gestión:** identificar, comprender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización.

6. **Mejora continua de la calidad:** la mejora continua del desempeño global de la organización debe generar una necesidad permanente de elevar los estándares de calidad técnicos, humanos y administrativos.
7. **Toma de Decisiones basada en Evidencias:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos y la información.
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes en la generación del valor.

### 2.2.2. Concepto de satisfacción.

**La Real Academia Española**, señala que la satisfacción “es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”

**Clearly, P. & McNeil, B (1988)**, Definen la satisfacción como la reacción del usuario debido a la atención recibida, haciendo hincapié en los elementos subjetivos relacionados a su experiencia **(p.111)**.

Asimismo, la satisfacción puede ser definida de forma distinta por cada persona “La satisfacción es el nivel de estado anímico de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” **(Kotler, 2006, p.40)**.

**Oliver (1993)** “Respuesta del consumidor promovida por factores cognitivos y afectivos asociada posterior a la compra del producto o servicio consumido”.

#### 2.2.2.1 Satisfacción del Usuario Externo.

**Philip Kotler & Armstrong, (2003)**, define la Satisfacción de clientes como el grado en que un producto o servicio cubre las expectativas del comprador, y si el desempeño del producto no alcanza las expectativas el comprador queda insatisfecho (pág. 592).

La satisfacción de los pacientes será resultado de la valoración del servicio recibido, que puede ir desde la insatisfacción hasta la complacencia. “La satisfacción del Usuario es la evaluación que el cliente le da a un producto o servicio en función de si el mismo ha cumplido las necesidades y expectativas del cliente” **(Zeithmal, 2009, p.31)**.

Asimismo, la satisfacción de los pacientes, es un concepto que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha indicado como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud final cumplen con las expectativas de los pacientes. **(Ribeiro 2003, p.91)**

Para **el Ministerio de Salud –MINSA (2012)**, según la Encuesta de Satisfacción del usuario externo de Servicios de Salud, los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por el servicio recibido. La satisfacción del usuario expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; también puede significar que las expectativas de los usuarios son bajas.

Debemos considerar que la satisfacción de los pacientes no solo dependerá del servicio sino también influirá las expectativas que tenga el usuario, porque el usuario estará satisfecho cuando los servicios brindados hayan cubierto o excedido sus expectativas; si las expectativas del usuario son bajas puede estar satisfecho con recibir un servicio relativamente deficiente.

#### **2.2.2.2 Dimensiones de Satisfacción del Cliente:**

En su revista **(Thompson, 2005, págs. 1-6)** menciona que satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

- **El Rendimiento Percibido**

Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.

Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio. Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad. Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente. Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

- **Las Expectativas:**

Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- ✓ Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- ✓ Experiencias de compras anteriores
- ✓ Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas, deportistas, etc.).

- **Promesas que ofrecen los competidores.**

Es la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son

demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra. Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales). En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

- ✓ Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- ✓ Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- ✓ Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

### **2.2.2.3 Teorías al respecto de la naturaleza de la satisfacción del cliente**

- 1. Teoría de la Equidad:** de acuerdo con esta teoría, la satisfacción del usuario se produce cuando el paciente percibe que el nivel de los resultados obtenidos en alguna medida está equilibrado con el coste, el tiempo y el esfuerzo **(Brooks 1995)**.
- 2. Teoría de la Atribución Causal:** explica que el cliente ve resultado de una compra en términos de éxito o fracaso. La causa de la satisfacción se atribuye a factores internos tales como las percepciones del cliente al realizar una compra y a factores externos como puede ser otros sujetos que intervengan en la compra, o la suerte **(Brooks 1995)**

- 3. Teoría del Desempeño o Resultado:** establece que la satisfacción del cliente se encuentra directamente relacionada con el desempeño de las características del producto o servicio percibidas por el cliente (**Brooks 1995**). Se define el desempeño como el nivel de calidad del servicio en relación con el precio que se paga por él que percibe el usuario. La satisfacción, por tanto, se equipará al valor, donde el valor es la calidad percibida en relación al precio pagado por el producto y/o servicio (Johnson, Anderson y Fornell 1995).
- 4. Teoría de las Expectativas:** los autores sugieren que los clientes conforman sus expectativas con relación al desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra. Una vez que se produce dicha compra y se usa el producto o servicio, el cliente compara las expectativas de las características de éstos de con el desempeño real al respecto, usando una clasificación del tipo “mejor que” o “peor que”. Se produce una disconformidad positiva si el producto o servicio es mejor de lo esperado mientras que una disconformidad negativa se produce cuando el producto o servicio es peor de lo esperado. Una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba. La satisfacción del cliente se espera que aumente cuando las disconformidades positivas aumentan (**Liljander y Strandvik 1995**).

#### **2.2.2.4 Conductores que impactan en la satisfacción de las personas**

**MINSA (2019)** Los conductores son aquellos elementos presentes en la provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas.

- 1. Trato profesional durante la atención.** - referido a las acciones que realiza el servidor público y la actitud que manifiesta al momento de brindar o entregar un bien o servicio, a través de los diferentes canales de atención y/o de entrega de servicio con los que cuente la entidad pública. Este conductor comprende el profesionalismo, empatía, igualdad en el trato con la persona la prestar el servicio, conocimiento, entre otros.
- 2. Información.-** referido a la capacidad de brindar información a las personas utilizando un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno; así como permitir la comunicación fluida y transparente, sobre los requisitos, el estado y progreso de un trámite o durante la prestación del bien o servicio de manera veraz, asimismo, está vinculado a escuchar lo que tienen que decir las personas, a través del buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, entre otros, a fin de que la información recibida contribuya con la mejora de los servicios que la entidad brinda.
- 3. Tiempo.** - se refiere al periodo que toma a la persona recibir el bien o servicio por la entidad pública, es decir, desde la espera del ciudadano antes de ser atendido en los diferentes canales de atención hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, y la cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con la entidad. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos.
- 4. Resultado de la gestión/entrega.** - se refiere a la capacidad de la entidad por brindar el bien o servicio público de la forma correcta, desde que se tiene el primer contacto con la persona hasta la entrega del bien o servicio. El resultado de la gestión depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, así como la facilidad con la que las personas pueden conseguir

los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado.

**5. Accesibilidad.** - referido a la facilidad para acceder a los bienes o servicios públicos que necesita la persona, estos pueden ser brindados a través de los diferentes canales de atención que cuente la entidad pública. Este conductor debe contar con algunos aspectos importantes a considerar, como la seguridad integral donde se brinde o entregue el bien o servicio público, contar con una infraestructura adecuada para cada canal de atención, identificar horarios de atención que le permita a la persona realizar sus consultas y ejecución del servicio.

**6. Confianza.** - se refiere a la confianza y legitimidad que la entidad pública genera ante las personas. Este conductor puede verse afectado de suscitarse algún aspecto o incidente dado sin justificación alguna o que altere el resultado de la gestión o servicio demandado.

### 2.3 Definición de términos básicos

- **Atención médica.** - conjunto de atenciones que se brinda a los usuarios con la finalidad de brindar prevención, tratamiento y rehabilitación a una dolencia o enfermedad. MINSA (2019)
- **Calidad de servicio.** –Es la percepción que tiene el usuario al recibir el servicio, es la diferencia entre el servicio brindado y las expectativas previas al consumo. Ruiz (2001)
- **Capacidad de respuesta.** - Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido. Druker (1990, p. 41)
- **Confiabilidad.** - Se refiere al conocimiento y la cortesía de los proveedores del servicio, así como su habilidad para inspirar en los clientes confianza. Parasuraman, A., Berry, L. y Zeithaml, V. (1988)

- **Cortesía.** - Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona. RAE (2014).
- **Consulta** - Acción de atender el médico a sus pacientes en un espacio de tiempo determinado. RAE (2014).
- **Eficiencia.** - Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado; es decir el paciente debe recibir la atención en el momento que lo requiera, a un costo razonable y dando un adecuado uso a los recursos que dispone. RAE (2014).
- **Empatía.** - Se refiere a que el cliente espera atención individual y afectuosa por parte del proveedor del servicio. Parasuraman, A., Berry, L. y Zeithaml, V. (1988)
- **Expectativa.** - Es la percepción subjetiva sobre la probabilidad de que un determinado acto será seguido por un determinado resultado». Es decir, denominamos expectativa a la probabilidad subjetiva de que dado un nivel de esfuerzo se alcanzará un nivel de ejecución, (Martínez, 2013).
- **Fiabilidad.** - Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Druker (1990, p. 41)
- **Historia clínica** – Relación de los datos con significación médica referentes a un enfermo, al tratamiento a que se lo somete y a la evolución de su enfermedad. RAE (2014).
- **Responsabilidad.** - Se refiere a la buena voluntad del prestador del servicio para ser útil y rápido al otorgar el servicio. Parasuraman, A., Berry, L. y Zeithaml, V. (1988)
- **Seguridad del paciente.** – es reducir el riesgo de daño innecesario relacionado con la atención sanitaria recibida en el hospital. atención libre de riesgos y eventos adversos. MINSA (2019)

- **Seguridad del servicio.** - Se refiere a la habilidad del prestador del servicio de cumplir con la promesa de prestar el servicio adecuadamente. Parasuraman, A., Berry, L. y Zeithaml, V. (1988)
- **Satisfacción del cliente.** – Grado en que el desempeño percibido de un producto concuerda con las expectativas del comprador si el desempeño del producto no alcanza las expectativas el comprador queda insatisfecho. Philip, K. & Armstrong, (2003).
- **Tangibles.** - Se refiere a la parte tangible del servicio, como el equipo o el personal necesarios para otorgar el servicio. Parasuraman, A., Berry, L. y Zeithaml, V. (1988)
- **Usuario.** – Dicho de una persona: Que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación; es decir que es toda persona que requiera y reciba la prestación de un servicio de atención médica. RAE (2014).

### III. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Hipótesis de la investigación

##### 3.1.1. Hipótesis general.

**H1:** Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.

**H0:** No Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.

### 3.1.2. Hipótesis específicas.

- **HE1:** El trato a los usuarios se relaciona con la calidad de servicio en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.
- **HE0:** El trato a los usuarios no se relaciona con la calidad de servicio en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.
- **HE2:** La capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.
- **HE0:** La capacidad de respuesta no se relaciona con la satisfacción del usuario en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.

## 3.2 Variables de estudio

- Variable 1: Calidad de servicio
- Variable 2: Satisfacción del Usuario

### 3.2.1. Definición conceptual.

#### 3.2.1.1 Calidad de servicio

“el tiempo ha cambiado y no vivimos más en una economía de manufactura. Ahora vivimos en una nueva economía, la Economía de Servicios, donde las relaciones están llegando a ser más importantes que los productos físicos”  
**(Albrecht, 1994, p57)**

Cuando mencionamos calidad de servicio en un hospital esto tiene más relevancia ya que no es igual a la mala calidad de un producto donde lo más posible es que te devuelvan el dinero o te cambien de producto, aquí estamos hablando de errores que puede conducir a la pérdida de vidas humanas lo que traería consigo el desprestigio, condena ética y moral para el hospital y el personal de salud.

### 3.2.1.2 Satisfacción del usuario

“La Satisfacción del usuario es la evaluación que el cliente le da a un producto o servicio en función de si el mismo ha cumplido las necesidades y expectativas del cliente” (Zeithmal, 2009, p.31).

Al medir el grado de satisfacción del usuario con relación a la calidad de servicio en el hospital, nos permitirá mejorar el servicio prestado y optimizar los resultados en la salud de los pacientes.

### 3.2.2. Definición operacional.

En el siguiente cuadro representaremos las definiciones operacionales por variable:

*TABLA 1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES*

| VARIABLE            | DIMENSIONES                  | INDICADORES  | ITEMS |
|---------------------|------------------------------|--|-------|
| Calidad de servicio | Respuesta                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Grado de preparación</li><li>• Tiempo de respuesta</li></ul>   | 2     |
|                     | Atención o servicio brindado | <ul style="list-style-type: none"><li>• Recepción</li><li>• Trato cortés y amable</li><li>• Sentirse escuchado</li><li>• información</li><li>• Empatía</li></ul> | 5     |
|                     | Comunicación                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Entendimiento</li><li>• Claridad</li><li>• Información apropiada</li><li>• Lenguaje correcto</li></ul>                   | 4     |

|                          |                  |  |    |
|--------------------------|------------------|--|----|
| Satisfacción del usuario | Tiempo           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades satisfechas</li> <li>• Brevedad en la atención</li> </ul>                     | 4  |
|                          | Aspecto tangible | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comodidad en la sala de espera</li> <li>• Limpieza en el área de atención</li> </ul>      | 2  |
|                          | seguridad        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de instrumentos de bioseguridad</li> <li>• Privacidad</li> <li>• confianza</li> </ul> | 7  |
| TOTAL                    |                  |  | 24 |

Fuente: Elaboración propia

### 3.3 Tipo y nivel de la investigación

“Tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” **(Hernández et al., 2006, p.105)**.

Esta investigación es de tipo correlacional porque mide dos variables y pretende mostrar cómo se relacionan ambas variables.

**Gómez (2006)** señala que bajo la perspectiva cuantitativa la recolección de datos es equivalente a medir.

Esta investigación es cuantitativa porque se centra en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de las variables de calidad del servicio y satisfacción del usuario.

El presente trabajo es de tipo correlacional y cuantitativa.

### 3.4 Diseño de la investigación.

El diseño de investigación es no experimental de corte transversal y según **Hernández Sampieri et al. (2010)** refiere que son aquellas que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y donde sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después realizar un análisis.

### 3.5 Población y muestra de estudio

#### 3.5.1. Población.

La población es un conjunto de individuos o unidades de estudio que pertenecen al universo limitada por el estudio.

"Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones" **(Levin & Rubin 1996)**.

En la presente investigación nuestra población es de **4,434 pacientes** que son atendidos en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.

#### 3.5.2. Muestra.

La muestra puede determinar la problemática ya que genera los datos con los cuales se identifican las deficiencias dentro del proceso.

**Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997)**, afirma que la muestra " es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico" (p.38)

Se aplicó la fórmula para el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

**Donde:**

**n** = Tamaño de muestra

**p** = Proporción de personas que espera que se encuentren satisfechos, para el caso se sugiere utilizar 0.5.

**q** = Proporción de personas que espera que se encuentren insatisfechos (1-p).

**e** = Error estándar, error permitido en los resultados.

**z** = Valor crítico de la distribución normal estandarizada; necesario para construir un intervalo de confianza para la distribución.

**N** = es el tamaño de la Población, se calcula sobre la base del número total de personas que accedieron a un bien o servicio en el último año o semestre (dependiendo del periodo que se elija para tomar la encuesta).

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 4434}{0.1^2 * (4434 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 86.64$$

**Reemplazando:**

La muestra es de 87 pacientes del servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.

### **3. 6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos.**

El presente estudio cuenta como Técnica de medición a la Encuesta y su instrumento será el cuestionario.

Se tomó como fuente de información para medir la influencia que tiene la Calidad de servicio con la Satisfacción del usuario en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019, la realización de la encuesta que será de manera presencial no virtual.

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.**

El instrumento de recolección de datos será la encuesta realizado a base de los objetivos trazados en el presente estudio, este instrumento permitirá recoger los datos puntuales sobre la influencia entre la Calidad de servicio y la Satisfacción de los usuarios en el Servicio de

Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero del 2019.

### 3.6.3. Prueba piloto

Se empleó el coeficiente alfa ( $\alpha$ ) para indicar la consistencia interna del instrumento. Acerca de este coeficiente **Muñiz (2003, p. 54)** afirma que “ $\alpha$  es función directa de las covarianzas entre los ítems, indicando, por tanto, la consistencia interna del test”. Así, se empleó la fórmula del alfa de Cronbach porque la variable está medida en la escala de LÍkert.

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos mediante el coeficiente del alfa de Cronbach se siguieron los siguientes pasos: Primero se determinó una muestra piloto en 20 pacientes, posteriormente, se aplicó para determinar el grado de confiabilidad del cuestionario evaluado por el método estadístico de alfa de Cronbach mediante el software SPSS versión 19. La Fiabilidad fue aceptable, se corrigió la P2 de la dimensión Aspectos tangibles, con relación a la prueba piloto.

### 3.6.4. Validez del instrumento

La validez del instrumento fue puesta por el experto Dr. Justiniano Aybar Huamani (Maestro en Investigación y Docencia de la Universidad Privada TELESUP) por lo que sus opiniones fueron importantes y determinó que el instrumento presentara alta validez externa. Esto puede apreciarse como sigue:

*TABLA 2. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO*

| <b>Experto</b>          | <b>VALIDADOR</b>               | <b>NIVEL DE VALIDACION</b> |
|-------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| Metodológico y Temático | Dr. Justiniano Aybar Huamani   | Aplicable                  |
| Metodológico            | Dra. Giovanna Chirinos Gastelú | Aplicable                  |
| Metodológico            | Dr. Víctor Vivar Díaz          | Aplicable                  |

Fuente: Elaboración propia

### 3.6.5. Fiabilidad de los instrumentos

Para realizar el análisis de nivel de confiabilidad, se estableció un valor numérico para cada opción a elegir en el cuestionario considerando la escala de Likert. Recordando que la escala, es un instrumento de medición en la investigación social. Permite medir actitudes y consiste en un conjunto de preguntas (positivo o negativo).

Los ítems del cuestionario de cada uno de las dimensiones se construyeron en función a los casos más recurrentes dentro del ámbito de estudio. Por lo que para medir la validez del cuestionario se aplicó una prueba piloto a veinte usuarios considerados en la muestra, quienes respondieron los instrumentos, para luego en función a los datos obtenidos, mediante el COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH, se determine la validez de ambos cuestionarios; es necesario precisar que el COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de las respuestas del sujeto respecto a los ítems del instrumento.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Dónde:

$k$ : El número de ítems

$\sum s_i^2$ : Sumatoria de varianzas de los ítems

$s_t^2$ : Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$ : Coeficiente de alfa de Cronbach

Las respuestas cuantificadas (valor numérico) de la escala Likert es la que sigue a continuación:

VARIABLE 1, calidad de servicio: alfa de Cronbach **0.824**

VARIABLE 2, satisfacción del usuario: alfa de Cronbach **0.968**

### **3.7 Métodos de análisis de datos**

El instrumento de recolección de datos será la encuesta sobre preguntas de las variables.

Para el proceso analítico de los datos originados de las encuestas sobre la calidad de servicio y satisfacción de usuario por parte del personal del Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019, las cuales se realizará de acuerdo a la muestra, los resultados serán tabulados en el programa Microsoft Office Excel y transferidos desde una matriz de hoja de cálculo al programa SPSS.

### **3.8 Aspectos éticos**

El principal compromiso de la presente investigación se centró en guardar la confidencialidad de la información que se obtenga del centro hospitalario bajo estudio; por lo que la información brindada por los usuarios encuestado se realizó de manera anónima. Los resultados que se obtuvo en la investigación fueron respetados y por ninguna razón fueron alterados. Asimismo, los resultados y opiniones de otros autores que tienen relación con nuestras variables se respetaron y se mencionó en los antecedentes de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadística Descriptiva

#### RESULTADOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO

De las Encuesta aplicada se podido establecer los siguientes resultados, para la variable Independiente **Calidad de Servicio**:

TABLA 3. DIMENSIÓN RESPUESTA

| DIMENSION RESPUESTA | P1  | P2  |
|---------------------|-----|-----|
| SI                  | 86% | 68% |
| A VECES             | 12% | 21% |
| NO                  | 2%  | 11% |

**Fuente:** Encuesta aplicada al usuario en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.

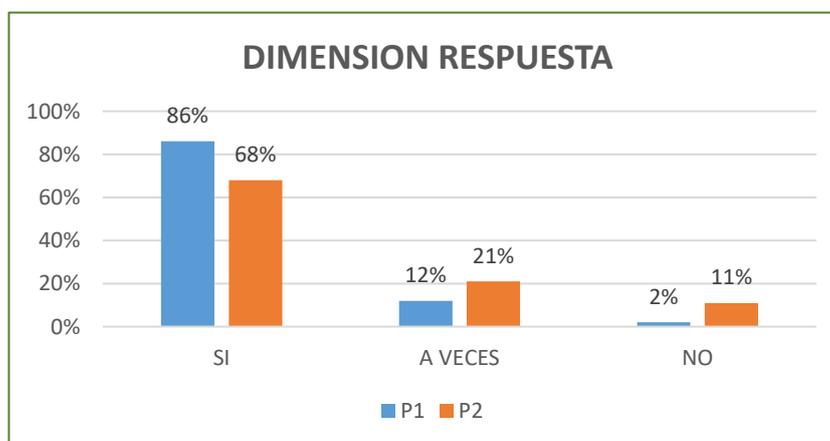


Figura 1. DIMENSIÓN RESPUESTA

**De la tabla 3 y figura 1** de la Dimensión de Respuesta refleja que casi el 90% ha referido que el personal es profesionalmente calificado; contra un relativo muy bajo parecer de que NO lo es 11%. El 68% se encuentra conforme con el tiempo de respuesta, mientras que 11% no lo está.

*TABLA 4. DIMENSIÓN ATENCIÓN O SERVICIOS BRINDADO*

| <b>DIMENSION ATENCION O<br/>SERVICIO BRINDADO</b> | <b>P1</b> | <b>P2</b> | <b>P3</b> | <b>P4</b> | <b>P5</b> |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| SI  | 81%       | 81%       | 86%       | 73%       | 85%       |
| A VECES   | 14%       | 17%       | 8%        | 15%       | 9%        |
| NO  | 5%        | 2%        | 6%        | 12%       | 6%        |

Fuente: Encuesta aplicada al usuario en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.

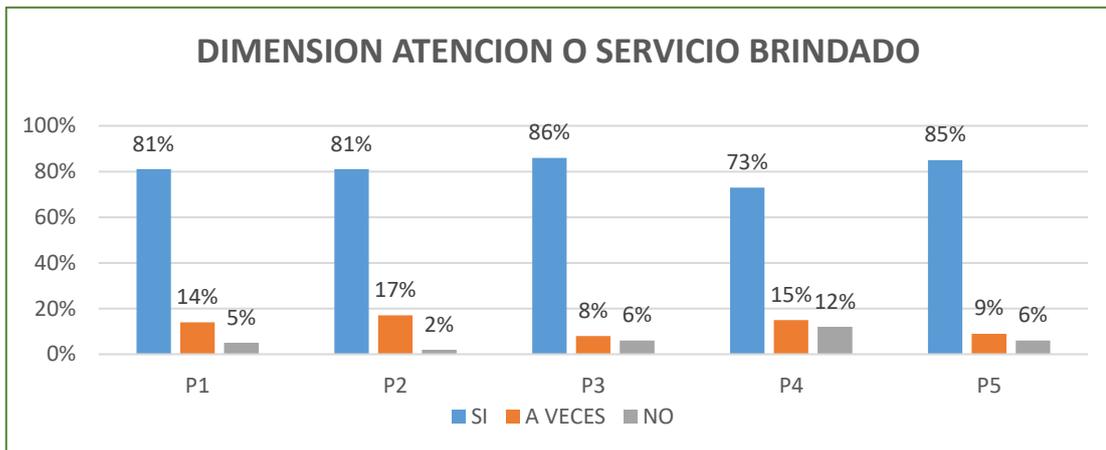


Figura 2. DIMENSIÓN ATENCIÓN O SERVICIO BRINDADO

**En la tabla 4 y figura 2** en la Dimensión atención o servicio brindado se indica que el 81% ha referido que Si se le informó y orientó de manera clara los pasos y trámites para la atención; contra un relativo muy bajo parecer de que No lo es 5%.

En lo que se refiere a atención con cordialidad y respeto, el 81% opino que contra tan solo el 2% que dijera No.

TABLA 5. DIMENSIÓN COMUNICACIÓN

| DIMENSION COMUNICACIÓN | P1  | P2  | P3  | P4  |
|------------------------|-----|-----|-----|-----|
| SI                     | 80% | 76% | 78% | 71% |
| A VECES                | 15% | 18% | 17% | 14% |
| NO                     | 5%  | 6%  | 5%  | 15% |

**Fuente:** Encuesta aplicada al usuario en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.

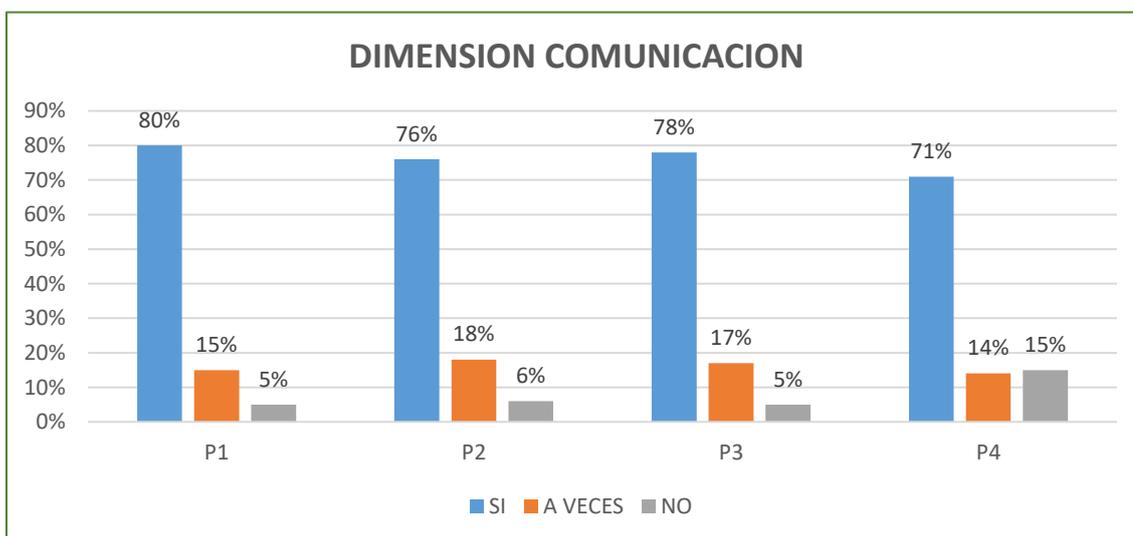


Figura 3. DIMENSIÓN COMUNICACIÓN

De la tabla 5 y figura 3 en la dimensión de comunicación se encuentra que el 80% de los encuestados a referido que el personal estuvo atento a sus dudas, mientras que el 5% opinó que No.

Por otro lado, el 76% dice haber recibido información necesaria y de forma clara, mientras que el 6% opinó lo contrario.

**RESULTADOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO**

*TABLA 6. DIMENSIÓN TIEMPO*

| <b>DIMENSION TIEMPO</b> | <b>P1</b> | <b>P2</b> | <b>P3</b> | <b>P4</b> |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| SI                      | 74%       | 69%       | 41%       | 36%       |
| A VECES                 | 6%        | 11%       | 28%       | 25%       |
| NO                      | 20%       | 20%       | 31%       | 39%       |

**Fuente:** Encuesta aplicada al usuario en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.

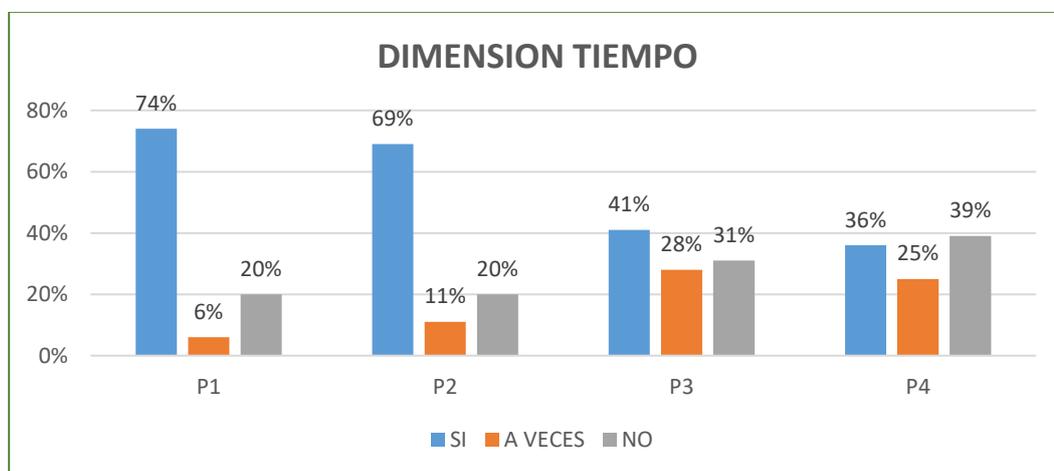


Figura 4. DIMENSIÓN TIEMPO

De la tabla 6 y figura 4 de la dimensión de tiempo se encontró que el 74% refiere el Medico Si le atendió en el horario programado, el 20% opinó que No.

Es importante referir que para el 39% No existen demoras administrativas innecesarias, mientras que para el 36% Si lo hay. Tan solo el 25% refiere que solo a veces.

*TABLA 7. DIMENSIÓN ASPECTO TANGIBLE*

| DIMENSION ASPECTOS |  | P1  | P2  |
|--------------------|--|-----|-----|
| TANGIBLES          |  |     |     |
| SI                 |  | 57% | 79% |
| A VECES            |  | 18% | 9%  |
| NO                 |  | 25% | 12% |

**Fuente:** Encuesta aplicada al usuario en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.

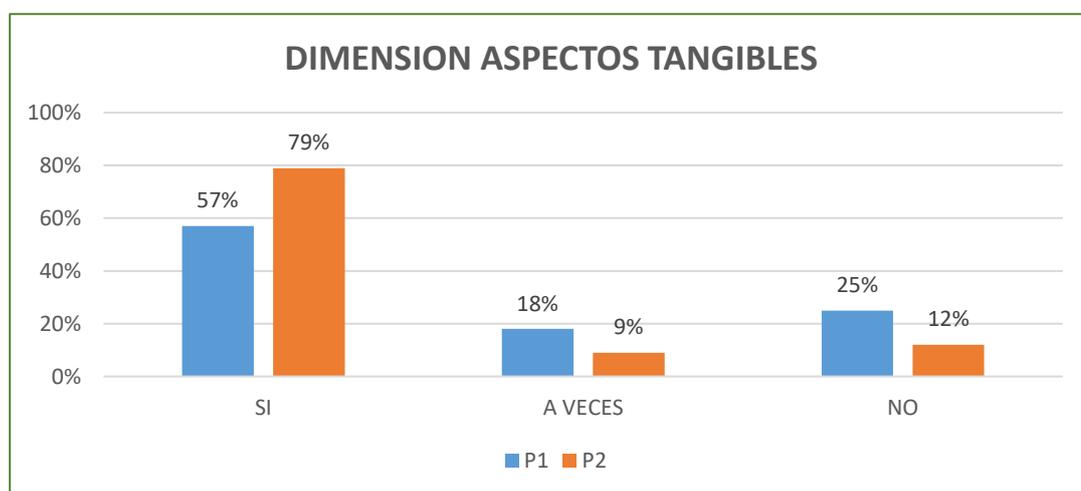


Figura 5. DIMENSIÓN ASPECTO TANGIBLE

De la tabla 7 y figura 5 de la Dimensión de aspectos Tangibles se demostró que el 57% opina que los ambientes Si cuentan con equipos y materiales necesarios, y el 25% opina que No.

De total de encuestados, el 79% refiere que los consultorios se encontraban limpios, mientras que el 12% refiere que No.

TABLA 8. DIMENSIÓN SEGURIDAD

| SEGURIDAD | P1  | P2  | P3  | P4  | P5  | P6  | P7  |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| SI        | 66% | 64% | 84% | 82% | 95% | 81% | 45% |
| A VECES   | 6%  | 7%  | 10% | 17% | 2%  | 9%  | 13% |
| NO        | 28% | 29% | 6%  | 1%  | 3%  | 10% | 42% |

**Fuente:** Encuesta aplicada al usuario en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.

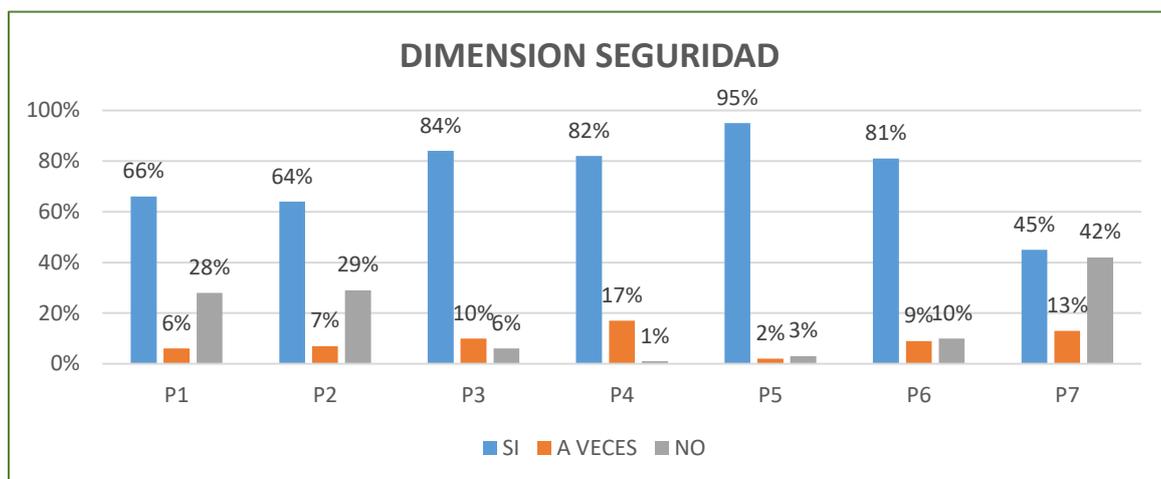


Figura 6. DIMENSIÓN SEGURIDAD

De la tabla 8 y figura 6 de la Dimensión Seguridad se verificó que el 66% refiere que Si se respetó su privacidad ante el 28% refirió que No.

Para el 64% de los encuestados, el personal médico Si ha realizado examen físico y completo y minuciosos, y para el 29% No.

El 84% ha manifestado que el personal médico muestra seguridad en sus actos, mientras que para el 6% No lo muestra.

El personal de enfermería en un 82% Si inspiró confianza, tan solo en un 1% no lo hizo.

95% manifiesta que los médicos están siempre presentables y con el uniforme, y el 3% refiere que No.

## RESULTADO TODAS LAS DIMENSIONES

*TABLA 9. RESULTADO POR DIMENSIONES*

| RESULTADO POR DIMENSIONES    | SI  | A VECES | NO  |
|------------------------------|-----|---------|-----|
| RESPUESTA                    | 77% | 17%     | 7%  |
| ATENCION O SERVICIO BRINDADO | 81% | 13%     | 6%  |
| COMUNICACIÓN                 | 76% | 16%     | 8%  |
| TIEMPO                       | 55% | 18%     | 28% |
| ASPECTOS TANGIBLES           | 52% | 14%     | 35% |
| SEGURIDAD                    | 74% | 9%      | 17% |

**Fuente:** Encuesta aplicada al usuario en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.

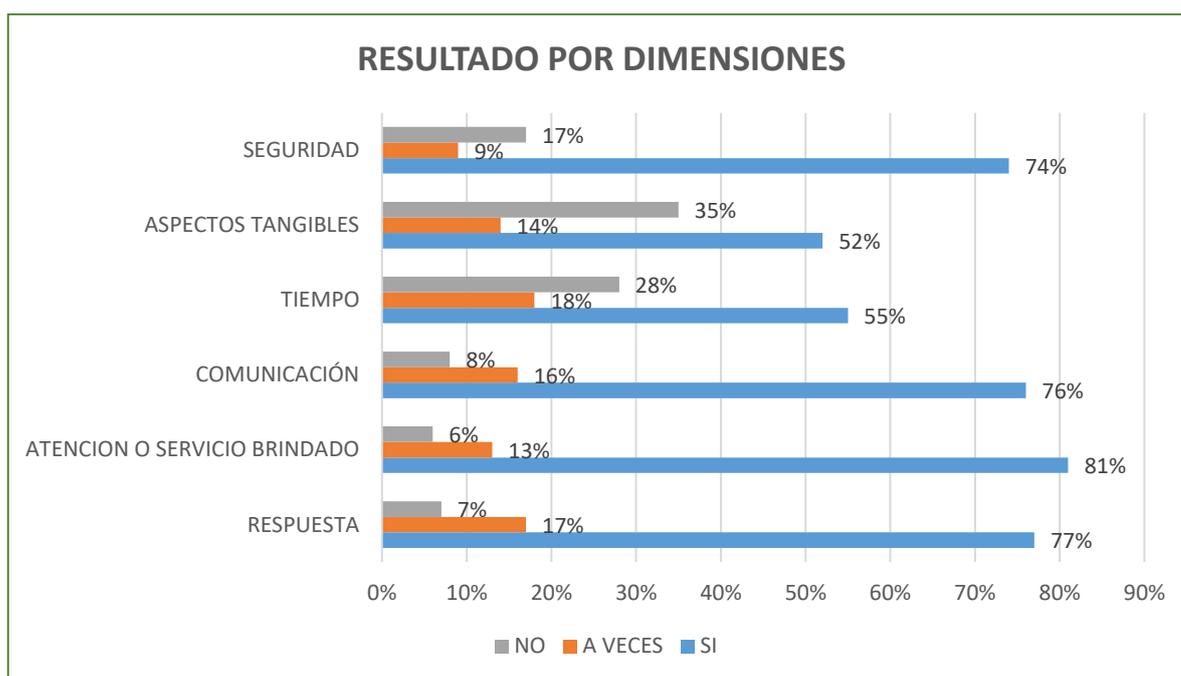


Figura 7. RESULTADO POR DIMENSIONES

De la tabla 9 y figura 7 de todas las dimensiones las respuestas positivas en su totalidad llegan al 70%, el No solo 17%, mientras que el 15% refiere solo a veces.

## 4. 2 Índice de correlación

La correlación entre variables bordea el 1.00, según el análisis SPSS version19, por lo que se podría afirmar que Si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.

Además, que el trato a los usuarios se relaciona con la calidad de servicio en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019 y la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.

Los datos fueron evaluados de acuerdo al coeficiente de correlación de **Spearman** con la siguiente norma de interpretación:

| Coeficiente | Interpretación    |
|-------------|-------------------|
| 0           | Relación nula     |
| 0 - 0,2     | Relación muy baja |
| 0,2 - 0,4   | Relación baja     |
| 0,4 - 0,6   | Relación moderada |
| 0,6 - 0,8   | Relación alta     |
| 0,8 - 1     | Relación muy alta |
| 1           | Relación perfecta |

## 4. 3 Contrastación de la hipótesis

En la correlación de las variables se debe contrastar la hipótesis, para lo cual formularemos las siguientes hipótesis:  $H_0: r=0$   $H_a: r \neq 0$

- La hipótesis nula  $H_0: r=0$ , significa que el coeficiente de correlación es igual a cero en la población.
- La hipótesis alterna  $H_a: r \neq 0$ , significa que el coeficiente de correlación es diferente a cero en la población.

La hipótesis nula es rechazada cuando el valor observado de t es mayor que correspondiente valor tabular para un nivel de significancia de 5%.

#### 4.4.1. Contrastación de la hipótesis general

**H1:** Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.

**H0:** No Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.

*TABLA 10. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS GENERAL*

|                 |                          | CALIDAD DE SERVICIO         | SATISFACCION DEL USUARIO |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | CALIDAD DE SERVICIO      | Coefficiente de correlación | 1.000                    |
|                 |                          | Sig. (bilateral)            | ,699**                   |
|                 |                          | N                           | 87                       |
| Spearman        | SATISFACCION DEL USUARIO | Coefficiente de correlación | 1.000                    |
|                 |                          | Sig. (bilateral)            | ,699**                   |
|                 |                          | N                           | 87                       |

En la contratación de la Hipótesis General se puede observar que, si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019, ostentado en la correlación que existe entre las variables con respecto a la Calidad de Servicio que bordea con 1.000; y según el grado de Correlación hay un grado de relación perfecta; mientras que, para la variable de Satisfacción del Usuario, el grado de coeficiente de Correlación es de Relación Alta por que bordea de 0.6 – 0.8 que se determina, por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna.

#### 4.4.2. Contrastación de la Hipótesis específicas.

- **HE1:** El trato a los usuarios se relaciona con la calidad de servicio en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.
- **HE0:** El trato a los usuarios no se relaciona con la calidad de servicio en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.

*TABLA 11. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS ESPECIFICA 1*

|          |                             |                               | TRATO DE<br>LOS<br>USUARIOS | CALIDAD DE<br>SERVICIO |
|----------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|------------------------|
| Rho de   | TRATO DE<br>LOS<br>USUARIOS | Coeficiente de<br>correlación | ,856**                      | ,772**                 |
|          |                             | Sig. (bilateral)              | 0.000                       | 0.000                  |
|          |                             | N                             | 87                          | 87                     |
| Spearman | CALIDAD DE<br>SERVICIO      | Coeficiente de<br>correlación | ,851**                      | ,770**                 |
|          |                             | Sig. (bilateral)              | 0.000                       | 0.000                  |
|          |                             | N                             | 87                          | 87                     |

Con respecto a la Hipótesis Especifica, la Relación que existe en el Trato a Los Usuarios con la Calidad de Servicio, se puede verificar según los datos estadísticos de correlación de Spearman que las variables bordean entre un 0.856 con respecto a la Dimensión Trato de los Usuarios según el Coeficiente de correlación tiene una Relación muy alta por los valores 0.8 -1; en cuanto a la Variable Calidad de Servicio bordea 0.851 y tiene un grado de Relación Muy alta por los valores 0.8 -1; por lo cual se rechaza la Hipótesis Nula y se procede a aceptar la hipótesis Alterna.

- **HE2:** La capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.
- **HE0:** La capacidad de respuesta no se relaciona con la satisfacción del usuario en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.

*TABLA 12. CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2*

|                 |                          | CAPACIDAD DE RESPUESTA     | SATISFACCION DEL USUARIO |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | CAPACIDAD DE RESPUESTA   | Coeficiente de correlación | ,870**                   |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | 0.000                    |
|                 |                          | N                          | 87                       |
|                 | SATISFACCION DEL USUARIO | Coeficiente de correlación | ,778**                   |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | 0.000                    |
|                 |                          | N                          | 87                       |

Con respecto a la Hipótesis Especifica, La capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019, se puede verificar según los datos estadísticos de correlación de Spearman, con respecto a la Dimensión Capacidad de Respuesta según el Coeficiente de correlación tiene una Relación muy alta con el valor de 0.870 por los valores 0.8 -1 que están parámetros; en cuanto a la Variable Satisfacción del Usuario bordea 0.778 y tiene un grado de Relación alta por los valores 0.6-0.8, en consecuencia se procede a rechazar la hipótesis Nula, aceptando la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

- Los resultados de esta investigación muestran que existe un nivel de relación altamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los de los usuarios en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019 ostentado en la correlación que existe entre las variables con respecto a la Calidad de Servicio que bordea con 1.000; y según el grado de Correlación hay un grado de relación perfecta; mientras que, para la variable de Satisfacción del Usuario, el grado de coeficiente de Correlación es de Relación Alta por que bordea de 0.6 – 0.8 que se determina, por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa; la cual se asemeja **Valdiviezo, A. (2019)** quien realizó la tesis “Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención en el Hospital Regional Docente Las Mercedes Nivel II-2 Chiclayo 2017”, para optar el grado de Licenciada en Enfermería en la Universidad Señor de Sipán, donde concluye que si hay una relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención en el Hospital Regional Docente Las Mercedes.
- En cuanto a la Relación que existe en el Trato a Los Usuarios con la Calidad de Servicio, se puede verificar según los datos estadísticos de correlación de Spearman que las variables bordean entre un 0.856 con respecto a la Dimensión Trato de los Usuarios según el Coeficiente de correlación tiene una Relación muy alta por los valores 0.8 -1; en cuanto a la Variable Calidad de Servicio bordea 0.851 y tiene un grado de Relación Muy alta por los valores 0.8 -1. Este resultado guarda compatibilidad con lo hallado por **Ros, A. (2016)** quien menciona que los familiares valoran muy positivamente aquellos aspectos intangibles de la calidad del servicio recibido, entre los que destacan la amabilidad que reciben por parte del personal de la institución.

- La capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019, se puede verificar según los datos estadísticos de correlación de Spearman, con respecto a la Dimensión Capacidad de Respuesta según el Coeficiente de correlación tiene una Relación muy alta con el valor de 0.870 por los valores 0.8 -1 que están parámetros; en cuanto a la Variable Satisfacción del Usuario bordea 0.778 y tiene un grado de Relación alta por los valores 0.6-0.8, en consecuencia se procede a rechazar la hipótesis Nula, aceptando la hipótesis alterna. Este resultado respalda en algún sentido lo hallado por **Ríos, A. y Barreto, A.** (2016) quien acota que de acuerdo a los resultados obtenidos se evidencian una relación directa entre la satisfacción expresada por el usuario y la calidad percibida por el mismo y se pudo identificar que los aspectos con mayor grado de inconformidad según lo percibido por los pacientes fueron el tiempo de espera y el estado de las instalaciones, esto le permite a la institución plantear estrategias que intenten mejorar estas variables

## **VI. CONCLUSIONES**

### **PRIMERA**

A partir de los resultados encontrados en la presente investigación, se analiza que la relación que existe entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción de los usuarios, se puede ver que se refleja la correlación entre variables que bordea el 1.00, según el análisis SPSS según Spearman, por lo que se afirma que Si existe relación entre las ambas variables.

### **SEGUNDA**

En cuanto a la relación entre el trato al usuario con la calidad de servicio en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019, se ve reflejado en el grado de influencia de la fiabilidad en la Dimensión Atención o servicio brindado se indica que el 81% ha referido que Si se le informo y oriento de manera clara los pasos y trámites para la atención; por lo cual con la correlación y contrastación de la hipótesis se puede verificar que si existe una relación entre la dimensión trato al usuario y calidad de servicio.

### **TERCERA**

En cuanto a la Dimensión de Capacidad de Respuesta y la relación que tiene con la satisfacción del usuario, este refleja que casi el 90% a referido que Si se cuenta con personal calificado y que el personal es profesionalmente calificado; teniendo una correlación tiene una Relación muy alta con el valor de 0.870 por los valores 0.8 -1 que están parámetros dentro de los cuales se puede afirmar que si existe una relación entre la dimensión y la variable.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Con los resultados obtenidos en esta investigación se sugiere desarrollar estrategias, programas, guías y/o normas técnicas sobre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en base a las necesidades, demandas y expectativas de los miembros de la familia policial

### **SEGUNDA**

Implementar una directiva de ética y buenas prácticas profesionales que regule el comportamiento y actividades de los servidores administrativos sobre la cultura de atención, de esta forma se optimizará el servicio al usuario elevando la calidad del mismo.

### **TERCERA**

Realizar una investigación en forma semestral o anual con la finalidad de volver a identificar las deficiencias que persisten y poder implementar un plan de mejora sobre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Accarapi, R., & Flores, G. (2017). *calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Characato. Arequipa.2017* (Tesis de pregrado). Universidad privada Telesup, Perú.
- Anderson, K. (1995). *Ofrezca un servicio 5 estrellas*. Buenos Aires, Argentina: Javier Vergara editor, 150p.
- Albrecht, K., Lawrence, y J., Bradford. (1998). *La excelencia en el servicio*. Colombia: 3r editores Ltda.
- Berry, L. (2015). *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. Recuperado de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Berry, L. (1996). *¡Un buen servicio ya no basta!: cuatro principios del servicio excepcional al cliente*. Barcelona, España: Norma, 327p.
- Boy, A. (2017). *calidad del servicio y satisfacción del usuario – consulta externa del Hospital Luis N, Sáenz* (Tesis de maestría). Universidad cesar Vallejos, Perú.
- Cobo, E., Estepa, K., Herrera, C., & Linares, P. (2018). *Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud*, 5(2).  
[doi.org/10.24267/23897325.321](https://doi.org/10.24267/23897325.321)
- Cronbach, L. (1971). *Teoría de la generalidad*. Barcelona. España: Edit. Paidos.
- Crosby, P. (2001). *Calidad y Evaluación de Procesos*. Recuperado de <http://sceptgu.eco.catedras.unc.edu.ar/unidad-1/evolucion/philip-b-crosby/>
- Deming, E. & Crosby, P. (2014). *Calidad, concepto y filosofías*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby>
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*. Ediciones Díaz de Santos.

- Gerson, R. (1994). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. México: Grupo Editorial Iberoamérica, 112p.
- Juran, J. (1996). *Juran y la Calidad por el Diseño*. Madrid, España: Díaz de Santos S.A.
- Juran, J. (2012). *Maestros de la calidad*. Recuperado de <http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.pe/2012/09/filosofia-joseph-juran.html>
- Juran, J. (2015). *Planeación de la calidad*. Recuperado de <http://jaribteuco.blogdiario.com/1435969818/filosofia-joseph-juran/>
- Laquise, F. & Ccopa, Y, (2017). *calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de educación superior tecnológico la Bella Laguna Azul – Pomata, 2017*(Tesis de post grado). Universidad Privada Telesup, Perú.
- Ministerio de Salud. (2002). *Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud*. Lima.
- Ministerio de Salud. (2004). *Norma Técnica: Categorías de Establecimientos de Sector Salud*. Lima.
- Ministerio de Salud. (2006). *sistema de gestión de la calidad en salud*. Recuperado de <https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
- Ministerio de Salud. (2009). *Resolución Ministerial 727-2009/MINSA. Política Nacional de Calidad de Salud*. Lima.
- Ministerio de Salud. (2012). *Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud julio del 2002 lima-Perú*. Recuperado de [http://www.minsa.gob.pe/calidad/observatorio/documentos/seg\\_pac/Estandar1erNivel2003.pdf](http://www.minsa.gob.pe/calidad/observatorio/documentos/seg_pac/Estandar1erNivel2003.pdf)
- Ministerio de Salud. (2019). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp->

content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf

- Normas Legales (2015). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1175, Ley del Régimen de Salud de la Policía Nacional del Perú*. El peruano. 2015. Recuperado de: <http://busquedas.elperuano.com.pe/download/url/decreto-supremo-queaprueba-el-reglamento-del-decreto-legislativo-n-1175-ley-d-1193296-3>
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*.
- Real Academia Española. (2014). Obtenido de <https://dle.rae.es/atenci%C3%B3n>
- Sánchez, V. (2018). *la calidad de servicio asistencial y su influencia en la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia de adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins año 2015* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú.

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.

| PROBLEMA GENERAL   | OBJETIVO GENERAL  | HIPOTESIS GENERAL   | VARIABLES  | METODOLOGIA  |
|--|---|---|--|--|
| ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero del 2019?    | Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero del 2019    | <b>H1:</b> Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019. | <b>Variable Independiente:</b><br>Calidad del servicio<br><br><b>Variable Dependiente:</b><br>Satisfacción de los usuarios | <b>Tipo de estudio</b><br>Correlacional y cuantitativa.<br><br><b>Diseño:</b><br>No experimental de corte transversal<br><br><b>Á. ea de estudio:</b><br>En el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero del 2019.<br><br><b>Población y muestra</b><br>Población: 4,434 pacientes<br>Muestra: 87 pacientes<br><br><b>Instrumento:</b><br>Encuesta |
| PROBLEMAS ESPECIFICOS  | OBJETIVOS ESPECIFICOS   | HIPOTESIS ESPECIFICOS   |  |  |
| ¿Qué relación existe entre el trato al usuario con la calidad de servicio en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero del 2019?              | Determinar la relación entre el trato al usuario con la calidad de servicio en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero del 2019.             | <b>HE1:</b> El trato a los usuarios se relaciona con la calidad de servicio en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.               |  |  |
| ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero del 2019? | Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero del 2019 | <b>HE2:</b> La capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero 2019.        |  |  |

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

| VARIABLE                 | DIMENSIONES                  | INDICADORES  | ITEMS  | INSTRUMENTO  | ESCALA DE MEDICIÓN              |
|--------------------------|------------------------------|--|--|--------------|---------------------------------|
| Calidad de servicio      | Respuesta                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de preparación</li> <li>Tiempo de respuesta</li> </ul>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>¿El personal que atiende es un profesional calificado?</li> <li>¿está conforme con el tiempo de respuesta?</li> </ol>   | Cuestionario | 1 = si<br>2 = a veces<br>3 = no |
|                          | Atención o servicio brindado | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción</li> <li>Trato cortés y amable</li> <li>Sentirse escuchado</li> <li>Información</li> <li>Empatía</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>¿El personal de informes le oriento de manera clara los pasos y trámites para la atención?</li> <li>¿Recibió una atención con cordialidad y respeto?</li> <li>¿El personal escucho atentamente sus preguntas e inquietudes?</li> <li>¿Se sintió satisfecho con la atención recibida?</li> <li>¿El médico muestra interés por el problema del paciente?</li> </ol>   |              |                                 |
|                          | Comunicación                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entendimiento</li> <li>Claridad</li> <li>Información apropiada</li> <li>Lenguaje correcto</li> </ul>                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>¿El personal estuvo atento y respondió sus dudas?</li> <li>¿Recibió la información necesaria de forma clara?</li> <li>¿Comprendió la explicación que le brindo el médico?</li> <li>¿Se siente comprendido cuando plantea sus problemas?</li> </ol>  |              |                                 |
| Satisfacción del usuario | Tiempo                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades satisfechas</li> <li>Brevidad en la atención</li> </ul>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>¿El médico le atendió en el horario programado?</li> <li>¿Para su atención se respetó la programación y orden de llegada?</li> <li>¿El brindan un servicio rápido?</li> <li>¿Existe demoras administrativas innecesarias?</li> </ol>  |              |                                 |
|                          | Aspecto tangible             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comodidad en la sala de espera</li> <li>Limpieza en el área de atención</li> </ul>                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Los ambientes cuentan con los equipos y materiales necesarios?</li> <li>¿Los consultorios y sala de espera se encontraban limpios?</li> </ol>  |              |                                 |
|                          | seguridad                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Privacidad</li> <li>confianza</li> <li>Uso de instrumentos de bioseguridad</li> </ul>                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Se respetó su privacidad durante su atención médica?</li> <li>¿El personal médico realizo el examen físico completo y minucioso?</li> <li>¿El personal médico muestra seguridad con sus actos?</li> <li>¿Le inspiro confianza el personal de enfermería?</li> <li>¿Los médicos están siempre presentables y con el uniforme?</li> <li>¿Su problema de salud fue solucionado o ha mejorado?</li> <li>¿Durante su atención usaron instrumentos de bioseguridad (lavado de manos, guantes, mascarilla, etc.)</li> </ol> |              |                                 |

## ANEXO 3: INSTRUMENTO

|  |   |
|--|---|
| <b>TESIS: CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE ENDOCRINOLOGIA DEL COMPLEJO HOSPITALARIO PNP LUIS N. SÁENZ EN ENERO DEL 2019</b>   |   |
| <b>GENERALIDADES:</b><br>Esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa, por lo que agradeceré proporcionar información veraz, solo así serán realmente útiles para la presente investigación. | <b>INFORMANTES:</b><br>La presente Encuesta está dirigida a los usuarios del Servicio de Endocrinología Del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz en enero del 2019 |

Valor de la escala: 1 = si 2 = a veces 3 = no

| <b>VARIABLE X: CALIDAD DE SERVICIO</b>         |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> |
|--|---|----------|----------|----------|
| <b>D1: Respuesta</b>                           |   |          |          |          |
| 1  | ¿El personal que atiende es un profesional calificado?  |          |          |          |
| 2  | ¿está conforme con el tiempo de respuesta?  |          |          |          |
| <b>D2: Atención o servicio brindado</b>        |   |          |          |          |
| 1  | ¿El personal de informes le oriento de manera clara los pasos y trámites para la atención?            |          |          |          |
| 2  | ¿recibió una atención con cordialidad y respeto?  |          |          |          |
| 3  | ¿Se sintió satisfecho con la atención recibida?   |          |          |          |
| 4  | ¿El personal escucho atentamente sus preguntas e inquietudes?   |          |          |          |
| 5  | ¿El médico muestra interés por el problema del paciente?  |          |          |          |
| <b>D3: Comunicación</b>                        |   |          |          |          |
| 1  | ¿El personal estuvo atento y respondió sus dudas?   |          |          |          |
| 2  | ¿Recibió la información necesaria de forma clara?   |          |          |          |
| 3  | ¿Comprendió la explicación que le brindo el médico?   |          |          |          |
| 4  | ¿Se siente comprendido cuando plantea sus problemas?  |          |          |          |
| <b>VARIABLE Y: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIO</b> |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> |
| <b>D1: Tiempo</b>                              |   |          |          |          |
| 1  | ¿El médico le atendió en el horario programado?   |          |          |          |
| 2  | ¿Para su atención se respetó la programación y orden de llegada?                                      |          |          |          |
| 3  | ¿El brindan un servicio rápido?   |          |          |          |
| 4  | ¿Existe demoras administrativas innecesarias?   |          |          |          |
| <b>D2: Aspecto tangible</b>                    |   |          |          |          |
| 1  | ¿Los ambientes cuentan con los equipos y materiales necesarios?                                       |          |          |          |
| 2  | ¿Los consultorios y sala de espera se encontraban limpios?  |          |          |          |
| <b>D3: seguridad</b>                           |   |          |          |          |
| 1  | ¿Se respetó su privacidad durante su atención médica?   |          |          |          |
| 2  | ¿El personal médico realizo el examen físico completo y minucioso?                                    |          |          |          |
| 3  | ¿El personal médico muestra seguridad con sus actos?  |          |          |          |
| 4  | ¿Le inspiro confianza el personal de enfermería?  |          |          |          |
| 5  | ¿Los médicos están siempre presentables y con el uniforme?  |          |          |          |
| 6  | ¿Su problema de salud fue solucionado o ha mejorado?  |          |          |          |
| 7  | ¿Durante su atención usaron instrumentos de bioseguridad (lavado de manos, guantes, mascarilla, etc.) |          |          |          |

## ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para saludarlo (a) y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Taller de tesis para Licenciamiento en Administración aula 504 de la sede de Lince; requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré ser Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: "CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE ENDOCRINOLOGIA DEL COMPLEJO HOSPITALARIO PNP LUIS N. SÁENZ EN ENERO DEL 2019". y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en el tema.

El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización desarrollada de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Bachiller Gloria María Sáenz Dávila  
DNI.45702888



Bachiller Rosa María Limaylla Montalvo  
DNI. 42156267

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### DEFINICIÓN CONCEPTUAL

**Variable 1:** Calidad de servicio

Según Albrecht (1994) "el tiempo ha cambiado y no vivimos más en una economía de manufactura. Ahora vivimos en una nueva economía, la Economía de Servicios, donde las relaciones están llegando a ser más importantes que los productos físicos" (p. 57).

| Dimensiones                     | Indicadores              | Ítems   | Escalas y valores               |
|---------------------------------|--------------------------|---|---------------------------------|
| 1.-Respuesta                    | A. Grado de preparación  | 1. ¿El personal que atiende es un profesional calificado?                                     | 1 = si<br>2 = a veces<br>3 = no |
|                                 | B. Tiempo de respuesta   | 2. ¿está conforme con el tiempo de respuesta?   |                                 |
| 2.-Atención o servicio brindado | C. Recepción             | 3. ¿El personal de informes le oriento de manera clara los pasos y trámites para la atención? |                                 |
|                                 | D. Trato cortés y amable | 4. ¿Recibió una atención con cordialidad y respeto?   |                                 |
|                                 | E. Sentirse escuchado    | 5. ¿El personal escucho atentamente sus preguntas e inquietudes?                              |                                 |
|                                 | F. Información           | 6. ¿Se sintió satisfecho con la atención recibida?  |                                 |
|                                 | G. Empatía               | 7. ¿El médico muestra interés por el problema del paciente?                                   |                                 |
| 3.-Comunicación                 | H. Entendimiento         | 8. ¿El personal estuvo atento y respondió sus dudas?  |                                 |
|                                 | I. Claridad              | 9. ¿Recibió la información necesaria de forma clara?  |                                 |
|                                 | J. Información apropiada | 10. ¿Comprendió la explicación que le brindo el médico?                                       |                                 |
|                                 | K. Lenguaje correcto     | 11. ¿Se siente comprendido cuando plantea sus problemas?                                      |                                 |

Elaboración propia



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "Calidad de servicio"

| Nº | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1 -Respuesta</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | ¿El personal que atiende es un profesional calificado?                                     | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 2  | ¿está conforme con el tiempo de respuesta?   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2 Atención o servicio brindado</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 3  | ¿El personal de informes le oriento de manera clara los pasos y trámites para la atención? | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 4  | ¿Recibí una atención con cordialidad y respeto?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 5  | ¿El personal escucho atentamente sus preguntas e inquietudes?                              | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 6  | ¿Se sintió satisfecho con la atención recibida?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 3 Comunicación</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7  | ¿El personal estuvo atento y respondió sus dudas?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 8  | ¿Recibí la información necesaria de forma clara?   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 9  | ¿Comprendí la explicación que le brindo el médico?   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 10 | ¿Se siente comprendido cuando plantea sus problemas?                                       | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 11 | ¿El personal estuvo atento y respondió sus dudas?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador (Dr.) Mg: AYBAR HUAMAN, JUSTINIANO DNI: 08822499

Especialidad del validador: METODOLÓGICO Y TEMÁTICO .....  
 ...18 de 05 del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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  
 Dr. JUSTINIANO AYBAR HUAMAN  
 METODOLÓGICO Y TEMÁTICO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "Calidad de servicio"

| Nº | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1 -Respuesta</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | ¿El personal que atiende es un profesional calificado?                                     | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 2  | ¿está conforme con el tiempo de respuesta?   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2 Atención o servicio brindado</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 3  | ¿El personal de informes le oriento de manera clara los pasos y trámites para la atención? | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 4  | ¿Recibió una atención con cordialidad y respeto?   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 5  | ¿El personal escucho atentamente sus preguntas e inquietudes?                              | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 6  | ¿Se sintió satisfecho con la atención recibida?  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 3 Comunicación</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7  | ¿El personal estuvo atento y respondió sus dudas?  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 8  | ¿Recibió la información necesaria de forma clara?  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 9  | ¿Comprendió la explicación que le brindo el médico?  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 10 | ¿Se siente comprendido cuando plantea sus problemas?                                       | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 11 | ¿El personal estuvo atento y respondió sus dudas?  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg: Chirinos Gastón Torres G. Ivonne

DNI: 07971242

Especialidad del validador: Metodolog

Q.T. de 10 del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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 "Calidad de servicio"

| Nº | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1 -Respuesta</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | ¿El personal que atiende es un profesional calificado?                                     | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 2  | ¿está conforme con el tiempo de respuesta?   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2 Atención o servicio brindado</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 3  | ¿El personal de informes le oriento de manera clara los pasos y trámites para la atención? | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 4  | ¿Recibió una atención con cordialidad y respeto?   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 5  | ¿El personal escucho atentamente sus preguntas e inquietudes?                              | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 6  | ¿Se sintió satisfecho con la atención recibida?  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 3 Comunicación</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7  | ¿El personal estuvo atento y respondió sus dudas?  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 8  | ¿Recibió la información necesaria de forma clara?  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 9  | ¿Comprendió la explicación que le brindo el médico?  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 10 | ¿Se siente comprendido cuando plantea sus problemas?                                       | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 11 | ¿El personal estuvo atento y respondió sus dudas?  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg: VIVAR DIAZ, Victor Raúl DNI: 32814221

Especialidad del validador: DEFECHO ..... 01 JUN del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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

  
 VICTOR RAUL VIVAR DIAZ  
 Firma del Examinador  
 CAL. 31224



## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE Y

### DEFINICIÓN CONCEPTUAL

**Variable 2:** Satisfacción del usuario

“La Satisfacción del usuario es la evaluación que el cliente le da a un producto o servicio en función de si el mismo ha cumplido las necesidades y expectativas del cliente” (Zeithmal, 2009, p.31).

| Dimensiones   | Indicadores                         | Ítems   | Escalas y valores               |
|---|-------------------------------------|---|---------------------------------|
| 1.- Tiempo  | Necesidades satisfechas             | ¿El médico le atendió en el horario programado?                   | 1 = si<br>2 = a veces<br>3 = no |
|   | Brevedad en la atención             | ¿Para su atención se respetó la programación y orden de llegada?  |                                 |
|   |                                     | ¿El brindan un servicio rápido?                                   |                                 |
| 2.- Aspecto tangible  | Comodidad en la sala de espera      | ¿Los ambientes cuentan con los equipos y materiales necesarios?   |                                 |
|   | Limpieza en el área de atención     | ¿Los consultorios y sala de espera se encontraban limpios?        |                                 |
| 3.- seguridad   | Privacidad                          | ¿Se respetó su privacidad durante su atención médica?             |                                 |
|   |                                     | ¿El personal médico realizó el examen físico completo y minucioso |                                 |
|   | confianza                           | ¿El personal médico muestra seguridad con sus actos?              |                                 |
|   |                                     | ¿Le inspiró confianza el personal de enfermería?                  |                                 |
|   | Uso de instrumentos de bioseguridad | ¿Los médicos están siempre presentables y con el uniforme?        |                                 |
|   |                                     | ¿Su problema de salud fue solucionado o ha mejorado?              |                                 |
| ¿Durante su atención usaron instrumentos de bioseguridad (lavado de manos, guantes, mascarilla, etc.) |                                     |   |                                 |

Elaboración propia



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE (Y) .....

| N° | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1 Tiempo</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | ¿El médico le atendió en el horario programado?                    | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 2  | ¿Para su atención se respetó la programación y orden de llegada?   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 3  | ¿El brindan un servicio rápido?                                    | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2 Aspecto tangible</b>                                |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 4  | ¿Los ambientes cuentan con los equipos y materiales necesarios?    | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 5  | ¿Los consultorios y sala de espera se encontraban limpios?         | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 3 seguridad</b>                                       |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 6  | ¿Se respetó su privacidad durante su atención médica?              | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 7  | ¿El personal médico realizó el examen físico completo y minucioso? | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 8  | ¿El personal médico muestra seguridad con sus actos?               | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 9  | ¿Le inspiró confianza el personal de enfermería?                   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 10 | ¿Los médicos están siempre presentables y con el uniforme?         | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: AYBAR HUAMAN, JUSTINIANO      DNI: 08822479

Especialidad del validador: METODOLÓGICO Y TEMÁTICO      ..18..de..05..del 2013

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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



.....  
 Celso Dr. Justiniano, AYBAR HUAMAN  
 METODOLÓGICO TEMÁTICO DE TESIS

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE (Y) .....



| Nº                                  | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|-------------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                                     |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1 Tiempo</b>           |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                                   | ¿El médico le atendió en el horario programado?                    | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 2                                   | ¿Para su atención se respetó la programación y orden de llegada?   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 3                                   | ¿El brindan un servicio rápido?                                    | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2 Aspecto tangible</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 4                                   | ¿Los ambientes cuentan con los equipos y materiales necesarios?    | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 5                                   | ¿Los consultorios y sala de espera se encontraban limpios?         | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3 seguridad</b>        |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 6                                   | ¿Se respetó su privacidad durante su atención médica?              | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 7                                   | ¿El personal médico realizó el examen físico completo y minucioso? | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 8                                   | ¿El personal médico muestra seguridad con sus actos?               | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 9                                   | ¿Le inspiró confianza el personal de enfermería?                   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 10                                  | ¿Los médicos están siempre presentables y con el uniforme?         | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Chirinos Gasteló, Teresa Giovanna      DNI: 07991242

Especialidad del validador: Metodólogo      ..01.. de Jun del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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 VARIABLE (Y) .....



| Nº                                  | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|-------------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                                     |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1 Tiempo</b>           |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                                   | ¿El médico le atendió en el horario programado?                    | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 2                                   | ¿Para su atención se respetó la programación y orden de llegada?   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 3                                   | ¿El brindan un servicio rápido?                                    | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2 Aspecto tangible</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 4                                   | ¿Los ambientes cuentan con los equipos y materiales necesarios?    | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 5                                   | ¿Los consultorios y sala de espera se encontraban limpios?         | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3 seguridad</b>        |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 6                                   | ¿Se respetó su privacidad durante su atención médica?              | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 7                                   | ¿El personal médico realizó el examen físico completo y minucioso? | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 8                                   | ¿El personal médico muestra seguridad con sus actos?               | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 9                                   | ¿Le inspiró confianza el personal de enfermería?                   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 10                                  | ¿Los médicos están siempre presentables y con el uniforme?         | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: VIVAR DIAZ, Victor Raul      DNI: 32814221

Especialidad del validador: DERECHO      07 JUN del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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

VICTOR RAUL VIVAR DIAZ  
 Abogado Informante  
 CAL. 31224

