



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN CONSULTA
EXTERNA DEL HOSPITAL MUNICIPAL DEL DISTRITO DE
LOS OLIVOS, LIMA, 2023**



**PRESENTADO POR
LILIANA EDITH IGLESIAS ROMÁN**

**ASESOR
VILLIAM IVAN ANCI FARRO**

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

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE
LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL MUNICIPAL DEL
DISTRITO DE LOS OLIVOS, LIMA, 2023**

PARA OPTAR

EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR

LILIANA EDITH IGLESIAS ROMÁN

ASESOR

MG. VILLIAM IVAN ANCI FARRO

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por bendecirme con una familia tan maravillosa; a mi amada mamá, papá, hermanos y abuelito, que siempre han estado motivándome y dándome la fortaleza para culminar mi carrera.

Sobre todo, a mi abuelita que me ha guiado desde el cielo y quien agradezco de todo corazón la persona que soy ahora.

AGRADECIMIENTO

A mis padres que me han guiado en este largo camino universitario y poder obtener este paso tan importante para mí.

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación es determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023. Asimismo, la investigación se desarrolló a través de un diseño metodológico, siguiendo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un alcance correlacional, el diseño de la investigación será no experimental, dado que las variables no serán manipuladas en ningún momento y el corte será transversal, dado que la investigación se desarrollará en tiempo único. Por otro lado, la muestra de la investigación serán pacientes o usuarios del Hospital Municipal de Los Olivos.

Cabe mencionar, que después de aplicar la estadística correspondiente a la investigación se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, lo cual, es menor a 0.05; por consiguiente, se obtuvo un coeficiente de correlación con un valor de 0.825, lo cual nos indica que existe una relación entre la variable Calidad de Servicio y la Satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023. En conclusión, se confirma la hipótesis general donde señalan que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023.

Palabras Claves: Calidad de servicio, satisfacción, pacientes, hospital municipal de los olivos, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles.

ABSTRACT

The main objective of the research is to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of patients in the outpatient clinic of the Municipal Hospital of the Los Olivos district, Lima, 2023. Likewise, the research was developed through a methodological design, following a quantitative approach, of applied type, with a correlational scope, the design of the research will be non-experimental, since the variables will not be manipulated at any time and the cut will be transversal, since the research will be developed in a single time. On the other hand, the research sample will be patients or users of the Municipal Hospital of Los Olivos.

It is worth mentioning that after applying the statistics corresponding to the research, a significance level of 0.000 was obtained, which is less than 0.05; and therefore, a correlation coefficient was obtained with a value of 0.825, which indicates that there is a relationship between the variable Quality of Service and Satisfaction of patients in outpatient clinic of the Municipal Hospital in Los Olivos during the year 2023. In conclusion, the general hypothesis is confirmed where they point out that there is a significant relationship between the quality of service and the satisfaction of patients in the outpatient clinic of the municipal hospital in Los Olivos during the year 2023.

Key Words: Quality of service, satisfaction, patients, municipal hospital in los olivos, security, empathy, responsiveness and tangible aspects.

NOMBRE DEL TRABAJO

**INFORME DE TESIS FINAL Liliana Iglesia
s.docx**

RECuento DE PALABRAS

32904 Words

RECuento DE CARACTERES

177149 Characters

RECuento DE PÁGINAS

203 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

5.6MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 12, 2023 9:55 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 12, 2023 9:57 AM GMT-5**● 12% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

ÍNDICE

RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	6
1.1 Antecedentes.....	6
1.1.1 Antecedentes Internacionales	6
1.1.2 Antecedentes Nacionales.....	10
1.2 Las Bases Teóricas	15
1.2.1 Calidad de servicio	15
1.2.2 Satisfacción del cliente	24
1.3 Definición de Términos Básicos.....	30
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	31
2.1 Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas	31
2.2 Variables y Definición Operacional	31
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	34
3.1 Diseño Metodológico	34
3.2 Diseño Muestral.....	36
3.3 Técnicas de Recolección de Datos	38

3.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de Información	39
3.5 Aspectos Éticos.....	39
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	41
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	83
CONCLUSIONES.....	93
RECOMENDACIONES	95
FUENTES DE INFORMACIÓN	97
ANEXOS.....	105
Anexo I: Matriz de Consistencia	106
Anexo II: Matriz de Operacionalización	110
Anexo III: Validación de Expertos	122
Anexo IV: Instrumento de Recolección de Datos	168
Anexo V: Evidencia.....	171

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable 1: Calidad del Servicio / Dimensiones / Indicadores.....	32
Tabla 2 Variable 2: Satisfacción del Cliente / Dimensiones / Indicadores	33
Tabla 3 Fórmula infinita de la muestra.....	37
Tabla 4 Data de referencia de las personas atendidas en el periodo 2023.....	37
Tabla 5 Estadística de fiabilidad para el instrumento de la variable Calidad del Servicio..	41
Tabla 6.	42
Estadística de fiabilidad para el instrumento de la variable Satisfacción del Cliente	42
Tabla 7.	44
P1. ¿Está de acuerdo con el tiempo que le ha dedicado el personal del hospital para ingresar a su cita programada?	44
Tabla 8.	45
P2. ¿Se encuentra a gusto con la orientación y el tiempo utilizado en los procedimientos médicos?	45
Tabla 9.	46
P3. ¿Considera usted que existe buena disposición en el personal para corregir errores o reclamos?	46
Tabla 10.	47
P4. ¿Está de acuerdo con la confianza que le brinda el hospital en los procedimientos médicos que utilizan?	47
Tabla 11.	48

P5. ¿Cree usted que el equipamiento y la tecnología del Hospital le brinda confianza al momento de realizar los procedimientos médicos?	48
Tabla 12.	49
P6. ¿Cree usted que el personal del hospital brinda amabilidad y empatía en el servicio adquirido?	49
Tabla 13.	49
P7. ¿Usted considera que existe buena disposición en el personal del hospital para resolver consultas y dudas de los usuarios?	49
Tabla 14.	50
P8. ¿Usted considera que el Hospital realiza la difusión de los servicios médicos?	50
Tabla 15.	51
P9. ¿Está de acuerdo con la amplitud y modernidad de los ambientes que mantiene el hospital?	51
Tabla 16.	52
P10. ¿Está de acuerdo con los insumos y tecnología que se utilizan en el hospital?	52
Tabla 17.	53
P11. ¿Usted considera que el equipamiento y la tecnología que mantiene el Hospital sea de su agrado y le genere confianza para realizar diversos chequeos?	53
Tabla 18.	53
P12. ¿Cree usted que los trabajadores están preparados para resolver cualquier situación que se pueda presentar?	53
Tabla 19.	54

P13. ¿Usted se encuentra satisfecho con el ciclo de atención, diagnóstico y tratamiento brindado por el personal médico del hospital?	54
Tabla 20.	55
P14. ¿Cree usted que exista control en el desempeño de los trabajadores del hospital?.....	55
Tabla 21.	56
P15. ¿Usted está de acuerdo con el stock y abastecimiento de medicamentos recetados en el Hospital?	56
Tabla 22.	57
P16. ¿Está de acuerdo que el personal de informes le oriente y precise adecuadamente los horarios de atención en los consultorios?	57
Tabla 23.	57
P17. ¿Está de acuerdo con que el personal en general, le brinde respeto, cordialidad y paciencia en su atención dentro de los consultorios?	57
Tabla 24.	58
P18. ¿Cree usted que el médico con quien se atendió le realizó el tratamiento correcto y minucioso por el problema de salud presentado?	58
Tabla 25.	59
P19. ¿Considera que, al acercarse a su cita, el doctor le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	59
Tabla 26.	60
P20. ¿Está de acuerdo con el acceso y disponibilidad que tuvo para registrar un reclamo en el hospital?	60
Tabla 27.	61

P21. ¿Cree usted que le brindaron las facilidades del reclamo durante la estadía dentro del hospital?.....	61
Tabla 28.	62
P22. ¿Usted, está de acuerdo con el tratamiento indicado para solucionar su problema de salud que le indico el médico?.....	62
Tabla 29.	62
P23. ¿Usted, recomendaría a otras personas o familiares el servicio que recibió dentro del Hospital Municipal Los Olivos?.....	62
Tabla 30.	63
P24. ¿Usted considera que el hospital se preocupa por los usuarios que prestan el servicio?	
63	
Tabla 31.	64
P25. ¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios brindados por consultorios externos?	
64	
Tabla 32.	65
P26. ¿Está de acuerdo con las citas que se encuentran disponibles en el Hospital Municipal Los Olivos?.....	65
Tabla 33.	66
P27. ¿Cree usted que el personal es claro en las explicaciones o informaciones que se les solicita dentro del hospital?	66
Tabla 34.	66
P28. ¿Cree usted, que el Hospital Municipal Los Olivos es innovador y con visión de futuro? 66	

Tabla 35.....	67
P29. ¿Se encuentra satisfecho con la amplitud de los ambientes y la modernidad de los espacios en el hospital?.....	67
Tabla 36.....	68
P30. ¿Usted cree que existe exclusividad en la atención al público dentro del Hospital Municipal Los Olivos?	68
Tabla 37.....	69
Estadísticos Descriptivos de la variable 1: Calidad de Servicio.....	69
Tabla 38.....	70
Estadísticos Descriptivos de la dimensión Capacidad de respuesta	70
Tabla 39.....	71
Estadísticos Descriptivos de la dimensión Empatía	71
Tabla 40.....	72
Estadísticos Descriptivos de la dimensión Elementos tangibles	72
Tabla 41.....	73
Estadísticos Descriptivos de la dimensión Seguridad	73
Tabla 42.....	74
Estadísticos Descriptivos de la variable 2: Satisfacción de los Pacientes	74
Tabla 43.....	75
Estadísticos Descriptivos de la dimensión Valor percibido	75
Tabla 44.....	76
Estadísticos Descriptivos de la dimensión Expectativas	76

Tabla 45.	77
Estadísticos Descriptivos de la dimensión Calidad técnica percibido.....	77
Tabla 46.	78
Prueba de Normalidad	78
Tabla 47.	79
Correlación entre la Calidad del servicio y la Satisfacción de los pacientes.....	79
Tabla 48.	80
Correlación entre la Capacidad de respuesta y la Satisfacción de los pacientes	80
Tabla 49.	80
Correlación entre la Empatía y la Satisfacción de los pacientes	80
Tabla 50.	81
Correlación entre los Elementos tangibles y la Satisfacción de los pacientes.....	81
Tabla 51.	81
Correlación entre la Seguridad y la Satisfacción de los pacientes	81
Tabla 52.	83
Hipótesis General	83
Tabla 53.	85
Hipótesis Especifico 1	85
Tabla 54.	87
Hipótesis Especifico 2	87
Tabla 55.	89
Hipótesis Especifico 3	89

Tabla 56.....	90
Hipótesis Específico 4	90
Tabla 57.....	106
Matriz de Consistencia	106
Tabla 58.....	110
Matriz de operacionalización para la variable 1: Calidad del Servicio	110
Tabla 59.....	117
Matriz de operacionalización para la variable 2: Satisfacción de los pacientes.....	117
Tabla 60.....	122
Formato de validación de juicio de expertos 1	122
Tabla 61.....	127
Información del validador experto 1	127
Tabla 62.....	128
Formato de validación de juicio de expertos 1	128
Tabla 63.....	132
Información del validador experto 1	132
Tabla 64.....	134
Formato de validación de juicio de expertos 2	134
Tabla 65.....	139
Información del validador experto 2	139
Tabla 66.....	140

Formato de validación de juicio de expertos validación de experto 2 para la variable 2 – satisfacción del cliente.....	140
Tabla 67.....	144
Información del validador experto 2	144
Tabla 68.....	145
Formato de validación de juicio de expertos. 3	145
Tabla 69.....	150
Información del validador experto 3	150
Tabla 70.....	151
Formato de validación de juicio de expertos 3	151
Tabla 71.....	155
Información del validador experto 3	155
Tabla 72.....	156
Formato de validación de juicio de expertos 4.....	156
Tabla 73.....	161
Información del validador experto 4	161
Tabla 74.....	162
Formato de validación de juicio de expertos 4.....	162
Tabla 75.....	166
Información del validador experto 4	166
Tabla 76.....	168
Cuestionario de opinión sobre Satisfacción de los pacientes	168

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Distribución de los encuestados según su género	42
Figura 2 Distribución de los encuestados según su estado civil.....	43
Figura 3 Distribución de los encuestados según su rango de edad.....	44
Figura 4 Histograma de los puntajes promedios de la variable 1: Calidad de servicio.....	69
Figura 5 Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Capacidad de respuesta.	70
Figura 6 Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Empatía.....	71
Figura 7 Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Elementos tangibles.....	72
Figura 8 Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Seguridad.....	73
Figura 9 Histograma de los puntajes promedios de la variable 2: Satisfacción de los pacientes	74
Figura 10 Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Valor percibido.....	75
Figura 11 Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Expectativas.....	76
Figura 12 Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Calidad técnica percibido	77

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en el sistema de salud según la (Ghebreyesus, 2020) es explicada para diagnosticar demandas colectivas con el fin de brindar soluciones sanitarias satisfactorias hacía el usuario brindando una atención de calidad y oportuna.

Por lo contrario, existe en algunos países como, los Estados Unidos de América donde alcanzan precios y costos descontrolados, calidad inaceptable, disparidades e inequidades generalizadas y marginación en la salud pública (Geyman, 2021), a pesar de ser un país desarrollado y se debe de priorizar la vida del ser humano de todas las clases sociales.

En Ecuador, se registró una satisfacción con respecto a la calidad de la atención del personal sanitario en 81% y respecto a la infraestructura en 77% (Fariño, Cercado, Vera, Valle, & Ocana, 2018); en Colombia se reportó que el 50% de usuarios tuvieron percepciones bajas en dimensiones de calidad del servicio, catalogándola como “ineficaz”

Por último, a nivel Nacional (Reaño, 2021) menciona que, en Lima, se sabe que los servicios en sector salud son el elemento más importante en el manejo y crecimiento de las empresas del sector público o privado, y éstas, actualmente, están sufriendo de un mal manejo administrativo. Lamentablemente, la situación de los hospitales del Ministerio de Salud se aleja mucho de los patrones de calidad recomendados, con grandes fallas sobre la resolución, debido a la escasa metodología que apoye al diagnóstico, equipos de protección de baja calidad y deficiencias en la compra de medicamentos e insumos. De modo que, no se permite que en los hospitales no haya máquinas de resonancia magnética o estudios de biología molecular. Por esa razón, se ha investigado sobre herramientas para calcular la satisfacción del usuario de toda la red de salud del país, a su vez, ofrecerles

medidas que den solución a dicha insatisfacción como la construcción de nuevos hospitales o la implementación de tecnología en las postas médicas.

Es por ello, que el principal problema que aqueja en el Hospital Municipal de Los Olivos es la mala calidad del servicio, dado que no se cuenta con un control para satisfacer las necesidades de los pacientes. Debido a la mala gestión de contratación y el mal desempeño del personal médico al momento de realizar el seguimiento, diagnóstico y/o la medicación de los usuarios que disponen a atenderse. Asimismo, la falta de empatía y mala disposición del personal afecta la calidad de servicio que se les brinda a los usuarios. Seguidamente, se ve reflejado la incomodidad de los pacientes, ya que desde que ingresan reciben un inadecuado trato y falta de respeto, desde el servicio que cancelan, la atención en cajas, farmacias y consultorios externos, muy aparte de que no se cumple con la hora de la cita programada o el doctor no se encuentra disponible. Es por ello que éstas son las principales quejas que se tiene en el libro de reclamaciones que cuenta cada Institución y que, a su vez, los usuarios no confían al ser atendidos.

Además, es importante que dentro de los hospitales municipales se refleje la satisfacción de los pacientes, dado que es un valor primordial para los mismos recibir la atención adecuada y profesional en las instituciones de salud en donde se da a reflejar si se cuenta con calidad de servicio o no.

Por lo expuesto, se planteó el problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023? Los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023?, ¿cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, ¿cuál es la relación entre los aspectos

tangibles y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023?, ¿cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023?.

De tal manera, que el objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, mientras que los objetivos específicos fueron determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023; determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023y determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023.

El estudio se justificó mediante 3 tipos, los cuales se detallarán a continuación: en primer lugar, se cuenta con la justificación teórica, ya que se refiere a la inquietud que tiene el investigador por profundizar en varios enfoques teóricos que trata el problema que se explica; en segundo lugar, la justificación metodológica, la cual hace alusión al uso de metodologías y técnicas específicas como se encuentran en los instrumentos, tales como las encuestas o formularios que sirven de aporte a otras investigaciones; en tercer lugar, la justificación práctica, si es el caso por contribuir a la solución de problemas concretos que alteran a la institución.

Por ende, dicha investigación ayudará a resolver problemas en diferentes campos de materias estudiadas, por lo que describen y analizan o plantean estrategias que podrían

solucionar problemas reales en el caso que se lleven a cabo y tomar medidas tendientes a mejorar el sector escogido.

Con la presente investigación se pretende identificar la problemática en el área clínica, económica y social, incluyendo la visión del usuario en diferentes aspectos del proceso de atención médica; asimismo, se identificará la satisfacción del paciente con relación a la atención del prestador de salud (aspectos cognitivos), al tipo de servicio solicitado (aspectos comunicativos) y al ambiente físico (las comodidades de la asistencia). Por lo que va dirigido a los pacientes del Hospital Municipal Los Olivos para medir su grado de satisfacción y/o al público en general, ya que puedan visualizar todo tipo de conocimientos y estrategias brindadas más adelante.

En primer lugar, se cuenta con la Viabilidad Tecnológica, ya que se hará uso de una Laptop, celular, Tablet para adquirir diversa información que permitirá terminar con éxito dicho estudio.

En segundo lugar, se tiene la Viabilidad Económica que se encarga de ver los aspectos técnicos y económicos de la realización del proyecto como son los gastos de luz, internet, transporte, etc.

En tercer lugar, la Viabilidad Teórica permite realizar un estudio, con aquellos conocimientos extraídos de artículos, revistas, repositorios, entre otros, que permite llevar a cabo la investigación.

En cuarto lugar, la Viabilidad Ambiental, es considerada importante hoy en día para cualquier tipo de estudio, en la investigación se cumple con los parámetros de no contaminar el ambiente, el cual está sujeto a la legislación vigente en la materia.

Por último, se cuenta con la Viabilidad Legal que cumple con los requisitos que cuenta la normativa jurídica, como es la protección al autor, de modo que se cita con la normativa APA 7ma. edición, la cual se evita llegar al plagio dentro de la investigación.

El obstáculo que se presenta al momento de utilizar el instrumento del estudio es que, al realizar las encuestas de la investigación, los usuarios muestren poca apatía, dado que la mayoría de las pacientes que va a atenderse al Hospital Municipal de Los Olivos están apurados o se encuentra de mal humor, de igual manera algunos están preocupados por los síntomas que tiene, o son mayores de 60 años y están indispuestos cuando se les pide la colaboración para el desarrollo de la encuesta.

A continuación, se dará a conocer los temas que se tocaran en cada capítulo

En el capítulo I, Marco teórico, se desarrollan los antecedentes globales, internacionales y nacionales, así como las bases teóricas enfocadas en las dos variables de la investigación; calidad de servicio y satisfacción de los pacientes.

En el capítulo II, Hipótesis y variables, se formulan las hipótesis de las variables, donde nos permite la operacionalización de éstas para ser contestadas con la utilización del instrumento.

En el capítulo III, Metodología de la investigación, es la parte operativa en donde describe el diseño, la población, la muestra asignada para la realización del estudio.

En el capítulo IV, Resultados, en este capítulo se detalla el producto obtenido en la investigación.

En el capítulo V, Discusión, se detalla las posibles soluciones a la problemática para que aporte a investigaciones futuras. Por último, de detallan las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

Según (Arias, 2012), comenta que:

“Los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (pág.106)

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Citando a (Pabon & Palacio, 2020) expresa en su tesis titulada “Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019” publicado en la Universidad de la Costa, en la ciudad de Barranquilla, Colombia, de manera que a partir de la lectura se pudo derivar el problema a general, la cual fue “¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio de salud desde la satisfacción de los usuarios en la E.S.E. Hospital Local de Sitio nuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019?”

Desde el punto de vista de los autores el objetivo general en esta investigación fue la de “Determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitio nuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019.”

Asimismo, se contó con una metodología, la cual tiene un enfoque cuantitativo con un alcance exploratorio - descriptivo y tiene un corte transversal, dado que se realiza la investigación en un tiempo determinado. Cabe mencionar, que va dirigido a una población y muestra de 3,185 pacientes. Además, se empleó bajo una técnica de encuesta y un instrumento de cuestionario en escala de Likert. Por ende, sus principales resultados fueron que los usuarios encuestados en los últimos tres años estudiados, calificaron los servicios en

el nivel de bueno, destacando el puntaje del servicio de laboratorio clínico con un 83,1%, seguido de la atención de enfermería con el 79.5%; además, la atención médica obtuvo el 77,7% y en último lugar el servicio de citar con 74%, lo cual es un buen índice para medir la calidad de la atención recibida por la Institución.

Finalmente, se concluye que la percepción de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo suele ser buena, por lo que la atención que brinda dicho hospital es la adecuada para la mayoría de los encuestados, de modo que no hay que bajar la guardia y seguir mejorando, para brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de los pacientes.

Citando a (Pallares, 2017) menciona en su investigación “Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de consulta externa en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Colombia. Según el modelo SERVQUAL” publicado en la Universidad de los Llanos en la ciudad de Villavicencio – Colombia, de una manera que a partir de la lectura se puede derivar el problema a general, la cual fue “¿Cuál es el grado de percepción frente a la calidad en el servicio de consulta externa ofrecida en los hospitales de la ciudad de Villavicencio?” Desde el punto de vista del autor el objetivo general que se planeó en esta investigación fue la de “Medir el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad del servicio de la consulta externa en los Hospitales de la ciudad de Villavicencio, Colombia. Según el modelo SERVQUAL.”

De igual manera, se tiene un enfoque cualitativo con un alcance exploratorio – descriptivo. Por lo que va dirigido a una población de 7,550 usuarios y se obtuvo una muestra de 436 usuarios a encuestar, por ello se aplicó un cuestionario de Likert. Por lo tanto, los principales resultados que se obtuvieron en la investigación es que los pacientes se sienten satisfechos con el 73% de la dimensión elementos tangibles, seguidamente en un 72% seguridad, luego con un 69% de la dimensión fiabilidad y capacidad de respuesta y por último con el 68 % la

dimensión empatía. Asimismo, se evidencia que, en las cinco dimensiones, se encuentran dentro del rango 60 a 80%, es decir, bueno, pero, representan un nivel bajo, lo que indica fallas en los procesos de estas áreas y falencias en el personal, según los resultados.

En conclusión, se evidencia que por parte de los elementos tangibles de las 64 entidades de salud de la ciudad de Villavicencio, debe mejorar aún más sus equipos e instalaciones para prestar un servicio en óptimas condiciones, puesto que la población muestra insatisfacción, donde manifestaron los pacientes que habían sillas en mal estado, camillas con oxido, paredes con grietas, entre otras, también la parte tecnológica no es la adecuada, ya que los usuarios no se encuentran satisfechos, debido a que estos centros no cuentan con la disposición económica y de planeación para adquirir tecnología que este a la vanguardia de grandes hospitales del país, como lo manifestaron algunos pacientes.

Citando (Botón, 2017) expresa en su tesis titulada “Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente cap de Cunen, quiché, Guatemala, año 2017” publicado en la Universidad Rafael Landívar, en la ciudad de El Quiché – Guatemala, de manera que a partir de la lectura se pudo derivar el problema a general, “¿Cuál es la satisfacción de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente (CAP) municipio de Cunen el Quiche, Guatemala?.”

Desde el punto de vista del autor el objetivo general en esta investigación fue la de “Determinar la satisfacción del usuario de la atención que presta el personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente CAP, municipio de Cunen, departamento del Quiché, analizando los elementos que producen satisfacción”.

Asimismo, se contó con una metodología, de alcance exploratorio la cual fue de tipo descriptivo, de enfoque cuantitativo y de corte transversal. Por lo que va dirigido a una población y muestra de 103 usuarios. Además, se empleó bajo una técnica de encuesta donde

se utilizó el instrumento de cuestionario en escala de Likert. Por ende, los principales resultados fueron que un 71% opinaron que, están satisfechos con la atención que brinda el personal de enfermería, y un 29% opinaron que no se encuentran satisfechos. Por lo cual, se puede decir que 7 de cada 10 usuarios quedaron satisfechos y 3 no están satisfechos ante la atención que se le brinda en el servicio.

En conclusión, dentro de la investigación se contaron con rangos altos de satisfacción, siendo así que aún existen hospitales que se basan en la calidad de prestar un adecuado servicio, generando confianza a la hora de consultar sus problemas de salud, manteniendo una información clara y correcta al usuario.

Según (Maggi, 2018) expresa en su tesis llamada “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro” publicada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en la ciudad de Guayaquil – Ecuador, de manera que a partir de la lectura se pudo derivar el problema general “¿Cuál es la afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia 6 pediátrica del Hospital General de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios?.”

Desde el punto de vista el autor menciona que el objetivo general que se planteó “Evaluar la afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios.”

Asimismo, se contó con una metodología, la cual fue de método deductivo, enfoque cuantitativo, con un alcance exploratorio – descriptivo y tiene un corte transversal, de modo que se empleó el modelo SERVQUAL. Por lo que va dirigido a una población de 4,950 personas y se obtuvo una muestra de 357 personas, la cual se aplicó un cuestionario de Likert. Por ende, el principal resultado se demostró que, una buena cantidad de personas encuestadas, con el 30% de porcentaje comentó que todos los Hospitales del IESS no

brindaron un excelente servicio la primera vez, por ende, se mostraron en desacuerdo con el tipo de atención recibida. A su vez se demostró que la variable tiempo es muy considerada a nivel de usuario, cuando se hace referencia a la calidad de servicio que las personas esperan recibir. Además, se conoció que los pacientes se caracterizan por reflejar y comunicar las mismas inquietudes e insatisfacción con respecto al nivel de calidad que ofrecen los Hospitales del IESS y el Hospital General de Milagro.

En conclusión, se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato. De modo que los usuarios que asisten al Hospital General de Milagro reflejan insatisfacción, generando un nivel por debajo de las expectativas en base a la percepción que tienen acerca del hospital. Por ende, el Hospital General de Milagro puede llegar a alcanzar un nivel óptimo de rendimiento de tal manera que pueda brindar un servicio de alta calidad; pero sólo sí, realiza las gestiones de una manera adecuada.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Con base en (Reaño, 2021), plantea en su tesis denominada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019.” divulgada en la Universidad de Señor de Sipán, en la ciudad de Pimentel-Perú, a medida de la lectura se pudo proceder el problema general, la cual fue “¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de la Clínica Pronto Salud, Trujillo 2017?.”

Como expresa el autor el objetivo general que se planteó en esta investigación fue la de “Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la posta San Carlos”. Por consiguiente, también se contó con la hipótesis general, siendo que “Sí existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019.”

Igualmente, se contó con una metodología, la cual fue de enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional - descriptivo. Para el análisis de dicha información se realizó y aplicó una encuesta con escala de Likert. Es por ello que, el principal resultado respecto a la correlación se determinó que existe una relación significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario, donde se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.815 con significancia bilateral de 0.05. Respecto a las dimensiones utilizadas en la investigación se encontró que el 37% tiene mala calidad en los elementos tangibles, la fiabilidad se encuentra con un 40,2% como regular; asimismo, la dimensión capacidad de respuesta se encontró con un nivel regular del 37.7%, para la dimensión seguridad se encuentra con 45.0% en un nivel malo y, por último, la dimensión empatía se encuentra con 45,0% teniendo un nivel malo respecto a la calidad. Sobre la satisfacción del usuario, la teoría menciona que surge como resultado del estado mental en la que las emociones tienen un rol determinante, por encima de las experiencias anteriores. Con respecto a la calidad, se tiene que, a mayor calidad del servicio, mayor satisfacción.

Para finalizar, se concluyó que, a nivel de variable calidad de servicio en la unidad de gestión del paciente en el hospital regional Lambayeque es bajo, debido a la falta de elementos tangibles como el mal estado y limpieza de las instalaciones (habitaciones, áreas de espera, baños), la falta de equipamiento, la inseguridad, la falta de empatía por parte del personal médico y asistencial, por lo que la mayoría de pacientes encuestados expresaron que se encuentran disconforme con el servicio brindado, al igual que la variable nivel de satisfacción al usuario se analizó que es regular respecto a la mala calidad que se brinda en la institución.

Citando a (Paripancca, 2019) declara en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017”, divulgada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en la ciudad de

Lima-Perú, de manera que a partir de la lectura se pudo derivar el problema general, la cual fue “¿Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público-privada 2016-2017?”

En efecto, el autor sostuvo en su objetivo general que “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”.

Asimismo, se contó con una metodología, la cual fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, con un alcance correlacional – descriptivo y tiene un corte transversal, observacional. Por lo tanto, para obtener dicha información se elaboró y aplicó la técnica de encuesta y de instrumento cuestionario SERVQUAL. Por lo cual, los principales resultados fueron los siguientes: se obtuvo una correlación de Kendall de 0,214 para ambas variables siendo positiva para la investigación; asimismo, se visualizó que el 93,9% de los usuarios opinaron que la frecuencia de la calidad es media y el de la misma manera el 93,9% de los usuarios comentaron que la frecuencia de la satisfacción es media en los hospitales. En conclusión, se visualizó que la calidad de servicio y la satisfacción que se genera en los pacientes es muy baja, debido a la gran afluencia de pacientes que tiene el hospital y la aglomeración que genera en ella, a su vez, los encuestados expresan que la falta de preparación del personal que atienden, convierte en un servicio de mala calidad.

De acuerdo con (Canzio, 2019) destaca en su tesis denominada “Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018.”, publicada en la Universidad San Ignacio de Loyola, en la ciudad de Lima-Perú, de manera que a partir de la lectura se plantea el problema general la cual fue “¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, desde la percepción de los usuarios externos de los servicios de emergencia de la DIRIS LE, en el 2018?”

Desde el punto de vista del autor el objetivo general que se sugiere en esta investigación fue la de “Identificar cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción percibida de los usuarios externos de los servicios de emergencia de la DIRIS LE, 2018 “, de igual manera se cuenta con la hipótesis general siendo “La calidad de servicio se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción percibida por los usuarios externos de los servicios de emergencia de la DIRIS LE, 2018.”

Asimismo, se contó con una metodología, la cual fue de enfoque cuantitativo, con un alcance no experimental, de modo que se estableció la técnica de encuesta e instrumento de cuestionario. Por ende, los principales resultados estadísticos fueron que el 35.34% está indeciso de la atención en caja o módulo de admisión fue rápida, el 4.71% de los pacientes dijeron estar totalmente en desacuerdo, 24.61% se encontraron en desacuerdo, el 30.89% estuvieron de acuerdo y el 4.45% totalmente de acuerdo, teniendo de esta forma un Rho de Spearman de 0.538 que es un resultado equivalente a una relación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre ambas variables.

En conclusión, los usuarios opinan que la calidad del servicio brindado en emergencia de los hospitales públicos de Lima Este es mala debido a que, no hay rapidez en la entrega de resultados de laboratorio, no hay acceso a los medicamentos, el interés del personal es pésima, no hay solución rápida a los problemas de salud, no existe buena señalización dentro de los servicios de emergencia, así como otras características que son importantes para brindar una atención oportuna y de calidad a los usuarios.

De acuerdo con (Torres, 2021) considera en su tesis denominada “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021”, publicada en la Universidad Autónoma de Ica, en la ciudad de Ica – Perú, en efecto de que a partir de la lectura se pudo derivar el problema general la cual fue

“¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021?

En función de lo planteado por el autor, el objetivo general que se planteó en esta investigación es la de “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.”. A su vez también se cuenta con la hipótesis general siendo “Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.”.

Por esta razón, se contó con una metodología, estudio mixto de enfoque cuantitativo descriptivo transversal y enfoque cualitativo etnológico; con una población mensual de 132 pacientes, de ellas 121 decidieron por voluntad propia realizar la encuesta. En efecto, el principal resultado por categoría se halló que los usuarios en su mayoría es decir 82,17%, percibieron como de alta importancia o alto nivel de satisfacción los comportamientos por parte del personal de enfermería frente a la calidad del cuidado que se brindan en dicha institución, mientras que a la población restante de 17,83% percibieron como de mediana importancia o nivel de satisfacción medio. Además, se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach, obteniendo una confiabilidad global de 0.80 y 0.84 para la percepción y expectativa respectivamente.

En conclusión, se determinó que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización respecto a las variables puntualidad, rapidez, tiempo de espera y el interés mostrado por el personal de enfermería que son elementos esenciales para la satisfacción del usuario en el contexto hospitalario de la Clínica San José en Cusco. Estos aspectos no solo reflejan la calidad de la

atención brindada, sino que también tienen un impacto directo en la percepción que los pacientes tienen sobre su experiencia en el hospital.

1.2 Las Bases Teóricas

Según (Arias, 2012), comenta que:

“Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (pág. 107)

A continuación, se presentan las bases teóricas de la investigación, donde se mostrarán definiciones o teorías de ambas variables.

1.2.1 Calidad de servicio

Definición de calidad

Citando a (Griful & Canela, 2002), explican que la calidad es un concepto complicado de definir de modo universal, dado que puede interpretarse de diferentes formas para cada persona; por ejemplo, aplicada al producto, se trata a una serie de atributos deseables, aplicada a la producción, se refiere a que los parámetros del proceso tomen determinados valores.

Aludiendo a (Alcalde, 2019) indica que, la calidad es todo, como por ejemplo, es la calidad de vida, calidad en las relaciones humanas, calidad en la educación, calidad en los servicios de salud, calidad en los productos que las industrias o empresas que producen, calidad en los servicios que brindan a los clientes, calidad que se atiende un supermercado, calidad en los insumos que dan los proveedores, calidad en el entorno laboral y calidad en el medio ambiente.

A juicio de Miranda et.al (2007) proponen que, la calidad deja de ser un adjetivo asociado a las características intrínsecas del producto, ya que al hablar de necesidades aparece un nuevo

elemento que se ofrece al cliente. Es de considerar, que el cliente tiene una visión muy diferente a la de la empresa acerca de sus propias necesidades.

En relación a lo antes mencionado, si bien es cierto la calidad se refiere a muchas terminologías, en donde según lo estudiado se puede determinar que concepto utilizar ya sea de manera personal o laboral, por ejemplo, es un elemento que se centra en el producto, también se debe considerar que a consecuencia de ello existe un elemento importante que va tras del producto que en este caso es el cliente, las necesidades que se tiene que satisfacer para cumplir sus expectativas. Además, el termino calidad debe estar integrado en todo lo que hacemos ya sea en nuestro entorno laboral y personal, dado que, para sostener una empresa y ser competitiva se debe de generar productos de calidad y brindar un buen servicio.

Definiciones de servicio

Empleando las palabras de (Lovelock, s.f.) enfatiza que, los vendedores de servicios ofrecen a los clientes la oportunidad de rentar la utilización de un objeto físico, como un automóvil o la habitación de un hotel, o contratar durante un periodo breve la mano de obra y los conocimientos de personas cuyas habilidades varían desde cirugía del cerebro hasta registro adecuado de clientes en un hotel.

Teniendo en cuenta a (Wirtz, 2009) afirma que los servicios se crean cuando los clientes se benefician al obtener las experiencias y soluciones deseadas como por ejemplo implican un tipo de arrendamiento. Los clientes de servicios obtienen beneficios al alquilar el derecho de utilizar un objeto físico, como también al contratar el trabajo y también en la destreza de algún empleado, y/ por último al pagar por tener acceso a instalaciones y redes.

De acuerdo con (Fase I, 2003) expresa que “los servicios son cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es básicamente intangible y no tienen como resultado la obtención de la propiedad de algo”.

Es por ello que, los servicios satisfacen alguna necesidad humana y no consiste en la producción de bienes materiales. Por ende, un servicio es una prestación, un activo de naturaleza económica pero que no tiene presencia física propia, a diferencia de los bienes que si la tienen, a su vez, son actividades que ofrecen diferentes empresas para satisfacer las necesidades, para ello se debe de saber los intereses y lo que les hace falta a los clientes para poder captar su atención, dado que se puede brindar a todos los usuarios diferentes servicios como de salud, vivienda, comida, transporte, entre otros que puedan satisfacer las necesidades de los usuarios.

Definiciones de calidad de servicio

La calidad de servicio se puede presentar de diversas formas, en la cual muchas de las empresas miden y evalúan el servicio que ofrecen a los clientes, indica (Denton, 1991).

Según (Larrea, 1991) expresa que la calidad de servicio es un término de acuñación reciente. De modo que, es la unión del marketing, la gestión de recursos humanos y la dirección de operaciones, el nuevo espacio por diversos académicos, consultores y managers está llamado a ser lugar de paso obligado para quienes participan en la carrera de la competitividad.

Por otro lado, la calidad del servicio prestado como resultado final (output) se enfoca a la prestación del servicio y depende de si el servicio ha cubierto o no las necesidades y las expectativas del cliente. (Duque, 2005).

En relación a lo anterior, se define que la calidad de servicio es muy importante en todas las empresas, es necesario saber lo que quiere el cliente para poder satisfacer sus necesidades y entregarle un producto o servicio de valor.

Teorías de la calidad de servicio

Teoría de la Calidad Total

A primera vista, la teoría de la Calidad Total no se considera una herramienta de medición estadística, ni un proceso de control de calidad, sino una cultura de calidad y cambio organizacional, sostienen (Chacón & Rugel, 2018).

Además, se ha verificado que se centra en el Mejoramiento continuo, Medición de la calidad, Cambio de cultura organizacional, Liderazgo, en la década de los 90, unido con CQI (Continuos Quality Improvement) promovió el programa TQM/CQI, con profundo impacto en el sistema de salud canadiense, comentan (Chacón & Rugel, 2018).

El presente texto menciona que la teoría se centra en el cambio que puede realizar la empresa para el mejoramiento y crecimiento de la organización, para ello se debe planificar una estrategia desarrollada al conjunto de actividades, procesos y grupo humano de la compañía y no solo centrarse en la realización del producto o servicio que se entrega al cliente

En segundo lugar, (Chacón & Rugel, 2018) mencionan que se cuenta con la Normalización industrial para fortalecer la productividad. Además, se visualizan las Siete herramientas técnicas (estadística de análisis de problemas), siendo los siguientes: Cuadro de Pareto Diagrama Causa Efecto (Diagrama de Ishikawa), Estratificación Hoja de verificación Histogramas Diagramas de dispersión, Gráficas y cuadros de control.

Es por ello que la calidad se centra en lo siguiente:

- Primero la calidad, luego la utilidad.
- El cliente es lo más importante (orientación hacia el cliente)
- Prevenir, no corregir.
- Trabajo en equipo

- Compromiso de la alta dirección
- Resultados a largo plazo. (No hay caminos cortos para alcanzar la calidad)
- Medir resultados
- Dar reconocimientos
- Proceso de mejora continua.

De lo anterior resulta que, la normalización industrial puede definirse como la actividad que se centra en los procesos para formular y aplicar reglas de calidad que permitirán obtener un beneficio para el bien de la organización.

Modelos de la Calidad De Servicio

Modelo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) suele ser la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad dado que, es una fuerza de excelencia en las organizaciones europeas. Asimismo, hace referencia en su eslogan: “Las organizaciones excelentes alcanzan y mantienen niveles de desempeño excelentes que cumplen o superan las expectativas de todos los grupos de interés.” Por ello, la idea central del modelo EFQM se resume en que la satisfacción de clientes y empleados se logra a través de liderazgo que impulsa las políticas y estrategias de la organización a través del uso adecuado de los recursos y la buena gestión de los procesos que más importan para lograr los resultados superiores, argumenta (Longmuir , 2021).

En relación a lo antes mencionado, el modelo EFQM permite comprender las relaciones causales entre lo que hace una organización y los resultados que alcanza. Además, consta de 3 elementos: los valores de excelencia, los estándares y el esquema lógico REDER, que influyen mutuamente. De modo que, el esquema lógico de la REDER es una herramienta que permite la mejora sistemática en todas las áreas de la organización, donde se aplica a

cualquier organización, independientemente de su edad, sector, tamaño o área de servicio en la que pertenece.

Modelo SERVQUAL

Según (Matsumoto, 2014) detalla que el modelo SERVQUAL es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio.

Asimismo, el presente modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los usuarios, que permite conocer las necesidades de los clientes y mediante su opinión, comentarios y sugerencias de los usuarios, la organización realiza ciertas mejoras en los procesos en donde presentan deficiencias.

Por consiguiente, el modelo SERVQUAL agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio, las cuales son:

En primer lugar, encontramos a la fiabilidad que expone al arte de realizar el servicio brindado de manera fiable y cuidadosa, de tal manera que se cumpla con los objetivos propuestos por la empresa hacia los clientes.

En segundo lugar, la capacidad de respuesta o sensibilidad que existe en una organización para ayudar a los usuarios ante una solicitud, un servicio rápido y adecuado, además de responder preguntas y quejas de los clientes en el corto tiempo posible.

En tercer lugar, está la seguridad que se refiere en brindar credibilidad y confianza a los clientes con el servicio brindado.

En cuarto lugar, se encuentra la empatía que se relaciona al brindar un servicio personalizado y adaptado al gusto del cliente.

Por último, se cuenta con los elementos tangibles que tiene la institución como son la infraestructura, insumos, equipos, maquinarias, materiales, personal.

Asimismo, en esta investigación se trabajarán con 4 dimensiones del Modelo SERVQUAL las cuales son empatía, elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad dado que contar con el modelo no solo mejora la calidad de la atención que se brinda, sino que también tiene un impacto positivo en la percepción de los pacientes, la confianza en la institución y la competitividad en el sector de la salud.

Importancia de la Calidad de Servicio

Según (Sánchez & Dorado, 2013) alude que es de importancia brindar un servicio de calidad dentro de una institución, debido a que, se debe ofrecer al cliente un valor agregado a diferencia de la competencia, dado que, siempre la competencia se vuelve más grande, al igual que los clientes más exigentes. Es por ello que, “existe en muchos casos que un cliente insatisfecho contará a otros su mala experiencia y por el contrario un cliente satisfecho puede atraer más clientes.”

Ante ello, en efecto existen muchos cambios dentro y fuera de la organización, en donde deben de estar atentos para cumplir con las exigencias del cliente, aplicando diferentes estrategias comerciales para así ofrecer una calidad de servicio y el usuario se vaya satisfecho de la empresa.

Características de la Calidad De Servicio

Las características fundamentales de la calidad de servicio son los siguientes elementos: la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega, por último, la inseparabilidad de la producción y el consumo, detalla (Duque, 2005).

De las características diferenciadoras entre productos y servicios tangibles, cabe destacar que son las que determinan las diferencias en la calidad del servicio. Por lo tanto, los servicios y los productos tangibles no pueden evaluarse de la misma manera. Estas características se describen con más detalle a continuación:

En primer lugar, se encuentra la intangibilidad que explica que no son objetos, sino resultados, esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por los usuarios antes de la compra para comprobar su calidad, ni se puede dar una especificación uniforme de la calidad de los bienes.

En segundo lugar, se tiene a la heterogeneidad de servicios, especialmente, aquellos que son ricos en contenido, es por ello que, son heterogéneos en el sentido de que los resultados que brindan pueden variar de un producto a otro y de un cliente a otro, cambiando de un día a otro. Por lo tanto, es difícil garantizar una calidad uniforme porque la empresa cree prestar un servicio muy diferente de lo que el cliente cree haber recibido de ella.

En el tercer lugar, se presenta la inseparabilidad que detalla que “En muchos servicios, la producción y el consumo son indisociables” revela (Duque, 2005).

Lo que dice el autor es que, en servicios que son considerados duros, de gran labor de los trabajadores, frecuentemente tiene capacidad de interacción la persona de contacto de la empresa de servicios y el cliente. Por lo cual, afecta notablemente la calidad y su evaluación de la misma, al no recibir la respuesta concreta del usuario ante la perspectiva del servicio recibida en primera instancia.

Ventajas de la Calidad De Servicio

Según (Cruz, 2013) muestra 15 beneficios que las organizaciones pueden llegar a obtener mediante una buena atención al cliente, las cuales se mencionan a continuación:

1. Los consumidores, clientes y usuarios son más fieles.

2. Aumentar las ventas y la rentabilidad.
3. Ventas más frecuentes, repitiendo más negocios con los mismos clientes, usuarios o consumidores.
4. Proporcionar un mayor nivel de venta personal a cada cliente, consumidor o usuario.
5. Más ventas porque los clientes satisfechos están más dispuestos a comprar otros servicios o productos de la empresa.
6. Se obtiene más clientes nuevos a través de boca a boca y referencias de clientes satisfechos.
7. Reducir el costo de las actividades de marketing: las empresas que entregan productos de baja calidad se ven obligadas a invertir más en marketing para “reponer” a los clientes que siguen perdiendo.
8. Tener menos quejas y reclamaciones, lo que se traduce en menores gastos generales.
9. Buena imagen y mejor reputación de la empresa.
10. Diferenciación significativa de la empresa frente a sus competidores.
11. Mejor ambiente de trabajo interno, ya que los empleados no se ven presionados por las constantes quejas de los consumidores, usuarios y clientes.
12. Adecuadas relaciones internas entre los empleados, dado que a partir de ello todos se unen y trabajan por un mismo objetivo.
13. Reducción de las quejas y el ausentismo de los empleados, aumentando así la productividad laboral.
14. Disminución de la rotación de personal.
15. Mayor cuota de mercado.

En particular lo que menciona el autor es que, si en una organización existe una buena atención al cliente y cumplan las necesidades de entregar un servicio de calidad, se va obtener los 15 beneficios nombrados por el autor, generando que la organización tenga éxito

y prospere en el tiempo obteniendo una ventaja competitiva que los diferencia de las demás empresas.

Tipos de Calidad de Servicio

Las dimensiones de la calidad de servicio, como son los elementos tangibles que acompañan y apoyan el servicio, la fiabilidad o habilidad para realizar el servicio promedio de forma fiable y cuidadosa, la capacidad de respuesta o disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido, la seguridad o conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad o confianza y la empatía o atención individualizada que se ofrece a cada cliente según Hernández et.al (2012).

1.2.2. Satisfacción del cliente

Definición de satisfacción del cliente

Como afirma (Thompson, 2006) refiere que, en la actualidad, obtener la plena "satisfacción del cliente" es una condición indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por lo cual, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de perseverar en el tiempo a una empresa es mantener satisfechos a cada cliente, esto ha escapado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales de una organización exitosa como son la producción, finanzas, recursos humanos.

Por otro lado, la satisfacción del cliente forma parte de la gestión de la calidad total. Al establecer expectativas, pautas y requisitos de desempeño, el cliente es quien lidera la gestión de la calidad total. Además, se enfoca en considerar los servicios y productos que surgen de los problemas de los usuarios, desde el punto de vista de (Dutka, 1994).

Continuando con el mismo orden de ideas, (Grande, 2005) menciona que “la satisfacción de un consumidor es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlos”. Si este concepto se expresara de forma matemática se obtuviera lo siguiente: $\text{Satisfacción} = \text{Percepciones} - \text{Expectativa}$.

Lo que menciona los autores referentes a la satisfacción del cliente, es que, si bien es cierto las empresas están enfocadas en brindar un servicio o producto de calidad; sin embargo, el primer enfoque que deben de priorizar las organizaciones es de satisfacer las necesidades del cliente, que debe ser comprobado en el porcentaje de quejas o reclamos presentados.

Teorías de satisfacción

La teoría de los dos factores en la satisfacción en el trabajo

Herzberg propuso una teoría de la satisfacción laboral en el lugar de trabajo. De acuerdo con esta famosa teoría, hay algunos factores que determinan la satisfacción laboral y muchos factores diferentes que determinan la insatisfacción laboral.

Por ende, los factores de salud pueden generar insatisfacción cuando los niveles son insuficientes, pero no satisfacción cuando los niveles son suficientes. Por el contrario, los factores de crecimiento producen satisfacción cuando sus niveles son adecuados, pero no insatisfacción cuando sus niveles son insuficientes. En este sentido, la satisfacción y la insatisfacción no son dos polos opuestos de un mismo continuo, como sugiere la teoría tradicional (así, cualquier factor puede generar satisfacción o insatisfacción según el nivel que alcance). Ante ello, es importante para todos según refiere (Lavado & Millán, 1998)

Asimismo, se encuentra otra teoría de satisfacción que son los factores motivacionales o factores internos, la cual indican el contenido del trabajo, las tareas y responsabilidades asociadas con el puesto. Es por ello que, los relacionados con la satisfacción laboral y la naturaleza de las actividades laborales relacionadas.

Además, los incentivos que crean una satisfacción duradera y aumentan la productividad a un nivel de excelencia (es decir, por encima de la norma). Estos factores incluyen un sentido de crecimiento y desarrollo personal, reconocimiento profesional, la necesidad de autorrealización y un mayor sentido de responsabilidad; depende de las tareas que una persona realiza en el trabajo, detalla (Morocho, 2019).

Importancia de satisfacción del cliente

El servicio al cliente se fortalece a medida que aumenta la competencia porque cuanto más existe, más oportunidades tienen los clientes de decidir dónde obtener el producto o servicio que necesitan, y ahí es donde el refinamiento y la adaptación importan. De modo que, las necesidades del cliente, son lo primordial para las empresas, ya que, estas son las que tienen la última palabra, como dice (Cruz, 2013).

De igual manera cabe mencionar que un cliente satisfecho después de la primera compra devuelve su visita, es decir que, al quedar satisfecho con el producto o servicio regresa para adquirir más de ello. Esto crea un vínculo con la marca y se convierte en un consumidor más fiel, por ende, promueve las ventas para todos los productos o servicios que se brinden en la organización, empleando las palabras de Troncos et.al (2018).

Es por ello que, es de importancia considerar que la satisfacción del usuario ocupa un lugar considerable en todas las organizaciones actualmente, para ello deben de tener en cuenta satisfacer las necesidades de los clientes conociendo los siguientes aspectos: fisiológicas, de

seguridad, pertenencia, estima y la autorrealización que permite a las organizaciones brindar productos o servicios en concordancia a las exigencias del mercado.

Ventajas de satisfacción del cliente

Según (Millones, 2010), informa que las ventajas de satisfacción del cliente, en las empresas u organizaciones pueden beneficiarse de tal manera que traigan prestigio a la organización, estos se pueden resumir en tres enormes ganancias dando a las personas una comprensión clara de la importancia de alcanzar los objetivos, es por ello que, se visualizan las siguientes ventajas, siendo:

- En primer lugar, los clientes satisfechos suelen volver a comprar. Por lo tanto, la empresa gana su lealtad como beneficio, por lo que es posible vender el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- En segundo lugar, los clientes satisfechos utilizan un producto o servicio. Por lo tanto, la utilidad de la empresa es que los clientes satisfechos corren la voz de forma gratuita a sus familiares, amigos y conocidos.
- Por último, los clientes satisfechos abandonan la competencia. Por lo tanto, la empresa obtiene una determinada posición (participación) en el mercado como beneficio.

Características de satisfacción del cliente

Desde el punto de vista de (Botón, 2017) da a conocer dos tipos de características de satisfacción en el paciente:

- Primero, las características del paciente que detallan los resultados cuando se ha probado examinar si la edad, el nivel educativo, nivel demográfico o nivel socioeconómico determinan el nivel de satisfacción en referencia al servicio recibido. Además, se ha comprobado en algunos estudios que existe una ligera tendencia a detectar una mayor satisfacción en pacientes que son mayores de edad y en usuarios

de ingresos económicos medios y superiores, no obstante, es necesario profundizar más en estos estudios para comprobar lo descrito.

- Segundo, las características del personal de enfermería es más que todo la seguridad que incita el enfermero(a) que cuida al usuario, esto corrobora un buen indicador del grado de satisfacción que permite saber si se está marchando adecuadamente en la organización. Por ende, la satisfacción de un usuario se diferencia en función de ciertas condiciones, como la atención que tiene el enfermero(a) al paciente; ello se refleja principalmente cuando aplica el tiempo oportuno al cuidado del usuario, además, cuando existe una comunicación fluida y cordial, inspira confianza, sabe escuchar al usuario, resuelve las dudas que presenta el paciente y sobre todo satisface la necesidad de salud.

A comparación de (QuestionPro, 2022) comenta que las siguientes características descritas a continuación:

- Un primer aspecto, se define desde la perspectiva del cliente, no de la empresa.
- Un segundo aspecto, se basa en los resultados que el cliente logra con el producto o servicio
- Un tercer aspecto, se basa en la percepción del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Un cuarto aspecto, se define por personas directamente afectadas.
- Por último, depende en gran medida del estado de ánimo del cliente al comprar un producto o adquirir un servicio.

En efecto, lo que menciona el autor, es que la satisfacción del cliente depende mucho de las percepciones del usuario o cliente, para ello es necesario conocer aquellos aspectos que se mencionan a continuación: las necesidades y deseos son un problema a solucionar de los clientes que tienen día a día, es por ello que, las organizaciones deben estar en constante

actualización para saber cuáles son las expectativas que desean y así ser escogidos por los clientes del sector al que pertenece la empresa.

Dimensiones de la satisfacción del servicio

Citando a (Acosta & Manrique, 2011) expresan que se identificaron 5 dimensiones de la satisfacción del cliente, las cuales son:

- Calidad funcional percibida: Se refiere a la manera de ofrecer el servicio.
- Calidad técnica percibida: Se refiere a las propiedades inherentes del servicio.
- Valor percibido: se refiere al servicio que el cliente retira al momento de adquirir el servicio.
- Confianza: Es lo que percibe y alcanza el cliente, lo cual puede realizar recomendaciones a sus amistades y familias.
- Expectativas: Se basa en el nivel de semejanza que adquiere el cliente en el producto o servicio antes de concretar la compra.

El Hospital Municipal Los Olivos fue proyectado, construido e implementado con el apoyo de la comunidad olívense, fue inaugurado el 12 de octubre del 2004 como el primer Hospital Municipal del Perú y está ubicado estratégicamente en la Av. Naranjal cuadra 3, cruce con la carretera Panamericana Norte, en el centro de Lima Norte.

En la actualidad el Hospital Municipal Los Olivos es un organismo público descentralizado que se auto sostiene generando sus propios recursos.

El HMLO brinda sus servicios con una moderna infraestructura, equipos médicos de última generación, profesionales altamente calificados, tarifas accesibles y servicios múltiples con el objetivo de brindar una atención oportuna y eficiente.

1.3 Definición de Términos Básicos

Citando a (Real Academia Española, 2022) define las siguientes palabras:

Calidad. Se refiere el mejoramiento de un producto o servicio para cumplir con la exigencia de los usuarios.

Servicio. Es considerado la acción de efecto de servir. Se puede considerar los servicios que ayudan a facilitar las necesidades de las personas.

Satisfacción. Acción de cumplir un deseo de los clientes, es por ello que, genera confianza en adquirir un producto o servicio.

Hospitales. Es un lugar donde prestan servicio orientado al tratamiento del cliente con el fin de salvaguardar su integridad.

Atención. Palabra utilizada para atender diferentes tipos de situaciones.

Capacidad. Oportunidad para ejecutar algo.

Capacidad de respuesta. Aptitud para acceder a un resultado o una respuesta de un tema a tratar para que sea resuelto.

Expectativas. Ilusión de conseguir algo propuesto por uno, ya sea un bien o servicio.

Percepción. Acción de tener una primera impresión de algo, como resultado de un bien o servicio recibido.

Usuarios. Es una persona que recibe atención de un servicio, también conocido como un cliente, paciente, entre otros.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas

Según (Arias, 2012) menciona que, una hipótesis, expresa una posible relación entre dos o más variables, formulada para responder tentativamente a una pregunta de investigación.

2.1.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023.

2.1.2. Hipótesis específica

1. Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023.
2. Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023.
3. Existe una relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023.
4. Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023.

2.2 Variables y Definición Operacional

Variable 1: Calidad de servicio

La calidad de servicio es una variable que deriva de la propia problemática de las instituciones del sector salud en Lima – Perú, dado que, algunos usuarios se quejan del mal servicio que se les brinda en los hospitales. Si bien es cierto la calidad de servicio implica las expectativas o deseos de los clientes en los nosocomios como son la rápida capacidad de

respuesta que conlleva al tiempo de espera y la orientación que se le da a los usuarios, al igual que la empatía donde conlleva a la buena atención del personal de salud, de la misma forma los elementos tangibles que, influyen en el buen servicio que brinda el hospital como son la infraestructura, tecnología y equipamiento, y por último la seguridad que deriva de la credibilidad, el personal calificado y abastecimiento que conforman las instituciones.

Tabla 1.

Variable Calidad del Servicio / Dimensiones / Indicadores

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
CALIDAD DE SERVICIO	Capacidad de respuesta	I1: Tiempo de espera
		I2: Rapidez
		I3: Orientación
	Empatía	I1: Confianza
		I2: Amabilidad
		I3: Comprensión
	Elementos Tangibles	I1: Infraestructura
		I2: Tecnología
		I3: Equipamiento
	Seguridad	I1: Credibilidad
		I2: Personal calificado
		I3: Abastecimiento

Nota: La información fue proporcionada de (Matsumoto, 2014).

Variable 2 : Satisfacción de los pacientes

La satisfacción del paciente es una variable que es medible a raíz de cómo los servicios brindados por una institución superan las expectativas del usuario, la forma para saber si los

clientes están satisfechos es a través del valor percibido ya sea en el respecto y la cordialidad, la precisión en el diagnóstico y tratamiento, y el oportuno registro de reclamaciones, a su vez como los clientes cumplen sus expectativas a raíz de las necesidades personales, las experiencias del servicio y por último, la lealtad del servicio brindado, de igual manera la capacidad técnico científico es importante para las personas que esperan un servicio de calidad; sobre todo la eficiencia, accesibilidad y exclusividad que tiene las instituciones al brindar los servicios.

Tabla 2.

Variable 1 Calidad del Servicio / Dimensiones / Indicadores

Variables	Dimensión	Indicadores
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES	Valor percibido	I1: Respeto y cordialidad
		I2: Precisión de diagnóstico y tratamiento
		I3: Registro de reclamaciones
	Expectativas	I1: Necesidades personales
		I2: Experiencias del servicio
		I3: Lealtad del servicio
	Calidad técnica percibida	I1: Eficiencia
		I2: Accesibilidad
		I3: Exclusividad

Nota: La información fue proporcionada de (Acosta & Manrique, 2011).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

El diseño metodológico según (Arias, 2012) manifiesta que, es la planificación que realiza el autor referente al problema proyectado dentro de la investigación.

A su vez, Hernández et.al (2014) mencionan acerca del diseño de investigación que es un proceso en donde primero se debe tener en cuenta el planteamiento del problema, luego definir el alcance inicial de la investigación y formular las hipótesis, para que luego el autor de la investigación visualice de manera práctica y precisa las preguntas que se deben desarrollar cumpliendo con los objetivos fijados.

Con relación a lo antes mencionado, se define al diseño metodológico como una organización de actividades donde se defina bien el problema, el alcance inicial del estudio y las hipótesis, para que, al último se planteen las preguntas que se realizan en la investigación.

En primer lugar, se identifica el enfoque cuantitativo, dado que según Hernández et.al (2014) expresa que los métodos cuantitativos representan, como se menciona, un conjunto de procesos que son secuenciales. Por ende, se utiliza dicho enfoque para realiza la recolección y análisis de datos para contestar las preguntas de investigación propuestas en el instrumento del cuestionario empleado, acorde a las variables de la investigación.

En segundo lugar, se identifica el tipo de la investigación que será aplicada, según (Arias, 2012) define que, es la adaptación directa a la problemática de la sociedad o los sectores que brindan servicio o algún producto. De esta manera, se empleará dicha investigación debido a que, el hospital está teniendo deficiencias en la calidad del servicio que brinda a los usuarios y se reporta en el libro de reclamaciones diariamente.

En tercer lugar, el alcance correlacional con base en Hernández et.al (2014) sostiene que el propósito de este tipo de investigación es descubrir el grado de relación o asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una determinada muestra o contexto. En algunos casos solo se analiza la relación entre dos variables, pero es común en los estudios encontrar vínculos entre tres, cuatro o más variables. De este modo, en la investigación, se quiere dar a conocer el grado de relación que existe entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción de los pacientes.

En cuarto lugar, el diseño será no experimental, ya que, a juicio de Hernández et.al (2014) deduce que, puede definirse como una investigación realizada sin manipulación deliberada de variables. Por ende, lo que se realizará en la investigación es mirar lo que sucede en el contexto natural para poder analizarlos. Es por ello que, el motivo del porque se utilizará este diseño es porque se basan en sucesos que están ocurriendo en el momento acorde al problema planteado.

En quinto lugar, el corte será transversal teniendo en cuenta a Hernández et.al (2014) afirma que, un diseño de estudio transversal recopila datos de una sola manera, dado que su finalidad es describir variables y analizar su incidencia e interrelaciones en un momento dado. Siendo así que, se ha elegido dicho corte porque la investigación se realizará a una población definida y en un marco establecido como es la atención de los usuarios en el hospital en el año 2023.

En sexto lugar, la unidad de análisis como lo hace notar Hernández et.al (2014) enfatiza que, representa el objeto a medir, es decir el participante que se va estudiar. Por lo que en este caso propuesto se ha llegado a la conclusión que la unidad de análisis será el paciente, cliente o usuarios del Hospital Municipal Los Olivos, dado que, se está hablando de personas que están llegando a un centro hospitalario a recibir el servicio de salud debido a la necesidad

que presentan como son dolores musculares, fiebre, dolor de cabeza entre otros malestares presentados.

3.2 Diseño Muestral

3.2.1. Población

Empleando las posiciones de, Hernández et.al (2014) expresa que, la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

En la presente investigación, según el (Hospital Municipal Los Olivos, 2023) ha realizado el informe estadístico del 1 de enero al 6 de junio del 2023 respecto a la atención a pacientes externo, por lo que, menciona que el total de pacientes es de 60,118 usuarios externos que se atendieron en el Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023. Siendo personas de 18 a 60 años de edad, jóvenes y adultos que adquieren su cita mediante *Call Center* o presencial en las diversas especialidades que brinda la Institución como son Medicina General, Cardiología, Obstetricia entre otras 17 especialidades que son necesarias para los pacientes mayores de edad y que requieren de estos servicios.

3.2.2. Muestra

En relación a la muestra como dice, Hernández et.al (2014) verifica que, es el subgrupo de componentes que pertenecen al grupo definido en sus características de una población.

La muestra identificada a la investigación fue de 384 personas a encuestar, ya que se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, dado que, al ser una cantidad grande que años tras año cambia según la asistencia del público en el hospital y por lo cual se calcular mediante la formula infinita, basándose en las probabilidades, siendo un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Tabla 3.*Fórmula infinita de la muestra*

N (Población - clientes)	60, 118
Z*2	3.84
p	0.5
q	0.5
e*2	0.0025
n	384

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2}$$

Valores Z:

Niveles de			
confianza:	α	Z(1- α /2)	
90%	10%	Z(0.95)=	1.64485
95%	5%	Z(0.975)=	1.95996
99%	1%	Z(0.995)=	2.57583

Nota: Elaboración Propia**Tabla 4.***Data de referencia de las personas atendidas en el periodo 2023*

PERSONAS ATENDIDAS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL 2023	
MESES	ATENDIDOS
ENERO	13,047.00
FEBRERO	14,014.00
MARZO	9,488.00
ABRIL	9,320.00
MAYO	13,649.00
JUNIO	600.00
TOTAL	60118.00

Nota: Extraído de Hospital municipal Los Olivos (2023)

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

Instrumento

Con base en Hernández et.al (2014) considera que el cuestionario es una o más variables a medir. Debe ser consistente con el enunciado del problema y la hipótesis. Por ende, los cuestionarios se utilizan en varias encuestas y así mismo evalúan las percepciones de los ciudadanos sobre ciertos temas. Además, es importante considerar este tipo de instrumento en el enfoque de investigación que se está desarrollando en el estudio porque se puede llevar a cabo varias preguntas que se enfocan en el servicio que se está brindando al usuario y saber las deficiencias que se tiene en la institución y cómo se podrían mejorar.

El Instrumento se inició con 40 preguntas y ante la validación de expertos se vio conveniente reducir a 30 preguntas debido a las observaciones que realizaron los expertos.

Técnica

Teniendo en cuenta a (Arias, 2012) alude que la técnica encuesta se enfoca en obtener información de un conjunto o muestra de un mismo tipo o tema en específico. Igualmente es un procedimiento utilizado dentro de la investigación cuantitativa, y que sirve para recopilar información del grado de satisfacción de los pacientes mediante los servicios que se brindan en el hospital. Cabe indicar que la herramienta que se utiliza para el levantamiento de información es una encuesta que aplicará de forma virtual, a través de la plataforma Google Form.

Escala de Likert

Como señala Hernández et.al (2014) refiere que la escala de Likert es establecer elementos en forma de afirmaciones que miden las respuestas de los usuarios que se dividen en tres, cinco o siete categorías. De este modo, se utilizará este tipo de medición para saber el grado

de satisfacción o insatisfacción de los pacientes en el hospital municipal Los Olivos mediante una escala de ítems que calificara el nivel de acuerdo y desacuerdo de los pacientes en un determinado servicio que tomaron dentro del servicio de salud.

3.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de Información

Una tabla de datos, más conocido como Excel según (Microsoft 365, 2021) considera que es una herramienta donde es utilizada para realizar operaciones numéricas que sirven para hallar diferentes valores en una celda y obtener respuestas diferentes a un problema. Precisamente, en la investigación será para realizar la tabulación correspondiente al obtener los resultados de las encuestas hallada a los usuarios en el estudio.

Por consiguiente, el SPSS es un conjunto de programas según (IBM Software, 2012) comenta que el software brinda a los investigadores las herramientas para consultar datos rápidamente y formular hipótesis, ejecutar programas para dilucidar las relaciones entre variables, identificar tendencias y hacer predicciones. En relación con el estudio dicho programa se utiliza para el análisis estadístico, la cual brindará el cálculo de alfa de Cronbach, prueba de normalidad, correlaciones, histogramas, tablas y figuras, etc.

3.5 Aspectos Éticos

Como menciona el código de ética de la universidad da a entender muchos ámbitos a tomar en cuenta para la realización de trabajos, compartir en las relaciones académicas, profesional y social que son importantes a tomar en cuenta para que una persona sea respetada y valorada por los demás, de modo que, dentro de la investigación se estableció de manera adecuada la normativa APA 7ma. edición, brindando autenticidad y originalidad a los autores citados, las cuales se evita el tema del plagio e incurrir en temas legales.

Es por ello que, (Universidad San Martín de Porres, 2008) junto a la autora de la investigación, cuentan con los siguientes valores, las cuales son:

- Honradez: Debido a que la autora respeta las normas legales que brinda la universidad para la realización del trabajo de investigación.
- Responsabilidad: Dedicación al realizar el estudio, cumpliendo con los estándares de calidad y teniendo compromiso con los objetivos de la investigación.
- Respeto a la persona humana: Al tener como objeto de estudio a los usuarios de un establecimiento de salud, se ha cumplido con respetar a las personas que no quieren participar en el estudio debido a su edad y malestar que presenten.
- Búsqueda de la verdad: En la investigación se ha recopilado la información detallada al llegar con el problema que se presenta para buscar cuales son los ítems que tiene deficiencia el hospital.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de Confiabilidad del Instrumento

En cuanto a la validación del instrumento, ésta se midió a partir de la técnica estadística de Alfa de Cronbach, en ese sentido el resultado obtenido es partir de las encuestas llevadas a cabo a las 384 personas atendidas en consultorios externos del Hospital Municipal distrital de Los Olivos durante los meses del 1 de enero al 6 de junio del 2023.

En la tabla 5, el análisis de fiabilidad señaló un coeficiente de Alfa de Cronbach para la variable 1 Calidad del Servicio, de 0,919, lo cual indica una puntuación alta y muy buena, por lo tanto, la validación del instrumento para la variable 1, se determina que es consistente por ende confiable.

Tabla 5.

Estadística de fiabilidad para el instrumento de la variable Calidad del Servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,919	15

Por otro lado, en la tabla 6, tenemos el análisis de fiabilidad que señaló un coeficiente de Alfa de Cronbach para la variable 2 Satisfacción de los Pacientes, de 0,935, lo cual indica una puntuación alta y muy buena, por lo tanto, la validación del instrumento para la variable 2, se determina que es consistente por ende confiable.

Tabla 6.

Estadística de fiabilidad para el instrumento de la variable Satisfacción de los Pacientes

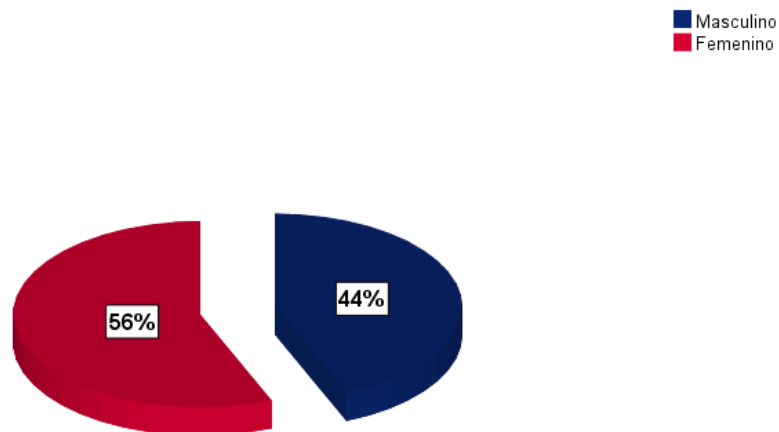
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,935	15

5.2. Análisis Descriptivo de Gráficos y Tablas de Frecuencias

En la Figura 1 se puede visualizar que, de las 384 personas atendidas en consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, el 56% son del género masculino (168 pacientes), mientras que el 44% del género femenino (216 pacientes).

Figura 1

Distribución de los encuestados según su género

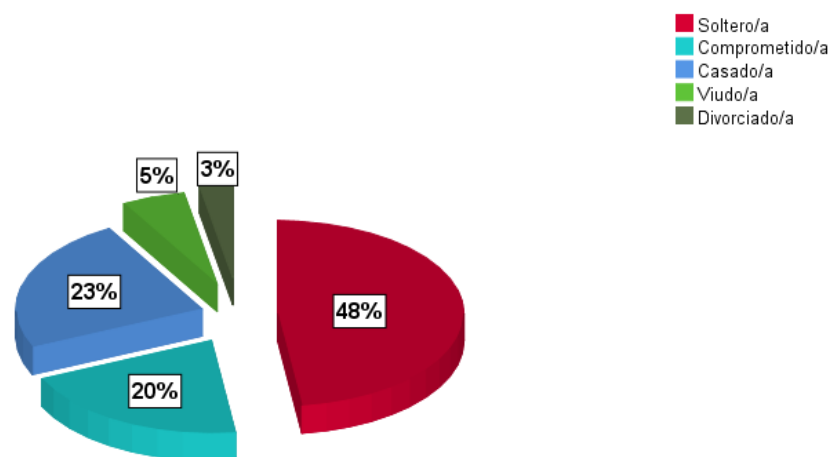


En la Figura 2, se presenta la distribución del estado civil de las 384 personas que recibieron atención en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023. Los resultados indican que el estado civil más predominante entre los

encuestados era el de soltero/a (184 pacientes), con un notable 48% de la muestra en estudio. Le seguía el estado civil de casado/a (90 pacientes), que representaba el 23% de los individuos atendidos. En tercer lugar, se encontraba el estado civil de comprometido/a (78 pacientes), abarcando el 20% de la muestra. Por otro lado, las personas viudo/a (21 pacientes) constituían el 5% de la muestra, mientras que las divorciado/a (11 pacientes) representaban solo el 3%.

Figura 2

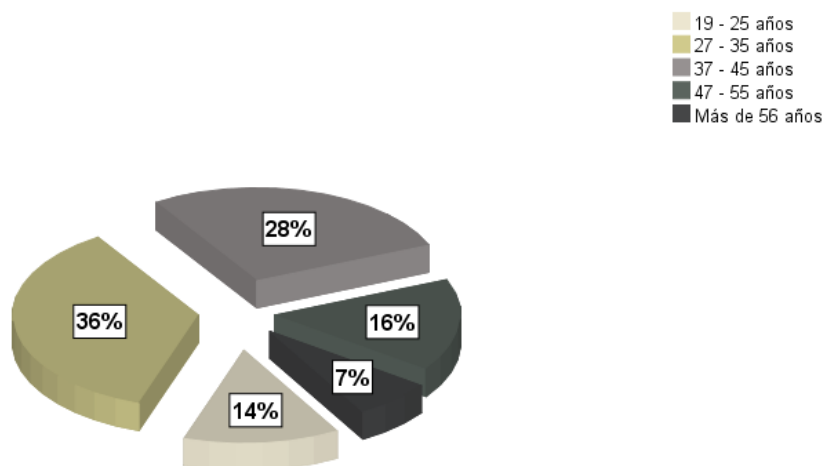
Distribución de los encuestados según su estado civil



En la Figura 3, se destaca que, de las 384 personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, el 14% se encuentra en el grupo de edad de 19 a 25 años (52 pacientes). Le sigue el grupo de edad de 27 a 35 años, que representa el 36% del total (137 pacientes). Además, el 28% de los pacientes tiene edades comprendidas entre 37 y 45 años (107 pacientes). Por otro lado, el 16% se encuentra en el rango de edad de 47 a 55 años (62 pacientes), y finalmente, el 6% de los pacientes tiene más de 56 años (26 pacientes).

Figura 3

Distribución de los encuestados según su rango de edad



En la Tabla 7, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran adecuado el tiempo dedicado por el personal del hospital para ingresar a su cita programada. Los resultados revelaron que el 16,9% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 33,1% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 33,9% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 12,0% de los pacientes expresó estar en desacuerdo con el tiempo dedicado, y un 4,2% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 7.

Pl. ¿Está de acuerdo con el tiempo que le ha dedicado el personal del hospital para ingresar a su cita programada?

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	4,2	4,2	4,2

Desacuerdo	46	12,0	12,0	16,1
Indeciso	130	33,9	33,9	50,0
De acuerdo	127	33,1	33,1	83,1
Totalmente de acuerdo	65	16,9	16,9	100,0
Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 8, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran estar a gusto con la orientación y el tiempo utilizado en los procedimientos médicos. Los resultados revelaron que el 13,8% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 31,8% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 36,7% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 14,8% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 2,9% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 8.

P2. ¿Se encuentra a gusto con la orientación y el tiempo utilizado en los procedimientos médicos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	2,9	2,9	2,9
	Desacuerdo	57	14,8	14,8	17,7
	Indeciso	141	36,7	36,7	54,4
	De acuerdo	122	31,8	31,8	86,2

Totalmente de acuerdo	53	13,8	13,8	100,0
Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 9, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos en el año 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que existe buena disposición en el personal para corregir errores o reclamos. Los resultados revelaron que el 15,1% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 29,7% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 37,0% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 14,1% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 4,2% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 9.

P3. ¿Considera usted que existe buena disposición en el personal para corregir errores o reclamos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	4,2	4,2	4,2
	Desacuerdo	54	14,1	14,1	18,2
	Indeciso	142	37,0	37,0	55,2
	De acuerdo	114	29,7	29,7	84,9
	Totalmente de acuerdo	58	15,1	15,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 10, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron

encuestadas sobre si consideran que están de acuerdo con la confianza que le brinda el hospital en los procedimientos médicos que utilizan. Los resultados revelaron que el 12,8% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 31,8% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 37,5% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 13,8% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 4,2% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 10.

P4. ¿Está de acuerdo con la confianza que le brinda el hospital en los procedimientos médicos que utilizan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	4,2	4,2	4,2
	Desacuerdo	53	13,8	13,8	18,0
	Indeciso	144	37,5	37,5	55,5
	De acuerdo	122	31,8	31,8	87,2
	Totalmente de acuerdo	49	12,8	12,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 11, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que el equipamiento y la tecnología del Hospital le brinda confianza al momento de realizar los procedimientos médicos. Los resultados revelaron que el 8,6% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 32,3% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 33,6% mostró una postura

indecisa en este aspecto. En contraste, el 15,4% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 10,2% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 11.

P5. ¿Cree usted que el equipamiento y la tecnología del Hospital le brinda confianza al momento de realizar los procedimientos médicos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	39	10,2	10,2	10,2
	Desacuerdo	59	15,4	15,4	25,5
	Indeciso	129	33,6	33,6	59,1
	De acuerdo	124	32,3	32,3	91,4
	Totalmente de acuerdo	33	8,6	8,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 12, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que el personal del hospital brinda amabilidad y empatía en el servicio adquirido. Los resultados revelaron que el 15,1% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 27,9% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 37,2% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 15,4% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 4,4% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 12.

P6. ¿Cree usted que el personal del hospital brinda amabilidad y empatía en el servicio adquirido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	4,4	4,4	4,4
	Desacuerdo	59	15,4	15,4	19,8
	Indeciso	143	37,2	37,2	57,0
	De acuerdo	107	27,9	27,9	84,9
	Totalmente de acuerdo	58	15,1	15,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 13, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que existe buena disposición en el personal del hospital para resolver consultas y dudas de los usuarios. Los resultados revelaron que el 12,2% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 33,6% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 34,9% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 16,1% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 3,1% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 13.

P7. ¿Usted considera que existe buena disposición en el personal del hospital para resolver consultas y dudas de los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Totalmente en desacuerdo	12	3,1	3,1	3,1
	Desacuerdo	62	16,1	16,1	19,3
	Indeciso	134	34,9	34,9	54,2
	De acuerdo	129	33,6	33,6	87,8
	Totalmente de acuerdo	47	12,2	12,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 14, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que el Hospital realiza la difusión de los servicios médicos. Los resultados revelaron que el 10,2% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 34,1% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 35,9% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 16,1% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 3,6% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 14.

P8. ¿Usted considera que el Hospital realiza la difusión de los servicios médicos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	3,6	3,6	3,6
	Desacuerdo	62	16,1	16,1	19,8
	Indeciso	138	35,9	35,9	55,7
	De acuerdo	131	34,1	34,1	89,8
	Totalmente de acuerdo	39	10,2	10,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 15, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran si les parece adecuado la amplitud y modernidad de los ambientes que mantiene el hospital. Los resultados revelaron que el 10,9% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 34,4% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 38,5% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 13,0% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 3,1% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 15.

P9. ¿Está de acuerdo con la amplitud y modernidad de los ambientes que mantiene el hospital?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	3,1	3,1	3,1
	Desacuerdo	50	13,0	13,0	16,1
	Indeciso	148	38,5	38,5	54,7
	De acuerdo	132	34,4	34,4	89,1
	Totalmente de acuerdo	42	10,9	10,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 16, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que es adecuado los insumos y tecnología que se utilizan en el hospital. Los resultados revelaron que el 11,5% de los encuestados expresaron estar

totalmente de acuerdo, mientras que el 32,3% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 37,5% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 15,4% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 3,4% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 16.

P10. ¿Está de acuerdo con los insumos y tecnología que se utilizan en el hospital?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	3,4	3,4	3,4
	Desacuerdo	59	15,4	15,4	18,8
	Indeciso	144	37,5	37,5	56,3
	De acuerdo	124	32,3	32,3	88,5
	Totalmente de acuerdo	44	11,5	11,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 17, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que el equipamiento y la tecnología que mantiene el hospital sea de su agrado y le genere confianza para realizar diversos chequeos. Los resultados revelaron que el 10,7% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 28,9% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 39,8% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 15,9% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 4,7% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 17.

P11. ¿Usted considera que el equipamiento y la tecnología que mantiene el Hospital sea de su agrado y le genere confianza para realizar diversos chequeos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	4,7	4,7	4,7
	Desacuerdo	61	15,9	15,9	20,6
	Indeciso	153	39,8	39,8	60,4
	De acuerdo	111	28,9	28,9	89,3
	Totalmente de acuerdo	41	10,7	10,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 18, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que los trabajadores están preparados para resolver cualquier situación que se pueda presentar. Los resultados revelaron que el 12,5% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 32,5% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 38,0% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 14,8% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 2,3% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 18.

P12. ¿Cree usted que los trabajadores están preparados para resolver cualquier situación que se pueda presentar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Totalmente en desacuerdo	9	2,3	2,3	2,3
	Desacuerdo	57	14,8	14,8	17,2
	Indeciso	146	38,0	38,0	55,2
	De acuerdo	124	32,3	32,3	87,5
	Totalmente de acuerdo	48	12,5	12,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 19, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que se encuentra satisfecho con el ciclo de atención, diagnóstico y tratamiento brindado por el personal médico del hospital. Los resultados revelaron que el 11,5% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 31,3% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 39,3% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 14,3% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 3,6% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 19.

P13. ¿Usted se encuentra satisfecho con el ciclo de atención, diagnóstico y tratamiento brindado por el personal médico del hospital?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	3,6	3,6	3,6
	Desacuerdo	55	14,3	14,3	18,0
	Indeciso	151	39,3	39,3	57,3
	De acuerdo	120	31,3	31,3	88,5

Totalmente de acuerdo	44	11,5	11,5	100,0
Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 20, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos en el 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que existe control en el desempeño de los trabajadores del hospital. Los resultados revelaron que el 13,8% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 31,5% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 38,3% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 11,7% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 4,7% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 20.

P14. ¿Cree usted que exista control en el desempeño de los trabajadores del hospital?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	4,7	4,7	4,7
	Desacuerdo	45	11,7	11,7	16,4
	Indeciso	147	38,3	38,3	54,7
	De acuerdo	121	31,5	31,5	86,2
	Totalmente de acuerdo	53	13,8	13,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 21, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que es adecuado el stock y abastecimiento de medicamentos recetados en el Hospital. Los resultados revelaron que el 12,2% de los encuestados

expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 30,7% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 35,9% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 15,6% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 5,5% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 21.

P15. ¿Usted está de acuerdo con el stock y abastecimiento de medicamentos recetados en el Hospital?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	21	5,5	5,5	5,5
	Desacuerdo	60	15,6	15,6	21,1
	Indeciso	138	35,9	35,9	57,0
	De acuerdo	118	30,7	30,7	87,8
	Totalmente de acuerdo	47	12,2	12,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 22, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que es adecuado que el personal de informes le oriente y precise adecuadamente los horarios de atención en los consultorios. Los resultados revelaron que el 15,6% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 35,2% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 32,0% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 13,3% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 3,9% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 22.

P16. ¿Está de acuerdo que el personal de informes le oriente y precise adecuadamente los horarios de atención en los consultorios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	3,9	3,9	3,9
	Desacuerdo	51	13,3	13,3	17,2
	Indeciso	123	32,0	32,0	49,2
	De acuerdo	135	35,2	35,2	84,4
	Totalmente de acuerdo	60	15,6	15,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 23, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que es adecuado que el personal en general, le brinde respeto, cordialidad y paciencia en su atención dentro de los consultorios. Los resultados revelaron que el 15,4% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 34,1% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 34,1% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 12,2% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 4,2% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 23.

P17. ¿Está de acuerdo con que el personal en general, le brinde respeto, cordialidad y paciencia en su atención dentro de los consultorios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	----------------------	-------------------------

Válido	Totalmente en desacuerdo	16	4,2	4,2	4,2
	Desacuerdo	47	12,2	12,2	16,4
	Indeciso	131	34,1	34,1	50,5
	De acuerdo	131	34,1	34,1	84,6
	Totalmente de acuerdo	59	15,4	15,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 24, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que el médico con quien se atendió le realizó el tratamiento correcto y minucioso por el problema de salud presentado. Los resultados revelaron que el 14,1% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 33,1% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 36,2% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 13,8% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 2,9% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 24.

P18. ¿Cree usted que el médico con quien se atendió le realizó el tratamiento correcto y minucioso por el problema de salud presentado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	2,9	2,9	2,9
	Desacuerdo	53	13,8	13,8	16,7
	Indeciso	139	36,2	36,2	52,9
	De acuerdo	127	33,1	33,1	85,9

Totalmente de acuerdo	54	14,1	14,1	100,0
Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 25, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que, al acercarse a su cita, el doctor le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud. Los resultados revelaron que el 14,8% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 34,6% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 33,9% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 13,5% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 3,1% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 25.

P19. ¿Considera que, al acercarse a su cita, el doctor le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	3,1	3,1	3,1
	Desacuerdo	52	13,5	13,5	16,7
	Indeciso	130	33,9	33,9	50,5
	De acuerdo	133	34,6	34,6	85,2
	Totalmente de acuerdo	57	14,8	14,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 26, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron

encuestadas sobre si consideran que es adecuado el acceso y disponibilidad que tuvo para registrar un reclamo en el hospital. Los resultados revelaron que el 13,3% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 32,0% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 33,3% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 15,6% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 5,7% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 26.

P20. ¿Está de acuerdo con el acceso y disponibilidad que tuvo para registrar un reclamo en el hospital?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	22	5,7	5,7	5,7
	Desacuerdo	60	15,6	15,6	21,4
	Indeciso	128	33,3	33,3	54,7
	De acuerdo	123	32,0	32,0	86,7
	Totalmente de acuerdo	51	13,3	13,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 27, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que le brindaron las facilidades del reclamo durante la estadía dentro del hospital. Los resultados revelaron que el 14,1% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 31,3% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 37,0% mostró una postura indecisa en este aspecto. En

contraste, el 13,3% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 4,4% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 27.

P21. ¿Cree usted que le brindaron las facilidades del reclamo durante la estadía dentro del hospital?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	4,4	4,4	4,4
	Desacuerdo	51	13,3	13,3	17,7
	Indeciso	142	37,0	37,0	54,7
	De acuerdo	120	31,3	31,3	85,9
	Totalmente de acuerdo	54	14,1	14,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 28, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que es adecuado el tratamiento indicado por el médico para solucionar su problema de salud. Los resultados revelaron que el 13,3% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 34,9% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 34,1% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 13,8% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 3,9% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 28.

P22. ¿Usted, está de acuerdo con el tratamiento indicado para solucionar su problema de salud que le indico el médico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	3,9	3,9	3,9
	Desacuerdo	53	13,8	13,8	17,7
	Indeciso	131	34,1	34,1	51,8
	De acuerdo	134	34,9	34,9	86,7
	Totalmente de acuerdo	51	13,3	13,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 29, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran recomendar a otras personas o familiares el servicio que recibió dentro del Hospital Municipal Los Olivos. Los resultados revelaron que el 13,5% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 31,5% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 36,5% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 14,8% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 3,6% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 29.

P23. ¿Usted, recomendaría a otras personas o familiares el servicio que recibió dentro del Hospital Municipal Los Olivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Totalmente en desacuerdo	14	3,6	3,6	3,6
	Desacuerdo	57	14,8	14,8	18,5
	Indeciso	140	36,5	36,5	54,9
	De acuerdo	121	31,5	31,5	86,5
	Totalmente de acuerdo	52	13,5	13,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 30, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que el hospital se preocupa por los usuarios que prestan el servicio. Los resultados revelaron que el 9,9% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 36,7% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 36,7% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 11,5% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 5,2% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 30.

P24. ¿Usted considera que el hospital se preocupa por los usuarios que prestan el servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	20	5,2	5,2	5,2
	Desacuerdo	44	11,5	11,5	16,7
	Indeciso	141	36,7	36,7	53,4
	De acuerdo	141	36,7	36,7	90,1
	Totalmente de acuerdo	38	9,9	9,9	100,0

Total	384	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

En la Tabla 31, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran q satisfechos con los servicios brindados por consultorios externos. Los resultados revelaron que el 12,8% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 34,4% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 36,2% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 12,5% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 4,2% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 31.

P25. ¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios brindados por consultorios externos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	4,2	4,2	4,2
	Desacuerdo	48	12,5	12,5	16,7
	Indeciso	139	36,2	36,2	52,9
	De acuerdo	132	34,4	34,4	87,2
	Totalmente de acuerdo	49	12,8	12,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 32, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que es adecuada la cantidad de citas que se encuentran disponibles en el Hospital Municipal Los Olivos. Los resultados revelaron que el 12,2% de

los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 32,8% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 34,6% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 15,4% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 4,9% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 32.

P26. ¿Está de acuerdo con las citas que se encuentran disponibles en el Hospital Municipal Los Olivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	4,9	4,9	4,9
	Desacuerdo	59	15,4	15,4	20,3
	Indeciso	133	34,6	34,6	54,9
	De acuerdo	126	32,8	32,8	87,8
	Totalmente de acuerdo	47	12,2	12,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 33, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que el personal es claro en las explicaciones o informaciones que se les solicita dentro del hospital. Los resultados revelaron que el 14,3% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 32,6% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 35,4% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 14,1% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 3,6% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 33.

P27. ¿Cree usted que el personal es claro en las explicaciones o informaciones que se les solicita dentro del hospital?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	3,6	3,6	3,6
	Desacuerdo	54	14,1	14,1	17,7
	Indeciso	136	35,4	35,4	53,1
	De acuerdo	125	32,6	32,6	85,7
	Totalmente de acuerdo	55	14,3	14,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 34, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que el centro médico es innovador y con visión de futuro. Los resultados revelaron que el 14,1% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 31,5% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 33,3% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 16,7% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 4,4% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 34.

P28. ¿Cree usted, que el Hospital Municipal Los Olivos es innovador y con visión de futuro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Totalmente en desacuerdo	17	4,4	4,4	4,4
	Desacuerdo	64	16,7	16,7	21,1
	Indeciso	128	33,3	33,3	54,4
	De acuerdo	121	31,5	31,5	85,9
	Totalmente de acuerdo	54	14,1	14,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 35, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si se consideran satisfechos con la amplitud de los ambientes y la modernidad de los espacios en el hospital. Los resultados revelaron que el 12,8% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 31,0% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 37,8% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 14,3% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 4,2% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 35.

P29. ¿Se encuentra satisfecho con la amplitud de los ambientes y la modernidad de los espacios en el hospital?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	4,2	4,2	4,2
	Desacuerdo	55	14,3	14,3	18,5
	Indeciso	145	37,8	37,8	56,3
	De acuerdo	119	31,0	31,0	87,2

Totalmente de acuerdo	49	12,8	12,8	100,0
Total	384	100,0	100,0	

En la Tabla 36, se detallan las percepciones de las personas atendidas en los consultorios externos del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, quienes fueron encuestadas sobre si consideran que existe exclusividad en la atención al público dentro del Hospital Municipal Los Olivos. Los resultados revelaron que el 14,1% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 26,6% manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Por otro lado, un 38,5% mostró una postura indecisa en este aspecto. En contraste, el 14,1% de los pacientes expresó estar en desacuerdo, y un 6,8% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 36.

P30. ¿Usted cree que existe exclusividad en la atención al público dentro del Hospital Municipal Los Olivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	26	6,8	6,8	6,8
	Desacuerdo	54	14,1	14,1	20,8
	Indeciso	148	38,5	38,5	59,4
	De acuerdo	102	26,6	26,6	85,9
	Totalmente de acuerdo	54	14,1	14,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

4.3. Análisis de Estadísticos Descriptivos

4.3.1. Variable 2: Calidad de Servicio

En la Tabla 37, se muestra que para las respuestas obtenidas a las preguntas elaboradas correspondientes a la variable 1: “Calidad de Servicio”, se tuvo puntajes con valor promedio 3,34, asimismo hubo valores mínimos de 1,25 y valores máximos de 5,00. Por lo que en base a lo anterior se evidencia una tendencia relativamente positiva para la variable analizada. Asimismo, la varianza es de 0,48 y la desviación estándar 0,69, lo que implica que hay poca presencia de dispersión o baja variabilidad en los puntajes obtenidos.

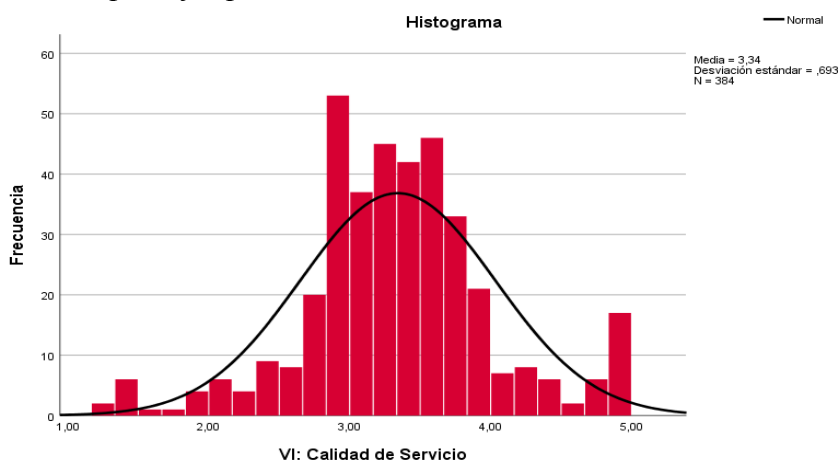
Tabla 37.

Estadísticos Descriptivos de la variable 1: Calidad de Servicio

		Estadístico
<i>VI: Calidad de Servicio</i>	Media	3,34
	Varianza	0,48
	Desviación estándar	0,69
	Mínimo	1,25
	Máximo	5,00

Figura 4

Histograma de los puntajes promedios de la variable 1: Calidad de servicio



4.3.1.1. Dimensión: Capacidad de respuesta

En la Tabla 38, se muestra que para las respuestas obtenidas a las preguntas elaboradas correspondientes a la dimensión “Capacidad de respuesta”, se tuvo puntajes con valor promedio 3,41, asimismo hubo valores mínimos de 1,00 y valores máximos de 5,00. Por lo que en base a lo anterior se evidencia una tendencia relativamente positiva para la variable analizada. Asimismo, la varianza es de 0,72 y la desviación estándar 0,85, lo que implica que hay poca presencia de dispersión o baja variabilidad en los puntajes obtenidos.

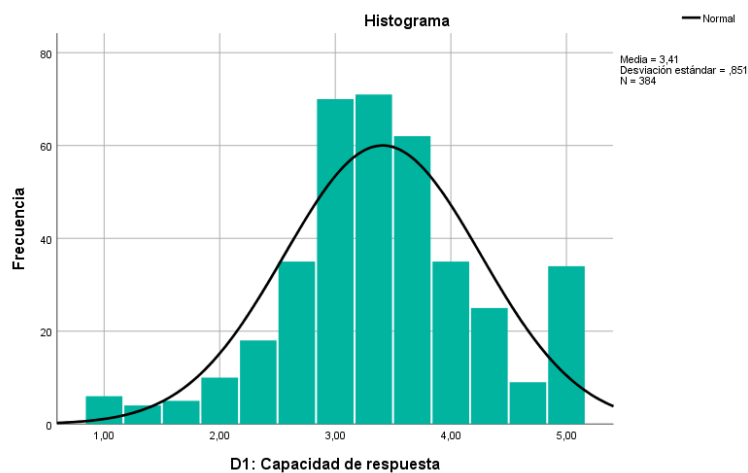
Tabla 38.

Estadísticos Descriptivos de la dimensión Capacidad de respuesta

		Estadístico
<i>D1: Capacidad de respuesta</i>	Media	3,41
	Varianza	0,72
	Desviación estándar	0,85
	Mínimo	1,00
	Máximo	5,00

Figura 5

Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Capacidad de respuesta



4.3.1.2. Dimensión: Empatía

En la Tabla 39, se muestra que para las respuestas obtenidas a las preguntas elaboradas correspondientes a la dimensión “Empatía”, se tuvo puntajes con valor promedio 3,30, asimismo hubo valores mínimos de 1,00 y valores máximos de 5,00. Por lo que en base a lo anterior se evidencia una tendencia relativamente positiva para la variable analizada. Asimismo, la varianza es de 0,59 y la desviación estándar 0,76, lo que implica que hay poca presencia de dispersión o baja variabilidad en los puntajes obtenidos.

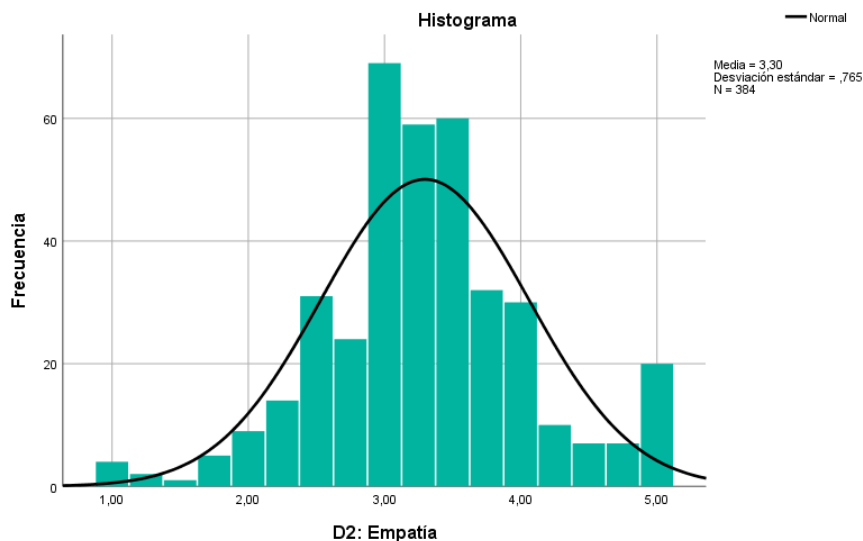
Tabla 39.

Estadísticos Descriptivos de la dimensión Empatía

	Estadístico	
<i>D2: Empatía</i>	Media	3,30
	Varianza	0,59
	Desviación estándar	0,76
	Mínimo	1,00
	Máximo	5,00

Figura 6

Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Empatía



4.3.1.3. Dimensión: Elementos tangibles

En la Tabla 40, se muestra que para las respuestas obtenidas a las preguntas elaboradas correspondientes a la dimensión “Elementos tangibles”, se tuvo puntajes con valor promedio 3,32, asimismo hubo valores mínimos de 1,00 y valores máximos de 5,00. Por lo que en base a lo anterior se evidencia una tendencia relativamente positiva para la variable analizada. Asimismo, la varianza es de 0,56 y la desviación estándar 0,75, lo que implica que hay poca presencia de dispersión o baja variabilidad en los puntajes obtenidos.

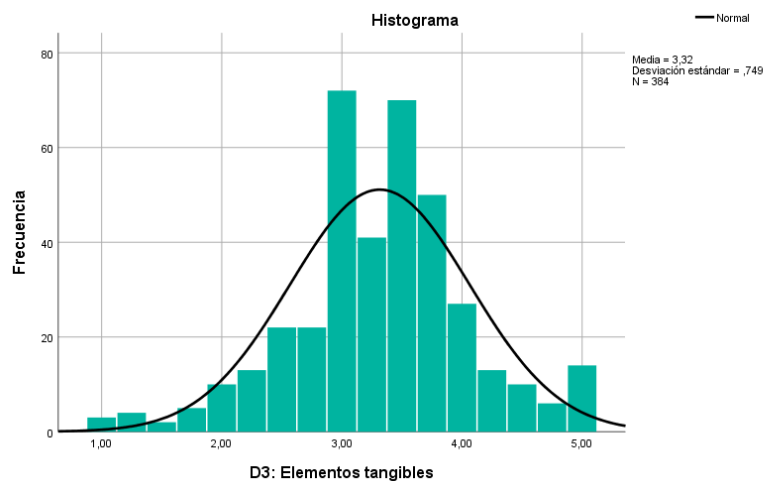
Tabla 40.

Estadísticos Descriptivos de la dimensión Elementos tangibles

		Estadístico
<i>D3: Elementos tangibles</i>	Media	3,32
	Varianza	0,56
	Desviación estándar	0,75
	Mínimo	1,00
	Máximo	5,00

Figura 7

Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Elementos tangibles



4.3.1.4. Dimensión: Seguridad

En la Tabla 41, se muestra que para las respuestas obtenidas a las preguntas elaboradas correspondientes a la dimensión “Seguridad”, se tuvo puntajes con valor promedio 3,34, asimismo hubo valores mínimos de 1,00 y valores máximos de 5,00. Por lo que en base a lo anterior se evidencia una tendencia relativamente positiva para la variable analizada. Asimismo, la varianza es de 0,63 y la desviación estándar 0,79, lo que implica que hay poca presencia de dispersión o baja variabilidad en los puntajes obtenidos.

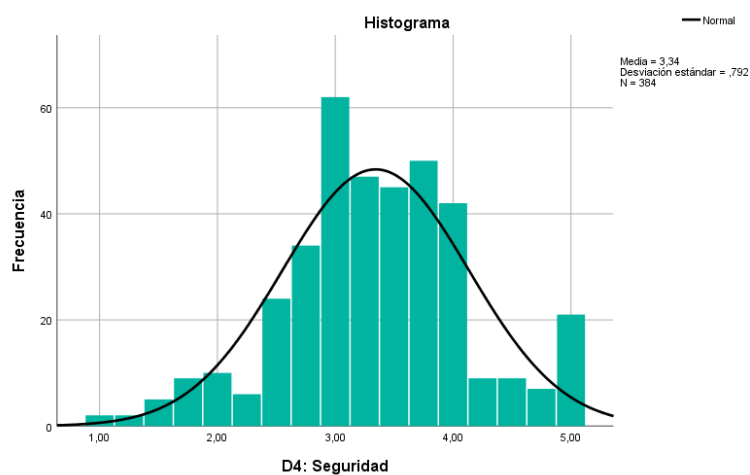
Tabla 41.

Estadísticos Descriptivos de la dimensión Seguridad

		Estadístico
<i>D4: Seguridad</i>	Media	3,34
	Varianza	0,63
	Desviación estándar	0,79
	Mínimo	1,00
	Máximo	5,00

Figura 8

Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Seguridad



4.3.2. Variable 2: Satisfacción de los Pacientes

En la Tabla 42, se muestra que para las respuestas obtenidas a las preguntas elaboradas correspondientes a la variable 2 “Satisfacción de los Pacientes”, se tuvo puntajes con valor promedio 3,37, además, hubo valores mínimos de 1,00 y valores máximos de 5,00. Por lo que en base a lo anterior se evidencia una tendencia relativamente positiva para la variable analizada. Asimismo, la varianza es de 0,55 y la desviación estándar 0,74, lo que implica que hay poca presencia de dispersión o baja variabilidad en los puntajes obtenidos.

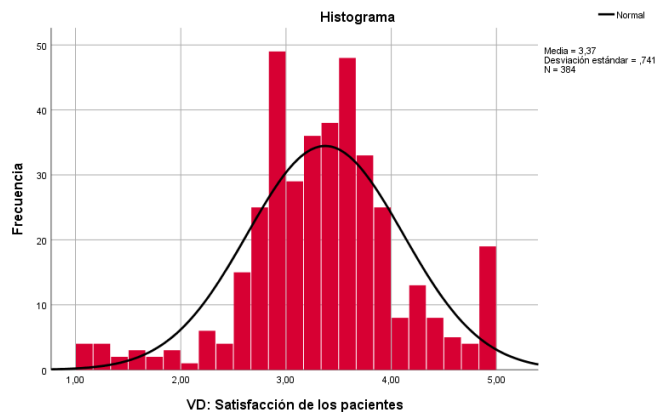
Tabla 42.

Estadísticos Descriptivos de la variable 2: Satisfacción de los Pacientes

		Estadístico
<i>VI: Satisfacción de los Pacientes</i>	Media	3,37
	Varianza	0,55
	Desviación estándar	0,74
	Mínimo	1,00
	Máximo	5,00

Figura 9

Histograma de los puntajes promedios de la variable 2: Satisfacción de los pacientes



4.3.2.1. Dimensión: Valor percibido

En la Tabla 43, se muestra que para las respuestas obtenidas a las preguntas elaboradas correspondientes a la dimensión “Valor percibido”, se tuvo puntajes con valor promedio 3,41, asimismo hubo valores mínimos de 1,00 y valores máximos de 5,00. Por lo que en base a lo anterior se evidencia una tendencia relativamente positiva para la variable analizada. Asimismo, la varianza es de 0,60 y la desviación estándar 0,78, lo que implica que hay poca presencia de dispersión o baja variabilidad en los puntajes obtenidos.

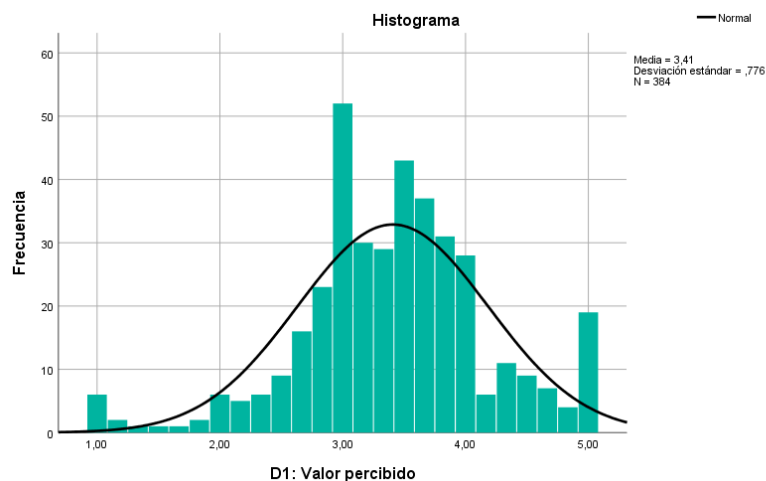
Tabla 43.

Estadísticos Descriptivos de la dimensión Valor percibido

		Estadístico
<i>D1: Valor percibido</i>	Media	3,41
	Varianza	0,60
	Desviación estándar	0,78
	Mínimo	1,00
	Máximo	5,00

Figura 10

Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Valor percibido



4.3.2.2. Dimensión: Expectativas

En la Tabla 44, se muestra que para las respuestas obtenidas a las preguntas elaboradas correspondientes a la dimensión “Expectativas”, se tuvo puntajes con valor promedio 3,38, asimismo hubo valores mínimos de 1,00 y valores máximos de 5,00. Por lo que en base a lo anterior se evidencia una tendencia relativamente positiva para la variable analizada. Asimismo, la varianza es de 0,66 y la desviación estándar 0,81, lo que implica que hay poca presencia de dispersión o baja variabilidad en los puntajes obtenidos.

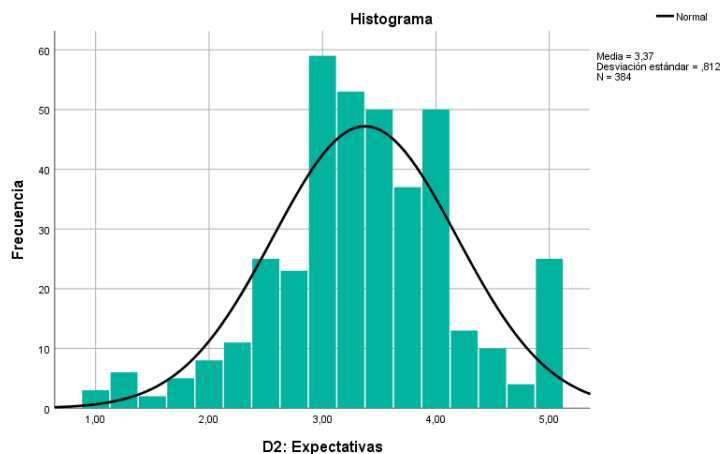
Tabla 44.

Estadísticos Descriptivos de la dimensión Expectativas

		Estadístico
<i>D2: Expectativas</i>	Media	3,38
	Varianza	0,66
	Desviación estándar	0,81
	Mínimo	1,00
	Máximo	5,00

Figura 11

Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Expectativas



4.3.2.3. Dimensión: Calidad técnica percibido

En la Tabla 45, se muestra que para las respuestas obtenidas a las preguntas elaboradas correspondientes a la dimensión “Calidad técnica percibido”, se tuvo puntajes con valor promedio 3,33, asimismo hubo valores mínimos de 1,00 y valores máximos de 5,00. Por lo que en base a lo anterior se evidencia una tendencia relativamente positiva para la variable analizada. Asimismo, la varianza es de 0,64 y la desviación estándar 0,80, lo que implica que hay poca presencia de dispersión o baja variabilidad en los puntajes obtenidos.

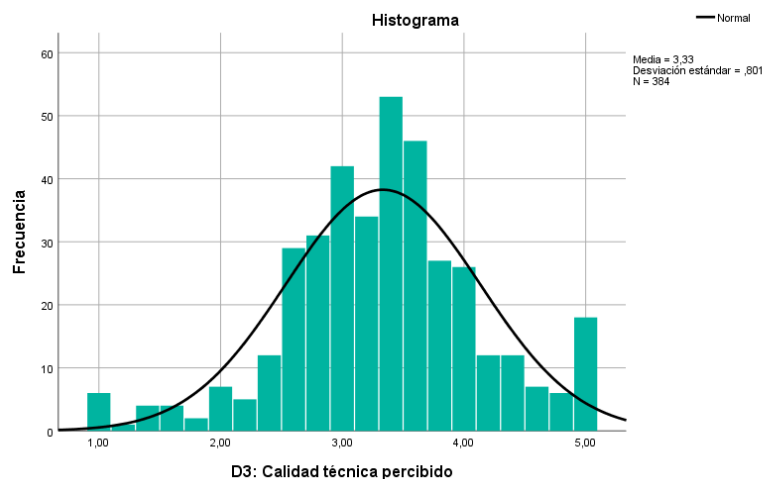
Tabla 45.

Estadísticos Descriptivos de la dimensión Calidad técnica percibido

		Estadístico
<i>D3: Calidad técnica percibido</i>	Media	3,33
	Varianza	0,64
	Desviación estándar	0,80
	Mínimo	1,00
	Máximo	5,00

Figura 12

Histograma de los puntajes promedios de la dimensión Calidad técnica percibido



4.4. Análisis de Normalidad

En el análisis de la prueba de normalidad presentado en la Tabla 46, se utilizó el estadístico Kolmogórov-Smirnov (KS) para determinar la distribución de las variables involucradas. Los resultados revelaron que tanto la variable 1, es decir, la calidad del servicio, como la variable 2, es decir, la satisfacción de los pacientes, junto con sus respectivas dimensiones de cada una que incluyen capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles y seguridad, para la 1, mientras que el valor percibido, expectativas y calidad técnica percibida, para la 2, no presentan una distribución normal. Este hallazgo se fundamenta en el hecho de que el valor de significancia obtenido en cada caso fue menor a 0,05, indicando claramente que no siguen una distribución normal en las variables respectivas y sus dimensiones asociadas.

Tabla 46.

Prueba de Normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
VI: Calidad de servicio	0,968	384	0,000
D1: Capacidad de respuesta	0,961	384	0,000
D2: Empatía	0,967	384	0,000
D3: Elementos tangibles	0,970	384	0,000
D4: Seguridad	0,974	384	0,000
VD: Satisfacción de los pacientes	0,967	384	0,000
D1: Valor percibido	0,965	384	0,000
D2: Expectativas	0,971	384	0,000
D3: Calidad técnica percibida	0,972	384	0,000

Es relevante señalar que, dado el tamaño de la muestra (384), el cual supera los 50 datos requeridos, se optó por utilizar el test de Kolmogórov-Smirnov (KS) para llevar a cabo el análisis de la prueba de normalidad en las variables y dimensiones pertinentes.

4.5. Análisis de Correlación

La tabla 47, se muestra la prueba estadística de Rho de Spearman que nos afirma la existencia de una relación significativa entre las variables calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes, ya que el nivel de significancia es 0,000 que es menor a 0,05. Por consiguiente, se acepta la hipótesis general de investigación, además que la correlación entre las variables es de 0,825 que quiere decir que evidencia una relación fuerte directa positiva.

Tabla 47.

Correlación entre la Calidad del servicio y la Satisfacción de los pacientes

		VD: Satisfacción de los pacientes	
Rho de	VI: Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,825**
Spearman		Sig. (bilateral)	0,000
		N	384

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

La tabla 48, se muestra la prueba estadística de Rho de Spearman que nos afirma la existencia de una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes, ya que el nivel de significancia es 0,000 que es menor a 0,05. Por consiguiente, se acepta la hipótesis específica de investigación, además que la correlación entre las mismas es de 0,667 que quiere decir que evidencia una relación moderada directa positiva.

Tabla 48.*Correlación entre la Capacidad de respuesta y la Satisfacción de los pacientes*

			VD: Satisfacción de los pacientes
Rho de	D1: Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0,667**
Spearman		Sig. (bilateral)	0,000
		N	384

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

La tabla 49, se muestra la prueba estadística de Rho de Spearman que nos afirma la existencia de una relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes, ya que el nivel de significancia es 0,000 que es menor a 0,05. Por consiguiente, se acepta la hipótesis específica de investigación, además que la correlación entre las mismas es de 0,653 que quiere decir que evidencia una relación moderada directa positiva.

Tabla 49.*Correlación entre la Empatía y la Satisfacción de los pacientes*

			VD: Satisfacción de los pacientes
Rho de	D2: Empatía	Coefficiente de correlación	0,653**
Spearman		Sig. (bilateral)	0,000
		N	384

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

La tabla 50, se muestra la prueba estadística de Rho de Spearman que afirma la existencia de una relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los

pacientes, ya que el nivel de significancia es 0,000 que es menor a 0,05. Por consiguiente, se acepta la hipótesis específica de investigación, además, la correlación entre las mismas es de 0,691 que evidencia una relación moderada directa positiva.

Tabla 50.

Correlación entre los Elementos tangibles y la Satisfacción de los pacientes

			VD: Satisfacción de los pacientes
Rho de	D3: Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	0,691**
Spearman		Sig. (bilateral)	0,000
		N	384

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

La tabla 51, se muestra la prueba estadística de Rho de Spearman que afirma la existencia de una relación significativa entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de los pacientes, ya que el nivel de significancia es 0,000 que es menor a 0,05. Por consiguiente, se acepta la hipótesis específica de investigación, además, la correlación entre las mismas es de 0,770 que quiere decir que evidencia una relación moderada directa positiva.

Tabla 51.

Correlación entre la Seguridad y la Satisfacción de los pacientes

			VD: Satisfacción de los pacientes
Rho de	D4: Seguridad	Coefficiente de	0,770**
Spearm		correlación	
an		Sig. (bilateral)	0,000

N

384

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

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Existe una relación significativamente positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023

Tabla 52.

Hipótesis General

delSustento teórico	Apreciación crítica
<p>Estos resultados coinciden con el autor Paripancca (2019) en su investigación sobre “la calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación publico privada 2016 – 2017. Asimismo, el autor aplico en su investigación un enfoque cuantitativo con un alcance descripto – correlacional. Cabe mencionar, que en los resultados se obtuvieron un nivel de significancia de 0.000, y por consiguiente se obtuvo un coeficiente de</p>	<p>De acuerdo con los resultados se puede indicar que existe una relación significativa entre las variables calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023. Cabe mencionar que en los resultados de la investigación se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, lo cual, es menor a 0.05; por consiguiente, se obtuvo un coeficiente de correlación con un valor de 0.825, lo cual significa que existe una relación significativamente positiva entre las variables estudiadas. Por otro lado, en cuanto al estudio de las dimensiones de la variable Calidad del Servicio (atención o trato recibido, empatía, aspectos tangibles, seguridad) y la variable Satisfacción del Cliente (valor percibido, expectativas, capacidad técnico científico), se puede concluir que las dimensiones tienen una relación positiva entre ellas. Es por</p>

correlación de 0.214 lo cual ello que la encuesta realizada a los pacientes permitió
señala que la calidad de determinar que las variables Calidad de Servicio y
atención y la satisfacción de Satisfacción de los pacientes que existe una relación entre
los usuarios externos referidos ellas.
al hospital cuentan con una
relación altamente
significativa

Existe una relación moderadamente positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023

Tabla 53.

Hipótesis Especifico 1

Sustento teórico	Apreciación crítica
Estos resultados coinciden con el autor Paripancca (2019) en su investigación sobre “la calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación publico privada 2016 – 2017. Donde mencionan en su hipótesis relacionada a las dimensiones capacidad de respuesta y la satisfacción obtuvieron un coeficiente de correlación de 0.677.	De acuerdo con los resultados se puede indicar que existe una relación significativamente entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023. Cabe mencionar que en los resultados de la investigación se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, lo cual, es menor a 0.05; por consiguiente, se obtuvo un coeficiente de correlación con un valor de 0.667, lo cual significa que existe una relación moderadamente positiva entre la dimensión y la variable estudiada.
Por otro lado, los resultados también coinciden con los del autor Reaño (2021) en su	En tal sentido, se indica que la capacidad de respuesta tiene una relación con la satisfacción en los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023. Cabe mencionar, que la herramienta que se utilizó para el levantamiento de información nos ayudó a determinar que los pacientes están de acuerdo con el tiempo que los doctores brindan a los pacientes del hospital, adicional a ello, también mencionaron que los

investigación titulada "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del hospital regional Lambayeque, 2019." pacientes están a gusto con la orientación que brindan los procedimientos los médicos del hospital, asimismo, los pacientes indican que el personal de salud está a la disposición para los reclamos de los pacientes.

Obteniendo que entre las dimensiones estudiadas tienen una relación de manera positiva.

Por lo tanto, bajo la premisa de la investigación se puede confirmar que existe una relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del hospital municipal de Los Olivos.

Existe una relación moderadamente positiva entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023

Tabla 54.

Hipótesis Especifico 2

Sustento teórico	Apreciación crítica
Estos resultados coinciden con el autor Paripancca (2019) en su investigación sobre “la calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación publico privada 2016 – 2017. Donde mencionan en su hipótesis relacionada a las dimensiones empatía y la satisfacción obtuvieron un coeficiente de correlación de 0.610. Por otro lado, los resultados también coinciden con los del autor Reaño (2021) en su investigación titulada	De acuerdo con los resultados se puede indicar que existe una relación significativamente entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal de Los Olivos durante el 2023. Cabe mencionar que en los resultados de la investigación se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, lo cual, es menor a 0.05; y por consiguiente se obtuvo un coeficiente de correlación con un valor de 0.653, lo cual significa que existe una relación moderadamente positiva entre la dimensión y la variable estudiada. Asimismo, se indica que la empatía tiene una relación con la satisfacción en los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal de Los Olivos. Cabe mencionar, que en los resultados también se logró determinar que la confianza que le brinda los pacientes al personal médico en los procedimientos que realizan; adicional a ello, también señalan que el equipamiento y la tecnología del

“Calidad de servicio y hospital noles brinda la suficiente confianza para el inicio satisfacción del usuario en la de los procedimientos médicos.

unidad de gestión del

paciente del hospital Por último, señalaron que el personal del hospital brinda regional Lambayeque ,2019. amabilidad y empatía en el servicio que les brinda, por

Obteniendo que entre las ultimo los pacientes señalaron que el personal del hospital

dimensiones estudiadas está a la disposición de los pacientes para cualquier tipo de

tienen una relación consulta.

significativamente positiva.

Por lo tanto, bajo la premisa

de la investigación se puede

confirmar que existe una

relación entre la empatía y la

satisfacción de los pacientes

en consulta externa del

hospital municipal de Los

Olivos.

Existe una relación moderadamente positiva entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023.

Tabla 55.

Hipótesis Especifico 3

Sustento teórico	Apreciación crítica
Estos resultados coinciden con el autor Paripancca (2019) en su investigación sobre “la calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación publico privada 2016 – 2017. Donde mencionan en su hipótesis relacionada a las dimensiones aspectos tangibles y la satisfacción	De acuerdo con los resultados se puede indicar que existe una relación significativamente entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023. Cabe mencionar que en los resultados de la investigación se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, lo cual, es menor a 0.05; y por consiguiente se obtuvo un coeficiente de correlación con un valor de 0.691, lo cual significa que existe una relación moderadamente positiva entre la dimensión y la variable estudiada.
obtuvieron un coeficiente de correlación de 0.674. Por otro lado, los resultados también coinciden con los del autor Torres (2021) en su investigación titulada “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la	Ademas, se indica que los aspectos tangibles tienen una relación con la satisfacción en los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal de Los Olivos. Cabe recalcar, que en los resultados también se pudo evidenciar que los pacientes están de acuerdo que los ambientes del hospital, dado que cuentan con amplitud y modernidad en su infraestructura, adicional a ello, los pacientes señalan que deben seguir mejorando la infraestructura y el equipamiento en el hospital, para los procedimientos que ellos ofrecen.

clínica San Jose,2021”.

Obteniendo que entre las dimensiones estudiadas tienen una relación significativamente positiva, teniendo un coeficiente de correlación de 0.649.

Por lo tanto, bajo la premisa de la investigación se puede confirmar que existe una relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del hospital municipal de Los Olivos.

Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023.

Tabla 56.

Hipótesis Especifico 4

Sustento teórico

Apreciación crítica

Estos resultados coinciden con el autor Paripancca (2019) en su investigación

De acuerdo con los resultados se puede indicar que existe una relación significativamente entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del

sobre “la calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación publico privada 2016 – 2017. Donde mencionan en su hipótesis relacionada a las dimensiones la seguridad y la satisfacción obtuvieron un coeficiente de correlación de 0.614. Por otro lado, los resultados también coinciden con los del autor Torres (2021) en su investigación titulada “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San Jose,2021”. Obteniendo que entre las dimensiones estudiadas tienen una relación significativamente positiva.

Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023. Cabe mencionar que en los resultados de la investigación se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, lo cual, es menor a 0.05; por consiguiente, se obtuvo un coeficiente de correlación con un valor de 0.770, lo cual significa que existe una relación significativamente positiva entre la dimensión y la variable estudiada.

Asimismo, se indica que la seguridad tiene una relación con la satisfacción en los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal de Los Olivos. Cabe señalar, que en los resultados los pacientes señalaron que el personal de servicio se encuentra preparado para resolver cualquier tipo de situación que se presente, adicional a ello, los pacientes se encuentran satisfechos con el ciclo de atención, diagnóstico y tratamiento brindado por el hospital.

Ademas, los pacientes creen que no existe un control en el desempeño del personal del hospital, asimismo, los pacientes señalaron que se encuentran indecisos por el stock y abastecimiento de los medicamentos recetados por el personal del hospital.

teniendo un coeficiente de
correlación de 0.662.

Por lo tanto, bajo la premisa
de la investigación se puede
confirmar que existe una
relación entre la seguridad y
la satisfacción de los
pacientes en consulta
externa del hospital
municipal de Los Olivos.

CONCLUSIONES

- En primer lugar, se puede determinar que en la presente investigación se ha comprobado la hipótesis general, al existir una relación significativamente positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, corroborándose de esta manera los antecedentes internacionales y nacionales, como es el caso de Pabón & Palacio (2020) y Reaño (2021), entre otros.
- En segundo lugar, la investigación ha permitido establecer que existe una relación moderada positiva entre la dimensión capacidad de respuesta del personal de salud y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, lo cual pone de manifiesto que el tiempo que demora la atención de un usuario influye relativamente en la satisfacción del público usuario.
- En tercer lugar, se puede determinar que en la investigación la permitido evidenciar que existe una relación moderadamente positiva entre la empatía del personal de salud y la variable satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, lo que significa que si bien la empatía influye en la satisfacción de los pacientes, ésta dimensión no determina por sí sola la conformidad o satisfacción de los usuarios.
- En cuarto lugar, la investigación ha permitido concluir que existe una relación moderadamente positiva entre los aspectos tangibles y la variable satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, evidenciándose igualmente que la dimensión referida a los aspectos

tangibles sí influyen, pero no determinan individualmente la satisfacción plena del usuario.

Por último, de la investigación se ha podido establecer que existe una relación significativamente positiva entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023. Hallazgo que pone en evidencia que en los tiempos actuales, los pacientes priorizan con mayor énfasis los aspectos relativos a la seguridad, por parte del establecimiento que brinda servicios médicos.

RECOMENDACIONES

Al haberse comprobado que las variables estudiadas, calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes, tienen una relación significativa positiva, concordante con otros estudios internacionales y nacionales, se sugiere que el presente trabajo de investigación sirva de modelo o ejemplo para futuras investigaciones que planteen las variables estudiadas.

Cabe mencionar, como se ha observado en el desarrollo de la investigación, se comprobó que las variables estudiadas tanto la calidad de servicio y la satisfacción del cliente tienen una relación positivamente significativa, lo cual, se apertura que estas variables mencionadas se pueden aplicar en otras ramas del servicio de salud para poder conocer más a fondo el problema que se está planteando.

De otro lado, se recomienda que futuros investigadores que planifiquen realizar investigaciones enfocadas en el sector salud, pueden considerar, aparte de las dimensiones que enfoca SERVQUAL, como son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, pueden utilizar otros elementos o dimensiones para medir de manera más integral la satisfacción de los pacientes, como las expectativas o percepciones que tienen del servicio recibido.

Si bien es cierto, se ha determinado mediante la presente investigación que las dimensiones capacidad de respuesta, empatía y aspectos o elementos tangibles, no influyen individualmente de manera muy significativa, se recomienda a la administración del Hospital Municipal de Los Olivos, que diseñen estrategias que

permitan integrar éstas, de tal manera que impacten positivamente en la calidad del servicio que anhelan recibir para incrementar la satisfacción de sus pacientes.

Asimismo, el Hospital Municipal de Los Olivos, debe orientar su accionar en el mejoramiento del equipamiento y la tecnología, para que los pacientes se sientan con mayor confort, seguridad y confianza, respecto a la atención que se les brinda.

En cuanto a los resultados obtenidos de la dimensión seguridad y satisfacción del paciente, se recomiendan que el hospital mejore brindando capacitaciones a los trabajadores para que de esa manera ellos estén preparados para cualquier inconveniente que se pueda presentar durante la atención de los pacientes, adicional a ello, se debe mejorar el proceso de atención a los pacientes, dado que en su gran mayoría se mostraron inconforme con el proceso de atención. Asimismo, el hospital debe mejorar sus procesos de abastecimientos de los medicamentos, adicional a ello deben contar con una buena programación de compra y distribución para no quedarse con stock.

Por último, el personal de salud del hospital debe mostrar mayor disponibilidad para la atención a los pacientes, dado que en su gran mayoría de estos mencionaron que no les brindaban la información correspondiente y en un tiempo oportuno.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Acosta, A., & Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores. *XXXII*(1).
Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Alcalde, P. (2019). *Calidad*. Madrid: Ediciones Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=sjqlDwAAQBAJ&lpg=PR5&ots=GTR9FqX6Aq&dq=calidad&lr&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q=calidad&f=false>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Banco Mundial. (2018). La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo.
COMUNICADO DE PRENSA (pág. 1). WASHINGTON: Grupo Banco Mundial.
Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
- Botón, S. (2017). *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente cap de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrce/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>

- Carhuancho, I., Nolazco, F., Guerrero, M., & Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Espacios*.
- Cobo, E., Estepa, K., Herrera, C., & Linares, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de. *Revista de investigación en Salud. Universidad de Boyagá*, 210. doi:<https://doi.org/10.24267/23897325.321>
- Conexión ESAN. (2020). Problemáticas en el sector Salud: ¿Por qué una maestría le permite a los profesionales mejorar la gestión? *Conexión ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/problematicas-en-el-sector-salud-por-que-una-maestria-le-permite-a-los-profesionales-mejorar-la-gest>
- Cruz, I. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El buzón de Pacioli*. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Denton, D. (1991). Calidad en el Servicio a los Clientes. Madrid, España: Diaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=y3yWnHrzW-0C&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false
- Departamento de Estudios y Desarrollo. (2013). *Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria*. Santiago. Obtenido de https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004

- Dutka, A. (1994). *Manual de AMA para la satisfacción del cliente*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yC97p-PUhyoC&oi=fnd&pg=PA9&dq=satisfaccion+al+cliente&ots=U6mmldHd7z&sig=jK70YDTxDdfLyfK_Nsm_gyoTDV4#v=onepage&q=satisfaccion%20al%20cliente&f=false
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., & Ocana, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Espacios*, 22.
- (2003). *Fase I*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0085083/fase01.pdf>
- Geyman, J. (2021). COVID-19 Has Revealed America s Broken Health Care System: What Can We Learn? *National Library of Medicine*.
- Ghebreyesus, T. (2020). Estadísticas Sanitarias Mundiales 2020. *Organización Mundial de la Salud*, <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/338072/9789240011953-spa.pdf?sequence=1>.
- Grande, E. (2005). Marketing de los servicios. ESIC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=qTBg-oZ6WcYC&pg=PA4&lpg=PA4&dq=Marketing+de+los+servicios.+Espa%C3%B1a.+E#v=onepage&q=Marketing%20de%20los%20servicios.%20Espa%C3%B1a.%20E&f=false>
- Griful, E., & Canela, M. (2002). Gestión de la calidad. En *Aula Politécnica / Organización de empresas*. Lima: Edicions UPC. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jpiQg0LLtJ4C&oi=fnd&pg=PA4&dq=calidad+definiciones&ots=cGeH_ooYAg&sig=FmqCVVpaPyyIJotaJ0WyAGI5uEM#v=onepage&q&f=false

- Hernández, C., Prieto, A., & Hernández, C. (2012). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto científico*, 127-141.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. 6ta Edición). México D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Hospital Municipal Los Olivos. (2023). *Informe Anual De Pacientes Atendidos en Consulta Externa*. Hospital Municipal Los Olivos.
- IBM Software. (2012). *IBM SPSS Statistics*. España . Obtenido de <https://www.ibm.com/downloads/cas/A2WER97M>
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio del marketing a la estrategia*. Madrid, España: Asosiacion para el progreso de la direccion. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=hJVcH5nSp0C&printsec=frontcover&dq=CALIDAD+DE+SERVICIO+QUE+ES+%3F&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Lavado, C., & Millán, L. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 53-80. Obtenido de https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/78838/la_teoria_de_los_dos_factores_en_la%20satisfaccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Longmuir, R. (2021). *El Modelo EFQM*. Obtenido de <https://efqm.org/the-efqm-model/>
- Lovelock, C. (s.f.). *Mercadotecnia de servicios*. Obtenido de http://www.victoria-andrea-munoz-serra.com/MARKETING/MERCADOTECNIA_DE_SERVICIOS.pdf
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de*

- Milagro*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20de%20los%20clientes.
- Méndez, C. (2011). *Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales* (4ta ed.). México: Limusa.
- Microsoft 365. (2021). *Microsoft*. Obtenido de <https://support.microsoft.com/es-es/office/calcular-varios-resultados-mediante-una-tabla-de-datos-e95e2487-6ca6-4413-ad12-77542a5ea50b>
- Millones, P. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en supermercado*. Piura: Universidad de Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta Publicaciones. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=KYSMQyQAbYC&oi=fnd&pg=PA1&dq=calidad&ots=Iuu5fhmP3n&sig=BtPK9QpYKNuo5Ou1o3dHRQAwfQk#v=onepage&q=calidad&f=false>
- Morocho, T. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. Lima: Universidad peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1809/Thalia_Tesis_1_licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pabon, M., & Palacio, K. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo magdalena, periodo 2017-2019*. Barranquilla: Universidad de la Costa. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pallares, A. (2017). *Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de consulta externa en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Colombia. Según el modelo SERVQUAL*. Villavicencio: Universidad de los llanos en la ciudad de Villavicencio – Colombia. Obtenido de <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/823/RUNILLANOS%20ADE%200301%20MEDICI%C3%93N%20DE%20SATISFACCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20CONSULTA%20EXTERNA%20EN%20LOS%20HOSPITALES%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20VILLAVICENC>
- Paripancca, E. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación pública privada. 2016-2017*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/323347064.pdf>
- QuestionPro. (2022). *Elementos que conforman la satisfacción al cliente*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-la-satisfaccion-al-cliente/>
- Real Academia Española. (2022). *Diccionario de Real Academia Española*. Obtenido de <https://www.rae.es/>
- Reaño, R. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019*. Pimentel.

Obtenido de

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, Y., & Dorado, C. (2013). *La importancia de la calidad en servicio al cliente*.

UNAD. Obtenido de

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/21405/ysanchezm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, Y., & Rosales, L. (2016). *Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud*. Matanzas: Universidad de Matanzas.

Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242016000200008

Santiago, F. (2009). *Análisis de Viabilidad: La cenicienta en los Proyectos de Inversión*.

Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., & Anchundia, R. (2019).

Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Ecuador:

Universidad Estatal de Milagro. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153

Thompson, I. (2006). *La Satisfacción del Cliente*. Obtenido de

<https://www.procace.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>

Torres, M. (2021). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que*

acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco - 2021. Ica:

Universidad Autónoma de Ica. Obtenido de

<http://repositorio.autonomaieca.edu.pe/bitstream/autonomaieca/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>

Troncos, I., Maldonado, O., & Ortega, D. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa transporte Cruz del Sur Cargo S.A.C Santa Anita 2018*.

Lima: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/887/Troncos%20-%20Maldonado%20-%20Ortega.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Universidad San Martín de Porres. (2008). *Código de Ética de la Universidad de San*

Martín de Porres. Santa Anita. Obtenido de

<https://www.usmp.edu.pe/nuesuniv/pdf/CODIGO%20DE%20ETICA.pdf>

Vizcano, A., Vizcaino, V., & Fregoso, G. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco.

Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia*. Mexico: Pearson

educación. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49815361/3.-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49815361/3.-_Marketing_de_Servicios-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1664403354&Signature=GPtRHrRvtBK5nv3wdKlmYEB2qkAYtru85lZ1MAI0Md5vHqY1TI-rTKmG3-wVm9fLK3EX9JwN3Z3Nv-sv4bgWw4VHryKL9jTHuva7YjWHOVONEa0Sj0gmkrTchwwhAS9zf)

[_Marketing_de_Servicios-with-cover-page-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49815361/3.-_Marketing_de_Servicios-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1664403354&Signature=GPtRHrRvtBK5nv3wdKlmYEB2qkAYtru85lZ1MAI0Md5vHqY1TI-rTKmG3-wVm9fLK3EX9JwN3Z3Nv-sv4bgWw4VHryKL9jTHuva7YjWHOVONEa0Sj0gmkrTchwwhAS9zf)

[v2.pdf?Expires=1664403354&Signature=GPtRHrRvtBK5nv3wdKlmYEB2qkAYtr](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49815361/3.-_Marketing_de_Servicios-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1664403354&Signature=GPtRHrRvtBK5nv3wdKlmYEB2qkAYtru85lZ1MAI0Md5vHqY1TI-rTKmG3-wVm9fLK3EX9JwN3Z3Nv-sv4bgWw4VHryKL9jTHuva7YjWHOVONEa0Sj0gmkrTchwwhAS9zf)

[u85lZ1MAI0Md5vHqY1TI-rTKmG3-wVm9fLK3EX9JwN3Z3Nv-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49815361/3.-_Marketing_de_Servicios-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1664403354&Signature=GPtRHrRvtBK5nv3wdKlmYEB2qkAYtru85lZ1MAI0Md5vHqY1TI-rTKmG3-wVm9fLK3EX9JwN3Z3Nv-sv4bgWw4VHryKL9jTHuva7YjWHOVONEa0Sj0gmkrTchwwhAS9zf)

[sv4bgWw4VHryKL9jTHuva7YjWHOVONEa0Sj0gmkrTchwwhAS9zf](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49815361/3.-_Marketing_de_Servicios-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1664403354&Signature=GPtRHrRvtBK5nv3wdKlmYEB2qkAYtru85lZ1MAI0Md5vHqY1TI-rTKmG3-wVm9fLK3EX9JwN3Z3Nv-sv4bgWw4VHryKL9jTHuva7YjWHOVONEa0Sj0gmkrTchwwhAS9zf)

ANEXOS

Anexo I: Matriz de Consistencia

Anexo II: Matriz de Operacionalización

Anexo III: Validación de Expertos

Anexo IV: Instrumento de Recolección de Datos

Anexo V: Evidencia

Anexo I: Matriz de Consistencia

Tabla 57.

Matriz de Consistencia

TÍTULO DE LA TESIS:	<p align="center">LA RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL MUNICIPAL DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, LIMA, 2023</p>				
AUTOR(ES):	Liliana Iglesias				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en consulta	Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los	Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los	Variable 1: Calidad de servicio	D1: Atención o trato recibido D2: Empatía	Enfoque: Cuantitativo

<p>externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023?</p>	<p>pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023.</p>	<p>pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023.</p>	<p>Variable 2: Satisfacción del cliente</p>	<p>D3: Aspectos Tangibles D4: Seguridad</p> <p>D1: Valor percibido D2: Expectativas D3: Capacidad técnico científico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alcance: Correlacional • Tipo: Transversal • Diseño: No experimental • Unidad de análisis: Clientes del Hospital Municipal Los Olivos.
<p>Problemas específicos</p>	<p>Objetivos específicos</p>	<p>Hipótesis específicas</p>	<p>Variable / Dimensión</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Medios de Certificación (Fuente / Técnica)</p>

¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023?	Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023.	Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023.	D1/VI: Capacidad de respuesta	I1: Tiempo de espera I2: Rapidez I3: Orientación	Cuestionario estructurado Escala de Likert
			VD: Satisfacción del cliente	-	
¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023?	Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023.	Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023.	D2/VI: Empatía	I1: Confianza I2: Amabilidad I3: Comprensión	
			VD: Satisfacción del cliente	-	

Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023?	de Los Olivos, Lima, 2023.	Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023.			
¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023?	Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023.	Existe una relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023.	D3/VI: Aspectos Tangibles	I1: Infraestructura I2: Tecnología I3: Equipamiento	
			VD: Satisfacción del cliente	-	
¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción de los	Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los	Existe una relación significativa entre la seguridad y la	D4/VI: Seguridad	I1: Credibilidad I2: Personal calificado	

pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023?	pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023.	satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023.		I3: Abastecimiento	
			VD: Satisfacción del cliente	-	

Anexo II: Matriz de Operacionalización

Tabla 58.

Matriz de operacionalización para la variable Calidad del Servicio

Variable 1: Calidad de servicio	
Definición conceptual: Es el mejoramiento continuo que tiene que alcanzar una empresa para ofrecer su producto o servicio a fin de que el usuario o cliente se quede con la mejor impresión de la organización.	
Técnica/Instrumento: Encuesta/Cuestionario	Unidad de Análisis: Clientes del Hospital Municipal Los Olivos

Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento (preguntas a realizar)	Alternativas (Valores en Escala de Likert)
D1: Capacidad de respuesta	I1: Tiempo de espera	<p>1 ¿Está de acuerdo con la relación del tiempo que le ha dedicado el personal del hospital para ingresar a su cita programada?</p> <p>2 ¿Considera que la atención brindada se realizó en el menor tiempo posible, al brindar respuestas eficientes en su cita?</p>	<p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>
	I2: Rapidez	<p>1 ¿Está de acuerdo con la rapidez de información que le brinda el personal del hospital?</p> <p>2. ¿Se encuentra a gusto con la orientación y el tiempo utilizado en los procedimientos médicos?</p>	<p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. De acuerdo</p>

			5. Totalmente de acuerdo
	I3: Orientación	<p>1. ¿Usted cree que ha apreciado que el personal del hospital lo ha dirigido u orientado de manera adecuada?</p> <p>2. ¿Considera usted que existe buena disposición en el personal para corregir errores o reclamos?</p>	<p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>
D2: Empatía	I1: Confianza	<p>1. ¿Está de acuerdo con la confianza que le brinda el hospital en los procedimientos médicos que utilizan?</p> <p>2. ¿Está conforme con el número y distribución de trabajadores en los diferentes servicios de salud?</p> <p>3. ¿Cree usted que el equipamiento y la tecnología del Hospital le brinda confianza al momento de realizar los procedimientos médicos?</p>	<p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>

	<p>I2: Amabilidad</p>	<p>1. ¿Usted cree que se ha sentido satisfecho con el trato cordial que le brinda el hospital?</p> <p>2. ¿Cree usted que el personal del hospital brinda amabilidad y empatía en el servicio adquirido?</p>	<p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>
	<p>I3: Comprensión</p>	<p>1. ¿Usted considera que existe buena disposición en el personal del hospital para resolver consultas y dudas de los usuarios?</p> <p>2. ¿Está de acuerdo con el trato que tiene el personal para reaccionar ante una situación de emergencia?</p>	<p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>

D3: Elementos Tangibles	I1: Infraestructura	1. ¿Se encuentra de acuerdo con los servicios médicos que el Hospital ofrece? 2. ¿Usted considera que el Hospital realiza la difusión de los servicios médicos? 3. ¿Está de acuerdo con la amplitud y modernidad de los ambientes que mantiene el hospital?	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	I2: Tecnología	1. ¿Usted se siente satisfecho(a) con el nivel tecnológico que disponen los consultorios médicos? 2. ¿Está de acuerdo con los insumos y tecnología que se utilizan en el hospital?	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

	I3: Equipamiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Usted considera que el equipamiento y la tecnología que mantiene el Hospital sea de su agrado y le genere confianza para realizar diversos chequeos? 2. ¿Usted se siente satisfecho con el nivel de equipamiento tecnológico que disponen los consultorios médicos? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
D4: Seguridad	I1: Credibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cree usted que los trabajadores están preparados para resolver cualquier situación que se pueda presentar? 2. ¿Usted se encuentra satisfecho con el ciclo de atención, diagnóstico y tratamiento brindado por el personal médico del hospital? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

	<p>I2: Personal calificado</p>	<p>1. ¿Cree usted que el personal administrativo y médico se encuentra calificado para brindar una adecuada seguridad en el hospital?</p> <p>2. ¿Usted considera que los trabajadores sean evaluados para el cumplimiento de sus labores?</p> <p>3. ¿Cree usted que exista control en el desempeño de los trabajadores del hospital?</p>	<p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>
	<p>I3: Abastecimiento</p>	<p>1. ¿Usted está de acuerdo con el stock y abastecimiento de medicamentos recetados en el Hospital?</p> <p>2. ¿Cree usted, que existe la disponibilidad de recursos en las diferentes áreas médicas?</p>	<p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>

Tabla 59.

Matriz de operacionalización para la variable Satisfacción del Cliente

Variable 2: Satisfacción de los pacientes			
Definición conceptual: Es aquella evaluación y/o percepción positiva que realiza el paciente al recibir el servicio de atención en salud en los diferentes consultorios del Hospital Municipal Los Olivos.			
Técnica/Instrumento: Encuesta/Cuestionario		Unidad de Análisis: Clientes del Hospital Municipal Los Olivos	
Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento (preguntas a realizar)	Alternativas (Valores en Escala de Likert)
D1: Valor percibido	I1: Respeto y cordialidad	1. ¿Está de acuerdo que el personal de informes le oriente y precise adecuadamente los horarios de atención en los consultorios?	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo

		2. ¿Está de acuerdo con que el personal en general, le brinde respeto, cordialidad y paciencia en su atención dentro de los consultorios?	5. Totalmente de acuerdo
	I2: Precisión de diagnóstico y tratamiento	1. ¿Cree usted que el médico con quien se atendió le realizó el tratamiento correcto y minucioso por el problema de salud presentado? 2. ¿Considera que, al acercarse a su cita, el doctor le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	I3: Registro de reclamaciones	1. ¿Está de acuerdo con el acceso y disponibilidad que tuvo para registrar un reclamo en el hospital? 2. ¿Cree usted que, al presentar reclamos, el personal del hospital le brinden soluciones de inmediato?	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso

		3. ¿Cree usted que le brindaron las facilidades del reclamo durante la estadía dentro del hospital?	4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
D2: Expectativas	I1: Necesidades personales	1. ¿Usted, está de acuerdo con el tratamiento indicado para solucionar su problema de salud que le indico el médico? 2. ¿Usted considera que el personal de salud atendió su necesidad específica?	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	I2: Experiencias del servicio	1. ¿Usted, recomendaría a otras personas o familiares el servicio que recibió dentro del Hospital Municipal Los Olivos? 2. ¿Usted considera que el hospital se preocupa por los usuarios que prestan el servicio?	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo

			5. Totalmente de acuerdo
	I3: Lealtad del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cree usted que volvería a atenderse en el Hospital Municipal Los Olivos? 2. ¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios brindados por consultorios externos? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
D3: Calidad técnica percibido	I1: Eficiencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Está de acuerdo con las citas que se encuentran disponibles en el Hospital Municipal Los Olivos? 2. ¿Cree usted que el personal es claro en las explicaciones o informaciones que se les solicita dentro del hospital? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

	<p>I2: Accesibilidad</p>	<p>1. ¿Considera que el hospital realiza la difusión correcta de los servicios médicos?</p> <p>2. ¿Cree usted, que el Hospital Municipal Los Olivos es innovador y con visión de futuro?</p>	<p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>
	<p>I3: Exclusividad</p>	<p>1. ¿Se encuentra satisfecho con la amplitud de los ambientes y la modernidad de los espacios en el hospital?</p> <p>2. ¿Usted cree que existe exclusividad en la atención al público dentro del Hospital Municipal Los Olivos?</p>	<p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>

Anexo III: Validación de Expertos

Tabla 60.

Formato de validación de juicio de expertos 1

Validación de experto 1 para la variable 1 – CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario – Encuesta					
Autor del Instrumento	Liliana Edith Iglesias Román					
Variable 1:	Variable 1: Calidad de Servicio					
Población:	Clientes del Hospital Municipal Los Olivos					
Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Capacidad de Respuesta						
Indicador TIEMPO DE ESPERA	¿Está de acuerdo con la relación del tiempo que le ha dedicado el personal del hospital para ingresar a su cita programada?	4	1	4	4	Se recomienda modificar: ¿Está de acuerdo con el tiempo que le ha dedicado el personal del hospital para ingresar a su cita programada?
	¿Considera que la atención brindada se realizó en el menor tiempo posible, al brindar respuestas eficientes en su cita?	4	4	4	4	

Indicador RAPIDEZ	¿Está de acuerdo con la rapidez de información que le brinda el personal del hospital?	4	1	4	4	Se recomienda modificar: ¿Está de acuerdo con el tiempo de información que le brinda el personal del hospital?
	¿Se encuentra a gusto con la orientación y el tiempo utilizado en los procedimientos médicos?	4	4	4	4	
Indicador ORIENTACIÓN	¿Usted cree que ha apreciado que el personal del hospital lo ha dirigido u orientado de manera adecuada?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que existe buena disposición en el personal para corregir errores o reclamos?	4	4	4	4	
D2: EMPATÍA						
Indicador CONFIANZA	¿Está de acuerdo con la confianza que le brinda el hospital en los procedimientos médicos que utilizan?	4	4	4	4	
	¿Está conforme con el número y distribución de trabajadores en los diferentes servicios de salud?	4	4	4	4	

	¿Cree usted que el equipamiento y la tecnología del Hospital le brinda confianza al momento de realizar los procedimientos médicos?	4	4	4	4	
Indicador AMABILIDAD	¿Usted cree que se ha sentido satisfecho con el trato cordial que le brinda el hospital?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que el personal del hospital brinda amabilidad y empatía en el servicio adquirido?	4	4	4	4	
Indicador COMPRENSIÓN	¿Usted considera que existe buena disposición en el personal del hospital para resolver consultas y dudas de los usuarios?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo con el trato que tiene el personal para reaccionar ante una situación de emergencia?	4	4	4	4	
D3: ELEMENTOD TANGIBLES						
Indicador INFRAESTRUCTURA	¿Se encuentra de acuerdo con los servicios médicos que el Hospital ofrece?	4	4	4	4	

	¿Usted considera que el Hospital realiza la difusión de los servicios médicos?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo con la amplitud y modernidad de los ambientes que mantiene el hospital?	4	4	4	4	
Indicador TECNOLOGÍA	¿Usted se siente satisfecho(a) con el nivel tecnológico que disponen los consultorios médicos?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo con los insumos y tecnología que se utilizan en el hospital?	4	4	4	4	
Indicador EQUIPAMIENTO	¿Usted considera que el equipamiento y la tecnología que mantiene el Hospital sea de su agrado y le genere confianza para realizar diversos chequeos?	4	4	4	4	
	¿Usted se siente satisfecho con el nivel de equipamiento tecnológico que disponen los consultorios médicos?	4	4	4	4	
D4: SEGURIDAD						
Indicador	¿Cree usted que los trabajadores están preparados para resolver	4	1	4	4	Remover la tilde en “que”

CREDIBILIDAD	cualquier situación que se pueda presentar?					
	¿Usted se encuentra satisfecho con el ciclo de atención, diagnóstico y tratamiento brindado por el personal médico del hospital?	4	4	4	4	
Indicador PERSONAL CALIFICADO	¿Cree usted que el personal administrativo y médico se encuentra calificado para brindar una adecuada seguridad en el hospital?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que los trabajadores sean evaluados para el cumplimiento de sus labores?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que exista control en el desempeño de los trabajadores del hospital?	4	4	4	4	
Indicador ABASTECIMIENTO	¿Usted está de acuerdo con el stock y abastecimiento de medicamentos recetados en el Hospital?	4	4	4	4	

	¿Cree usted, que existe la disponibilidad de recursos en las diferentes áreas médicas?	4	1	4	4	Remove la coma
--	--	---	---	---	---	----------------

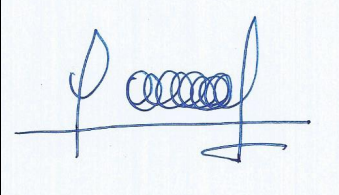
Firma de validador experto	
---------------------------------------	--

Tabla 61.

Información del validador experto 1

Validado por: César Augusto Sobrino Espinoza

Tipo de validador:	Interno (x) Externo () [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	SOBRINO ESPINOZA, CESAR AUGUSTO
Sexo:	Hombre (X) Mujer ()
Profesión:	ABOGADO Y DOCENTE UNIVERSITARIO
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (X)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	

N telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico ()

Firma Validador Experto

Tabla 62.

Formato de validación de juicio de expertos 1

Validación de experto 1 para la variable 2 – SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario - Encuesta					
Autor del Instrumento	Liliana Edith Iglesias Román					
Variable 1:	Variable 2: Satisfacción del Cliente					
Población:	Clientes del Hospital Municipal Los Olivos					
Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
D1: VALOR PERCIBIDO						

Indicador RESPECTO Y CORDIALIDAD	¿Está de acuerdo que el personal de informes le oriente y precise adecuadamente los horarios de atención en los consultorios?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo con que el personal en general, le brinde respeto, cordialidad y paciencia en su atención dentro de los consultorios?	4	4	4	4	
Indicador PRECISIÓN DE DIADNÓSTICO Y TRATAMIENTO	¿Cree usted que el médico con quien se atendió le realizó el tratamiento correcto y minucioso por el problema de salud presentado?	4	4	4	4	
	¿Considera que, al acercarse a su cita, el doctor le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	4	4	4	4	
Indicador REGISTRO DE RECLAMACIONES	¿Está de acuerdo con el acceso y disponibilidad que tuvo para registrar un reclamo en el hospital?	4	4	4	4	

	¿Cree usted que, al presentar reclamos, el personal del hospital le brinden soluciones de inmediato?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que le brindaron las facilidades del reclamo durante la estadía dentro del hospital?	4	4	4	4	
D2: EXPECTATIVAS						
Indicador NECESIDADES PERSONALES	¿Usted, está de acuerdo con el tratamiento indicado para solucionar su problema de salud que le indico el médico?	4	4	4	4	
	¿Usted, está de acuerdo con el tratamiento indicado para solucionar su problema de salud que le indico el médico?	4	4	4	4	
Indicador EXPERIENCIA DEL SERVICIO	¿Usted, recomendaría a otras personas o familiares el servicio que recibió dentro del Hospital Municipal Los Olivos?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que el hospital se preocupa por los usuarios que prestan el servicio?	4	4	4	4	

Indicador LEALTAD DEL SERVICIO	¿Cree usted que volvería a atenderse en el Hospital Municipal Los Olivos?	4	4	4	4	
	¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios brindados por consultorios externos?	4	4	4	4	
D3: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA						
Indicador EFICIENCIA	¿Está de acuerdo con las citas que se encuentran disponibles en el Hospital Municipal Los Olivos?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que el personal es claro en las explicaciones o informaciones que se les solicita dentro del hospital?	4	4	4	4	
Indicador ACCESIBILIDAD	¿Considera que el hospital realiza la difusión correcta de los servicios médicos?	4	4	4	4	
	¿Cree usted, que el Hospital Municipal Los Olivos es innovador y con visión de futuro?	4	4	4	4	
Indicador EXCLUSIVIDAD	¿Se encuentra satisfecho con la amplitud de los ambientes y la modernidad de los espacios en el hospital?	4	4	4	4	

	¿Usted cree que existe exclusividad en la atención al público dentro del Hospital Municipal Los Olivos?	4	4	4	4	

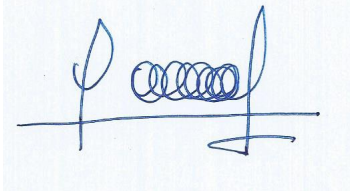
Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

Tabla 63.

Información del validador experto 1

Validado por: César Augusto Sobrino Espinoza

Tipo de validador:	Interno (X) Externo () [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	SOBRINO ESPINOZA, CESAR AUGUSTO
Sexo:	Hombre (X) Mujer ()
Profesión:	ABOGADO Y DOCENTE UNIVERSITARIO
Grado académico	Licenciado ² () Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (X)
Solamente para validadores externos	

² Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	
Medio de preferencia para contactarlo	<p>Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno.</p> <p>Por teléfono () Por correo electrónico ()</p>

Firma Validador Experto

Tabla 64.

Formato de validación de juicio de expertos 2

Validación de experto 2 para la variable 1 – CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario - Encuesta					
Autor del Instrumento	Liliana Edith Iglesias Román					
Variable 1:	Variable 1: Calidad de Servicio					
Población:	Clientes del Hospital Municipal Los Olivos					
Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Capacidad de Respuesta						
Indicador TIEMPO DE ESPERA	¿Está de acuerdo con la relación del tiempo que le ha dedicado el personal del hospital para ingresar a su cita programada?	4	3	4	3	
	¿Considera que la atención brindada se realizó en el menor tiempo posible, al brindar respuestas eficientes en su cita?	3	4	4	3	
Indicador RAPIDEZ	¿Está de acuerdo con la rapidez de información que le brinda el personal del hospital?	4	4	4	4	

	¿Se encuentra a gusto con la orientación y el tiempo utilizado en los procedimientos médicos?	4	4	4	2	
Indicador ORIENTACIÓN	¿Usted cree que ha apreciado que el personal del hospital lo ha dirigido u orientado de manera adecuada?	4	4	4	3	
	¿Considera usted que existe buena disposición en el personal para corregir errores o reclamos?	3	3	4	3	
D2: EMPATÍA						
Indicador CONFIANZA	¿Está de acuerdo con la confianza que le brinda el hospital en los procedimientos médicos que utilizan?	4	4	4	3	
	¿Está conforme con el número y distribución de trabajadores en los diferentes servicios de salud?	3	3	2	1	

	¿Cree usted que el equipamiento y la tecnología del Hospital le brinda confianza al momento de realizar los procedimientos médicos?	4	4	3	3	
Indicador AMABILIDAD	¿Usted cree que se ha sentido satisfecho con el trato cordial que le brinda el hospital?	3	2	4	3	
	¿Cree usted que el personal del hospital brinda amabilidad y empatía en el servicio adquirido?	4	4	4	2	
Indicador COMPRENSIÓN	¿Usted considera que existe buena disposición en el personal del hospital para resolver consultas y dudas de los usuarios?	3	4	4	3	
	¿Está de acuerdo con el trato que tiene el personal para reaccionar ante una situación de emergencia?	3	2	4	2	
D3: ELEMENTOD TANGIBLES						
Indicador INFRAESTRUCTURA	¿Se encuentra de acuerdo con los servicios médicos que el Hospital ofrece?	1	1	2	2	

	¿Usted considera que el Hospital realiza la difusión de los servicios médicos?	2	2	3	2	
	¿Está de acuerdo con la amplitud y modernidad de los ambientes que mantiene el hospital?	4	4	4	4	
Indicador TECNOLOGÍA	¿Usted se siente satisfecho(a) con el nivel tecnológico que disponen los consultorios médicos?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo con los insumos y tecnología que se utilizan en el hospital?	4	3	4	4	
Indicador EQUIPAMIENTO	¿Usted considera que el equipamiento y la tecnología que mantiene el Hospital sea de su agrado y le genere confianza para realizar diversos chequeos?	4	3	4	4	
	¿Usted se siente satisfecho con el nivel de equipamiento tecnológico que disponen los consultorios médicos?	4	4	4	3	
D4: SEGURIDAD						
Indicador	¿Cree usted que los trabajadores están preparados para resolver	2	3	4	3	

CREDIBILIDAD	cualquier situación que se pueda presentar?					
	¿Usted se encuentra satisfecho con el ciclo de atención, diagnóstico y tratamiento brindado por el personal médico del hospital?	4	4	3	3	
Indicador PERSONAL CALIFICADO	¿Cree usted que el personal administrativo y médico se encuentra calificado para brindar una adecuada seguridad en el hospital?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que los trabajadores sean evaluados para el cumplimiento de sus labores?	4	3	3	2	
	¿Cree usted que exista control en el desempeño de los trabajadores del hospital?	4	3	3	2	
Indicador ABASTECIMIENTO	¿Usted está de acuerdo con el stock y abastecimiento de medicamentos recetados en el Hospital?	3	4	4	4	

	¿Cree usted, que existe la disponibilidad de recursos en las diferentes áreas médicas?	3	4	4	3	
--	--	---	---	---	---	--


Firma de validador experto	
---------------------------------------	--

Tabla 65.

Información del validador experto 2

Validado por: Julio Cesar Rosas Moreno

Tipo de validador:	Interno () Externo (x) [Magister en Administración / Empresario]
Apellidos y nombres:	Rosas Moreno Julio Cesar
Sexo:	Hombre (x) Mujer ()
Profesión:	Administrador de Empresas
Grado académico	Licenciado ³ () Maestro (x) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (x)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Contraloría General de la Republica
Cargo actual:	Especialista en Contrataciones del Estado

Tabla 66.

Formato de validación de juicio de expertos validación de experto 2 para la variable 2 – satisfacción del cliente

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario - Encuesta					
Autor del Instrumento	Liliana Edith Iglesias Román					
Variable 1:	Variable 2: Satisfacción del Cliente					
Población:	Clientes del Hospital Municipal Los Olivos					
Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
D1: VALOR PERCIBIDO						
Indicador RESPECTO Y CORDIALIDAD	¿Está de acuerdo que el personal de informes le oriente y precise adecuadamente los horarios de atención en los consultorios?	4	4	3	2	
	¿Está de acuerdo con que el personal en general, le brinde respeto, cordialidad y paciencia en su atención dentro de los consultorios?	4	4	4	4	
Indicador	¿Cree usted que el médico con quien se atendió le realizó el tratamiento correcto y	4	4	4	4	

PRECISIÓN DE DIADNÓSTICO Y TRATAMIENTO	minucioso por el problema de salud presentado?					
	¿Considera que, al acercarse a su cita, el doctor le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	4	4	3	3	
Indicador REGISTRO DE RECLAMACIONES	¿Está de acuerdo con el acceso y disponibilidad que tuvo para registrar un reclamo en el hospital?	4	4	4	3	
	¿Cree usted que, al presentar reclamos, el personal del hospital le brinden soluciones de inmediato?	4	3	4	3	
	¿Cree usted que le brindaron las facilidades del reclamo durante la estadía dentro del hospital?	4	3	4	2	
D2: EXPECTATIVAS						
Indicador NECESIDADES PERSONALES	¿Usted, está de acuerdo con el tratamiento indicado para solucionar su problema de salud que le indicó el médico?	1	4	3	2	

	¿Usted, está de acuerdo con el tratamiento indicado para solucionar su problema de salud que le indico el médico?					Se Repite la pregunta
Indicador EXPERIENCIA DEL SERVICIO	¿Usted, recomendaría a otras personas o familiares el servicio que recibió dentro del Hospital Municipal Los Olivos?	4	4	3	4	
	¿Usted considera que el hospital se preocupa por los usuarios que prestan el servicio?	4	4	4	4	
Indicador LEALTAD DEL SERVICIO	¿Cree usted que volvería a atenderse en el Hospital Municipal Los Olivos?	4	4	4	4	
	¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios brindados por consultorios externos?	2	2	3	1	
D3: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA						
Indicador EFICIENCIA	¿Está de acuerdo con las citas que se encuentran disponibles en el Hospital Municipal Los Olivos?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que el personal es claro en las explicaciones o informaciones que se les solicita dentro del hospital?	3	4	4	3	

Indicador ACCESIBILIDAD	¿Considera que el hospital realiza la difusión correcta de los servicios médicos?	4	4	2	2	
	¿Cree usted, que el Hospital Municipal Los Olivos es innovador y con visión de futuro?	1	4	2	1	
Indicador EXCLUSIVIDAD	¿Se encuentra satisfecho con la amplitud de los ambientes y la modernidad de los espacios en el hospital?	3	4	1	1	
	¿Usted cree que existe exclusividad en la atención al público dentro del Hospital Municipal Los Olivos?	3	2	4	2	


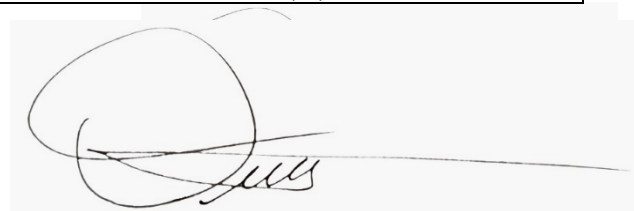
Firma de validador experto	
---------------------------------------	--

Tabla 67.

Información del validador experto 2

Validado por: Julio Cesar Rosas Moreno

Tipo de validador:	Interno () Externo (x) [Magister en Administración / Empresario]
Apellidos y nombres:	Rosas Moreno Julio Cesar
Sexo:	Hombre (x) Mujer ()
Profesión:	Administrador de Empresas
Grado académico	Licenciado ⁴ () Maestro (x) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (x)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Contraloría General de la Republica
Cargo actual:	Especialista en Contrataciones del Estado
Área de especialización	Abastecimiento
N telefónico de contacto	969900181
Correo electrónico de contacto	jcesarosas@gmail.com / jrosasm@contraloria.gob.pe
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (x) Por correo electrónico ()



Firma Validador Experto

Tabla 68.

Formato de validación de juicio de expertos. 3

Validación de experto 3 para la variable 1 – CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario - Encuesta					
Autor del Instrumento	Liliana Edith Iglesias Román					
Variable 1:	Variable 1: Calidad de Servicio					
Población:	Clientes del Hospital Municipal Los Olivos					
Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Capacidad de Respuesta						
Indicador TIEMPO DE ESPERA	¿Está de acuerdo con la relación del tiempo que le ha dedicado el personal del hospital para ingresar a su cita programada?	3	2	3	3	
	¿Considera que la atención brindada se realizó en el menor tiempo posible, al brindar respuestas eficientes en su cita?	4	3	3	3	
Indicador RAPIDEZ	¿Está de acuerdo con la rapidez de información que le brinda el personal del hospital?	4	4	4	4	

	¿Se encuentra a gusto con la orientación y el tiempo utilizado en los procedimientos médicos?	4	3	3	3	
Indicador ORIENTACIÓN	¿Usted cree que ha apreciado que el personal del hospital lo ha dirigido u orientado de manera adecuada?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que existe buena disposición en el personal para corregir errores o reclamos?	3	3	3	3	
D2: EMPATÍA						
Indicador CONFIANZA	¿Está de acuerdo con la confianza que le brinda el hospital en los procedimientos médicos que utilizan?	4	4	4	4	
	¿Está conforme con el número y distribución de trabajadores en los diferentes servicios de salud?	3	3	2	1	

	¿Cree usted que el equipamiento y la tecnología del Hospital le brinda confianza al momento de realizar los procedimientos médicos?	3	2	3	2	
Indicador AMABILIDAD	¿Usted cree que se ha sentido satisfecho con el trato cordial que le brinda el hospital?	4	3	4	2	
	¿Cree usted que el personal del hospital brinda amabilidad y empatía en el servicio adquirido?	4	4	4	4	
Indicador COMPRESIÓN	¿Usted considera que existe buena disposición en el personal del hospital para resolver consultas y dudas de los usuarios?	4	3	2	3	
	¿Está de acuerdo con el trato que tiene el personal para reaccionar ante una situación de emergencia?	4	4	4	4	
D3: ELEMENTOD TANGIBLES						
Indicador INFRAESTRUCTURA	¿Se encuentra de acuerdo con los servicios médicos que el Hospital ofrece?	2	3	2	2	

	¿Usted considera que el Hospital realiza la difusión de los servicios médicos?	1	3	1	2	
	¿Está de acuerdo con la amplitud y modernidad de los ambientes que mantiene el hospital?	4	4	4	4	
Indicador TECNOLOGÍA	¿Usted se siente satisfecho(a) con el nivel tecnológico que disponen los consultorios médicos?	4	4	4	3	
	¿Está de acuerdo con los insumos y tecnología que se utilizan en el hospital?	4	4	3	2	
Indicador EQUIPAMIENTO	¿Usted considera que el equipamiento y la tecnología que mantiene el Hospital sea de su agrado y le genere confianza para realizar diversos chequeos?	4	4	3	3	
	¿Usted se siente satisfecho con el nivel de equipamiento tecnológico que disponen los consultorios médicos?	4	4	4	2	
D4: SEGURIDAD						
Indicador	¿Cree usted que los trabajadores están preparados para resolver	4	4	3	3	

CREDIBILIDAD	cualquier situación que se pueda presentar?					
	¿Usted se encuentra satisfecho con el ciclo de atención, diagnóstico y tratamiento brindado por el personal médico del hospital?	3	4	4	4	
Indicador PERSONAL CALIFICADO	¿Cree usted que el personal administrativo y médico se encuentra calificado para brindar una adecuada seguridad en el hospital?	4	4	4	3	
	¿Usted considera que los trabajadores sean evaluados para el cumplimiento de sus labores?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que exista control en el desempeño de los trabajadores del hospital?	4	4	3	2	
Indicador ABASTECIMIENTO	¿Usted está de acuerdo con el stock y abastecimiento de medicamentos recetados en el Hospital?	4	4	4	4	

	¿Cree usted, que existe la disponibilidad de recursos en las diferentes áreas médicas?	4	3	3	3	
--	--	---	---	---	---	--


Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

Tabla 69.

Información del validador experto 3

Validado por: Rossana Eva Polo Pucutay

Tipo de validador:	Interno () Externo (x)
Apellidos y nombres:	Polo Pucutay Rossana Eva
Sexo:	Hombre () Mujer (x)
Profesión:	Licenciada en Gestión con mención en Gestión Pública
Grado académico	Licenciado ⁵ () Maestro (x) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 (x) De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Municipalidad distrital de San Martín de Porres
Cargo actual:	Auditor
Área de especialización	órgano de Control Institucional
N telefónico de contacto	936120154

Indicador RESPECTO Y CORDIALIDAD	¿Está de acuerdo que el personal de informes le oriente y precise adecuadamente los horarios de atención en los consultorios?	4	3	2	2	
	¿Está de acuerdo con que el personal en general, le brinde respeto, cordialidad y paciencia en su atención dentro de los consultorios?	4	4	4	4	
Indicador PRECISIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	¿Cree usted que el médico con quien se atendió le realizó el tratamiento correcto y minucioso por el problema de salud presentado?	4	4	4	4	
	¿Considera que, al acercarse a su cita, el doctor le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	4	4	3	3	
Indicador REGISTRO DE RECLAMACIONES	¿Está de acuerdo con el acceso y disponibilidad que tuvo para registrar un reclamo en el hospital?	4	4	4	2	

	¿Cree usted que, al presentar reclamos, el personal del hospital le brinden soluciones de inmediato?	3	4	4	4	
	¿Cree usted que le brindaron las facilidades del reclamo durante la estadía dentro del hospital?	3	4	4	3	
D2: EXPECTATIVAS						
Indicador NECESIDADES PERSONALES	¿Usted, está de acuerdo con el tratamiento indicado para solucionar su problema de salud que le indico el médico?	4	4	4	4	
	¿Usted, está de acuerdo con el tratamiento indicado para solucionar su problema de salud que le indico el médico?					La pregunta se repite para un mismo indicador
Indicador EXPERIENCIA DEL SERVICIO	¿Usted, recomendaría a otras personas o familiares el servicio que recibió dentro del Hospital Municipal Los Olivos?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que el hospital se preocupa por los usuarios que prestan el servicio?	3	3	1	2	
Indicador LEALTAD DEL SERVICIO	¿Cree usted que volvería a atenderse en el Hospital Municipal Los Olivos?	4	4	4	4	

	¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios brindados por consultorios externos?	3	4	2	2	
D3: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA						
Indicador EFICIENCIA	¿Está de acuerdo con las citas que se encuentran disponibles en el Hospital Municipal Los Olivos?	4	3	4	4	
	¿Cree usted que el personal es claro en las explicaciones o informaciones que se les solicita dentro del hospital?	4	3	3	3	
Indicador ACCESIBILIDAD	¿Considera que el hospital realiza la difusión correcta de los servicios médicos?	3	4	4	4	
	¿Cree usted, que el Hospital Municipal Los Olivos es innovador y con visión de futuro?	2	3	2	1	
Indicador EXCLUSIVIDAD	¿Se encuentra satisfecho con la amplitud de los ambientes y la modernidad de los espacios en el hospital?	4	3	2	3	
	¿Usted cree que existe exclusividad en la atención al	4	4	3	4	

	público dentro del Hospital Municipal Los Olivos?					
--	---	--	--	--	--	--


Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

Tabla 71.

Información del validador experto 3

Validado por: Rossana Eva Polo Pucutay

Tipo de validador:	Interno () Externo (x)
Apellidos y nombres:	Polo Pucutay Rossana Eva
Sexo:	Hombre () Mujer (x)
Profesión:	Licencias en Gestión con mención en Gestión Publica
Grado académico	Licenciado ⁶ () Maestro (x) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 (x) De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Municipalidad distrital de San Martin de Porres
Cargo actual:	Órgano de Control Institucional
Área de especialización	Auditor
N telefónico de contacto	936120154
Correo electrónico de contacto	rossanaeva.polo@gmail.com

	¿Considera que la atención brindada se realizó en el menor tiempo posible, al brindar respuestas eficientes en su cita?	4	4	4	4	
Indicador RAPIDEZ	¿Está de acuerdo con la rapidez de información que le brinda el personal del hospital?	3	3	3	4	
	¿Se encuentra a gusto con la orientación y el tiempo utilizado en los procedimientos médicos?	3	3	4	4	
Indicador ORIENTACIÓN	¿Usted cree que ha apreciado que el personal del hospital lo ha dirigido u orientado de manera adecuada?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que existe buena disposición en el personal para corregir errores o reclamos?	4	3	4	4	
D2: EMPATÍA						
Indicador CONFIANZA	¿Está de acuerdo con la confianza que le brinda el hospital en los procedimientos médicos que utilizan?	4	3	4	4	

	¿Está conforme con el número y distribución de trabajadores en los diferentes servicios de salud?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que el equipamiento y la tecnología del Hospital le brinda confianza al momento de realizar los procedimientos médicos?	4	4	4	4	
Indicador AMABILIDAD	¿Usted cree que se ha sentido satisfecho con el trato cordial que le brinda el hospital?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que el personal del hospital brinda amabilidad y empatía en el servicio adquirido?	4	4	4	4	
Indicador COMPRESIÓN	¿Usted considera que existe buena disposición en el personal del hospital para resolver consultas y dudas de los usuarios?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo con el trato que tiene el personal para	4	4	4	4	

	reaccionar ante una situación de emergencia?					
D3: ELEMENTOS TANGIBLES						
Indicador INFRAESTRUCTURA	¿Se encuentra de acuerdo con los servicios médicos que el Hospital ofrece?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que el Hospital realiza la difusión de los servicios médicos?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo con la amplitud y modernidad de los ambientes que mantiene el hospital?	4	4	4	4	
Indicador TECNOLOGÍA	¿Usted se siente satisfecho(a) con el nivel tecnológico que disponen los consultorios médicos?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo con los insumos y tecnología que se utilizan en el hospital?	4	4	4	4	
Indicador EQUIPAMIENTO	¿Usted considera que el equipamiento y la tecnología que mantiene el Hospital sea de su agrado y le genere confianza para realizar diversos chequeos?	3	4	3	4	Tecnología ya está dicho líneas arriba.
	¿Usted se siente satisfecho con el nivel de equipamiento tecnológico que disponen los consultorios médicos?	4	4	4	4	

D4: SEGURIDAD						
Indicador CREDIBILIDAD	¿Cree usted que los trabajadores están preparados para resolver cualquier situación que se pueda presentar?	4	4	4	4	
	¿Usted se encuentra satisfecho con el ciclo de atención, diagnóstico y tratamiento brindado por el personal médico del hospital?	4	4	4	4	
Indicador PERSONAL CALIFICADO	¿Cree usted que el personal administrativo y médico se encuentra calificado para brindar una adecuada seguridad en el hospital?	4	4	4	4	
	¿Usted considera que los trabajadores sean evaluados para el cumplimiento de sus labores?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que exista control en el desempeño de los trabajadores del hospital?	4	4	4	4	

Indicador ABASTECIMIENTO	¿Usted está de acuerdo con el stock y abastecimiento de medicamentos recetados en el Hospital?	4	4	4	4	
	¿Cree usted, que existe la disponibilidad de recursos en las diferentes áreas médicas?	4	4	4	4	

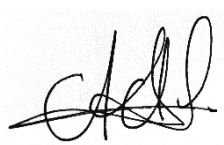
Firma de validador experto	
---------------------------------------	--

Tabla 73.

Información del validador experto 4

Validado por: Claudia Luz Campos Hernani

Tipo de validador:	Interno () Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	CAMPOS HERNANI CLAUDIA LUZ
Sexo:	Hombre () Mujer (X)
Profesión:	OBSTETRA
Grado académico	Licenciado ⁷ () Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 (X) De 16 a 20 () De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	

Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
D1: VALOR PERCIBIDO						
Indicador RESPECTO Y CORDIALIDAD	¿Está de acuerdo que el personal de informes le oriente y precise adecuadamente los horarios de atención en los consultorios?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo con que el personal en general, le brinde respeto, cordialidad y paciencia en su atención dentro de los consultorios?	4	4	4	4	
Indicador PRECISIÓN DE DIADNÓSTICO Y TRATAMIENTO	¿Cree usted que el médico con quien se atendió le realizó el tratamiento correcto y minucioso por el problema de salud presentado?	4	4	4	4	
	¿Considera que, al acercarse a su cita, el doctor le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	4	4	4	4	

Indicador REGISTRO DE RECLAMACIONES	¿Está de acuerdo con el acceso y disponibilidad que tuvo para registrar un reclamo en el hospital?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que, al presentar reclamos, el personal del hospital le brinden soluciones de inmediato?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que le brindaron las facilidades del reclamo durante la estadía dentro del hospital?	4	4	4	4	
D2: EXPECTATIVAS						
Indicador NECESIDADES PERSONALES	¿Usted, está de acuerdo con el tratamiento indicado para solucionar su problema de salud que le indico el médico?	4	4	4	4	
	¿Usted, está de acuerdo con el tratamiento indicado para solucionar su problema de salud que le indico el médico?	4	4	4	4	

<p>Indicador EXPERIENCIA DEL SERVICIO</p>	<p>¿Usted, recomendaría a otras personas o familiares el servicio que recibió dentro del Hospital Municipal Los Olivos?</p> <p>¿Usted considera que el hospital se preocupa por los usuarios que prestan el servicio?</p>	4	4	4	4	
<p>Indicador</p>	<p>¿Cree usted que volvería a atenderse en el Hospital Municipal Los Olivos?</p>	4	4	4	4	
<p>Indicador LEALTAD DEL SERVICIO</p>	<p>¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios brindados por consultorios externos?</p>	4	4	4	4	
<p>D3: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA</p>						
<p>Indicador EFICIENCIA</p>	<p>¿Está de acuerdo con las citas que se encuentran disponibles en el Hospital Municipal Los Olivos?</p>	4	4	4	4	
	<p>¿Cree usted que el personal es claro en las explicaciones o informaciones que se les solicita dentro del hospital?</p>	4	4	4	4	
<p>Indicador ACCESIBILIDAD</p>	<p>¿Considera que el hospital realiza la difusión correcta de los servicios médicos?</p>	4	4	4	4	

	¿Cree usted, que el Hospital Municipal Los Olivos es innovador y con visión de futuro?	4	4	4	4	
Indicador EXCLUSIVIDAD	¿Se encuentra satisfecho con la amplitud de los ambientes y la modernidad de los espacios en el hospital?	4	4	4	4	
	¿Usted cree que existe exclusividad en la atención al público dentro del Hospital Municipal Los Olivos?	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

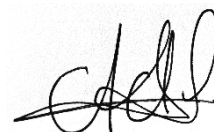
Tabla 75.

Información del validador experto 4

Validado por: Claudia Luz Campos Hernani

Tipo de validador:	Interno () [Docente USMP]	Externo (X)
Apellidos y nombres:	CAMPOS HERNANI CLAUDIA LUZ	
Sexo:	Hombre ()	Mujer (X)

Profesión:	OBSTETRA		
Grado académico	Licenciado ⁸ ()	Maestro (X)	Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 ()	De 11 a 15 (X)	De 16 a 20 () De 21 a más ()
Solamente para validadores externos			
Organización donde labora:	CASA DE LA JUVENTUD DE SURQUILLO		
Cargo actual:	SUB GERENTE DE SERVICIOS SOCIALES		
Área de especialización	GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD		
N telefónico de contacto	941 431 517		
Correo electrónico de contacto	Claudialch23@hotmail.com		
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno.		
	Por teléfono ()	Por correo electrónico (X)	



Firma Validador Experto

Anexo IV: Instrumento de Recolección de Datos

El Instrumento se inició con 40 preguntas y ante la validación de expertos se vio conveniente reducir a 30 preguntas debido a las observaciones que realizaron los expertos.

Estimado Encuestado(a): Con la finalidad de conocer y estudiar la relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal del distrito de Los Olivos, Lima, 2023, se realiza el siguiente cuestionario, el cual agradecemos sea respondido con la mayor sinceridad posible.

Género: Femenino Masculino

Estado Civil: Soltero(a) Comprometido(a) Casado(a) Viudo(a) Divorciado(a)

Edad:

- 18 - 25 años
- 26 - 35 años
- 36 - 45 años
- 46 - 55 años
- Más de 56 años

A continuación, tienen cinco posibles respuestas de las cuales usted responderá lo que crea conveniente en base a las siguientes alternativas:

De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo"

Tabla 76.

Cuestionario de opinión sobre satisfacción del usuario

Técnica/Instrumento: Encuesta/Cuestionario		Valorización				
Variable	Preguntas	1	2	3	4	5
	1 ¿Está de acuerdo con la relación del tiempo que le ha dedicado el personal del hospital para ingresar a su cita programada?					
	2 ¿Se encuentra a gusto con la orientación y el tiempo utilizado en los procedimientos médicos?					
	3. ¿Considera usted que existe buena disposición en el personal para corregir errores o reclamos?					
	4. ¿Está de acuerdo con la confianza que le brinda el hospital en los procedimientos médicos que utilizan?					

Calidad de Servicio	5. ¿Cree usted que el equipamiento y la tecnología del Hospital le brinda confianza al momento de realizar los procedimientos médicos?					
	6. ¿Cree usted que el personal del hospital brinda amabilidad y empatía en el servicio adquirido?					
	7. ¿Usted considera que existe buena disposición en el personal del hospital para resolver consultas y dudas de los usuarios?					
	8. ¿Usted considera que el Hospital realiza la difusión de los servicios médicos?					
	9. ¿Está de acuerdo con la amplitud y modernidad de los ambientes que mantiene el hospital?					
	10. ¿Está de acuerdo con los insumos y tecnología que se utilizan en el hospital?					
	11. ¿Usted considera que el equipamiento y la tecnología que mantiene el Hospital sea de su agrado y le genere confianza para realizar diversos chequeos?					
	12. ¿Cree usted que los trabajadores están preparados para resolver cualquier situación que se pueda presentar?					
	13. ¿Usted se encuentra satisfecho con el ciclo de atención, diagnóstico y tratamiento brindado por el personal médico del hospital?					
	14. ¿Cree usted que exista control en el desempeño de los trabajadores del hospital?					
15. ¿Usted está de acuerdo con el stock y abastecimiento de medicamentos recetados en el Hospital?						
Satisfacción del usuario	16. ¿Está de acuerdo que el personal de informes le oriente y precise adecuadamente los horarios de atención en los consultorios?					
	17. ¿Está de acuerdo con que el personal en general, le brinde respeto, cordialidad y paciencia en su atención dentro de los consultorios?					
	18. ¿Cree usted que el médico con quien se atendió le realizó el tratamiento correcto y minucioso por el problema de salud presentado?					
	19. ¿Considera que, al acercarse a su cita, el doctor le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					

20. ¿Está de acuerdo con el acceso y disponibilidad que tuvo para registrar un reclamo en el hospital?					
21. ¿Cree usted que le brindaron las facilidades del reclamo durante la estadía dentro del hospital?					
22. ¿Usted, está de acuerdo con el tratamiento indicado para solucionar su problema de salud que le indico el médico?					
23. ¿Usted, recomendaría a otras personas o familiares el servicio que recibió dentro del Hospital Municipal Los Olivos?					
24. ¿Usted considera que el hospital se preocupa por los usuarios que prestan el servicio?					
25. ¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios brindados por consultorios externos?					
26. ¿Está de acuerdo con las citas que se encuentran disponibles en el Hospital Municipal Los Olivos?					
27. ¿Cree usted que el personal es claro en las explicaciones o informaciones que se les solicita dentro del hospital?					
28. ¿Cree usted, que el Hospital Municipal Los Olivos es innovador y con visión de futuro?					
29. ¿Se encuentra satisfecho con la amplitud de los ambientes y la modernidad de los espacios en el hospital?					
30. ¿Usted cree que existe exclusividad en la atención al público dentro del Hospital Municipal Los Olivos?					

Anexo V: Evidencia

7/10/23, 23:47

LA RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA DEL HO...

LA RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL MUNICIPAL EN LOS OLIVOS DURANTE EL AÑO 2023

Estimado Encuestado:

Con la finalidad de conocer y estudiar la relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los pacientes en consulta externa del Hospital Municipal en Los Olivos durante el año 2023, se realiza el siguiente cuestionario, el cual agradecemos sea respondido con la mayor sinceridad posible.

Por favor no escriba su nombre, toda la información que nos brinde estará a buen recaudo

** Indica que la pregunta es obligatoria*

1. Género *

Marca solo un óvalo.

Femenino

Masculino

2. Estado Civil *

Marca solo un óvalo.

Soltero/a

Comprometido/a

Casado/a

Viudo/a

Divorciado/a

3. Edad *

Marca solo un óvalo.

- 18 - 25 años
- 26 - 35 años
- 36 - 45 años
- 46 - 55 años
- Más de 56 años

4. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es "Totalmente de Acuerdo", ¿Está de acuerdo con el tiempo que le ha dedicado el personal del hospital para ingresar a su cita programada? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

5. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es "Totalmente de Acuerdo", ¿Se encuentra a gusto con la orientación y el tiempo utilizado en los procedimientos médicos? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

6. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Considera usted que existe buena disposición en el personal para corregir errores o reclamos? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

7. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Está de acuerdo con la confianza que le brinda el hospital en los procedimientos médicos que utilizan? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

8. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Cree usted que el equipamiento y la tecnología del Hospital le brinda confianza al momento de realizar los procedimientos médicos? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

9. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo", ¿Cree usted que el personal del hospital brinda amabilidad y empatía en el servicio adquirido? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

10. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo", ¿Usted considera que existe buena disposición en el personal del hospital para resolver consultas y dudas de los usuarios? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

11. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo", ¿Usted considera que el Hospital realiza la difusión de los servicios médicos? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

12. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Está de acuerdo con la amplitud y modernidad de los ambientes que mantiene el hospital? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Total Totalmente de acuerdo

13. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Está de acuerdo con los insumos y tecnología que se utilizan en el hospital? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Total Totalmente de acuerdo

14. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Usted considera que el equipamiento y la tecnología que mantiene el Hospital sea de su agrado y le genere confianza para realizar diversos chequeos? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Total Totalmente de acuerdo

15. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Cree usted que los trabajadores están preparados para resolver cualquier situación que se pueda presentar? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

16. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Usted se encuentra satisfecho con el ciclo de atención, diagnóstico y tratamiento brindado por el personal médico del hospital? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

17. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Cree usted que exista control en el desempeño de los trabajadores del hospital? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

18. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Usted está de acuerdo con el stock y abastecimiento de medicamentos recetados en el Hospital? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

19. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Está de acuerdo que el personal de informes le oriente y precise adecuadamente los horarios de atención en los consultorios? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

20. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Está de acuerdo con que el personal en general, le brinde respeto, cordialidad y paciencia en su atención dentro de los consultorios? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

21. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Cree usted que el médico con quien se atendió le realizó el tratamiento correcto y minucioso por el problema de salud presentado? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Totalmente Totalmente de acuerdo

22. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Considera que al acercarse a su cita, el doctor le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Totalmente Totalmente de acuerdo

23. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Está de acuerdo con el acceso y disponibilidad que tuvo para registrar un reclamo en el hospital? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Totalmente Totalmente de acuerdo

24. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Cree usted que le brindaron las facilidades del reclamo durante la estadía dentro del hospital? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

25. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Usted, está de acuerdo con el tratamiento indicado para solucionar su problema de salud que le indico el médico? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

26. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Usted, recomendaría a otras personas o familiares el servicio que recibió dentro del Hospital Municipal Los Olivos? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

27. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Usted considera que el hospital se preocupa por los usuarios que prestan el servicio? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

28. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios brindados por consultorios externos? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

29. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Está de acuerdo con las citas que se encuentran disponibles en el Hospital Municipal Los Olivos? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

30. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Cree usted que el personal es claro en las explicaciones o informaciones que se les solicita dentro del hospital? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

31. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Cree usted, que el Hospital Municipal Los Olivos es innovador y con visión de futuro? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

32. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es " Totalmente de Acuerdo" , ¿Se encuentra satisfecho con la amplitud de los ambientes y la modernidad de los espacios en el hospital? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

33. De una escala del 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en Desacuerdo" y 5 es "Totalmente de Acuerdo", ¿Usted cree que existe exclusividad en la atención al público dentro del Hospital Municipal Los Olivos? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

